Règlement de service Vivre à domicile

Version en vigueur au 17 juin 2022

Le présent règlement de service définit les conditions de souscription et d'utilisation du service public délégué Vivre à domicile proposé par XL Autonomie, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Dax sous le numéro 850 091 570 (ci-après dénommée « XL Autonomie »), société créée et codétenue par le département des Landes et La Poste.

Nous vous remercions de bien vouloir le lire attentivement car celui-ci contient des informations importantes relatives à vos droits et obligations.

Ce règlement de service comporte notamment différentes limitations et exclusions, ainsi que des obligations relatives au respect des lois et règlementations applicables.

• Une liste de services vous sera proposée par XL Autonomie. Aucun service ne sera mis en œuvre sans votre accord.

• Pour accéder aux services, vous devez être âgé de 60 ans ou plus, ou être majeur en situation de handicap et titulaire de la Prestation de Compensation du Handicap ou être majeur et atteint d'une maladie chronique, et résider dans le département des Landes.

• Les différents matériels seront mis à votre disposition par XL Autonomie. A l'issue du contrat et sous certaines conditions, XL Autonomie vous demandera leur restitution.

• Les conditions spécifiques propres à chaque service proposé figurent sur les documents annexés aux présentes.

• La souscription aux services implique un abonnement mensuel d'un montant forfaitaire de 30 € TTC (soit 25 € HT), sauf si vous bénéficiez d'un des tarifs réduits prévus à l'article 8.5 du Règlement de Service. Ces montants tiennent compte des aides sociales associées à la délivrance des services et des financements publics ou privés obtenus.

• L'abonnement est éligible au crédit d'impôt de 50% applicable aux services à la personne dans les conditions définies par l'article 199 sexdecies du code général des impôts.

ARTICLE 1. DEFINITIONS

Dans le cadre du présent règlement de services, les termes suivants auront le sens défini ci-après.

« Accompagnant » : désigne l'agent de La Poste, intervenant pour le compte de XL Autonomie, qui sera l'interlocuteur privilégié et le référent principal de l'Usager et qui assure son suivi personnalisé, centralise ses besoins et ses demandes au regard de sa situation et coordonne les interventions à son domicile (Evaluation Initiale, Installation, maintenance ou résiliation).

« Usager » : désigne la personne ayant souscrit aux Services formalisé par le Contrat signé.

« Conditions Spécifiques »: désigne le(s) document(s) présentant chaque Services et leurs modalités et conditions de délivrance.

« Contrat » : désigne la fiche de souscription, le présent Règlement de service et les Conditions Spécifiques de chaque Service.

« Evaluation Initiale » : désigne le rendez-vous réalisé au domicile de l'Usager par un évaluateur professionnel pour identifier ses besoins en vue d'une préconisation de services adaptés.

« Evaluateur Professionnel » : désigne l'agent habilité en travail social d'une société tierce à XL Autonomie, en charge de l'Evaluation Initiale des besoins de l'Usager.

« Fiche de souscription » : désigne le document formalisant l'accord de l'Usager et recensant les Services composant le « bouquet de services » qui lui sont proposés par XL Autonomie.

« Installation » : désigne la livraison, le paramétrage, la mise en service et l'aide à la prise en main des matériels au domicile de l'Usager par le technicien.

« Matériels » : désigne l'ensemble des Matériels mis à disposition de l'Usager par XL Autonomie.

« Partenaires » : Sociétés habilitées par XL Autonomie à réaliser ou à intervenir dans la réalisation de certains Services du bouquet de services.

« Partie(s) » : désigne ensemble ou séparément l'Usager et/ou XL Autonomie.

« Règlement » : désigne le présent Règlement de service ainsi que tout document expressément inclus et mentionné dans le présent Règlement de service.

« Services » : désigne, collectivement et individuellement, l'ensemble des Services proposés par XL Autonomie, (pouvant être opéré par ses Partenaires) composant le « Bouquet de services » objet des présentes, tels que définis par le Règlement de service et listés sur la Fiche de souscription et acceptés par l'Usager.

« Technicien » : désigne l'agent, intervenant pour le compte de XL Autonomie, qui sera en charge de l'installation, de la maintenance et de la désinstallation des équipements au domicile de l'Usager.

ARTICLE 2. DISPOSITIONS GENERALES

Le Règlement régit l'ensemble des relations entre, d'une part, XL Autonomie et ses Partenaires et d'autre part, l'Usager dans le cadre de la souscription aux Services.

