

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Service CLEA – Phase pilote

Zone couverte : Eurométropole de Strasbourg (33 communes)

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après les « CGU ») ont pour objet de définir les modalités et conditions d'utilisation du service **CLEA**, service de protection de clé d'habitation permettant, en cas de perte de clés, la livraison sécurisée et anonyme d'un double de clé, sous réserve des conditions définies ci-après.

L'utilisation du service CLEA implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGU par l'utilisateur.

ARTICLE 2 – PRÉSENTATION DU SERVICE

CLEA est un service accessible via application mobile permettant à un utilisateur ayant préalablement souscrit un abonnement actif de solliciter, en cas de perte de clés, la **livraison d'un double de clé** enregistré au préalable.

Le service CLEA :

- ne constitue pas un service de serrurerie,
- n'intervient pas sur les serrures,
- ne réalise aucune ouverture forcée de porte,
- ne garantit pas l'accès au logement en toutes circonstances.

CLEA propose une **solution alternative** à l'intervention d'un serrurier, dans les limites définies aux présentes.

ARTICLE 3 – ZONE GÉOGRAPHIQUE COUVERTE

3.1 Phase pilote

Dans le cadre de la phase pilote, le service CLEA est **exclusivement disponible** sur le territoire de l'**Eurométropole de Strasbourg**, comprenant la ville de Strasbourg et ses **33 communes membres**.

Toute demande de service effectuée en dehors de cette zone ne pourra être prise en charge.

3.2 Évolution de la zone

CLEA se réserve le droit d'étendre ou de modifier la zone géographique couverte à tout moment. L'utilisateur sera informé de toute évolution via l'application ou par sms.

ARTICLE 4 – CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

L'accès au service CLEA est réservé aux utilisateurs :

- majeurs,
- disposant d'un compte utilisateur actif sur l'application CLEA,
- ayant souscrit un abonnement valide (directement ou via un partenaire),
- ayant enregistré un double de clé conforme aux exigences du service.

CLEA se réserve le droit de refuser ou suspendre l'accès au service en cas de non-respect des présentes CGU.

ARTICLE 5 – DESCRIPTION DE LA PRESTATION

5.1 Activation du service

En cas de perte de clés, l'utilisateur active une demande via l'application CLEA.

Après vérification des informations nécessaires, CLEA organise la livraison du double de clé enregistré.

5.2 Délai de livraison

CLEA s'engage, dans la limite de ses capacités opérationnelles et sous réserve des conditions définies aux présentes, à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer une livraison dans un délai indicatif inférieur à **60 minutes**.

Ce délai constitue un **objectif de service**, et non une garantie absolue.

ARTICLE 6 – LIMITES DU SERVICE

Le service CLEA ne couvre notamment pas :

- les clés non reproductibles ou protégées,
- les badges, cartes magnétiques, Vigik ou dispositifs électroniques,
- les clés restées à l'intérieur de la serrure à l'exception des serrures débrayables
- les serrures défectueuses ou endommagées,
- les situations nécessitant une intervention technique sur la porte ou la serrure,
- les demandes formulées en dehors de la zone géographique couverte.
- Les demandes formulées en dehors de l'application CLEA

Dans ces situations, CLEA pourra orienter l'utilisateur vers une solution alternative, sans obligation de prise en charge.

CLEA a pour seule mission d'effectuer anonymement la livraison de double de clé à la demande de ses utilisateurs. CLEA n'intervient jamais dans l'ouverture des portes. CLEA ne connaît ni l'adresse, ni le nom de ses utilisateurs.

ARTICLE 7 – OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

L'utilisateur s'engage à :

- fournir des informations exactes et à jour,
- déclarer uniquement une perte réelle de clé,
- ne pas utiliser le service à des fins frauduleuses ou abusives,
- conserver la confidentialité de ses identifiants,
- signaler immédiatement toute anomalie ou erreur.

Toute utilisation abusive pourra entraîner la suspension ou la résiliation de l'abonnement sans remboursement.

ARTICLE 8 – RESPONSABILITÉ

CLEA est tenue à une **obligation de moyens**, et non de résultat.

La responsabilité de CLEA ne saurait être engagée notamment en cas de :

- impossibilité de livraison due à un cas de force majeure,
- informations erronées fournies par l'utilisateur,
- non-conformité du double de clé fourni,
- retard imputable à des circonstances extérieures,
- dommages indirects ou immatériels.

