

Pacte du service

Article 1 Définitions

- 1.1 “ Ambassade ” fait de la référence à l'Ambassade de la République Populaire de Chine.
- 1.2 “ Consulat Général” fait référence au Consulat Général de la République Populaire de Chine.
- 1.3 “Autres institutions consulaires” font référence aux bureaux consulaires, consulats et autres institutions consulaires de la République Populaire de Chine.
- 1.4 “ Ambassades et Consulats” font référence aux Ambassades et / ou aux Consulats Généraux et / ou aux autres institutions consulaires.
- 1.5 “Centre de service de visas chinois ” fait référence à l'établissement qui reçoit les demandes de visas pour la Chine (la Chine continentale) selon les procédures fixées par les Ambassades et Consulats, ci-après dénommé le « Centre de visa ».
- 1.6 “ Clients” font référence à toute personne ou à un tiers mandaté par elle qui présente une demande de visa ou une demande de légalisation pour la Chine (la Chine continentale) incluant les particuliers, les agences de voyages ou autres agences.
- 1.7 “ Informations sur les Clients ” font référence aux données et informations que les Clients fournissent au Centre de visa sous forme papier, support électronique ou toute autre forme considérée acceptable pour que le Centre de visa puisse rendre aux Clients les services d'assistance adéquats.
- 1.8 “Données à caractère personnel” font référence à toutes les informations concernant la personne figurant dans les dossiers de demande déposés par elle, y compris, mais non limitativement, comme le nom, le sexe, la date de naissance, le lieu de naissance, l'état civil, la nationalité, les données du passeport, le numéro de téléphone, le carnet de santé, le casier judiciaire, l'adresse résidentielle, le lieu de travail, les membres de la famille, ainsi que tout enregistrement par vidéo, enregistrement des appels téléphoniques, contenu des E-mails et autres informations à caractère personnel.
- 1.9 “Site” désigne le site Web spécial www.visaforchina.org où les Clients obtiennent les services fournis en ligne, tels que la bande d'annonces, le remplissage du formulaire de demande, la demande de rendez-vous en ligne, le suivi des demandes et d'autres services en ligne.
- 1.10 “ Services de base ” font référence aux services que le Centre de visa fournit aux clients et qui sont directement liés aux demandes de visas, ou aux demandes de légalisation.
- 1.11 “Services étendus” font référence aux services complémentaires autres que les services de base et qui facilitent les démarches des clients.
- 1.12 “ Frais de visa ” visent les frais consulaires payés par les Clients de visas aux Ambassades et Consulats, mais perçus pour leur compte par le Centre de visa aux tarifs définis par les Ambassades et Consulats, y compris, mais non limitativement, les frais de dossier réguliers, les frais supplémentaires de dossier express ou de dossier urgent.

1.13 “ Frais de légalisation ” visent les frais consulaires payés par les Clients de légalisation aux Ambassades et Consuls, mais perçus pour leur compte par le Centre de visa aux tarifs définis par les Ambassades et Consuls, y compris, mais non limitativement, les frais de dossier réguliers, les frais supplémentaires de dossier express ou de dossier urgent.

1.14 “Frais de service” visent les frais facturés par le Centre de visa aux Clients pour tous ses services de base. Les frais facturés au titre des services étendus ne sont pas inclus dans les frais de service.

1.15 “ Récépissé ” vise le document fourni aux Clients par le Centre de visa pour attester du dépôt de la demande de visas ou de la demande de légalisation. Il sert également de justificatif unique de paiement des frais de visa ou de légalisation, des frais de service et sert au retrait des passeports avec visas ou des documents légalisés auprès du Centre de visa.

Article 2 - Services de base offerts par le Centre de visa

2.1 Réception des Clients et classification des documents concernant leur demande de visas ou leur demande de légalisation suivant les indications des Ambassades et Consuls.

2.2 Enregistrement des informations essentielles des demandeurs, transmission des passeports pour visas, des documents pour légalisation et des renseignements sur les Clients entre les Ambassades, les Consuls et le Centre de visa.

