

# Conditions générales d'utilisation

Les présentes Conditions Générales régissent l'utilisation du téléservice de dépôt de dossier « Droit-du-sol » via le site [www.douai.fr](http://www.douai.fr)

## Article 1 - Définitions

Le « téléservice » désigne l'espace Mon Compte, auquel l'utilisateur a accès. Le « service » désigne le service urbanisme de la direction de l'aménagement et la direction des affaires immobilières de la ville de Douai responsables de la base usagers, utilisée par l'espace Mon Compte.

La mise en place du téléservice a pour objectif de permettre à l'utilisateur de gérer son compte personnel et d'accéder à un ou plusieurs téléservices proposés par la ville de Douai. Il est édité par la ville de Douai, rue de la Mairie - CS 80836 - 59508 Douai Cedex, Tél. 03.27.93.58.77 – [urbanisme@ville-douai.fr](mailto:urbanisme@ville-douai.fr).

## Article 2 - Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les relations entre la ville de Douai et l'utilisateur ainsi que les conditions applicables à toute utilisation de l'espace Mon Compte. Elles peuvent être modifiées à tout moment par le service gestionnaire. Aucune modification ne pourra avoir de caractère rétroactif.

L'utilisation du téléservice implique l'acceptation sans réserve du présent règlement, sans possibilité de réclamation à quelque titre que ce soit. L'utilisateur doit accepter les présentes Conditions Générales dans leur intégralité, de façon préalable à l'utilisation du téléservice. Son consentement est requis et matérialisé par le fait de cocher la case déclarant que l'utilisateur a lu et accepté les présentes CGU. Le service gestionnaire se réserve le droit de suspendre ou d'interrompre à tout moment le téléservice. En cas d'interruption, le service gestionnaire ne saurait être tenu pour responsable des conséquences de cette interruption pour l'utilisateur.

## Article 3 - Utilisation du téléservice

L'utilisateur est seul responsable des informations et données qu'il transmet au téléservice aux fins de renseigner son compte. Il est tenu de préserver sa confidentialité et de surveiller régulièrement l'utilisation de ses accès. Il informera le service gestionnaire du téléservice s'il constate une utilisation frauduleuse de celui-ci. Ceux-ci se réservent le droit de le changer, de bloquer le Profil et de notifier l'utilisateur concerné.

L'utilisateur s'interdit d'employer et de transmettre tout terme ou données susceptibles d'être constitutifs de crimes ou délits selon la législation française en vigueur, et notamment, la provocation à la discrimination, à la haine ou à la violence, l'atteinte à l'autorité de la justice et aux bonnes mœurs, la diffamation ou l'injure, l'atteinte à la vie privée.

### 3.1 Création d'un compte

L'utilisateur crée un compte, soit en se connectant au téléservice. Sur la page d'accueil, l'utilisateur peut accéder aux téléservices parmi ceux qui sont accessibles par le compte de connexion.

### 3.2 Gestion des consentements

Dans la rubrique Mes paramètres, l'utilisateur peut, à tout moment, accorder ou retirer son consentement à l'envoi de communications adressées par la ville de Douai à l'adresse mail de contact renseignée par

l'utilisateur. Il peut s'agir d'une communication régulière (lettre d'information) ou de communications ponctuelles d'ordre général.

### **3.3 Suivi des demandes**

L'utilisateur dispose, dans la rubrique Mes Demandes, d'un tableau de bord de suivi de ses demandes réalisées avec La ville de Douai sur des téléservices reliés à Mon Compte.

### **Article 4 - Gestion des données personnelles**

Dans la rubrique Mon Profil, l'utilisateur peut enregistrer ses données personnelles. Cet enregistrement est réalisé à l'initiative de l'utilisateur, soit spontanément, soit lors de la saisie d'un formulaire en ligne sur un autre téléservice relié à Mon Compte, après recueil du consentement de l'utilisateur.

L'utilisateur bénéficie d'un droit d'accès aux données enregistrées sur son compte. Il peut en demander la suppression, soit depuis les téléservices soit en faisant sa demande par courriel à [deleguealaprotectiondesdonnees@ville-douai.fr](mailto:deleguealaprotectiondesdonnees@ville-douai.fr). De son côté, en cas de manquement du demandeur aux présentes Conditions Générales d'Utilisation, la ville de Douai se réserve le droit de procéder à la suppression du compte concerné, unilatéralement et sans indemnité, après mise en demeure adressée au demandeur par courrier électronique et restée sans réponse quarante-huit (48) heures après envoi.

### **Article 5 - Responsabilités et garanties**

**5.1** - L'utilisateur est seul responsable de l'utilisation de son compte. Toute connexion, demande ou transmission de données effectuée à partir de ce dernier est réputée l'avoir été par l'utilisateur et sous son entière responsabilité. En cas de perte, de vol ou de détournement de son identifiant, le demandeur s'engage à en avvertir sans délai la ville de Douai via le 03 27 93 58 77 ou par courriel à [urbanisme@ville-douai.fr](mailto:urbanisme@ville-douai.fr). La ville de Douai ne peut être tenue responsable de tout dommage issu d'une interruption, d'un dysfonctionnement quel qu'il soit, d'une suspension ou de la cessation du téléservice pour quelque raison que ce soit ou de tout dommage matériel ou immatériel qui résulterait de la connexion.