En tout état de cause, la responsabilité de CLEA est limitée au montant de l'abonnement annuel souscrit par l'utilisateur.

ARTICLE 9 – DONNÉES PERSONNELLES

CLEA collecte et traite les données personnelles nécessaires à l'exécution du service, conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles (RGPD).

Les données sont utilisées exclusivement dans le cadre du service CLEA et ne sont jamais revendues.

L'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données.

ARTICLE 10 – DURÉE ET RÉSILIATION

L'abonnement CLEA est souscrit pour une durée d'un (1) an.

Il peut être résilié :

- par l'utilisateur, à l'échéance annuelle,
- par CLEA, en cas de manquement grave aux présentes CGU.

Aucun remboursement ne sera effectué en cas de résiliation anticipée.

ARTICLE 11 – PERTE OU DÉTÉRIORATION DU DOUBLE DE CLÉ PAR CLEA

11.1 Principe de responsabilité limitée

Dans l'hypothèse exceptionnelle où un double de clé confié à CLEA serait **perdu ou irrémédiablement détérioré du fait exclusif de CLEA**, CLEA s'engage à **prendre en charge le remboursement du coût du double de clé concerné**, dans les conditions définies ci-après.

11.2 Limitation de la prise en charge

La prise en charge par CLEA est strictement limitée :

- au **coût de reproduction du double de clé**, sur présentation d'un justificatif,
- à un **plafond maximal raisonnable**, correspondant au prix usuel de reproduction du type de clé concerné.

Sont expressément exclus :

- les frais de remplacement de serrure,
- les frais de serrurier,
- les dommages indirects,
- les préjudices immatériels ou consécutifs.

11.3 Conditions d'application

La prise en charge est conditionnée :

- à la démonstration d'une **perte imputable exclusivement à CLEA**,
- à l'absence de faute ou de négligence de l'utilisateur,
- à l'absence de cas de force majeure,
- au respect par l'utilisateur des présentes CGU.

11.4 Procédure de déclaration

Toute demande de prise en charge doit être formulée par l'utilisateur :

- par écrit,
- dans un délai maximum de **trente (30) jours** à compter de la constatation de la perte,
- accompagnée de tout justificatif utile.

CLEA se réserve le droit de procéder à toute vérification nécessaire avant validation de la prise en charge.

11.5 Exclusion de responsabilité complémentaire

En dehors du remboursement du coût du double de clé dans les conditions prévues au présent article, **aucune autre indemnisation ne pourra être réclamée à CLEA**, à quelque titre que ce soit.

11.6 Obligation de moyens

La gestion et la conservation des doubles de clés par CLEA relèvent d'une **obligation de moyens**, et non d'une obligation de résultat.

ARTICLE 12 – MODIFICATION DES CGU

CLEA se réserve le droit de modifier les présentes CGU à tout moment.

Les utilisateurs seront informés de toute modification substantielle.
L'utilisation continue du service vaut acceptation des nouvelles CGU.

ARTICLE 13 – DROIT APPLICABLE

Les présentes CGU sont régies par le **droit français**.

Tout litige relatif à leur interprétation ou exécution relève de la compétence exclusive des tribunaux français compétents.

ARTICLE 14 – TRAÇABILITÉ, SÉCURISATION ET GESTION DES CLÉS

14.1 Principe général

Dans le cadre de l'exécution du service CLEA, les doubles de clés confiés par les utilisateurs font l'objet d'un **processus de traçabilité et de sécurisation strictement encadré**, reposant sur un système d'identification **anonymisé**, sans association directe entre une clé, une identité et une adresse visible.

CLEA ne conserve aucune clé identifiable nominativement ou géographiquement de manière exploitable isolément.

14.2 Dépôt et enregistrement des clés

Après souscription au service, l'utilisateur procède au dépôt de son double de clé selon les consignes transmises par CLEA.

Le dépôt s'effectue via un point de collecte automatisé partenaire sélectionné par l'utilisateur. Une étiquette de dépôt est générée, comportant un **identifiant unique non nominatif**, utilisé exclusivement à des fins logistiques.

L'utilisateur est seul responsable du contenu de l'enveloppe déposée et de la conformité du double de clé fourni.

14.3 Réception et reconditionnement sécurisé

À réception du dépôt, CLEA procède à un **reconditionnement sécurisé** du double de clé :

- l'enveloppe d'origine est placée dans une seconde enveloppe scellée,
- aucune information nominative, adresse ou donnée sensible n'est apposée,
- seul un **code confidentiel interne**, distinct des données personnelles de l'utilisateur, est attribué à des fins de traçabilité.