2.3 Pour le compte des Ambassades et Consuls : collecte des empreintes digitales des demandeurs de visa, perception des frais de visa ou de légalisation en application des indications des Ambassades et Consuls et délivrance aux Clients des visas apposés sur les passeports ou des documents légalisés.

2.4 Diffusion et communication au public en temps opportun, en application des indications des Ambassades et Consuls, des informations actualisées sur la politique des visas ou des légalisations, par l’intermédiaire d’un site Web, du guichet d’information au Centre, par téléphone, par fax ou courriel.

2.5 Le Centre de visa précise en particulier dans le présent Pacte que toutes les fonctions gouvernementales comme celles d’examen, d’approbation ou de rejet des demandes de visas ou des demandes de légalisation, ou de délivrance des visas ou de délivrance des légalisations, sont de la compétence exclusive des Ambassades et Consuls. Le Centre de visa n’est donc pas habilité à donner un engagement, une garantie, une interprétation ou autres aux Clients au nom desdites autorités exclusives.

Article 3 – Conditions d’acceptation des services d’assistance aux demandes de visas et aux demandes de légalisation.

3.1 Les Clients sont informés et acceptent, lors de leur demande, que le Centre de visa ne participe ni à l’étude du dossier de demande de visa chinois ou de demande de légalisation consulaire ni au

processus de prise de décision. Seuls, les Ambassades et Consulats ont le pouvoir de décider de la délivrance du visa ou de la délivrance de la légalisation, du type de visa et de sa validité, de la durée de séjour et du nombre d'entrées autorisées conformément aux Lois et aux Règlements chinois. Les clients sont tenus de payer les frais d'assistance aux demandes de visas ou de légalisation au Centre de visa. Ces frais sont indépendants de la décision d'approbation ou de rejet de leur demande par les Ambassades et Consulats. Par conséquent, lesdits frais de prestation ne sont pas remboursables.

3.2 Les Clients peuvent se renseigner auprès du Centre de visa, sur son site Internet ou par téléphone. Les Clients doivent cependant savoir que le Centre de visa est une organisation non gouvernementale et que les renseignements donnés gratuitement dans le but d'aider les clients dans leurs démarches administratives sont basés sur sa compréhension personnelle par rapport aux questions posées par les clients et avec ses propres connaissances et informations. Ces renseignements ne peuvent en aucun cas être considérés par les clients comme une promesse, une garantie, ou une obligation juridique à laquelle le Centre de visa serait tenu.

3.3 Les Clients s'obligent à fournir au Centre de visa tous les documents nécessaires exigés pour une demande de visa ou pour une demande de légalisation, tout en s'assurant que lesdites informations données sont correctes, certaines et complètes. Les Clients sont informés et acceptent que la remise de leur dossier au Centre de visa ne signifie pas pour autant que les documents qu'ils ont déposés en appui de leur demande sont complets. En tout état de cause, les Ambassades et Consulats ont tout pouvoir d'exiger des clients de compléter les informations qu'ils estiment nécessaires ou encore de les convoquer à des entretiens à leur siège.

3.4 Les Clients sont priés de vérifier attentivement tous les éléments mentionnés sur le récépissé, et de s'assurer qu'il a été fait sans erreur lors de la remise dudit document par le Centre de visa. Si les Clients y découvrent des erreurs, ils devront en informer immédiatement le Centre de visa pour que ce dernier procède à leur correction sans tarder.

3.5 Les Clients sont priés de vérifier attentivement tous les éléments mentionnés sur le visa ou sur le document légalisé qui leur a été délivré et de s'assurer qu'il a été bien fait sans erreur au moment du retrait de leur passeport muni dudit visa ou du document légalisé. Si les Clients y découvrent des erreurs, ils devront en informer immédiatement le Centre de visa pour que ce dernier fasse tout le nécessaire pour les aider à obtenir soit la correction, soit un visa ou une légalisation refaits. Les Clients sont notamment informés que toute correction ou tout visa refait ainsi que toute correction ou toute légalisation refaite peut entraîner pour eux de nouveaux frais s'ils sont à l'origine des informations erronées sur le visa ou sur la légalisation.

