

**TERMES ET CONDITIONS D'UTILISATION DE
« Ma SODECI en ligne »**



**« *Ma SODECI en ligne* »
Termes et Conditions d'Utilisation**

IMPORTANT : LA SODECI ACCORDE L'UTILISATION DE SON SITE WEB ET DE SON APPLICATION MOBILE « Ma SODECI en ligne », POUR VOTRE USAGE PERSONNEL, SOUS RÉSERVE DE VOTRE ACCORD D'ÊTRE LIÉ PAR LES TERMES ET CONDITIONS INDIQUÉS CI-DESSOUS.

Le site web et l'application mobile sont désignés ci-après « Ma SODECI en ligne ».

L'utilisation de Ma SODECI en ligne après la modification de nos Termes et Conditions indique que vous acceptez nos nouvelles conditions.

I. Mentions légales

Les présents site web et application mobile, accessibles en ligne ci-après dénommés Ma SODECI en ligne , sont édités par la Société de Distribution d'Eau de la Côte d'Ivoire, en abrégé « SODECI», société anonyme avec conseil d'administration, au capital social de quatre milliards cinq cent millions (4.500.000.000) de Francs CFA, dont le siège social est situé dans le District Autonome d' Abidjan, Commune de Treichville, 1, Avenue Christiani, 01 BP 6923 Abidjan 01 Côte d'Ivoire, Téléphone: (+225) 27 21 23 30 00, Fax: (+225) 21 23 30 06, e-mail: sodeci@sodeci.ci, immatriculée au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier d'Abidjan, sous le numéro° CI-ABJ-01-1962-B14-000984, Compte Contribuable 0100984 A, Identifiant Unique CI-1962-0000001 B.

Les présents Termes et Conditions d'Utilisation, ci-après « Termes et Conditions », ont pour objet de définir les différents usages de Ma SODECI en ligne accessible pour smartphones, tablettes (IOS, Android), et ordinateurs. L'utilisation de l'ensemble des Services de Ma SODECI en ligne est subordonnée à l'acceptation des Termes et Conditions présentés ci-dessous.

Ma SODECI en ligne est ouverte à tous les pays et territoires du monde dont la législation n'interdit pas, de manière générale, l'activité du site. A défaut, il appartient à l'utilisateur de renoncer à accéder à Ma SODECI en ligne à partir de ce pays ou territoire.

Date de 1ère mise en site des Termes et Conditions : **vendredi 21 octobre 2022**

II. Définitions

Données à caractère

Personnel :

désigne toute information de quelque nature qu'elle soit et indépendamment de son support, y compris le son et l'image, relative à une personne physique identifiée ou identifiable directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments spécifiques, propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, culturelle, sociale ou économique.

Informations Confidentielles :

désigne toute information ou donnée divulguée par la Partie Divulgateur, y compris, mais sans s'y limiter, sous forme écrite, orale ou électronique. Ces Informations Confidentielles comprennent, mais sans s'y limiter, les secrets commerciaux, savoir-faire, résultats de recherche, plans d'affaires, informations clients, données financières, modèle de document, spécifications de programmation, processus de développement, normes de qualité, conditions contractuelles conclues par les Parties ou reçues d'un tiers par la Partie divulgateur.

Les Informations Confidentielles dans les présentes ne comprennent pas :

- (1) toute information qui a été publiée ou divulguée dans le domaine public, ainsi que les informations reçues par d'autres moyens légaux avant la divulgation ;
- (2) les informations déjà obtenues par la Partie Réceptrice avant les informations divulguées par la Partie divulgateuse, sous réserve que la Partie se prévalant de cette obtention antérieure puisse justifier l'avoir obtenue en toute bonne foi, de façon licite et sans la violation d'une quelconque obligation de confidentialité ;
- (3) les informations fournies par l'entremise d'un tiers de ne pas porter atteinte au droit d'autrui et de ne pas violer les obligations de confidentialité, sans aucune restriction supplémentaire sur l'utilisation et la divulgation ;
- (4) les informations qui peuvent être prouvées d'avoir été développées indépendamment par une Partie sous réserve que la Partie se prévalant de ce développement antérieur puisse justifier les avoir développées en toute bonne foi, de façon licite et sans la violation d'une quelconque obligation de confidentialité ;
- (5) les informations demandées par les Autorités Administratives ou Judiciaires au cas où celles-ci viendraient à les exiger conformément à la loi.

Ma SODECI en ligne : désigne le site WEB et l'application mobile permettant aux clients de la SODECI, de bénéficier de services en ligne 24h/24 et 7j/7.

