

# Conditions générales d'utilisation de teleservices.calvados.fr

## Définition et objet de teleservices.calvados.fr

1. Teleservices.calvados.fr (ci-après dénommé « le Service ») est un site mis en œuvre par le Département du Calvados contribuant à simplifier les démarches administratives des usagers.
2. L'utilisation du Service est facultative et gratuite. Les usagers choisissent librement d'accéder à ce service.

## Fonctionnalités

3. Le Service offre deux fonctionnalités aux usagers.
  - Un compte unique pour effectuer en toute confiance ses démarches en ligne.
  - Un suivi facile des démarches : teleservices.calvados.fr offre à l'utilisateur une vision d'ensemble de la démarche administrative en cours. Afin d'en faciliter encore le suivi, l'utilisateur recevra également des courriels l'informant de son état d'avancement.

## Modalités d'inscription et d'utilisation de teleservice.calvados.fr

4. L'accès au Service est ouvert à toute personne désirant effectuer une demande en ligne et suivre l'état d'avancement de son dossier.
5. Lors de l'inscription au Service, l'utilisateur choisit un identifiant et un mot de passe. L'utilisateur doit conserver son identifiant et son mot de passe qui lui seront utiles pour tout accès à son compte personnel sur teleservice.calvados.fr et aux services qui y sont liés.
6. Le mot de passe doit être choisi par l'utilisateur de façon à ce qu'il ne puisse pas être deviné par un tiers. L'utilisateur s'engage à en préserver la confidentialité. L'utilisateur s'engage à avertir immédiatement le Département du Calvados de toute utilisation non autorisée de ces informations, le Département du Calvados ne pouvant être tenu pour responsable des dommages éventuellement causés par l'utilisation du mot de passe et du numéro de dossier par une personne non autorisée.
7. Afin de permettre un accès plus sécurisé à la création du compte personnel, l'utilisateur devra confirmer par mail qu'il a bien demandé la création d'un compte personnel.
8. L'utilisateur fournit une adresse électronique valide lors de son inscription à ce service. Cette adresse est utilisée pour l'envoi des alertes relatives au suivi des démarches.
9. En aucun cas, la Collectivité ne saurait être responsable de la perte de l'identifiant et du mot de passe par un usager.
10. Le Département se réserve le droit de résilier de plein droit, sans préavis ni indemnité d'aucune sorte, tout compte sur teleservices.calvados.fr faisant l'objet d'une utilisation illicite ou frauduleuse ou contraire à l'objet défini dans l'article 3.
11. L'utilisation de ce service requiert une connexion et un navigateur internet. Afin de garantir un bon fonctionnement du service, il est conseillé d'utiliser un navigateur Internet à jour.

## Modification et évolution de teleservices.calvados.fr

12. Le Département se réserve la liberté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre, sans préavis, le Service pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire. Une page d'information est alors affichée à l'utilisateur lui mentionnant cette indisponibilité.

13. L'indisponibilité du Service ne donne droit à aucune indemnité.

## **Traitement des données à caractère personnel**

14. Le Département s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires permettant de garantir la sécurité et la confidentialité des informations fournies par l'utilisateur.

15. Le Département garantit aux usagers du Service les droits d'accès, de rectification et d'opposition prévus par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés dont les articles 38 et 39.

16. Le Département s'engage à n'opérer aucune commercialisation des informations et documents transmis par l'utilisateur au moyen du Service, et à ne pas les communiquer à des tiers, en dehors des cas prévus par la loi.

17. Les informations transmises par l'utilisateur restent sous son contrôle. Il peut à tout moment les modifier ou les supprimer en contactant le service qui traite sa demande. Il peut choisir de supprimer toutes les informations de son compte en supprimant son compte [teleservice.calvados.fr](https://teleservice.calvados.fr). Seules sont conservées les informations anonymisées permettant de répondre aux besoins statistiques du Service.

## **Engagements et responsabilité**

18. Le Département s'engage à prendre toutes 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.

19. Les données transmises restent de la responsabilité de l'utilisateur, même si celles-ci sont transmises par les moyens techniques mis à disposition dans le Service.

20. Il est rappelé que toute personne procédant à une fausse déclaration pour elle-même ou pour autrui s'expose, notamment, aux sanctions prévues à l'article 441-1 et suivants du Code Pénal, prévoyant des peines pouvant aller jusqu'à trois ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende.

