



Conditions générales d'utilisation du téléservice Pablo-Indépendants (Pablo-I)

Vu les articles L. 112-8 à L. 112-10 du Code des relations entre le public et l'administration (CRPA) ;

Vu le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données – RGPD).

Vu la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;

Vu l'arrêté du 31 octobre 2007 autorisant la mise en œuvre par la direction générale des douanes et droits indirects d'un programme informatisé d'apurement des bordereaux de vente à l'exportation dénommé « PABLO ».

1. Préambule

Le présent service en ligne est dédié à l'accomplissement de la procédure des bordereaux de vente à l'exportation. L'utilisateur qui souscrit cette formalité par la voie électronique est tenu d'utiliser le présent service en ligne (téléservice).

Les présentes conditions générales d'utilisation sont rédigées en application des articles L. 112-8 à L.112-10 du Code des relations entre le public et l'administration, relatifs au droit de saisine de l'administration par voie électronique.

Dans le respect de l'article L. 112-9 du Code des relations entre le public et l'administration, elles sont téléchargeables au format PDF.

Les CGU applicables sont celles disponibles sur le portail internet de la DGDDI au moment de l'utilisation du téléservice.

La réglementation en vigueur applicable à la procédure des bordereaux de vente à l'exportation souscrite sous forme « papier » l'est également lorsque cette formalité est souscrite par la voie électronique. La confirmation et la transmission de la formalité par l'utilisateur via le service en ligne (téléservice) Pablo-Indépendants valent signature de celle-ci.

En accomplissant une formalité à l'aide du présent service en ligne (téléservice), l'utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales d'utilisation et s'engage à les accepter. Il s'engage également à les respecter sans réserve, c'est-à-dire dans leur intégralité.

Les termes des présentes conditions générales d'utilisation du service en ligne, peuvent être modifiés à tout moment et sans préavis par l'administration des douanes et droits indirects.

Il revient à l'utilisateur du service en ligne (téléservice) de prendre connaissance du contenu de ce document préalablement à l'accomplissement de chacune de ses formalités. Seules les versions accessibles en ligne au moment de l'utilisation du service en ligne (téléservice), sont réputées en vigueur.

2. Protection et utilisation des données à caractère personnel

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le traitement automatisé de données à caractère personnel réalisé à partir du téléservice Pablo-Indépendants, mis en œuvre par l'administration des douanes et droits indirects pour le traitement de la procédure des bordereaux de vente à l'exportation, a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) (*cf. [Legifrance](#)*).

Conformément aux dispositions de l'article 32 du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD), le responsable du traitement met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque présenté par le traitement. Dans le respect des articles 12 et suivants dudit Règlement, le responsable de traitement met également en œuvre des mesures propres à garantir les droits des personnes concernées.

2.1. Utilisation des données

Le téléservice Pablo-Indépendants a pour finalité de permettre à des commerçants français disposant d'un établissement physique sur le territoire national et ceux pratiquant de la vente en ligne disposant d'un établissement sur le territoire national permettant de récupérer des marchandises achetées sur Internet, d'effectuer des ventes en détaxe et de suivre les ventes réalisées en détaxe.

En vertu des articles 285 du code des douanes et 262 I) 2) du code des impôts, le présent traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investie la direction générale des douanes et droits indirects.

Le traitement des données est effectué dans le respect des droits et obligations prévus par la réglementation relative à la protection des données personnelles.

Les données recueillies dans le cadre du traitement Pablo-Indépendants sont exclusivement accessibles par les agents de la DGDDI énumérés à l'arrêté précité et dûment habilités ainsi que, pour certaines données, les agents de la direction générale des finances publiques et les agents de TRACFIN dûment habilités.

La durée de conservation des données des bordereaux est de quatre ans à compter de l'achat au titre duquel l'exonération de taxe sur la valeur ajoutée est sollicitée.

Les données relatives aux commerçants adhérant à PABLO sont conservées pour toute la durée de l'adhésion.

2.2. Droits des usagers du téléservice

Conformément aux exigences de l'article 13 du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD), le responsable du traitement fournit aux usagers, au moment où les données à caractère personnel qui les concernent sont obtenues, toutes les informations nécessaires pour garantir un traitement équitable et transparent.

En outre, en vertu des articles 15 et 16 du RGPD et 39 et 40 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'utilisateur dispose d'un droit d'accès et de rectification des données à caractère personnel qui le concernent.

L'utilisateur jouit également d'un droit à l'effacement, d'un droit à la limitation du traitement et d'un droit d'opposition. Toutefois, ces droits ne s'appliquent pas aux données nécessaires à l'exécution par la DGDDI de sa mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont elle est investie.

