

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE**  
**des prestations en ligne de**  
**l'Office cantonal de la population et des migrations**

Edition octobre 2024

## **1. Dispositions générales**

Les présentes conditions générales régissent l'utilisation par le public des prestations en ligne mises à disposition par l'Office cantonal de la population et des migrations (ci-après: OCPM) sur son site Internet <https://www.ge.ch/organisation/office-cantonal-population-migrations-ocpm>.

Toute utilisation des prestations en ligne de l'OCPM implique l'acceptation expresse et sans réserve des présentes conditions générales, ainsi que celles de l'Etat de Genève relatives à l'utilisation des e-démarches ( <https://www.ge.ch/document/conditions-generales-utilisation-e-demarches>), lesquelles font partie intégrantes des présentes.

L'OCPM est en droit de modifier, en tout temps et sans préavis, les présentes conditions générales, en postant en ligne les nouvelles conditions applicables. Ces modifications et conditions supplémentaires entrent en vigueur immédiatement au moment de leur publications sur le site Internet de l'OCPM.

## **2. Prestations en ligne**

Les prestations en ligne mises à disposition par l'OCPM figurent sur le site Internet de ce dernier, sous la rubrique *e-démarches*.

L'OCPM est en droit d'insérer, de modifier ou de supprimer une prestation en ligne en tout temps et sans préavis. En cas de suppression d'une prestation en ligne, les commandes en cours s'y rapportant continueront d'être traitées, jusqu'à leur issue.

Les prestations en ligne sont délivrées uniquement en cas de paiement des taxes y afférentes, par le demandeur.

Les prestations en ligne sont fournies en application du droit en vigueur au moment de la validation du paiement en ligne.

## **3. Commande des prestations**

Le demandeur peut annuler la commande d'une prestation à tout moment, avant la validation du paiement en ligne. Une fois le paiement en ligne validé, la commande de la prestation concernée devient définitive, et la taxe y relative reste due et n'est pas remboursée.

Pour les prestations en ligne soumises à la taxe, celles-ci ne sont pas délivrées tant que le paiement, y compris des éventuels frais de port, n'est pas effectué.

Le demandeur est tenu seul responsable des informations transmises, en particulier de leur exactitude. Il n'a notamment pas le droit d'exiger la rectification d'un document, par exemple, si une erreur relative à la communication d'une donnée lui est imputable. Il devra alors passer une nouvelle commande et payer à nouveau la taxe.

Les documents commandés sont livrés par envoi postal, sauf cas particulier, entre 7 et 14 jours ouvrables, après la commande en ligne. Il s'agit de délais indicatifs qui ne lient pas l'OCPM.

L'OCPM se réserve le droit de refuser de délivrer une prestation si les conditions qui y sont rattachées - notamment légales - ne sont pas remplies, et ce alors même que le paiement en ligne de la taxe afférente a été conclu avec succès. Une décision sera, le cas échéant, rendue.

#### **4. Validité des engagements électroniques lors de l'utilisation des e-démarches**

Le demandeur reconnaît expressément la validité et la force probante des échanges et engagements pris par voie électronique sur la Plateforme et accepte que lesdits engagements et échanges se voient conférer la même force probante que des documents rédigés sous forme écrite et signés de façon manuscrite.

#### **5. Taxes**

Les coûts des prestations en ligne correspondent aux taxes fixées dans le règlement relatif à la délivrance de renseignements et de documents, ainsi qu'à la perception de diverses taxes, par l'office cantonal de la population et des migrations et les communes du 23 janvier 1974 (abrégé RDROCPMC; RS Ge F 2 20.08).

Les taxes sont perçues d'avance. Elles sont dues même en cas de refus ou de retrait des commandes des prestations en ligne, une fois que celles-ci ont été validées par le paiement en ligne.

Elles incluent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA).

Les frais d'acheminement postal sont à la charge du demandeur, sauf en cas d'envoi par lettre standard au tarif de base courrier B (gratuit).

