

Conditions générales d'utilisation de la télé procédure « TELECERTEX » dédiée à la demande de certificats d'attestations d'exportation (CERTEX)

Table des matières

Conditions générales d'utilisation de la télé procédure dédiée à la demande de certificats d'attestations d'exportation (CERTEX)	1
Préambule	1
1. Définition et fonctionnement de cette télé procédure	1
2. Les fonctionnalités, la disponibilité, la configuration technique et l'assistance utilisateurs	3
3. Sécurité mise en œuvre	3
4. Conservation des données	4
5. Utilisation des témoins de connexion ("cookies")	4
6. Assistance	4

Préambule

Les termes des présentes conditions générales d'utilisation peuvent être amendés à tout moment, sans préavis, en fonction des modifications apportées à la télé procédure, de l'évolution de la législation ou de la réglementation, ou pour tout autre motif jugé nécessaire.

V4 DU 10/02/2020

L'utilisation de cette télé procédure est subordonnée à l'acceptation par l'utilisateur des présentes conditions d'utilisation.

Les conditions d'utilisation de cette télé procédure s'inscrivent dans le cadre du code des relations entre le public et l'administration, notamment ses articles

L 111.1 relatif à l'utilisation de la langue française ;

L 112-3 relatif à l'accusé de réception ;

L 112.8 droit de la saisine par voie électronique

L.212-1 à 3 relatifs à la signature des décisions administratives ;

L 114-8 à 10, relatifs aux échanges entre administrations.

1. Définition et fonctionnement de cette télé procédure

Cette télé procédure est destinée aux professionnels exportateurs ayant besoin d'attester auprès d'autorités douanières étrangères de la conformité des produits qu'ils souhaitent exporter. Cette télé procédure est accessible sur le site : <https://telecertex.dgccrf.finances.gouv.fr>. L'utilisation de la télé procédure est gratuite.

Le fonctionnement de la télé procédure repose sur :

- Un formulaire d'adhésion ;
- Un compte administrateur ;
- Un compte utilisateur (avec 5 sous comptes maximum) ;

L'utilisateur s'engage à ne fournir, dans le cadre de l'utilisation de la télé procédure, que des informations exactes, à jour et complètes. Dans l'hypothèse où il ne s'acquitterait pas de cet engagement, la DGCCRF se réserve le droit de ne pas répondre à la demande, 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.

De la même manière le fait d'usurper l'identité d'un tiers ou de faire usage d'une ou plusieurs données de toute nature permettant de l'identifier en vue de troubler sa tranquillité ou celle d'autrui, ou de porter atteinte à son honneur ou à sa considération, est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende (article 226-4-1 du Code pénal).

Adhésion

L'utilisation de la téléprocédure requiert une adhésion préalable à son utilisation.

Seuls les professionnels détenteurs d'un SIRET et d'un établissement physique domicilié en France pourront ouvrir un compte adhérent.

Le professionnel «EXPORTATEUR» qui fait une demande d'adhésion reçoit ensuite un message électronique (aucune réponse ne peut être adressée à l'adresse émettrice) confirmant la création du compte et contenant un lien ouvrant la page lui permettant d'initialiser son mot de passe administrateur. **Attention, ce lien n'est valide que pendant une durée déterminée (30 min).** A partir de ce lien, il devra finaliser son adhésion en tant qu'administrateur en tapant l'identifiant administrateur (numéro d'adhésion) lors de la première étape de l'adhésion (identifiant unique) ainsi que le mot de passe qu'il aura adopté en respectant les critères de complexité prévus au Référentiel Général de Sécurité : 12 caractères minimum et doit être composé d'au moins 4 types de caractères (minuscules, majuscules, numériques et spéciaux). Ceci complète le formulaire d'adhésion.

L'inscription sera ainsi effective.

Compte administrateur

Une fois enregistré, le compte administrateur peut déclarer des comptes utilisateurs (maximum 5). L'administrateur peut effectuer lui-même des demandes de CERTEX. **La création de ces comptes relève de la responsabilité de l'entreprise.** Le professionnel, en tant qu'adhérent à la téléprocédure, doit veiller au respect des droits des personnes concernées par l'applicatif. Il est à noter que la gestion des comptes « administrateurs » et « utilisateurs » relève de la responsabilité du professionnel. Par conséquent, il lui revient l'obligation d'informer les utilisateurs de leurs droits dans le rôle d'administrateur des comptes et / ou d'utilisateurs de la téléprocédure.

Compte utilisateur

Permet à l'utilisateur à travers cet espace de gérer ses informations personnelles (fonction, numéro de téléphone professionnel, mél), de modifier son mot de passe et de consulter les données de l'entreprise qui l'a désigné comme utilisateur.