Ces droits peuvent être exercés auprès du bureau FID2 de la direction générale, responsable du téléservice Pablo-Indépendants :

*Direction Générale des Douanes et Droits Indirects
Bureau FID2 « Transports, fiscalité européenne »
11 rue des deux communes
93 558 Montreuil Cedex*

Ces informations sont reprises sur les bordereaux de vente en détaxe remis aux voyageurs.

L'utilisateur du téléservice est également en droit de déposer une réclamation auprès de l'autorité compétente – la CNIL – à l'adresse suivante :

*Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
3 Place de Fontenoy TSA 80 715 – 75 334 PARIS CEDEX 07 Tél : 01 53 73 22 22*

L'administration des douanes, si l'utilisateur le demande ou si l'utilisateur l'accepte, dispose de la possibilité de retirer le fichier contenant les éléments de la formalité de sa base de données. En cas d'utilisation manifestement abusive du service en ligne, l'administration des douanes pourra également procéder au retrait du fichier contenant les éléments de la formalité.

La formalité validée par l'utilisateur sur le téléservice Pablo-Indépendants a la même portée et emporte les mêmes effets qu'une formalité signée.

2.3. Transmission de données à caractère personnel

Les informations transmises à l'administration des douanes par l'intermédiaire du service en ligne, ne peuvent être communiquées à des tiers que dans le cadre des règles et dérogations légales relatives au secret professionnel.

L'administration des douanes s'engage à prendre toutes les précautions utiles pour préserver la sécurité des données collectées auprès de l'utilisateur, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

En cas de désaccord entre l'administration des douanes et l'utilisateur sur le contenu des informations contenues dans la déclaration, il sera possible pour l'utilisateur d'obtenir auprès de la douane une copie des enregistrements informatiques correspondants. Si le litige persiste, ces enregistrements pourront être utilisés à titre de preuve devant le tribunal compétent.

2.4. Transferts de données à caractère personnel vers des pays tiers ou à des organisations internationales

Conformément à l'article 13 du RGPD, si la DGDDI effectue un transfert de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, elle informe les personnes concernées de ce transfert, du lieu de destination et des destinataires des données ainsi que des garanties qui ont été mises en œuvre pour assurer la sécurité des données ainsi transférées.

De même, si la DGDDI décide d'utiliser les données des utilisateurs pour une finalité autre que celle pour laquelle les données à caractère personnel ont été initialement collectées, elle doit au préalable fournir toutes les informations pertinentes à la personne concernée au sujet de cette autre finalité.

3. Cybersécurité

Le dispositif utilisé par l'utilisateur pour accéder au service en ligne peut constituer un vecteur d'atteinte au système d'information de la Douane.

Afin de réduire ce risque et sans préjuger des actions que l'administration des douanes et droits indirects se réserve d'engager, il est recommandé à l'utilisateur de mettre en place des mesures de sécurisation de ce dispositif d'accès. Elles pourront en particulier consister en :

- l'utilisation de systèmes d'exploitation et de logiciels maintenus, tous deux à jour des correctifs de sécurité ;
- la mise en œuvre de logiciels de détection et de suppression des codes malveillants, dont le bon fonctionnement et les mises à jour sont supervisés ;
- l'utilisation des fonctions de sécurité des navigateurs ;
- l'activation des pare-feu locaux ;
- l'utilisation des filtres contre les messages malveillants.

L'administration ne conseille pas, n'assiste pas et ne participe pas à la mise en place des mesures de sécurisation du dispositif d'accès des usagers.

Par ailleurs les usagers doivent :

- utiliser des mots de passe différents et dédiés aux services en ligne et portails de l'administration des douanes ;
- signaler par un message envoyé au moyen du service en ligne OLGA les éventuels comportements anormaux relatifs aux services en lignes et portails ;
- signaler par une demande d'assistance OLGA les messages non sollicités usurpant l'identité de l'administration des douanes et droits indirects ;
- suivre les consignes liées à la sécurité des systèmes d'information qui pourraient leur être communiquées par l'administration des douanes et droits indirects.

4. Règles générales d'utilisation du service en ligne (téléservice)

Le présent service en ligne peut être utilisé par tous les commerçants français disposant d'un établissement physique sur le territoire national et ceux pratiquant de la vente en ligne disposant d'un établissement sur le territoire national permettant de récupérer des marchandises achetées sur Internet, souhaitant effectuer des ventes en détaxe, ayant fait une demande d'adhésion à ce service en ligne et possédant un compte *douane.gouv.fr*.

L'accès au présent service en ligne implique l'utilisation d'un navigateur dont les versions minimales supportées par le site *douane.gouv.fr* sont accessibles sur la page « Mentions légales » de *douane.gouv.fr*. Le navigateur doit être configuré pour autoriser les cookies de session.

La connexion au téléservice Pablo-Indépendants est effectuée via un protocole sécurisé de type HTTPS garantissant la confidentialité des données échangées et permettant l'accès au traitement aux seuls agents spécifiquement habilités.

