



## Conditions Générales d'Utilisation (CGU) du formulaire de contact d'Infos douane service (IDS) de l'administration des douanes et droits indirects.

(version du 13/01/2017)

<http://www.douane.gouv.fr/Portals/0/fichiers/general/cgu-formulaire-ids.pdf>

- 
- Définition du service mis en place par la direction générale des douanes et droits indirects
  - L'utilisation du « Service »
  - Fonctionnement du « Service »
  - Disponibilité et évolution du « Service »
  - Droit d'information
  - Traitement des données à caractère personnel
  - Traitement des demandes abusives ou frauduleuses
  - Engagements et responsabilité
  - Textes officiels
- 

### 1 ■ Définition du service mis en place par la direction générale des douanes et droits indirects

Par décret n° 2015-1404 du 5 novembre 2015 relatif au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique, la possibilité pour tout usager d'un service public français d'obtenir des informations et ou de réaliser une démarche administrative est mise à disposition par chaque administration.

Pour permettre à tout usager de saisir la douane française, ci-après dénommée « DGDDI », par voie électronique, il est mis en place un formulaire de contact, disponible à partir des sites internet [www.douane.gouv.fr](http://www.douane.gouv.fr) et « [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr) », dédié aux **demandes d'information des usagers**. Ce dispositif de saisine par voie électronique est dénommé ci-après comme « le Service ». **Il ne se substitue pas aux téléprocédures ou téléservices existants pour les formalités administratives douanières.**

## 2 ■ L'utilisation du « Service »

La DGDDI offre aux usagers un service de saisine en ligne leur permettant de déposer une **demande d'information**, et de la transmettre par voie électronique.

Par « usager », il convient d'entendre les particuliers, les professionnels et d'une manière générale, toute personne physique ou morale souhaitant s'adresser à la DGDDI.

L'utilisation du « Service » est facultative et gratuite.

L'usage de la langue française y est privilégiée.

Le « Service » n'est pas ouvert aux usagers, qui souhaiteraient déposer une demande exclue du droit de saisine électronique par les décrets référencés ci-après ni effectuer une démarche pour laquelle un téléservice existe sur le portail de la DGDDI : <https://pro.douane.gouv.fr/>

L'utilisation du « Service » est subordonnée à l'acceptation par l'utilisateur des présentes conditions d'utilisation

Les conditions d'utilisation du « Service » s'inscrivent dans le cadre de l'article 3 de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005, relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives, modifiée par l'ordonnance n° 2014-1330 du 6 novembre 2014.

Lorsqu'un téléservice dédié à une démarche administrative précise n'existe pas, le « Service » est la solution à privilégier pour saisir, par voie électronique, la DGDDI en tant qu'autorité administrative telle que désignée à l'article 3 de l'ordonnance 2005-1516 du 8 décembre 2005 modifiée.

## 3 ■ Fonctionnement du « Service »

L'utilisation du « Service » requiert une connexion et un navigateur internet. Le navigateur doit être configuré pour autoriser les cookies de session. Il est conseillé d'utiliser les versions de navigateurs suivantes :

- Firefox version 31 et supérieure
- Safari version 7 et supérieure
- Internet Explorer version 8 et supérieure
- Chrome version 35 et supérieure.

Lors de l'utilisation du « Service », l'utilisateur s'identifie en complétant les renseignements demandés dans le formulaire. Parmi les renseignements demandés, l'utilisateur du « Service » fournit obligatoirement une adresse électronique valide. Cette adresse peut être utilisée pour l'envoi de toute réponse de l'autorité administrative compétente relative à la demande d'informations.

L'utilisateur remplit en ligne le formulaire et valide celui-ci.

Après transmission, un accusé de réception (AR) de la demande d'informations est immédiatement envoyé (dans le délai d'un jour ouvré) à l'adresse électronique fournie. Cet AR indique la façon dont va être traitée la demande d'informations.

Postérieurement à sa demande initiale, l'utilisateur peut compléter sa demande en remplissant en ligne

un nouveau formulaire ou, sur l'invitation du service douanier instructeur, en s'adressant directement par courriel au service douanier instructeur mentionné dans l'accusé de réception. Il doit alors préciser obligatoirement le numéro de référence de sa demande initiale, reçu dans l'accusé d'enregistrement susvisé.

