

Conditions générales d'utilisation (CGU)

Espace Client Helvetia On'Line

1. Définitions

Utilisateur : personne autorisée à utiliser l'espace Client Helvetia On'Line.

Demande : requête faite par l'utilisateur de collecter ses déchets.

Site : Lieu de réalisation des prestations

Module : menu de l'espace client.

2. Objet

Les présentes Conditions générales d'utilisation (dites "CGU") régissent l'utilisation de l'espace Client Helvetia On'Line qui est fournie par Helvetia Environnement SA (CHE-112.500.965), dont le siège est à Avenue Industrielle 14, 1227 Carouge, Suisse. En utilisant l'espace Client Helvetia On'Line, l'utilisateur reconnaît avoir compris, lu et accepté les CGU. Helvetia Environnement se réserve le droit de modifier à tout moment les CGU. Les serveurs et back-ups de l'espace Client Helvetia On'Line sont basés en Suisse.

3. Droits et obligations des utilisateurs

Le compte de l'utilisateur est géré par Helvetia Environnement. Lors de son inscription, l'utilisateur reçoit un email pour finaliser la création de son compte et y indique des informations qui sont réputées être correctes et conformes à la réalité. D'ailleurs, il ne doit pas fournir d'informations incomplètes, diffamatoires, calomnieuses ou obscènes. L'utilisateur est responsable de la mise à jour des informations fournies. Par la suite, l'utilisateur personnalise son mot de passe pour accéder à son compte : le mot de passe doit rester confidentiel et ne doit être communiqué en aucun cas à des tiers.

En cas d'oubli de son mot de passe, l'utilisateur utilise le lien de récupération afin de le réinitialiser.

L'utilisateur peut demander la suppression de son compte en contactant nos services par [mail](#).

A la création de l'espace client, un utilisateur principal est créé au choix de la société cliente. Par la suite cet utilisateur-administrateur peut déléguer des accès à d'autres personnes de son entreprise qu'il pourra paramétrer tant sur les sites disponibles que sur les modules accessibles. Il veillera à la protection des données personnelles des collaborateurs qu'il ajoutera. L'espace client ne porte comme données personnelles que les noms, prénoms et emails professionnels des utilisateurs. Le choix de ces autres utilisateurs, leur pertinence et la mise à jour et révocation de leur habilitations est à la responsabilité exclusive de l'utilisateur-administrateur.

Pour le fonctionnement optimal des outils, les utilisateurs devront veiller à utiliser des navigateurs à jour et compatibles.

En utilisant l'espace client Helvetia On'Line, l'utilisateur s'engage à respecter les législations applicables et à ne pas utiliser l'espace client Helvetia On'Line dans un but illicite.

Toute demande de collecte faite via l'espace client Helvetia On'Line peut se substituer à une demande d'intervention historiquement réalisée par téléphone, email ou fax. La réalisation d'une demande se fait dans la limite des capacités logistiques des agences. L'espace client permet néanmoins de suivre la prise en compte puis la planification des prestations.

Toute commande demandée après la fermeture des agences sera prise en charge le jour ouvré suivant et ainsi horodatée.

4. Description des services offerts

L'espace Client Helvetia On'Line permet aux clients des sociétés d'Helvetia Environnement d'accéder à différentes données concernant les prestations réalisées. Cela inclut :

-Accès aux contrats

-Accès aux prestations réalisées

-Accès aux factures et notes de crédits

-Accès à la documentation contractuelle générale ou réglementaire

-Possibilités de commande en ligne et de suivi des prestations de collecte

-Possibilité d'administrer les utilisateurs secondaires et leurs habilitations

L'accès aux différents modules et conditionnés au choix d'un forfait d'abonnement choisi initialement par le client et modifiable à tout moment.

Helvetia Environnement se réserve le droit de restreindre ou d'étendre les services offerts et présentés ci-dessus.

5. Utilisation des données de l'utilisateur

Toutes les données fournies par l'utilisateur (nom, prénom, email, logo...) sont collectées et traitées par Helvetia Environnement et ses sociétés. Pour plus d'informations quant aux données personnelles traitées, veuillez consulter la [politique de gestion des données personnelles d'Helvetia Environnement](#).

Helvetia Environnement traite de façon journalière les données relatives à l'activité des utilisateurs sur l'espace Client Helvetia On'Line afin de garantir la sécurité et détecter rapidement d'éventuelles anomalies. Ces données sont conservées autant que nécessaire et dans une durée conforme aux lois en vigueur.

Helvetia Environnement utilise des cookies strictement nécessaires afin d'assurer le bon fonctionnement de l'espace Client Helvetia On'Line et l'amélioration de l'expérience utilisateur.

6. Restrictions d'utilisation

L'utilisateur ne peut utiliser son Espace client Helvetia On'Line qu'aux fins prévues par les présentes CGU.

L'utilisateur ne peut introduire des chevaux de Troie ou d'autres programmes sur l'Espace client Helvetia On'Line afin d'endommager, causer des effets néfastes, intercepter ou contrecarrer tout système donnée ou information personnelle.

L'utilisateur ne peut copier, modifier, reproduire le contenu existant déjà sur l'espace client Helvetia On'Line

En cas de non-respect des présentes CGU par l'utilisateur, Helvetia Environnement se réserve le droit de refuser l'accès à l'espace client Helvetia On'Line.

