

## Conditions générales

1. Les Clients sont informés et acceptent, lors de leur demande, que le Centre de Demande ne participe ni à l'étude du dossier de demande de visa chinois ni au processus de prise de décision. Seuls, les Ambassades et Consulats ont le pouvoir de décider la délivrance du visa, le type de visa et sa validité, la durée de séjour et le nombre d'entrées autorisés conformément aux Lois et aux Règlements chinois. Les clients sont tenus de payer les frais d'assistance aux demandes de visas au Centre de Demande qui est indépendant de la décision d'approbation ou de rejet de leur demande prise par les Ambassades et Consulats. Par conséquent, lesdits frais de prestation ne sont pas remboursables.
2. Les Clients peuvent se renseigner auprès du Centre de Demande, sur son site Internet ou par téléphone. Les Clients doivent cependant savoir que le Centre de Demande 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 auxquelles le Centre de Demande serait tenu.
3. Les Clients s'obligent à fournir au Centre de Demande tous les documents nécessaires exigés pour une demande de visa, 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 Demande ne signifie pas pour autant que les documents qu'ils ont déposés à l'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 dans leurs sièges.
4. Les Clients sont informés de leurs droits de vérifier attentivement tous les éléments mentionnés sur le récépissé, et de s'assurer qu'il a été fait sans faute lors de la remise dudit document par le Centre de Demande. Si les Clients y découvrent des erreurs, ils devront en informer immédiatement le Centre de Demande pour que ce dernier procède à la correction sans tarder.
5. Les Clients sont informés de leurs droits de vérifier attentivement toutes les éléments mentionnés sur le visa qui leur a été délivré et de s'assurer qu'il a été bien fait sans faute au moment du retrait de leur passeport muni dudit visa. Si les Clients y découvrent des erreurs, ils devront en informer immédiatement le Centre de Demande pour que ce dernier fasse tout le nécessaire pour les aider à obtenir soit la correction, soit un visa refait. Les Clients sont notamment informés que toute correction ou tout visa refait peut entraîner pour eux de nouveaux frais s'ils sont à l'origine des informations fournies erronées sur le visa.
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 Demande. Tous les comportements des Clients dans le Centre de Demande ainsi que leurs appels téléphoniques au Centre de Demande peuvent être enregistrés et conservés, en tout état de cause, les Clients en sont informés et acceptent ces mesures susmentionnées.
7. Sauf indication contraire notifiée par le Centre de Demande, les Clients doivent retirer leurs passeports avec les visas avant l'expiration desdits visas car le Centre de Demande n'a aucune obligation de conserver lesdits documents si les Clients ne les retirent pas avant l'expiration des visas. 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 Demande 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.
8. 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 Demande dans le cadre du présent article quand lesdites informations ont été transmises au Centre de Demande par Internet ou fournies d'une façon directe par les Clients eux-mêmes ou par les tiers qu'ils ont mandatés.
9. Pour le traitement des demandes de visas déposées par les Clients, le Centre de Demande s'oblige à recueillir toutes les informations à caractère personnel figurant dans les documents de demandes de visas déposés et à les enregistrer dans le système d'information sur les visas.
10. Le Centre de Demande 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), 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.
11. Les données à caractère personnel saisies seront soumises aux Ambassades ou Consulats généraux chinois par la voie exclusive du Centre de Demande et seront transmises et stockées dans les pays autres que le pays de résidence des clients, tels que la République populaire de Chine.
12. 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 Demande 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 Service de l'intérieur).
13. Les documents en papier déposés par les Clients seront transmis aux Ambassades ou Consulats chinois pour les conserver. Le Centre de Demande 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 assurer la bonne utilisation de toutes les informations.

14. Le Centre de Demande 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 affaires de demandes de visas chinois.

15. Le Centre de Demande 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 risquent de se produire lorsque les données à caractères personnel et documents sont en transit entre le Centre de Demande et les Ambassades ou les Consulats.

16. Si un passeport est perdu ou endommagé pendant le temps où il a été remis au Centre de Demande, ce dernier supportera le coût raisonnable encouru par le client pour obtenir un duplicata de son passeport suivant les démarches normales auprès de l'Administration compétente de son pays pour la délivrance des passeports. 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 Demande doive supporter également d'autres responsabilités que celle du remboursement du coût susmentionné.

17. Les Clients doivent déposer leurs demandes de visas à un moment adéquat par rapport à la date de voyage qu'ils projettent. En aucun cas, le Centre de Demande ne peut être tenu responsable du retard du voyage si le dépôt des demandes de visas 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.

18. Si les Clients choisissent la voie postale comme mode de dépôt des demandes de visas, ou encore s'ils veulent que le Centre de Demande 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 lui sont indépendants.

19. Dans toute la mesure légale prescrite par la Loi, le Centre de Demande 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 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 demande 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 d'assistance aux demandes de visas; ou

(B) Le coût des visas redemandés; ou

(C) Le remboursement (sur présentation du justificatif de paiement) de la dépense faite par les Clients au Ministère ou à l'autorité compétente de leur pays pour rémunérer les services de demande de remplacement des documents perdus.

20. Les Clients reconnaissent et acceptent que le Centre de Demande 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, 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 Demande.

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

**Je déclare et confirme que le demandeur ou son représentant, lors de sa demande a dument lu, compris et approuvé sans réserve tous les termes et conditions ci-dessus.**

**Nom et prénom du demandeur :**

**Signature et date :**

**Nom et prénom du représentant, le cas échéant :**

**Signature (ou cachet de société) et date:**