#### **4 ■ Disponibilité et évolution du « Service »**

Le « Service » est disponible 7 jours sur 7, 24h sur 24. La DGDDI se réserve toutefois la faculté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre le « Service », sans préavis pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire. L'indisponibilité du « Service » ne donne droit à aucune indemnité. En cas d'indisponibilité du « Service », l'utilisateur en est informé : il est alors invité à effectuer sa démarche ultérieurement.

Les termes des présentes conditions d'utilisation peuvent être amendés à tout moment, sans préavis, en fonction des modifications apportées au « Service », de l'évolution de la législation ou de la réglementation, ou pour tout autre motif jugé nécessaire par la DGDDI.

#### **5 ■ Droit d'information**

L'article 32 de la Loi n° 78-17 du 6 janvier relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dispose :

La personne auprès de laquelle sont recueillies des données à caractère personnel la concernant est informée, sauf si elle l'a été au préalable, par le responsable du traitement ou son représentant :

- 1° de l'identité du responsable du traitement et, le cas échéant, de celle de son représentant ;
- 2° de la finalité poursuivie par le traitement auquel les données sont destinées ;
- 3° du caractère obligatoire ou facultatif des réponses ;
- 4° des conséquences éventuelles, à son égard, d'un défaut de réponse ;
- 5° des destinataires ou catégories de destinataires des données ;
- 6° des droits qu'elle tient des dispositions de la section 2 du présent chapitre ;
- 7° le cas échéant, des transferts de données à caractère personnel envisagés à destination d'un Etat non membre de l'Union.

Lorsque de telles données sont recueillies par voie de questionnaires, ceux-ci doivent porter mention des prescriptions figurant aux 1°, 2°, 3° et 6°.

#### **6 ■ Traitement des données à caractère personnel**

La DGDDI s'engage à prendre toutes précautions utiles pour préserver la sécurité des données collectées auprès de l'utilisateur, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès. Ces données sont confidentielles et ne sont utilisées qu'à des fins de gestion des demandes d'informations formulées par l'utilisateur. Elles ne sont pas conservées par Infos Douane Service (centre de contact de la direction générale des douanes et droits indirects).

#### **7 ■ Traitement des demandes abusives ou frauduleuses**

Le droit de saisine électronique ne s'applique pas aux envois abusifs, notamment par leur nombre,

leur caractère répétitif ou systématique, ou les envois susceptibles de porter atteinte à la sécurité des systèmes d'information.

## 8 ■ Engagements et responsabilité

L'utilisateur s'engage à ne fournir, dans le cadre de l'utilisation du « Service », que des informations exactes, à jour et complètes. Dans l'hypothèse où l'utilisateur ne s'acquitterait pas de cet engagement, la DGDDI se réserve le droit de suspendre ou résilier la demande d'information, sans préjudice des éventuelles actions en responsabilité pénale et civile qui pourraient être engagées à son encontre.

Il est rappelé que toute personne procédant à une fausse déclaration pour elle-même ou pour autrui s'expose, notamment, aux sanctions prévues à l'article 441-1 du Code Pénal, prévoyant des peines pouvant aller jusqu'à trois ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende.

## 9 ■ Textes officiels

- Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
- Loi n° 2000-321 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec l'administration
- Ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005, relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives, modifiée par l'ordonnance n° 2014-1330 du 6 novembre 2014
- Décret n° 2015-1404 du 5 novembre 2015 relatif au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique
- Décret n° 2015-1405 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique, prises sur le fondement de l'article 4 de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives (services du Premier ministre)
- Décret n° 2015-1423 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique (ministère de l'intérieur)
- Décret n° 2015-1408 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique (ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie)
- Décret n° 2015-1415 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique (ministère des finances et des comptes publics)
- Décret n° 2015-1421 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique (ministère des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes).
- Décret n° 2015-1422 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique (ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social).
- Décret n° 2015-1424 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique (ministère de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt).
- Décret n° 2015-1425 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique (ministère de l'économie, de l'industrie et du numérique).
- Décret n° 2015-1426 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique (ministère du logement, de l'égalité des territoires et de la ruralité)
- Décret n° 2015-1407 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des

usagers de saisir l'administration par voie électronique (ministère des affaires étrangères et du développement international)

- Décret n° 2015-1410 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique (ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche)
- Décret n° 2015-1411 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique (ministère de la justice)
- Décret n° 2015-1416 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique (ministère de la défense)
- Décret n° 2015-1428 du 5 novembre 2015 relatif aux exceptions à l'application du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique (ministère de la culture et de la communication)