Le Règlement applicable est celui en vigueur au jour de la souscription et dont l'Usager a pris connaissance préalablement à la souscription et accepte sans réserve.

Toutefois, XL Autonomie, dans les conditions prévues au Contrat de Délégation de Service Public, et dans le respect de la réglementation applicable, peut apporter toute modification au Règlement, en cas notamment d'évolution des Services.

ARTICLE 3. EVALUATION INITIALE ET SOUSCRIPTION

3.1 Procédure d'Evaluation Initiale

Préalablement à la souscription des Services, XL Autonomie fera procéder, sauf refus de l'Usager, par un Evaluateur Professionnel à une évaluation des besoins de l'Usager et des prérequis techniques de mise en place des Services à son domicile afin de préconiser les Services les plus adaptés sous un délai maximal de 15 jours ouvrés à compter de la réception du coupon-réponse signé de l'Usager (sauf indisponibilité exprimée par l'Usager).

L'Evaluation Initiale se déroule selon les étapes suivantes :
- une prise de rendez-vous d'évaluation par téléphone avec le futur Usager est effectuée par le Partenaire,
- un envoi de confirmation du rendez-vous pris avec l'Usager est réalisé par courrier dans les jours suivants le contact téléphonique,
- une évaluation des besoins de l'Usager, d'une durée estimative de 1h30, est effectuée au domicile de l'Usager.

3.2 Souscription

Dans un délai maximal de 10 jours ouvrés à compter de la date de l'Evaluation Initiale, XL Autonomie adresse à l'Usager un Contrat. L'Usager est entièrement libre d'accepter ou de refuser chacun des Services proposés par XL Autonomie, en le mentionnant sur la fiche de souscription Il peut contacter l'Accompagnant pour obtenir des explications complémentaires sur les préconisations faites et les Services proposés et lui demander l'ajout de Services demande qui sera soumise à la validation d'XL Autonomie.

L'Usager doit retourner le Contrat complété et signé à XL Autonomie dans un délai de 10 jours ouvrés. Au terme de ce délai, l'Accompagnant contactera par téléphone l'Usager afin de poursuivre sa souscription ou de clôturer son dossier. Lors de l'envoi du Contrat signé, il effectue le choix de son mode de paiement (prélèvement ou virement), fournit les éléments nécessaires à la facturation. Il recevra son échéancier de facturation par voie postale avec la première facture.

ARTICLE 4. COORDINATION GLOBALE DES SERVICES ET ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE

XL Autonomie désigne un Accompagnant basé dans les Landes, qui sera l'interlocuteur privilégié de l'Usager. L'Usager peut prendre contact avec l'Accompagnant du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h hors week-end et jours fériés par téléphone, mail ou voie postale. Dès sa souscription, l'Usager recevra une Carte de Visite regroupant les informations nécessaires afin de contacter l'Accompagnant (coordonnées et disponibilités). En cas d'indisponibilité temporaire de l'Accompagnant, un membre de l'équipe prendra le relais pendant son absence, suivant les même horaires et jours travaillés que l'Accompagnant.

Cet Accompagnant pourra notamment :
- conseiller, orienter et répondre aux questions de l'Usager sur les Services. L'Accompagnant reçoit les appels de l'Usager et l'appelle selon la fréquence souhaitée par ce dernier (dans la limite maximale de deux fois par mois) par exemple pour la prise de nouvelles, les anniversaires, les fêtes ;
- identifier la nécessité de faire évoluer les Services au vu de l'évolution des besoins de l'Usager avec une possibilité d'ajout, de modification ou de suppression de Matériel ou de Services. Toute modification des Services (ajout, suppression, évolution) fera l'objet de la signature d'un nouveau contrat ;
- mesurer la satisfaction de l'Usager sur les Services par des questionnaires papier et des entretiens téléphoniques dédiés. L'Usager peut refuser de répondre s'il le souhaite.

- coordonner les Services et les interventions en fonction des besoins de l'Usager (SAV, maintenance, résiliation, …) et des urgences. - réaliser le service après-vente (« SAV ») de niveau 1.

