

CONDITIONS GENERALES
d'acquisition en ligne des prestations
du Service de délivrance de documents au public

1. Dispositions générales

Les présentes conditions générales régissent les **demandes de délivrance d'un certificat de bonne vie et mœurs**. Toute utilisation du site internet du Service de délivrance de documents au public pour effectuer une des démarches énumérée ci-dessus implique l'acceptation expresse et sans réserve des présentes conditions générales.

2. Coût

Le coût de la demande est fixé à CHF 50.-, conformément à l'article 5 lettre b du règlement genevois sur les émoluments et frais des services de police (REmPol; F 1 05.15). L'émolument demandé est entendu toutes taxes et frais compris. Il peut en tout temps être adapté aux modifications réglementaires.

Les émoluments à payer sont ceux en vigueur au moment de la connexion sur le site Internet du Service de délivrance de documents au public.

3. Modalités

Le règlement sur la communication électronique (RCEL; RSG E 5 10.05) est applicable aux demandes de délivrance d'un certificat de bonne vie et mœurs.

Après avoir rempli de manière véridique le formulaire en ligne, l'utilisateur doit alors suivre les instructions données à l'écran pour confirmer avoir pris connaissance et accepter les présentes conditions générales.

En tout temps, le demandeur peut interrompre la communication électronique, conformément à l'article 2 du règlement sur la communication électronique (RCEL; RSG E 5 10.05) ainsi qu'à l'article 18A de la loi sur la procédure administrative (LPA; RSG E 5 10).

En cliquant sur *Valider*, l'utilisateur peut alors accéder au formulaire de saisie des informations pour le paiement. Le paiement de l'émolument demandé doit être effectué par carte de crédit VISA, Mastercard ou Postcard.

Un fois son paiement accepté, un écran de confirmation s'affiche.

A partir de ce moment, sa commande est transmise au service concerné pour traitement.

En cas de rejet de la demande pour des raisons légales, l'utilisateur en sera informé et la carte utilisée pour le paiement sera re-créditée.

En revanche, dès l'instant où le certificat de bonne vie et mœurs a été expédié, plus aucun remboursement ne sera consenti.

4. Conditions de délivrance du certificat de bonne vie et mœurs et recours

Un certificat de bonne vie et mœurs ou une attestation sont délivrés par l'Officier de police aux conditions figurant aux articles 8 et suivants de la loi sur les renseignements et les dossiers de police et la délivrance des certificats de bonne vie et mœurs (LCBVM; RSG F 1 25).

En aucun cas une demande de délivrance d'un certificat de bonne vie et mœurs validée sur le site Internet ne donne l'assurance à l'utilisateur qui l'obtiendra.

Seul le certificat de bonne vie et mœurs est délivré par voie électronique. Pour les attestations ou les refus de délivrance, ils sont délivrés soit par courrier soit sur place au Service de délivrance de documents au public.

La décision peut faire l'objet d'un recours écrit auprès de la Chambre administrative de la Cour de justice dans un délai de 30 jours dès sa notification en vertu de l'art. 132 de la Loi sur l'organisation judiciaire (LOJ; RSG E 2 05).

La communication électronique ne s'applique pas à la procédure de recours comme indiqué à l'art. 18A de la loi sur la procédure administrative (LPA; RSG E 5 10).

5. Sécurité et responsabilité

Le Service de délivrance de documents au public garantit un service de paiement sécurisé et certifié et respectueux des recommandations sur les informations véhiculées lors des paiements en ligne (<https://pcisecuritystandards.org>).

Pour protéger les utilisateurs contre une éventuelle intrusion, les informations relatives à la carte bancaire ne sont pas enregistrées sur les serveurs de l'Etat de Genève.

Ni le Service de délivrance de documents au public, ni l'Etat de Genève ne sauraient être tenus responsables de l'utilisation abusive ou usurpée d'une carte de crédit.

6. Garantie

En cas d'échec de connexion ou d'interruption de connexion, un message s'affiche indiquant à l'utilisateur que sa démarche n'a pas abouti. Il lui appartient dès lors de la renouveler aussi souvent qu'il est nécessaire pour voir s'afficher l'écran confirmant le succès de la démarche.

Tous les cas d'anomalie dus à des problèmes techniques internes au Service de délivrance de documents au public génèrent en interne des fichiers d'incidents qui sont traités par le Service de délivrance de documents au public. Si nécessaire, celui-ci reprend contact avec l'utilisateur affecté par l'anomalie.

En cas de problème, l'utilisateur peut également adresser un message au Service de délivrance de documents au public ou l'appeler par téléphone selon les coordonnées indiquées ci-dessous (cf. chiffre **11. Contacts**).

7. Responsabilité

L'utilisateur est seul responsable de ses erreurs d'adresse ou de connexion, ainsi que de toute défaillance technique lui incombant.

Le Service de délivrance de documents au public ne saurait être tenu responsable des problèmes techniques échappant à son contrôle, tels que des problèmes de communication dus au fournisseur accès Internet de l'utilisateur. Celui-ci admet connaître et accepter les contraintes et limites du réseau Internet, notamment en matière de transmissions de données d'informations via les réseaux et d'atteinte aux données.

Le Service de délivrance de documents au public ne répond pas des dommages matériels ou immatériels, directs ou indirects qui pourraient survenir par l'accès au site ou l'incapacité à y accéder, par le refus d'acceptation d'un paiement et/ou l'absence de validation d'une démarche.

8. Disponibilité du service

Le Service de délivrance de documents au public s'efforce de maintenir le site disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 mais n'est tenu à aucune obligation d'y parvenir. L'accès peut donc être interrompu pour des raisons techniques, notamment de maintenance ou de panne de réseau, ou pour toute autre raison.

Le Service de délivrance de documents au public n'est en aucun cas responsable des éventuels dommages subis du fait de l'indisponibilité du service.

9. Protection des données

En conformité avec la loi sur les renseignements et les dossiers de police et la délivrance des certificats de bonne vie et mœurs (LCBVM; RSG F 1 25), ainsi que la loi sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles (LIPAD; RSG A 2 08), les données personnelles reçues dans le cadre des demandes ou de la connexion au site du Service de délivrance de documents au public, sont traitées de manière confidentielle et utilisées seulement dans le cadre des démarches en lien avec ladite prestation.

10. For et droit applicable

Tout litige lié à l'exécution ou l'interprétation des présentes conditions générales est de la compétence des tribunaux du canton de Genève, sous réserve d'un recours au Tribunal fédéral. Le droit suisse est applicable.

11. Contacts:

Adresse postale : Service de délivrance de documents au public
chemin de la Gravière 5
1227 Les Acacias
Téléphone : +41 (0)22 427 52 30
Horaires : Ouverture du lundi au vendredi de 9h. à 16h.