En cas de violation des législations applicables par l'utilisateur, Helvetia Environnement se réserve le droit de refuser l'accès aux services fournis via l'espace client Helvetia On'Line.

Il est interdit à l'utilisateur de rassembler les emails ou autre contenu disponible sur l'espace client Helvetia On'Line à des fins de spamming ou à des fins autres que celles prévues initialement pour la réalisation des Services. Helvetia Environnement se réserve dans ces cas, la possibilité de clôturer ou de suspendre le compte d'utilisateur à tout moment et ce sans préavis.

Helvetia Environnement se réserve le droit d'arrêter la commercialisation de l'espace client Helvetia Environnement à tout moment et ce avec un préavis de 3 mois.

7. Propriété intellectuelle

En utilisant l'espace Client Helvetia On'Line, l'utilisateur bénéficie d'une licence non-exclusive qui est limitée, non transférable, révocable, sans droit de sous-licence. Cette licence est limitée à l'usage professionnel et dans l'utilisation des services offerts par Helvetia On'Line.

Tous les éléments de propriété intellectuelle de l'espace Client Helvetia On'Line sont protégés par le droit d'auteur leur utilisation ou reproduction sans le consentement d'Helvetia Environnement est interdite (conformément à la Loi sur le droit d'auteur). Il en va de même pour les logos, marques qui sont également protégés par le droit des marques, leur utilisation ou reproduction non autorisée est interdite (conformément à la Loi sur la protection des marques).

Le contenu fourni par l'utilisateur sur l'Espace client Helvetia On'Line reste sa propriété.

8. Responsabilité

Dans le cadre d'une obligation de moyens, Helvetia Environnement et ses sociétés s'engagent à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité.

Helvetia Environnement ne saurait être responsable si l'utilisateur divulgue à un tiers ses identifiants de connexion à son compte ainsi que mot de passe.

La création de nouveaux utilisateurs par l'utilisateur principal ainsi que l'affectation des possibilités en lecture et en écriture sur les différents modules de l'espace ainsi que sur les sites sont de sa propre responsabilité. Par conséquent, Helvetia Environnement n'exerce aucun contrôle sur les utilisateurs de l'espace client Helvetia On'Line ainsi que sur le contenu fourni sur la plateforme. Helvetia Environnement et ses sociétés ne pourront être rendu responsables d'une mauvaise utilisation des fonctionnalités ou des données disponibles.

Helvetia Environnement décline toute responsabilité, en cas de dysfonctionnements et de modifications de l'espace Client Helvetia On'Line dus par une utilisation indue de l'utilisateur.

Helvetia Environnement est totalement exonérée de sa responsabilité à l'égard de l'utilisateur en cas d'introduction d'un virus informatique dans le serveur ou sur L'espace Client Helvetia On'Line ayant un effet sur son fonctionnement normal, de la migration de l'espace Client Helvetia On'Line dans un environnement matériel ou logiciel différent, des modifications apportées aux composants logiciels par une personne autre que Helvetia Environnement. L'exonération totale de la responsabilité d'Helvetia Environnement s'étend également en cas d'un encombrement temporaire de la bande passante d'une interruption du service de connexion à internet pour une cause hors de contrôle d'Helvetia Environnement.

Helvetia Environnement ne serait être tenue responsable en cas d'événements relevant de la force majeure tels que les catastrophes naturelles d'intensité particulière, les guerres, les actes gouvernementaux ou d'autorités, les émeutes, les grèves, les épidémies ou pandémies, ou encore les pannes des réseaux électriques ou de télécommunication. Si un tel événement se produit, nous vous en informerons sans délai.

Helvetia Environnement décline toute responsabilité concernant toute activité réalisée via le compte d'un utilisateur qui ne serait plus autorisé. Par conséquent, aucune responsabilité ne sera engagée concernant les relations contractuelles entre les utilisateurs de l'espace client Helvetia On'Line.

Helvetia Environnement n'engage pas sa responsabilité en cas de destruction totale ou partielle des informations stockées à la suite d'erreurs imputables à l'utilisateur.

En cas de survenance de préjudices tels que la perte de données, atteinte à l'image de marque, trouble commercial, perte de clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système) pour l'utilisateur, Helvetia Environnement en décline toute responsabilité. Néanmoins, Helvetia Environnement s'engage à prendre toutes les dispositions et mesures nécessaires afin d'éviter de tels préjudices.

Helvetia Environnement ne saurait engager sa responsabilité pour indemnisation que ce soit un dommage direct ou indirect.

9. Autonomie des dispositions

Dans le cas où une disposition des présentes CGU s'avère invalide ou inapplicable en vertu d'une loi en vigueur, cette disposition sera inopérante à hauteur de ce qui est nécessaire pour se conformer à cette loi. La partie de cette disposition qui n'est pas invalide ou inapplicable et les autres dispositions de ces CGU resteront valides et contraignantes pour les utilisateurs et auront un effet identique comme si la partie inopérante de cette disposition n'était aucunement incluse.

10. Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes CGU sont soumises au droit suisse.

En cas de différend ou litige entre les parties, celle-ci s'efforceront, de bonne foi, de parvenir à un accord amiable.

Si aucune solution amiable n'est trouvée, les tribunaux de Genève seront exclusivement compétents.

11. Contact

Toute demande concernant l'espace client Helvetia On'Line pourra se faire par email à l'adresse suivante : bb5b0fb1.helvetia-environnement.ch@emea.teams.ms