Services : désigne les services disponibles sur Ma SODECI en ligne :

- demandes de service ;
- demandes d'assistance ou de dépannage

Traitement des données à caractère personnel : désigne toute opération ou ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés ou non, et appliquées à des données, telles que la collecte, l'exploitation, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation, la modification, l'extraction, la sauvegarde, la copie, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que le verrouillage, le cryptage, l'effacement ou la destruction de données à caractère personnel.

Utilisateur : personne physique ou personne morale utilisant Ma SODECI en ligne

III. Conditions d'accès et d'utilisation

L'Utilisateur déclare expressément disposer de la capacité juridique pour accepter les présents Termes et Conditions.

L'Utilisateur déclare et garantit qu'il a pris préalablement connaissance des présentes conditions d'accès, c'est à dire des informations légales, des règles applicables à la protection des données à caractère personnel, des conditions d'utilisation, et qu'il en accepte les termes et conditions sans réserve, modifications ou restrictions.

IV. Protection des données personnelles

Soucieuse de la protection de votre vie privée, la SODECI s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de vos données personnelles conformément à la loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel.

Nous recueillons des informations lorsque vous vous inscrivez sur Ma SODECI en ligne, lorsque vous vous connectez à votre compte créé à l'occasion de votre inscription.

Les informations recueillies incluent vos nom, prénom(s), adresse e-mail, numéro de téléphone, adresse géographique, références client, références contrat, date de naissance, pièce d'identité, lieu et pays d'établissement de la pièce d'identité, raison sociale, registre de commerce, compte contribuable, numéro d'Identification Unique, et toute autre information nécessaire au regard de la réglementation s'il s'agit d'une société.

Toutes les informations que nous recueillons peuvent être utilisées pour :

- améliorer le service client ;
- vous contacter :
 - par e-mail, sms afin de vous envoyer des notifications relatives à l'évolution du traitement de vos demandes de service, des informations sur le réseau d'eau potable et les promotions ;
 - par téléphone, pour un complément d'information, pour tout cas de document joint illisible.

Ces informations sont nécessaires à la SODECI afin de traiter vos requêtes. Dans l'hypothèse où vous ne fourniriez pas ces informations, la SODECI ne serait pas en mesure de traiter vos requêtes.

Vos informations personnelles ne seront pas commercialisées, échangées, transférées, ou données à une autre société pour aucune raison, sans votre consentement, en dehors :

- de ce qui est nécessaire pour répondre aux transactions d'achat d'eau potable ou de règlement de facture avec les tierces parties de confiance ayant des contrats de confidentialité avec nous et qui nous aident à mener nos affaires ;
- du respect d'une obligation légale, ou d'une décision de justice à laquelle la SODECI est soumise ;
- d'une communication aux sociétés du Groupe ERANOVE dans le cadre de leurs affaires.

Chaque Utilisateur justifiant de son identité peut exiger, dans la limite des obligations légales, que soient, selon les cas, rectifiées, complétées, mises à jour ou effacées les données à caractère personnel le concernant, qui sont inexacts, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont l'utilisation ou la conservation serait interdite. Les droits de chaque Utilisateur rappelés ci-dessus peuvent s'exercer par e-mail à l'adresse privacySOD@sodeci.ci.

Vos données sont conservées pendant douze (12) mois à compter de la dernière trace d'activité sur Ma SODECI en ligne.

Un message électronique vous sera transmis pour information et confirmation avant la suppression de vos données. Au-delà de dix (10) jours sans retour de votre part, nous procéderons à la suppression de votre compte sur Ma SODECI en ligne. Toutefois, votre contrat d'abonnement reste en vigueur.

Vos données de navigation sont conservées pendant une durée de douze (12) mois.

Vous pouvez à tout moment vous désinscrire afin de ne plus bénéficier de l'ensemble des Services offerts aux Utilisateurs de Ma SODECI en ligne.

V. Propriété intellectuelle

Ma SODECI en ligne et chacun des éléments qui la compose, et notamment les textes, articles, lettres d'information, communiqués, présentations, brochures, illustrations, photographies, vidéos, programmes informatiques, animations, etc., sont la propriété intellectuelle exclusive de la SODECI, à l'exception des marques de tiers qui pourraient y être citées et/ou représentées.

La SODECI est propriétaire et détient les droits sur la structure générale de Ma SODECI en ligne, notamment l'arborescence, les logiciels, les textes, les images animées ou non, les graphismes, les sons, et plus généralement tout élément composant Ma SODECI en ligne.