**5.2** - L'utilisation du téléservice implique l'acceptation des caractéristiques et des limites du réseau Internet, notamment en ce qui concerne les performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, les risques liés à la connexion et, l'absence de protection de certaines données contre des détournements éventuels et les risques de contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau. La ville de DOUAI ne pourra être tenue pour responsable notamment des dysfonctionnements pouvant affecter le réseau Internet, pour tout problème de configuration ou lié à un navigateur donné.

**5.3** - La ville de Douai ne garantit pas que le téléservice fonctionne sans interruption. La responsabilité de la ville de Douai ne saurait être recherchée si, en cas de force majeure ou d'événements indépendants de sa volonté, elle était amenée à suspendre le téléservice, à l'écourter ou en modifier les conditions d'utilisation. La ville de Douai décline toute responsabilité pour le cas où le téléservice serait indisponible, ou en cas de dysfonctionnement du dispositif qui ne lui serait pas imputable ou pour le cas où les informations fournies par des demandeurs venaient à être détruites pour une raison qui ne lui serait pas imputable.

**5.4** - La ville de Douai ne saurait être tenue responsable de tout dommage, matériel ou immatériel, causé aux internautes, à leurs équipements informatiques et aux données qui y sont stockées, ou de toutes conséquences directes ou indirectes pouvant en découler.

**5.5** - L'utilisateur peut déposer un certain nombre de pièces sur le téléservice dans le cadre de sa démarche demandes d'autorisation d'urbanisme (permis d'aménager, permis de construire, déclaration préalable, permis de démolir, autorisation de travaux) ou déclaration d'intention d'aliéner. Les extensions de format de fichier acceptées sont : PDF, DOC, DOCX, ODT, XLS, XLSX, ODS, JPEG, TIFF, BIPMAP et PNG.

**5.6** - Si l'indisponibilité du portail est avérée, l'utilisateur pourra être autorisé à transmettre ses éléments par courriel à [urbanisme@ville-douai.fr](mailto:urbanisme@ville-douai.fr) pour les demandes d'autorisation d'urbanisme et à

foncier@ville-douai.fr pour les déclarations d'intention d'aliéner. Il fera alors le nécessaire pour transmettre ses documents en pièce jointe en respectant la taille maximale de 40 méga-octets pour les demandes de permis de construire et de permis d'aménager, et de 10 méga-octets pour les autres demandes.

Attention : Il se peut que le fournisseur d'accès internet ou le gestionnaire du webmail de l'utilisateur bloque le courriel sur une taille inférieure, ce qui impliquera que le courriel ne parviendra jamais au gestionnaire.

Dans le cas d'un dysfonctionnement, l'utilisateur peut toujours déposer son dossier au format papier aux heures d'ouverture ou l'envoyer par courrier.

### **Article 6 - Archivage et preuve**

La ville de Douai est seule responsable de l'archivage du stockage des données transitant sur le téléservice. Seuls les éléments ayant fait l'objet d'un tel archivage peuvent être utilisés en qualité de preuve dans la résolution d'un éventuel différend entre le demandeur et le service gestionnaire. En particulier, les différentes versions des Conditions Générales d'Utilisation sont archivées électroniquement par les services de La ville de Douai, afin de leur conférer une valeur légale.

### **Article 7 - Réclamations**

Toutes réclamations non liées à l'instruction d'un dossier ne doivent pas être transmises à l'adresse des services instructeurs mais peuvent être formulées sur le site web de La ville de Douai, via le formulaire de contact : Contactez la mairie <https://www.douai.fr/contactez-la-mairie>

### **Article 8 - Propriété intellectuelle**

Les images, textes, logiciels et autres contenus et composants du téléservice sont la propriété de la ville de Douai ou de ses partenaires et sont susceptibles d'être protégés par des droits de propriété intellectuelle. Toute représentation, reproduction, adaptation, traduction, rediffusion, totale ou partielle du téléservice et de son contenu, par quelque procédé que ce soit, sans autorisation préalable et expresse de La ville de Douai, est interdite et susceptible de constituer une contrefaçon au sens des articles L.335-2 et suivants et L.716-1 et suivants du code de la propriété intellectuelle. L'accès au téléservice ne confère ainsi à l'utilisateur aucun droit de propriété intellectuelle relatif au téléservice ou à son contenu. L'insertion de tout lien simple ou par hypertexte est strictement interdite, sans un accord écrit express et préalable de la ville de Douai.

### **Article 9 - Sanctions**

Le service gestionnaire se réserve le droit de prendre toute mesure leur semblant adéquate à l'encontre de tout utilisateur contrevenant, selon lui, aux dispositions de la législation en vigueur ou des présentes CGU. Ces mesures peuvent comprendre, notamment, un ou plusieurs avertissements adressés à l'utilisateur en cause, son exclusion du téléservice ou des actions en justice.