Les clés sont ensuite stockées dans un espace sécurisé, organisé exclusivement par identifiants anonymes.

14.4 Stockage et organisation

Les doubles de clés sont conservés dans des conditions visant à garantir :

- la confidentialité,
- l'intégrité,
- la traçabilité des mouvements.

Le stockage repose sur une organisation interne par identifiants uniques, sans accès direct à l'identité ou à l'adresse de l'utilisateur par les intervenants logistiques.

14.5 Activation du service et remise des clés

En cas de perte de clés, l'utilisateur active le service via l'application CLEA.

La remise du double de clé est conditionnée :

- à une activation volontaire par l'utilisateur,
- à la correspondance stricte du code interne,
- à une **confirmation explicite de livraison** effectuée par l'utilisateur.

Toute sortie de clé du dispositif de stockage est enregistrée et horodatée.

14.6 Limitation de responsabilité

CLEA est tenue à une obligation de moyens dans la mise en œuvre du processus de traçabilité et de sécurisation.

La responsabilité de CLEA ne saurait être engagée notamment en cas :

- d'erreur ou de non-conformité du double de clé fourni,
- d'informations erronées communiquées par l'utilisateur,
- de tentative frauduleuse ou abusive,
- de force majeure ou de circonstances extérieures.

ARTICLE 15 – TARIFICATION DU SERVICE

Tarification du service

L'accès au service CLEA est soumis au paiement de frais de souscription annuels, dont le montant est indiqué au moment de l'adhésion dans l'application mobile.

En cas de demande de dépannage, un montant forfaitaire est facturé à l'utilisateur au moment de la validation de la demande.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au jour de la souscription ou de la demande de dépannage, tels qu'affichés dans l'application CLEA.

CLEA se réserve le droit de faire évoluer ses tarifs, sous réserve d'en informer l'utilisateur préalablement à toute nouvelle facturation.

ANNEXE OFFICIELLE

1. Objectif de l'annexe

La présente annexe a pour objet de décrire les mesures mises en œuvre par CLEA afin d'assurer la **sécurisation, la traçabilité et la confidentialité** des doubles de clés confiés dans le cadre du service.

2. Principes de sécurité

Le dispositif CLEA repose sur les principes suivants :

- anonymisation des clés stockées,
- séparation des informations (clé / identité / adresse),
- traçabilité complète des mouvements,
- accès strictement limité aux personnes habilitées.

3. Identification et anonymisation

Chaque utilisateur se voit attribuer un **identifiant unique interne**, utilisé exclusivement à des fins de traçabilité. Cet identifiant :

- ne permet pas d'identifier directement l'utilisateur,
- ne contient aucune donnée personnelle exploitable,
- n'est pas associé à une adresse visible sur les supports physiques.

4. Processus de dépôt sécurisé

Le dépôt du double de clé est réalisé par l'utilisateur via un point de collecte automatisé partenaire.

Le double de clé est placé dans une enveloppe fermée par l'utilisateur.

Aucune donnée nominative ou géographique n'est apposée sur l'enveloppe.

5. Reconditionnement et stockage

À réception, CLEA procède à un reconditionnement :

- enveloppe secondaire scellée,
- apposition d'un identifiant interne confidentiel,
- stockage dans un espace sécurisé organisé par identifiants.

Les clés ne sont jamais accessibles sans correspondance avec une activation valide.

6. Journal de traçabilité

Chaque étape fait l'objet d'un **journal de traçabilité horodaté**, incluant notamment :

- date de dépôt,
- date de récupération,
- date de reconditionnement,
- date de sortie,
- confirmation utilisateur de remise.

Ces informations sont conservées conformément aux obligations légales et réglementaires.

7. Accès et habilitation

L'accès aux zones de stockage et aux informations de traçabilité est strictement limité :

- aux personnes habilitées,
- dans le cadre exclusif de l'exécution du service,
- selon des procédures internes documentées.

8. Gestion des incidents

En cas d'incident, CLEA applique une procédure interne visant à :

- sécuriser immédiatement les clés concernées,
- informer l'utilisateur si nécessaire,
- analyser les causes,
- mettre en œuvre des mesures correctives.

9. Évolution du dispositif

Le dispositif de sécurité et de traçabilité est susceptible d'évoluer afin d'améliorer continuellement le niveau de protection, sans remise en cause des principes fondamentaux décrits dans la présente annexe.