ARTICLE 5. MATERIELS

5.1. Mise à disposition

Dans le cadre de certains Services, XL Autonomie pourra mettre à disposition de l'Usager des Matériels pendant la durée du Contrat.
Le Règlement ne transfère en aucun cas un droit de propriété sur les Matériels au profit de l'Usager, lequel reste en toute hypothèse la propriété de XL Autonomie.
En aucun cas l'Usager n'est autorisé à donner, vendre, louer prêter ou mettre à disposition d'un tiers, y compris à titre gratuit, les Matériels ou consentir des sûretés sur ces Matériels.
A compter de leur livraison, et jusqu'à la résiliation du ou des Services concernés, l'Usager est responsable des Matériels mis à sa disposition dans le cadre du Contrat.

A ce titre, l'Usager s'engage :
- à apporter, dans la garde desdits Matériels, les mêmes soins qu'il apporte dans la garde des choses qui lui appartiennent ;
- à les utiliser conformément à la notice d'utilisation et aux instructions communiquées par XL Autonomie;
- à ne pas les utiliser à une fin autre que celle du Contrat ;
- à avertir sans délais l'Accompagnant en cas de dysfonctionnement, destruction partielle ou totale, vol ou perte des Matériels ;
- à les restituer à XL Autonomie en bon état, y compris de propreté.

5.2. Installation à domicile et délais de mise en œuvre des Services

Les Services seront mis en œuvre par XL Autonomie dans un délai maximum d'un mois suivant la réception par XL Autonomie du Contrat dûment complété et signé.

L'Installation à domicile des Matériels (cf. durée moyenne d'installation dans le tableau ci-dessous) est réalisée par le Technicien ou l'Accompagnant.

Type de matériel	Durée moyenne d'installation
Tablette numérique	60 minutes
Jeux de mémoire	10 minutes
Eclairage nocturne	15 minutes
Téléassistance standard	20 minutes
Téléassistance avancée	60 minutes

Ce dernier convient d'un rendez-vous au domicile de l'Usager par téléphone.
Lors de cette prise de rendez-vous, il s'assure de ce que l'Usager dispose des prérequis techniques d'installation des Matériels.

Type de matériel	Prérequis techniques
Tablette numérique	Internet Adresse mail
Eclairage nocturne	Prise de courant Lampe et ampoule disponible
Téléassistance standard	Bracelet ou médaillon Contacts d'urgence
Téléassistance avancée	Bracelet ou médaillon Contacts d'urgence Nombre de pièces et de portes à équiper

Lors du rendez-vous d'Installation à domicile, le Technicien (ou l'Accompagnant) procède aux prestations suivantes :

- paramétrer les Matériels,
- réaliser les tests d'usage,
- accompagner l'Usager à l'utilisation et à la prise en main,
- expliquer la marche à suivre en cas de SAV en lien avec l'Accompagnant.

5.3. Service Après-Vente

L'Accompagnant est le référent unique en cas de SAV, il réceptionne l'ensemble des appels de demande d'assistance de l'Usager et consulte les alertes techniques issues des Matériels installés au domicile de l'Usager.

L'Accompagnant qualifie le besoin d'assistance avec l'Usager par téléphone dans un délai de 2 jours ouvrés (immédiat pour la téléassistance standard) à compter de l'appel de l'Usager ou de l'alerte provenant du Matériel. En cas de non-résolution du problème par téléphone (niveau 1), il prend contact avec la hotline technique des Partenaires (niveaux 2 et 3).

Si le dysfonctionnement technique requiert une réparation ou un remplacement du Matériel, il se déplace ou mandate un Technicien pour une visite à domicile.

Le délai de traitement et de résolution des demandes SAV est de deux (2) jours ouvrés pour la téléassistance standard et de huit (8) jours ouvrés pour les autres Matériels. Tout déplacement à domicile justifié par un mauvais usage (appareil débranché ou déchargé, modification de l'installation) par l'Usager pourra lui être refacturé par XL Autonomie à l'Usager à hauteur du montant forfaitaire de 70 € TTC.

ARTICLE 6. DUREE DU CONTRAT – ENGAGEMENT MINIMUM

Le Contrat prend effet à compter de sa date de signature par l'Usager.

Le Contrat est souscrit pour une période ferme initiale de douze (12) mois à compter de la date de la première facture. A l'issue de cette période ferme il peut être dénoncé à tout moment par l'Usager par écrit dans les conditions de l'article 7.1.2.

