

## **CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES FORMULAIRES DE CONTACT DANS LE CADRE DE LA « SAISINE DE L'ADMINISTRATION PAR VOIE ÉLECTRONIQUE »**

### **Objet et champ d'application des formulaires de contact**

Afin de simplifier les démarches administratives des usagers, et conformément à la réglementation relative à la saisine de l'administration par voie électronique telle que prévue par le code des relations entre le public et l'administration (Livre I – Titre I – Chapitre 1 « Règles particulières à la saisine et aux échanges par voie électronique »), des formulaires de contact sont mis gratuitement à disposition de toute personne physique ou morale souhaitant entrer en contact avec la Ville de Châtillon.

Ces formulaires sont des téléservices au sens de l'article L 112-9 du code des relations entre le public et l'administration. Ils permettent d'adresser une demande, une déclaration ou de donner une information à la Ville de Châtillon.

Ils sont accessibles via les rubriques « Contacter la Mairie » et « Guichet numérique » disponibles en page d'accueil du site <http://www.ville-chatillon.fr>.

Ils constituent le moyen principal de saisine par voie électronique de la Ville de Châtillon. Toute démarche de saisine par voie électronique effectuée au travers d'un autre moyen (boîte aux lettres électronique nominative, etc.) sera par conséquent nulle.

Les formulaires de contact ne permettent pas de déposer valablement une démarche exclue du droit de saisine électronique par le code des relations entre le public et l'administration, ainsi que par les décrets relatifs à la saisine par voie électronique (notamment le décret n°2016-1491 du 4 novembre 2016 concernant spécifiquement les collectivités territoriales).

### **Fonctionnement du service**

#### • Prérequis

L'utilisation des formulaires emporte acceptation par l'utilisateur des présentes conditions générales d'utilisation.

Elle requiert une connexion et un navigateur Internet. Celui-ci doit être configuré pour autoriser les cookies de session. Afin de garantir un bon fonctionnement des formulaires, il est conseillé d'utiliser les versions de navigateurs suivantes :

- Firefox
- Safari
- Internet Explorer
- Chrome

- Envoi d'un message par l'utilisateur

Le contenu du message doit être rédigé en français.

Lors de l'utilisation des formulaires, l'utilisateur s'identifie en complétant les renseignements demandés.

L'utilisateur doit utiliser une adresse électronique valide et opérationnelle. Celle-ci pourra être utilisée pour l'envoi de tout accusé ou de toute réponse de l'administration compétente relative à l'envoi de l'utilisateur. Il appartient par conséquent à l'utilisateur de prendre toute précaution qu'il jugera utile pour s'assurer des droits en lecture éventuellement détenus par d'autres personnes sur cette adresse. La Ville de Châtillon se réserve cependant le droit de répondre par voie postale.

- Envoi d'un accusé d'enregistrement par la Ville de Châtillon

Après envoi de la demande, un accusé d'enregistrement automatique est envoyé au demandeur, à l'adresse électronique mentionnée par celui-ci en renseignant les formulaires.

Un message est également affiché instantanément sur la page web des formulaires.

Cet « accusé d'enregistrement » atteste de la bonne réception de la demande, mais ne préjuge pas de la complétude ou de la recevabilité du dossier.

Si aucun accusé d'enregistrement n'est transmis à l'issue d'un délai d'un (1) jour, l'utilisateur devra refaire sa demande. Avant de la reformuler, il doit vérifier la validité et le bon fonctionnement de son adresse électronique.

### **Disponibilité et évolution du service**

Les formulaires de contact sont disponibles 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

La Ville de Châtillon se réserve toutefois la faculté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre, sans préavis, les formulaires pour des raisons de maintenance, de sécurité, ou pour tout autre motif jugé nécessaire. L'indisponibilité des formulaires ne donne droit à aucune indemnité.

Les usagers sont informés des interruptions du service par un message spécifique sur la page dédiée.

Certaines interruptions de service peuvent exceptionnellement rallonger les délais indiqués ci-dessus relatifs aux accusés d'enregistrement des messages.

### **Engagements et responsabilité**

L'utilisateur d'un formulaire de contact s'engage à ne fournir, dans le cadre de l'utilisation de ce formulaire, que des informations exactes, à jour et complètes. Dans l'hypothèse où l'utilisateur ne s'acquitterait pas de cet engagement, l'administration se réserve le droit de suspendre ou de résilier la démarche administrative, 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.