La fourniture par l'utilisateur d'une adresse valide de messagerie électronique est obligatoire. Cette adresse peut être utilisée pour l'envoi de toute réponse ou demande de compléments par l'autorité administrative compétente relative à la formalité. L'autorité administrative se réserve le droit de répondre par voie postale.

L'utilisation d'un réseau d'anonymisation n'est pas autorisée pour l'accès aux services en ligne de la douane.

5. Disponibilité du téléservice

Le service en ligne est disponible 7 jours sur 7, excepté aux heures de maintenance programmées et indiquées à l'avance aux usagers. L'administration des douanes se réserve la faculté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre, sans préavis, le service en ligne pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire. L'indisponibilité du service ne donne droit à aucune indemnité. En cas d'indisponibilité du service, l'utilisateur en est informé, il est alors invité à faire sa démarche ultérieurement ou à utiliser la procédure de secours (recours au CERFA n°10096*06 ou n°10096*05).

Le présent service en ligne est gratuit. L'usage de la langue française y est obligatoire.

La date figurant sur l'accusé d'enregistrement qui s'affiche à l'écran après la validation de la formalité vaut preuve pour l'utilisateur de la date d'accomplissement de sa démarche.

Toute défaillance constatée par l'utilisateur ne lui permettant pas de prendre connaissance du contenu de l'accusé d'enregistrement (de réception) de sa démarche, s'entend comme une indisponibilité du service en ligne. L'indisponibilité du service ne donne droit à aucune indemnité.

L'assistance aux utilisateurs est assurée par l'administration des douanes au travers du service en ligne OLGA qui permet de signaler les incidents et de suggérer les évolutions.

6. Responsabilité de l'utilisateur

L'utilisateur s'engage à ne fournir que des informations exactes, à jour et complètes.

Dans l'hypothèse où l'utilisateur fournit des informations fausses, inexactes, périmées ou incomplètes, la direction générale des douanes et droits indirects se réserve le droit de suspendre ou résilier la formalité souscrite et/ou le compte *douane.gouv.fr* utilisé, sans préjudice des éventuelles actions en responsabilité pénale et civile qui pourraient être engagées.

Tout usager procédant à une fausse déclaration s'expose aux sanctions prévues par l'article 441-1 du code pénal, à savoir une peine de trois ans d'emprisonnement et une amende de 45 000 euros.

Par ailleurs, en application de l'article 433-19 du code pénal, le fait pour une personne physique dans un document administratif destiné à l'autorité publique :

- soit de prendre un nom ou un accessoire du nom autre que celui assigné par l'état civil ;
- soit de changer, d'altérer ou modifier le nom ou l'accessoire du nom assigné par l'état civil,

est puni de six mois d'emprisonnement et de 7 500 euros d'amende.

Le droit de saisir l'administration par la voie électronique ne s'applique pas aux envois abusifs, notamment par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique, ou les envois susceptibles de porter atteinte à la sécurité des systèmes d'information.

À la demande de l'utilisateur, et avec son accord, une prestation d'assistance en ligne, incluant une prise en main de son ordinateur, peut intervenir. Dans ce cas, l'utilisateur demeure intégralement responsable du contenu, et de l'exactitude des informations qui sont envoyées à l'administration des douanes.

7. Conditions financières

L'utilisation du téléservice Pablo-Indépendants est gratuite (sauf coût d'accès à Internet indépendant du service fourni par l'administration des douanes et droits indirects).

8. Règles applicables en cas de contrôle du service des douanes françaises

Vous pouvez à tout moment faire l'objet d'un contrôle fiscal. Dans ce cas, il vous sera demandé de produire certains bordereaux spécifiques ainsi que la preuve du visa douanier de ces bordereaux.

9. Renseignements – Réclamations

Coordonnées du responsable de traitement :

Ministère de l'Action et des Comptes publics

139 rue de Bercy, 75 572 Paris CEDEX 12

Tel. : 01.40.04.04.04

Coordonnées du délégué ministériel à la protection des données :

Le délégué à la protection des données des ministères économique et financier

Délégation aux systèmes d'information

139 rue de Bercy, Télédocus 322. 75 572 Paris CEDEX 12

le-delegue-a-la-protection-des-donnees-personnelles@finances.gouv.fr

Enfin, toute précision relative à l'application des présentes conditions générales, toute demande d'information ou réclamation relative au fonctionnement du téléservice Pablo-Indépendants (Pablo-I) ainsi que toute demande au titre de l'exercice de vos droits doit être adressée au Bureau FID2 de la Direction Générale, « transports et fiscalité européenne » :

Direction Générale des Douanes et Droits Indirects

Bureau FID2 « Transports, fiscalité européenne »

11 rue des deux communes

93 558 Montreuil Cedex

dg-fid2@douane.finances.gouv.fr