L'abonnement de l'Usager sera renouvelé tacitement, sauf demande contraire exprimée par l'Usager auprès de l'Accompagnant et réitérée par écrit dans un délai d'un mois avant la date d'échéance du Contrat, dans la limite de la durée du Contrat de Délégation de Service Public, qui prendra fin au plus tard le 29 mars 2024.
En cas de fin anticipée du Contrat de Délégation de Service Public, le Contrat prendra fin. L'Accompagnant préviendra l'Usager dans les meilleurs délais et dans un délai minimum de d'un mois avant la fin effective du Contrat.

ARTICLE 7. RESILIATION

7.1. Motifs de résiliation

7.1.1. Résiliation pour faute

A tout moment, le non-respect par une Partie de ses obligations autorise l'autre Partie à résilier le Contrat après mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet pendant quinze (15) jours. XL Autonomie a la possibilité de résilier un ou plusieurs Services de l'Usager en cas de non-respect du Règlement de Service, des Conditions Spécifiques d'utilisation des Services, d'impayé supérieur à 3 mois d'abonnement après mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet pendant quinze (15) jours.

En cas de situation de discrimination, de violence (verbale, physique ou à caractère sexuel) ou de comportement inapproprié à l'égard de son personnel ou de celui de ses Partenaires, XL Autonomie pourra résilier un ou plusieurs Services avec effet immédiat.

7.1.2. Résiliation pour convenance (à l'issue de la période ferme)

A l'issue de la période ferme d'engagement prévue à l'article 6 « Durée du Contrat - engagement minimum », le Contrat peut être résilié sans motif à tout moment par l'Usager par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie.
La résiliation prend effet à la fin du mois courant si le courrier est reçu avant le 20 du mois, sinon celle-ci sera effective à la fin du mois suivant.

7.1.3. Suspension ou résiliation pour évènements de vie

En cas d'hospitalisation de longue durée (supérieure à deux (2) mois), l'Usager peut demander à l'Accompagnant une suspension temporaire de sa facturation sur présentation de justificatifs.

Le décès, l'entrée en établissement d'hébergement et le déménagement hors du Département des Landes entraînent automatiquement la résiliation du Contrat même lors de la période ferme à compter de la date de réception de l'information par l'Accompagnant.

7.2. Effets de la résiliation

A compter de la date de fin du Contrat, la fourniture des Services cessera et l'Usager ne pourra plus bénéficier des Services offerts dans le cadre du Contrat.
Les Matériels seront désinstallés et restitués à XL Autonomie.

7.2.1. Effets de la résiliation : Désinstallation des Matériels

Au terme du Contrat, l'Usager est tenu de restituer le Matériel mis à sa disposition.

A cet effet :
- Pour la tablette numérique, l'éclairage nocturne et la téléassistance standard : l'Accompagnant adressera à l'Usager (ou à ses aidants en cas de résiliation pour événement de vie) un bon retour. L'Usager doit retourner le Matériel dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception par l'Usager du bon de retour.
- Pour la téléassistance avancée, l'Accompagnant commande une prestation de désinstallation du Matériel auprès du Technicien qui prendra rendez-vous à domicile pour récupérer le Matériel en vue d'un éventuel reconditionnement dans un délai maximal de quinze (15) jours ouvrés à compter de la prise de rendez-vous.

En cas de non-retour des Matériels par l'Usager dans les délais, une prestation de récupération des Matériels à domicile par un Technicien lui sera proposée et facturée soixante-dix euros (70 € TTC) par XL Autonomie.

La durée estimative de désinstallation des Matériels à domicile est la suivante :

Type de matériel	Durée de désinstallation
Tablette numérique	15 minutes
Eclairage nocturne	15 minutes
Téléassistance standard	15 minutes
Téléassistance avancée	20 à 45 minutes (selon le nombre de capteurs)

Un soin particulier sera apporté aux opérations de désinstallation des Matériels au domicile de l'Usager. XL Autonomie ne peut être tenue pour responsable des éventuels désagréments causés par celle-ci.

En cas d'impossibilité de récupération y compris partielle du Matériel mis à disposition (non restitution, perte, vol, destruction), XL Autonomie se réserve le droit de facturer un supplément forfaitaire à l'Usager ou à ses aidants correspondant à la valeur à neuf du Matériel non rendu à savoir :

- tablette numérique : 229 € TTC
- éclairage nocturne : 111 € TTC
- téléassistance standard : 251 € TTC
- téléassistance avancée : 588 € TTC

7.2.3. Effets de la résiliation : fin des paiements

Au cours de la période ferme d'engagement :
En cas de résiliation totale, quel qu'en soit le motif – sauf évènements de vie de l'Usager visés à l'article 7.1.3 - au cours de la période ferme d'engagement décrite à l'article 6, les mensualités restant à courir jusqu'à la fin de cette période seront dues et exigibles immédiatement.