21. Conformément aux dispositions de l'article 4 de l'ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005, les présentes conditions générales s'imposent à tout utilisateur usager du Service.

## **Conditions d'utilisation propres au service Demande APA en ligne**

### **Définition et objet du Service APA**

1. Le service Demande APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) en ligne (ci-après dénommé « le Service APA »), disponible à partir de [teleservice.calvados.fr](https://teleservice.calvados.fr), constitue un ensemble de formulaires contribuant à simplifier les démarches administratives des usagers, mis en œuvre par le Département du Calvados.

2. Le Service APA permet aux usagers de saisir en ligne les formulaires administratifs relatifs aux demandes APA et de les transmettre par voie électronique aux services administratifs compétents. L'utilisation du Service est facultative et gratuite. Elle s'effectue dans le cadre des dispositions législatives ou réglementaires en vigueur relatives aux différentes démarches administratives proposées.

3. L'utilisation du Service est subordonnée à l'acceptation par l'utilisateur des présentes conditions d'utilisation et, le cas échéant, des conditions spécifiques propres à chacune des démarches administratives proposées. Les conditions d'utilisation du Service s'inscrivent dans le cadre de l'article 4 de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives.

## **Fonctionnement du Service**

4. L'utilisateur remplit en ligne le formulaire et valide celui-ci en y joignant éventuellement les pièces nécessaires au traitement de sa démarche.

5. Le Service affiche à l'écran un récapitulatif des éléments renseignés par l'utilisateur afin que celui-ci puisse les vérifier et les confirmer. Après confirmation, les formulaires sont transmis au(x) service(s) administratif(s) compétent(s). La confirmation et la transmission du formulaire par l'utilisateur vaut demande APA et engage son auteur.

6. Après transmission, l'accusé d'enregistrement et/ou, le cas échéant, de réception de la démarche est reçu à l'adresse électronique fournie lors de l'inscription sur [teleservices.calvados.fr](https://teleservices.calvados.fr). Cette adresse lui permettra également de suivre le déroulement de celle-ci.

7. Une fois que le bénéficiaire aura été notifié de la décision du Conseil général (dans un délai de 2 mois), la demande ne restera accessible sur l'espace personnel du demandeur que 2 mois. Suite à cela, toutes les informations relatives à la demande seront supprimées de l'espace personnel.

8. En cas de suppression de son compte par l'utilisateur, les informations ne seront pas conservées par la collectivité.

## **Disponibilité et évolution du Service APA**

9. Le Service APA est disponible 7 jours sur 7, 24h sur 24h. Le Département du Calvados se réserve toutefois la faculté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre, sans préavis, le Service APA pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire. L'indisponibilité du Service APA ne donne droit à aucune indemnité. En cas d'indisponibilité du Service APA, l'utilisateur en est informé et est invité à effectuer sa démarche par la voie traditionnelle, c'est-à-dire par voie papier.

10. Les termes des présentes conditions d'utilisation peuvent être amendés à tout moment, sans préavis, en fonction des modifications apportées au Service APA, de l'évolution de la législation ou pour tout autre motif jugé nécessaire.

## **Durée**

11. L'utilisateur du Service APA est tenu aux présentes pendant toute la durée d'utilisation du Service APA.

## **Engagements et responsabilité**

12. L'utilisateur du Service APA s'engage à ne fournir, dans le cadre de l'utilisation du Service APA, que des informations exactes, à jour et complètes. Dans l'hypothèse où l'utilisateur ne s'acquitterait pas de cet engagement, le Département du Calvados se réserve le droit de lui demander de fournir les pièces

justifiant de l'exactitude des informations fournies. Toutes fraude(s) ou fausse(s) déclaration(s) peut engager la responsabilité pénale du demandeur.

### **Résiliation du compte**

13. Le non respect des présentes peut entraîner la résiliation de plein droit, sans préavis, ni indemnité, du compte de l'utilisateur.

### **Droit applicable et juridiction compétente**

14. Le droit applicable aux présentes est le droit français. En cas de litige, n'ayant pu faire l'objet d'un accord à l'amiable, seuls les tribunaux français du ressort de la cour de Caen, si le litige relève des juridictions civiles, et de Nantes si le litige relève des juridictions administrative.

### **Textes officiels**

**Teleservices.calvados.fr :**

Ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives

Arrêté portant création par le Conseil général du Calvados d'un téléservice dénommé « demande APA en ligne »

**Informatique et libertés :**

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