Le cas des mandataires

Les relations commerciales entre un client et son mandataire (ou transitaire) ne sont pas intégrées dans le téléservice. Une société accordant mandat à une société tierce (mandataire) afin qu'elle effectue pour son compte les démarches de demande d'export de marchandises, ne sera pas informée, via la téléprocédure, des notifications envoyées, ni des suites données au dossier. Le mandataire déclarant doit informer par ses propres moyens son client des décisions prises par les services de contrôle.

2. Les fonctionnalités, la disponibilité, la configuration technique et l'assistance utilisateurs

Les fonctionnalités principales sont :

- l'enregistrement d'une demande d'adhésion d'une entreprise par l'administrateur du compte ;
- la création et la gestion des sous comptes pour l'administrateur d'un opérateur ;
- la création et la gestion de demandes de CERTEX ;
- la consultation des demandes et des différents documents joints éventuellement ;
- l'assistance

Pour les pièces jointes, un maximum de 5 fichiers est autorisé, et chacun des fichiers ne doit pas dépasser 5 Mo. Seuls les formats de fichier suivants sont autorisés : PDF, JPEG. Ces formats répondent au [Référentiel Général d'Interopérabilité](#) (RGI) en tant que format public. Tout document utile à l'analyse du dossier par les services de contrôle peut être joint.

Rappel : les documents contenus dans les notifications, ne doivent pas contenir de données à caractère personnel.

La disponibilité de la téléprocédure : disponible 7 jours sur 7, 24h sur 24, sauf incident ou maintenance. L'indisponibilité de la téléprocédure ne donne droit à aucune indemnité. En cas d'indisponibilité de la téléprocédure, l'utilisateur en est informé par une page sur le site ; il est alors invité à effectuer sa démarche ultérieurement.

Evolution de la téléprocédure : La DGCCRF se réserve toutefois la faculté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre, sans préavis, la téléprocédure pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire.

Configuration technique requise : Cette téléprocédure est une application WEB accessible à travers un navigateur via une connexion Internet. L'application elle-même ne nécessite aucune installation particulière. Aussi, afin de garantir son bon fonctionnement, il est conseillé d'utiliser une des versions de navigateurs suivantes (*Note : à actualiser si besoin*) :

- Firefox version 45 et supérieure
- Internet Explorer version 11 et supérieure.

Un guide utilisateur est disponible sur la page d'accueil du site, dans le menu « [? Aide](#) ».

Assistance : en cas de difficultés, vous pouvez contacter l'assistance via le bouton « Contact ». Une foire aux questions (FAQ) permet de répondre aux questions les plus courantes. Si vous ne trouvez pas la réponse à votre question, vous pouvez la poser via le formulaire de contact disponible sur :

<http://teleassistance.dgccrf.finances.gouv.fr/FAQ/Contact?app=TELECERTEX>

Celle-ci sera prise en charge par l'un des assistants qui vous répondra dans les meilleurs délais.

3. Sécurité mise en œuvre

La téléprocédure a fait l'objet d'un audit de sécurité des systèmes d'information. La commission d'homologation a approuvée sa mise en exploitation.

En outre, la DGCCRF s'engage à prendre toutes précautions utiles pour préserver la sécurité

de ces informations, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers y aient accès. Sur le blocage d'un compte lors de la connexion, il est mis en œuvre la procédure suivante : Au bout de 4 essais infructueux, un message informe l'utilisateur qu'au prochain échec, son compte sera bloqué. A la 5^{ème} tentative infructueuse, son compte sera bloqué pendant 30 minutes. En cas de perte de mot de passe, la procédure de réinitialisation est indiquée dans le guide utilisateur disponible sur le site.

4. Conservation des données

Il est à noter que les données saisies dans la téléprocédure (demandes de CERTEX à l'administration, réponses aux demandes, et pièces jointes) ne sont conservées sur la téléprocédure au maximum que durant une année. **Il est à la charge des professionnels d'organiser un stockage sur une durée plus importante.**

Les données collectées auprès de l'utilisateur sont réservées à l'usage interne de la DGCCRF et ne peuvent être communiquées à des tiers non autorisés.

5. Utilisation des témoins de connexion ("cookies")

Ce site n'utilise pas de cookie de mesure d'audience ou de traceur de visites. Il utilise uniquement des cookies techniques utilisés notamment pour l'authentification.

Il est précisé que sont enregistrés:

- La date de création du compte ;
- La date et l'heure de la dernière connexion à l'application par le professionnel ;
- La date de verrouillage du compte de l'administrateur ou de l'utilisateur en cas 5 saisies erronées du mot de passe ;
- La date du dernier changement de mot de passe ;
- Le nombre de tentatives de connexions en échec ;
- La date de la dernière tentative de connexion en échec.

6. Assistance

En cas de difficultés, vous pouvez contacter l'assistance via le bouton « Contact ».

Une foire aux questions (FAQ) permet de répondre aux questions les plus courantes.

Si vous ne trouvez pas la réponse à votre question, vous pouvez la poser via le formulaire de contact.

Celle-ci sera prise en charge par l'un des assistants qui vous répondra dans les meilleurs délais.