3.6 Pour assurer la sécurité et la qualité des services, des systèmes de surveillance du réseau et d'enregistrement des appels téléphoniques ont été installés par le Centre de visa. Tous les comportements des Clients dans le Centre de visa ainsi que leurs appels téléphoniques au Centre de visa peuvent être enregistrés et conservés, en tout état de cause, les Clients en sont informés et acceptent ces mesures susmentionnées.

3.7 Sauf indication contraire notifiée par le Centre de visa, les Clients doivent retirer leur passeport avec le visa avant son expiration, car le Centre de visa n'a aucune obligation de conserver lesdits documents. Après l'expiration des visas, ou des 365 jours à compter de la date de décision prise par les Ambassades et Consulats sur l'approbation ou le rejet des demandes de visas, le Centre de visa a

le droit de remettre lesdits passeports aux Ambassades et Consulats pour leur permettre de les renvoyer aux autorités compétentes des pays dont les titulaires sont citoyens.

Les Clients doivent retirer leurs documents légalisés avant leur expiration car le Centre de visa n'a aucune obligation de conserver lesdits documents. Après l'expiration des légalisations, ou des 365 jours à compter de la date de décision prise par les Ambassades et Consulats sur l'approbation ou le rejet des demandes de légalisation, le Centre de visa a le droit de remettre lesdits documents et documents légalisés aux Ambassades et Consulats pour leur permettre de les renvoyer aux autorités compétentes des pays dont les titulaires sont citoyens.

Article 4 - Exploitation et protection des informations à caractère personnel

4.1 Les Clients acceptent et confirment le fait que leurs informations à caractère personnel peuvent être recueillies, transmises, stockées, traitées et exploitées par le Centre de visa dans le cadre du présent article quand lesdites informations ont été transmises au Centre de visa par Internet ou fournies d'une façon directe par les Clients eux-mêmes ou par les tiers qu'ils ont mandatés.

4.2 Pour le traitement des demandes de visas ou des demandes de légalisation déposées par les Clients, le Centre de visa s'oblige à recueillir toutes les informations à caractère personnel figurant dans les documents de demandes de visas ou de demandes de légalisation déposés et à les enregistrer dans le système d'information sur les visas ou sur les légalisations.

4.3 Le Centre de visa peut saisir les données à caractère personnel des Clients en s'appuyant sur des moyens comme le téléphone, l'e-mail, le fax, les documents de demande fournis (y compris le passeport et la photo etc.), le formulaire de demande rempli en ligne sur le site Web, le système de demande de rendez-vous en ligne, le système de vidéosurveillance et autres médias.

4.4 Les données à caractère personnel saisies seront chiffrées et soumises aux Ambassades et Consulats par le Centre de visa et seront transmises et stockées dans des pays autres que le pays de résidence des clients, tels que la République Populaire de Chine.

4.5 Toutes les données à caractère personnel, y compris l'enregistrement en vidéo, l'enregistrement des appels téléphoniques, les messages électroniques, etc., sont accessibles au Centre de visa en cas de nécessité (par exemple, soit à la demande des autorités compétentes relevant du gouvernement du pays destinataire, soit aux fins de contrôle de son propre service). En cas de nécessité, veuillez contacter notre service DPO (dpo@chinabridge.fr), pour les dispositions juridiques qui les régissent.

4.6 Les documents papiers déposés par les Clients seront transmis aux Ambassades et Consulats pour conservation. Les données digitales personnelles saisies seront chiffrées et transmises aux Ambassades et Consulats, aucune donnée digitale ne sera stockée au Centre de visa. Le Centre de visa conserve les données à caractère personnel des Clients recueillies sous forme électronique ou physique tout en prenant des mesures administratives adéquates pour empêcher la fuite d'informations ou une exploitation non autorisée et afin d'assurer la bonne utilisation de toutes les informations.

4.7 Le Centre de visa s'oblige à recueillir, transférer, stocker, traiter et exploiter les données à caractère personnel des Clients conformément aux Lois locales afin de s'acquitter de ses responsabilités et obligations légales, mais sans se limiter aux services de demandes de visas chinois ou de demandes de légalisation.