Dans le cas d'une résiliation totale pour évènements de vie de l'Usager visés à l'article 7.1.3 et où du Matériel a été mis à disposition de l'Usager : l'arrêt de la facturation est suspendu à la récupération des Matériels par XL Autonomie.

A l'issue de la période ferme d'engagement :

- Si aucun Matériel n'est mis à disposition de l'Usager : le paiement étant réalisé à terme échu, le dernier prélèvement sera effectué au début du mois suivant la date effective de résiliation. Dans le cas où l'Usager est à l'initiative de la rupture, la résiliation prend effet à la fin du mois courant si le courrier est reçu avant le 20 du mois, sinon celle-ci sera effective à la fin du mois suivant.
- Si du Matériel a été mis à disposition de l'Usager : l'arrêt de la facturation est suspendu à la récupération des Matériels par XL Autonomie.

7.3. Adresses de notification

Pour l'exercice des droits de dénonciation et de résiliation du Contrat, les lettres recommandées avec avis de réception devront être adressées :

- A l'Usager : à l'adresse indiquée dans le Contrat
- A XL Autonomie, à l'adresse suivante :

XL Autonomie
36 rue Pascal Lafitte
40100 DAX

ARTICLE 8. CONDITIONS FINANCIERES

8.1. Dispositions générales

Les Services sont accessibles sous forme d'un abonnement mensuel forfaitaire précisés dans le Contrat.
Tout mois commencé est dû.
La résiliation du Contrat rend immédiatement exigible l'ensemble des sommes dues par l'Usager au titre du Contrat.

8.2. Modalités de facturation

Lors de la souscription aux Services, un échéancier prévisionnel de facturation sera adressé par voie postale à l'Usager avec la première facture.
La première facture interviendra à la date de mise en service des Services. Les factures émises par XL Autonomie au titre de l'abonnement sont adressées à l'Usager à l'adresse postale indiquée lors de la souscription.

8.3. Modalités de paiement

Pour l'abonnement mensuel aux Services, le paiement est effectué par l'usager :

Soit **par prélèvement automatique** : l'Usager doit avoir remis à l'Accompagnant son RIB et mandat SPEA complété et signé Il s'engage à informer l'Accompagnant et à compléter un nouveau mandat SEPA, au minimum un (1) mois avant la prochaine échéance, de tout changement de sa domiciliation bancaire.
En cas de résiliation du Contrat, le prélèvement automatique est arrêté.

- Soit **par virement sur le RIB de XL Autonomie** – l'Usager doit avoir remis lors de sa souscription son RIB. En cas de résiliation dans les du Contrat, la suspension du virement est réalisée par l'Usager.

Le paiement est effectué mensuellement à terme échu, au plus tard le 15 de chaque mois. Le premier prélèvement ou virement aura lieu le deuxième mois suivant la date de souscription aux Services.

Les données bancaires de l'Usager sont conservées conformément aux dispositions légales en vigueur.

8.4. Incident de paiement

En cas d'incident de paiement (virement non effectué, rejet d'un prélèvement…), XL Autonomie se réserve le droit de suspendre tout ou partie des Services sans indemnité, après notification préalable à l'Usager par tout moyen.
La régularisation des impayés permettra la reprise des Services, sauf en cas de résiliation du Contrat par XL Autonomie dans les conditions prévues au Règlement.

8.5. Prix des Services

L'accès aux Services se fait en payant un abonnement mensuel dont le montant forfaitaire s'élève à 30 € TTC (soit 25 € HT), hors tarifs réduits disponibles pour les Usagers dans les conditions prévues sur le site internet www.xl-autonomie.fr (voir pavé « Tarification ») et sur la fiche de souscription.

L'abonnement est éligible au crédit d'impôt de 50% applicable aux services à la personne dans les conditions définies par l'article 199 sexdecies du code général des impôts.

Ces montants tiennent compte des aides sociales associées à la délivrance des Services et de financements.

XL Autonomie pourra réviser dans les conditions du Contrat de Délégation de Service Public le montant de l'abonnement mensuel une fois par an et en informera préalablement l'Usager au moins un mois avant l'application du nouveau tarif. L'Usager aura alors la possibilité de résilier le Contrat.