Toute reproduction, représentation, modification, publication, transmission, dénaturation, totale ou partielle de Ma SODECI en ligne ou de son contenu, par quelque procédé que ce soit, et sur quelque support que ce soit, est interdite.

Toute exploitation non autorisée du site ou de son contenu ainsi que des informations qui y sont divulguées serait illicite et engagerait la responsabilité de l'Utilisateur telle que prévue par les articles 37 et suivants de l'annexe III de l'accord de Bangui du 02 mars 1977, révisé le 24 février 1999, ou tout texte subséquent.

La marque de la SODECI ainsi que les logos figurant sur le site sont des marques déposées. Toute reproduction ou représentation totale ou partielle de ces marques ou de ces logos, seules ou intégrées à d'autres éléments, sans l'autorisation expresse et préalable de la SODECI est prohibée, et engagerait la responsabilité de l'Utilisateur.

L'Utilisateur s'engage, sous peine de voir sa responsabilité civile et/ou pénale engagée, à ne pas :

- transmettre par quelque procédé que ce soit (e-mail ou autres), tout contenu incluant des programmes, des codes, des virus, destinés à détruire ou limiter les fonctionnalités de Ma SODECI en ligne ;
- transmettre par quelque procédé que ce soit (e-mail ou autres) dans les Services interactifs proposés sur Ma SODECI en ligne, et notamment dans les forums, tout contenu illicite ou nuisible, et notamment des messages à caractère injurieux, insultant, diffamant, dénigrant, dégradant, pornographique ou sans rapport avec les thèmes proposés ;
- transmettre par quelque procédé que ce soit (e-mail ou autres) tout contenu violant les droits de propriété intellectuelle, industrielle, les droits de la personnalité, etc. ;
- utiliser le site web à des fins malveillantes et répréhensibles.

La SODECI se réserve le droit, dans le cadre de ses Services interactifs, de supprimer immédiatement et sans mise en demeure préalable, tout contenu de quelle que nature que ce soit, et notamment tout message, sonore, vidéo, texte, image ou graphique qui contreviendrait aux lois et règlements en vigueur, notamment les réglementations rappelées ci-dessus.

Dans l'hypothèse où un Utilisateur souhaiterait exploiter un des contenus du site web (texte, image, etc.), il s'engage à requérir l'autorisation préalable et écrite de la SODECI, en écrivant ou en utilisant le formulaire de contact.

Néanmoins, la reproduction des textes sur un support papier est notamment autorisée dans le cadre d'information, sous réserve du respect des trois (3) conditions suivantes :

- gratuité de la diffusion ;
- respect de l'intégrité des documents reproduits (pas de modification ni d'altération) ;
- citation claire et lisible de la source sous la forme suivante : Ce document provient de Ma SODECI en ligne, propriété de la SODECI.

Les droits de reproduction sont réservés et strictement limités.

VI. Liens hypertextes

Des liens hypertextes mis en place dans le cadre de Ma SODECI en ligne pourraient rediriger l'Utilisateur vers les sites institutionnels des sociétés du groupe ERANOVE.

Toutefois, la SODECI n'étant pas l'éditeur de ces sites, elle ne peut en contrôler le contenu.

Les Utilisateurs et visiteurs de Ma SODECI en ligne ne peuvent en aucun cas mettre en place un lien hypertexte en direction de Ma SODECI en ligne, sans l'autorisation écrite et préalable de la SODECI. Toute demande tendant à cette fin doit être adressée via le formulaire de contact.

VII. Cookies

Ma SODECI en ligne n'utilise pas de cookies.

VIII. Identifiants et mots de passe sécurisés

Pour accéder aux espaces sécurisés de Ma SODECI en ligne, l'Utilisateur devra saisir son e-mail ou son numéro de téléphone et son mot de passe. Les données échangées entre le terminal de l'Utilisateur et le serveur de Ma SODECI en ligne font l'objet d'un cryptage et d'un processus qui assurent l'authentification, la confidentialité et l'intégrité des données.

IX. Responsabilité

En tant qu'Utilisateur de Ma SODECI en ligne, vous reconnaissez :

- disposer de la compétence et des moyens nécessaires pour y accéder ;
- avoir été informé que Ma SODECI en ligne est accessible 24h/24 et 7 jours/7, à l'exception des cas de force majeure.

Pour des raisons de maintenance, la SODECI pourrait suspendre le fonctionnement de Ma SODECI en ligne. Elle s'efforcera d'en avertir préalablement les Utilisateurs.