4.8 Le Centre de visa s'oblige à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des données à caractère personnel et des documents des Clients, cependant, il ne peut être tenu responsable de toutes les conséquences dues aux catastrophes naturelles (calamités naturelles) dans le cadre de la force majeure, aux accidents imprévus, et aux vols, etc., qui pourraient se produire lorsque les données à caractère personnel et les documents sont en transit entre le Centre de visa et les Ambassades et Consulats.

Article 5 – Responsabilité

5.1 Si un passeport ou des documents sont perdus ou endommagés pendant la période où ils ont été remis au Centre de visa, ce dernier supportera le coût raisonnable encouru par le client pour obtenir un duplicata de son passeport ou des documents suivant les démarches normales auprès de l'Administration compétente de son pays. Le coût en sera remboursé sur présentation de la copie du reçu délivré par ladite Administration, sans pour autant que cela puisse impliquer que le Centre de visa doive supporter également d'autres responsabilités que celle du remboursement du coût susmentionné.

5.2 Les Clients doivent déposer leurs demandes de visas ou leurs demandes de légalisation à un moment adéquat par rapport à la date de voyage ou de besoin d'utilisation des documents légalisés qu'ils projettent. En aucun cas, le Centre de visa ne peut être tenu responsable d'un retard quelconque si le dépôt des demandes a été fait par les Clients à un moment inadéquat, ou s'il résulte d'une décision d'examen de la part des Ambassades et Consulats.

5.3 Si les Clients choisissent la voie postale comme mode de dépôt des demandes de visas ou des demandes de légalisation, ou encore s'ils veulent que le Centre de visa retourne leurs documents par cette même voie, le Centre ne peut être tenu responsable pour tout retard dans les délais, ni pour une livraison à une adresse erronée, ni pour des dommages ou pour la perte desdits documents par des services postaux ou autres qui sont indépendants.

5.4 Dans toute la mesure légale prescrite par la Loi, le Centre de visa décline expressément toutes les conditions et garanties demandées d'une façon explicite ou implicite, en relation avec les services d'assistance aux demandes de visas ou de demandes de légalisation autres que toutes les conditions ou garanties expressément énoncées dans le présent Pacte. Par contre, si la Loi interdisait une telle exclusion et impliquait certains termes, conditions et / ou des garanties dans les conditions du présent article (ci-après mentionnées « Conditions implicites »), le Centre de visa ne saurait assumer que d'une façon limitative sa responsabilité à titre de contradiction des « Conditions implicites », tout en prenant l'une ou plusieurs des solutions suivantes à titre de réparation :

(A) une nouvelle offre de service de traitement de la demande ; ou

(B) Le coût des frais redemandés ; ou

(C) Le remboursement (sur présentation du justificatif de paiement) des frais payés par les Clients au Ministère ou auprès de l'autorité compétente de leur pays pour le remplacement des documents perdus.

5.5 Les Clients reconnaissent et acceptent que le Centre de visa ne soit tenu en aucun cas responsable des pertes ou des dommages indirects de toute nature, occasionnels ou particuliers, comme ceux dus à la perte d'opportunité, ou à l'échec commercial, ou à l'atteinte de notoriété professionnelle dans le milieu des affaires, ou à l'arrêt d'activités, la liste étant non limitative, liés ou non aux services d'assistance aux demandes de visas ou aux demandes de légalisation, et / ou encore aux erreurs, aux omissions, aux négligences commises par les responsables de direction, les agents, les salariés ou les représentants du Centre de visa.

5.6 Toutes les conditions susmentionnées sont régies par les Lois locales de l'État d'accueil où le Centre de visa se trouve. Tout litige relatif au Centre de visa devra être porté devant la juridiction locale de l'État d'accueil compétente.

Article 6 - Autres Conditions

6.1 Le Centre de visa peut, à sa seule discrétion, à tout moment et sans préavis, changer, modifier, annuler ou retirer tout ou partie des termes et conditions mentionnés dans le présent Pacte. Si un client n'est pas satisfait des changements apportés, il ne peut que renoncer aux prestations du Centre de visa.

6.2 Les Clients reconnaissent et acceptent qu'ils ont lu, compris et approuvé sans réserve tous les termes et conditions du présent Pacte.