## **6. Modalités et sécurité des paiements**

Le paiement des taxes correspondant à la prestation commandée doit être effectué à la commande par carte de crédit VISA, Mastercard ou Postcard.

L'Etat de Genève garantit un service de paiement en ligne sécurisé et certifié respectueux des recommandations sur les informations véhiculées lors des paiements en ligne (<https://pcisecuritystandards.org>).

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

Ni l'OCPM ni l'Etat de Genève ne saurait être tenu responsable de l'utilisation abusive ou usurpée d'une carte de crédit.

## **7. Connexion**

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

En cas de problème, le demandeur peut également adresser un message au support technique des e-démarches (cf. coordonnées sous chiffre 10).

## **8. Responsabilité**

L'OCPM s'engage à prendre toutes les précautions utiles pour préserver la sécurité des données collectées auprès du demandeur, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès, et ce notamment en application de l'art. 37 de la loi cantonale sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles (abrégée LIPAD; RS Ge A 2 08).

L'OCPM prend toutes les mesures usuelles pour assurer l'intégrité et la confidentialité des données en sa possession et/ou transmises à l'intérieur de son réseau informatique interne.

La transmission de données entre l'OCPM et le demandeur par le biais de l'Internet a lieu sous la seule responsabilité de ce dernier, qui se déclare pleinement conscient des risques qu'une telle transmission comporte. L'OCPM décline toute responsabilité pour d'éventuelles atteintes, directes ou indirectes, de quelque nature que ce soit, à la confidentialité ou à l'intégrité des données intervenant à l'extérieur de son réseau informatique.

Le demandeur déclare être conscient qu'un accès continu et ininterrompu au site Internet de l'OCPM ne saurait être garanti. L'accès pourra ainsi être

suspendu, notamment mais pas exclusivement, en cas d'avarie technique, d'opérations de maintenance ou de tout autre cas de force majeure. A cet égard, le demandeur renonce par avance et inconditionnellement à tenir l'OCPM responsable de tout dommage, direct ou indirect, découlant de l'utilisation de son site Internet.

L'OCPM décline toute responsabilité envers les tiers pour les dommages subis, ou pour les peines encourues par le demandeur - ou par tout tiers usurpant son identité - du fait d'une utilisation de son site Internet non conforme à la loi ou aux présentes conditions générales.

La responsabilité de l'OCPM est exclusivement régie par la loi cantonale sur la responsabilité de l'Etat et des communes (abrégée LREC; RS Ge A 2 40). Toute responsabilité de l'OCPM au-delà des dispositions légales précitées est exclue.

## **9. Protection des données**

Conformément à la loi sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles du 05 octobre 2001 (abrégée LIPAD; RS Ge A2 08), les données personnelles reçues lors de la création d'un compte utilisateur et de la connexion au site Internet de l'OCPM sont traitées de manière confidentielle et utilisées seulement dans le cadre des démarches en lien avec les prestations en lignes concernées.

Toutes les données validées par le demandeur permettant son identification sont communiquées à notre partenaire financier au nom et sous la responsabilité de l'acheteur au moment du paiement de la prestation.

## **10. For et droit applicable**

Tous litiges survenant au sujet des présentes conditions générales ou en rapport avec elles seront de la compétence exclusive des tribunaux ordinaires de Genève, sous réserve d'un recours aux juridictions fédérales.

Seul le droit suisse interne est applicable.

## **11. Contacts**

*Assistance technique* : écrire un message électronique à l'adresse suivante [e-demarche@etat.ge.ch](mailto:e-demarche@etat.ge.ch), ou bien suivre ce lien: <http://ge.ch/e-demarches/contacter-lassistance>

*Questions relatives à l'objet de la demande* : écrire un message électronique à l'adresse suivante [ocpm@etat.ge.ch](mailto:ocpm@etat.ge.ch).