La SODECI n'est pas responsable des retards, difficultés d'utilisation, ou de l'incompatibilité entre Ma SODECI en ligne et votre navigateur.

La SODECI ne pourra en aucun cas être tenue responsable de tout dommage direct ou indirect résultant ou consécutif à la diffusion par une personne tierce d'un virus par l'intermédiaire de Ma SODECI en ligne, et susceptible d'infecter votre système informatique à la suite de votre connexion, de l'utilisation ou de la navigation sur Ma SODECI en ligne.

La SODECI garantit le fonctionnement régulier de Ma SODECI en ligne sous toutes réserves, dont celles édictées au présent article.

X. Paiement par voie électronique

La SODECI s'est associée avec des fournisseurs de moyens de paiement électronique afin de permettre aux particuliers et professionnels ayant souscrit un contrat de branchement-abonnement ou d'abonnement à la SODECI, de régler par voie électronique leurs factures de consommation d'eau et autres prestations liées au service public de l'eau confié à la SODECI.

Un partenaire peut solliciter la SODECI pour implémenter le lien vers Ma SODECI en ligne pour le règlement des factures SODECI.

XI. Modification des termes et conditions

La SODECI se réserve le droit de modifier les Termes et Conditions si nécessaire, selon l'évolution technique de Ma SODECI en ligne, l'évolution de la législation, à sa seule discrétion. L'utilisation de Ma SODECI en ligne et des Services qui y sont proposés est toujours soumise à la version la plus récente des Termes et Conditions postée et accessible au public au moment de cette utilisation. Il appartient à l'Utilisateur de consulter aussi souvent que nécessaire les Termes et Conditions.

La SODECI peut apporter également à tout moment, des modifications au contenu éditorial et aux Services et ce, sans avis préalable.

Lors de l'utilisation des Services, l'Utilisateur pourra être soumis aux éventuelles directives ou règles postées sur Ma SODECI en ligne applicables aux Services qui y sont proposés, pouvant contenir des mentions qui s'ajoutent aux présents Termes et Conditions. Toutes ces directives ou règles sont réputées incluses par référence dans les Termes et Conditions.

L'utilisation de Ma SODECI en ligne après la modification de nos Termes et Conditions indique que vous acceptez nos nouvelles conditions.

XII. Clauses d'ordre général

Toute cession, ou autre transfert des droits conférés par les présents Termes et Conditions est strictement interdit.

Si, pour quelque raison que ce soit, une juridiction compétente venait à considérer qu'une disposition des présents Termes et Conditions est invalide, l'invalidité de cette disposition n'affectera en aucune façon la validité des autres conditions, qui demeureront en vigueur.

L'absence d'exercice par l'une des Parties d'un droit ou d'une action en justice aux termes des présents Termes et Conditions ne pourra être considérée comme une renonciation à un tel droit ou à une telle action.

XIII. Respect de la législation en vigueur

La SODECI informe les Utilisateurs de Ma SODECI en ligne que l'ensemble des lois et règlements en vigueur en Côte d'Ivoire sont applicables à Ma SODECI en ligne.

Les Utilisateurs doivent donc s'abstenir de toute entrave aux dites dispositions légales, et notamment s'agissant des données personnelles auxquelles ils accèdent, de toute collecte, de toute utilisation détournée, et d'une manière générale, de tout acte susceptible de porter atteinte à la vie privée ou à la réputation des personnes.

XIV. Notifications

Tous les avis, demandes, exigences, renonciations et autres communications requises ou autorisées à être données en vertu des présents Termes et Conditions pourront être également envoyés par écrit à l'adresse suivante :

Société de Distribution d'Eau de la Côte d'Ivoire (SODECI)

Direction Marketing et Relation Client

masodecienligne@sodeci.ci

XV. Règlement des Litiges - Droit applicable

Si un litige survient dans le cadre de l'utilisation de Ma SODECI en ligne, notre objectif est de comprendre et de résoudre vos préoccupations. Les litiges concernant l'utilisation de Ma SODECI en ligne peuvent être signalés en ligne, soit auprès du service clientèle soit en composant le numéro de téléphone du service clientèle affiché sur Ma SODECI en ligne.

En cas de litige et après une tentative de conciliation demeurée infructueuse, compétence expresse est attribuée aux Tribunaux Ivoiriens, nonobstant la pluralité de défendeurs ou l'appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou à la requête.

Les présents Termes et Conditions sont régis par le Droit en vigueur en République de Côte d'Ivoire.