

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Version en vigueur

1. Objet

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les modalités d'accès et d'utilisation du portail administratif mis à disposition par les sociétés CMDBA et CMDC DARDENNE Scomm (ci-après dénommées les « Sociétés »).

Le portail a pour finalité de permettre la transmission, la centralisation, l'enregistrement, le suivi et le traitement des demandes administratives adressées aux Sociétés.

Toute utilisation du portail implique l'acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

2. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation s'appliquent à toute personne physique ou morale utilisant le portail, qu'elle soit cliente, ancienne cliente, cocontractante, partenaire, fournisseur, mandataire, représentant légal ou simple utilisateur.

Les présentes conditions régissent l'ensemble des échanges administratifs réalisés au moyen du portail ainsi que les données, informations, documents et pièces justificatives qui y sont transmis.

3. Accès au portail

L'accès au portail est fourni à titre gratuit.

Les Sociétés se réservent le droit de suspendre, limiter, modifier ou interrompre l'accès au portail à tout moment et sans préavis, notamment en cas de maintenance, de mise à jour, d'incident technique, de risque de sécurité ou de nécessité administrative.

Aucune garantie n'est donnée quant à la disponibilité permanente du portail.

L'utilisateur reconnaît que l'accès au portail peut être interrompu sans qu'aucune indemnisation ne puisse être réclamée.

4. Exactitude des informations communiquées

L'utilisateur s'engage à fournir des informations exactes, complètes, sincères et actualisées.

Il lui appartient de vérifier l'exactitude des données transmises avant validation du formulaire.

Toute erreur, omission, imprécision ou information incomplète peut entraîner :

- un retard de traitement ;
- une demande d'informations complémentaires ;
- l'impossibilité d'identifier un dossier ;
- la clôture administrative de la demande ;
- le refus de prise en charge de la demande.

Les Sociétés ne pourront être tenues responsables des conséquences résultant d'informations erronées communiquées par l'utilisateur.

5. Organisation des échanges administratifs

Afin d'assurer une gestion cohérente, sécurisée, uniforme et traçable des dossiers, les Sociétés centralisent leurs échanges administratifs au moyen du présent portail.

L'utilisateur reconnaît que la qualité du suivi administratif repose sur l'utilisation de canaux permettant l'identification des dossiers, l'horodatage des demandes, l'archivage des échanges et la conservation des documents transmis.

À ce titre, l'utilisateur accepte que les demandes, informations, modifications de dossier, réclamations, suivis administratifs, transmissions de documents et communications relatives à ses relations avec les Sociétés soient introduits prioritairement au moyen du présent formulaire.

En validant le formulaire, l'utilisateur reconnaît expressément que celui-ci constitue le canal de référence pour ses communications administratives futures avec les Sociétés et accepte d'y recourir de manière habituelle et exclusive pour les démarches relevant de la gestion administrative courante.

Les communications adressées par d'autres moyens pourront nécessiter des vérifications complémentaires, entraîner des délais supplémentaires de traitement ou, lorsque les circonstances le justifient, ne pas être prises en compte.

Les Sociétés se réservent toutefois le droit de communiquer avec l'utilisateur par tout moyen qu'elles jugent approprié lorsque les circonstances l'exigent ou lorsqu'une obligation légale, réglementaire ou contractuelle le requiert.

6. Documents et pièces justificatives

Lorsque des documents sont transmis au moyen du portail, l'utilisateur garantit :

- disposer des droits nécessaires à leur communication ;
- être autorisé à les transmettre ;
- que leur contenu est exact et conforme à la réalité ;
- qu'ils ne contiennent aucun élément frauduleux ou falsifié.

Les Sociétés se réservent le droit de demander tout document complémentaire nécessaire à l'instruction d'un dossier.

La transmission d'un document ne vaut pas acceptation automatique de son contenu.

7. Instruction et traitement des demandes

Toute demande fait l'objet d'une analyse administrative préalable.

La transmission d'une demande ne crée aucune obligation de résultat dans le chef des Sociétés.

Les Sociétés demeurent libres :

- d'accepter ou de refuser une demande ;
- de solliciter des informations complémentaires ;
- de suspendre l'examen d'un dossier ;
- de clôturer une demande incomplète ;
- de solliciter une vérification d'identité.

Les délais de traitement sont indicatifs et dépendent notamment de la complexité du dossier, du volume de demandes reçues et des vérifications nécessaires.

8. Archivage et conservation

L'utilisateur accepte que l'ensemble des données, documents, échanges, pièces jointes, métadonnées techniques et historiques de communication puissent être enregistrés, archivés et conservés.

Ces informations peuvent être utilisées pour :

- la gestion administrative des dossiers ;

- la traçabilité des échanges ;
- la prévention des fraudes ;
- la sécurité informatique ;
- la gestion des litiges ;
- le respect des obligations légales ;
- la conservation des preuves administratives.

Les données pourront être conservées pendant toute durée jugée nécessaire à ces finalités.

9. Protection des données personnelles

Les données collectées via le portail sont traitées conformément à la législation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

L'utilisateur reconnaît avoir pris connaissance de la Politique de confidentialité applicable.

Les données peuvent être traitées par les Sociétés, leurs collaborateurs, prestataires techniques, hébergeurs ou sous-traitants dans la mesure nécessaire à la gestion administrative des demandes.

10. Sécurité informatique

L'utilisateur s'engage à ne pas utiliser le portail à des fins frauduleuses, malveillantes ou contraires à la législation applicable.

Sont notamment interdits :

- l'envoi massif de demandes automatisées ;
- la transmission de contenus malveillants ;
- l'usurpation d'identité ;
- la tentative d'accès non autorisé ;
- l'altération du fonctionnement du portail.

Toute utilisation abusive pourra entraîner le blocage de l'accès au portail sans préavis.

11. Responsabilité

Les Sociétés ne peuvent être tenues responsables :

- d'une interruption du portail ;
- d'un retard de traitement ;
- d'une erreur commise par l'utilisateur ;
- d'une perte de données imputable à un tiers ;
- d'une incompatibilité technique ;
- d'un défaut temporaire d'accès à Internet ;
- d'un cas de force majeure.

La responsabilité des Sociétés est, en toute hypothèse, limitée aux obligations imposées par la législation applicable.

12. Modification des conditions

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation peuvent être modifiées à tout moment.

La version applicable est celle en vigueur à la date de soumission de la demande.

L'utilisation continue du portail après modification vaut acceptation des nouvelles conditions.

13. Nullité partielle

Si une disposition des présentes Conditions Générales d'Utilisation devait être déclarée nulle, illégale ou inapplicable, les autres dispositions conserveraient leur plein effet.

14. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont régies par le droit belge.

Tout différend relatif à leur interprétation, leur exécution ou leur validité relève de la compétence exclusive des juridictions de l'arrondissement judiciaire de Liège, sauf disposition légale impérative contraire.

15. Acceptation

En cochant la case prévue à cet effet et en validant le formulaire, l'utilisateur reconnaît :

- avoir lu les présentes Conditions Générales d'Utilisation ;
- les accepter sans réserve ;
- reconnaître la valeur administrative des échanges réalisés via le portail ;
- accepter l'utilisation du portail comme canal de référence pour la gestion de ses dossiers ;
- accepter l'enregistrement et la conservation des informations transmises ;
- confirmer l'exactitude des données communiquées.

La validation du formulaire vaut acceptation électronique des présentes Conditions Générales d'Utilisation.