CONDITIONS GENERALES

d'acquisition en ligne des prestations

de l'office cantonal des véhicules (en abrégé OCV)

1. Dispositions générales

Les présentes conditions générales régissent les **demandes d'extrait du fichier des détenteurs de plaques et de duplicatas de permis de circulation annulés**. Toute utilisation du site internet de l'OCV 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 soumis au règlement genevois fixant le tarif des émoluments de l'office cantonal des véhicules du 15 décembre 1982 (H 1 05.08). L'émolument demandé est entendu toutes taxes et frais compris. Il peut en tout temps être adapté aux modifications règlementaires.

Les émoluments à payer sont ceux en vigueur au moment de la connexion sur le site internet de l'OCV. En ce qui concerne l'émolument de renseignement sur le détenteur d'une plaque, il n'est pas remboursable.

3. Modalités

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

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

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 dans les 2 jours ouvrés.

En cas de rejet de la demande pour quelle que soit la raison, l'utilisateur en sera informé, mais l'émolument acquitté ne lui sera pas remboursé, le travail de rejet était équivalent à celui de fourniture du renseignement.

Règle spéciale pour la demande de duplicata annulé : Si le duplicata ne peut être établi, le remboursement s'effectuera directement par le même moyen que celui utilisé lors du paiement. En revanche, dès que le duplicata annulé a été expédié, aucun remboursement ne sera consenti.

4. Sécurité et responsabilité

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

5. Garantie

En cas d'échec de connexion ou d'interruption de connexion, un message s'affiche indiquant à utilisateur que sa démarche n'a pas abouti. Il lui appartient dès lors à 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 à l'OCV génèrent en interne des fichiers d'incidents qui sont traités par ledit office. Si nécessaire celui-ci reprend contact avec l'utilisateur affecté par l'anomalie.

En cas de problème, l'utilisateur peut également adresser un message à l'adresse vehicules@etat.ge.ch ou appeler le numéro de téléphone indiqué ci-dessous (cf. **Contacts**).

6. Responsabilité

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

L'OCV 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.

L'OCV 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 l'absence de validation d'une démarche.

7. Disponibilité du service

L'OCV 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.

L'OCV n'est en aucun cas responsable des éventuels dommages subis par l'utilisateur ou par tout tiers du fait de l'indisponibilité du service.

8. Protection des données.

En conformité de l'art. 13 de la Constitution fédérale et des lois sur la protection des données, les données personnelles reçues dans le cadre des demandes ou de la connexion au site de l'OCV, sont traitées de manière confidentielle et utilisées seulement dans le cadre des démarches en lien avec ladite prestation. Elles sont transmises à des tiers seulement dans la mesure où elles sont indispensables pour la bonne exécution du paiement.

9. 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.

10. Contacts:

Adresse postale : Office cantonal des véhicules, route de Veyrier 86, 1227 Carouge

Adresse mail : vehicules@etat.ge.ch

Téléphone : +41 (0)22 388 30 30 (les lundis de 9h00 à 12h00, les mardis aux vendredis de 8h30 à 12h00).

Mars 2026