8.6. Justificatif fiscal

XL Autonomie adressera une fois par an un relevé des règlements effectués dans l'année au titre du Contrat. Ce relevé fera office d'attestation fiscale vous permettant de bénéficier d'un crédit d'impôt sur le revenu conformément aux textes en vigueur et de justificatif fiscal à conserver en cas de contrôle fiscal.

L'Usager peut bénéficier de ce crédit d'impôt, dès lors qu'il remplit les conditions légales et qu'il est le bénéficiaire direct des Services.

XL Autonomie ne peut être tenue pour responsable de toute évolution législative venant modifier les conditions d'obtention du crédit d'impôt ou le supprimer. Il revient donc à l'Usager de s'assurer de son éligibilité au crédit d'impôt.

ARTICLE 9. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

XL Autonomie traite vos données à caractère personnel pour :

- Vous proposer et vous fournir les Services, dans le cadre de l'exécution d'une Délégation de Service Public qui lui a été confiée par le Département des Landes.
- Votre participation à l'étude VIVADOM (évaluation de l'impact de l'implémentation du service public délégué Vivre à domicile sur la qualité de vie des seniors), si vous ne vous y êtes pas opposé expressément auprès de l'équipe VIVADOM (contact : Pr Achille TCHALLA 05 55 05 69 57) par l'envoi du coupon transmis dans la note d'information.

Les destinataires de ces données personnelles sont les partenaires (CARSAT, MSA, CIAS, CD 40) au titre du financement des services, les CCAS du département des Landes pour l'inscription au registre du plan de sauvegarde et l'Université de Limoges en cas de participation à l'étude VIVADOM.

L'Evaluation Initiale de vos besoins à domicile par un Evaluateur Professionnel nécessite le traitement de données de santé afin de vous préconiser les services adaptés à votre situation individuelle. Ces données sont destinées à XL Autonomie, à La Poste et aux Partenaires qu'elle mobilise pour mettre en œuvre ces Services. Le Département des Landes ne reçoit pas communication de vos données de manière nominative.

Toutefois, XL Autonomie lui communique des données agrégées (statistiques concernant les Usagers des services) qu'elle conservera un an après le terme du Contrat. Vous pouvez, sur simple demande formulée à l'adresse ci-dessous, vous opposer à ce que vos données personnelles soient prises en compte pour l'élaboration de ces statistiques.

Vos données seront conservées par XL Autonomie pour la durée strictement nécessaire du Contrat et par l'Université de Limoges jusqu'à 2 ans après la dernière publication des résultats de l'étude VIVADOM. Toutefois, XL Autonomie conservera plus longtemps, et jusqu'à l'atteinte des durées de prescription, les données qui sont nécessaires au respect de ses obligations comptables, fiscales et sociales. Si au cours du processus de souscription, vous décidez de ne pas bénéficier des Services, vos données seront supprimées.

Vos droits d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement et d'effacement de vos données collectées dans le cadre du Contrat peuvent être exercés par courrier à l'adresse suivante :

XL Autonomie
36 rue Pascal Lafitte
40100 DAX

Vous veillerez à préciser vos noms, prénoms, adresse postale et numéro de contrat. Vous pourrez également joindre pour toute question en lien avec la gestion de vos données, ou en cas de difficulté à ce sujet : Le Délégué à la Protection des Données, CP Y412, 9 rue du Colonel Pierre Avia, 75015 Paris. Vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Pour l'exercice de vos droits d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement et d'effacement à l'étude VIVADOM, vous pouvez contacter l'équipe VIVADOM (Pr Achille Tchalla 05 55 05 69 57). Vous pourrez également joindre pour toute question en lien avec la gestion de vos données, ou en cas de difficulté à ce sujet le Délégué à la Protection des Données de l'Université de Limoges (dpo@unilim.fr).

ARTICLE 10. DROIT DE RETRACTATION

L'Usager est informé qu'il dispose d'un droit de rétractation conformément à l'article L221-18 du code de la consommation et qu'il peut exercer ce droit gratuitement et sans motif pendant les quatorze (14) jours suivants la souscription aux Services.

L'Usager peut exercer son droit de rétractation en complétant l'ensemble des champs du formulaire ci-dessous, ou par tout écrit exprimant de manière explicite la mise en œuvre du droit de rétractation et en l'adressant par courrier postal à l'adresse suivante : XL Autonomie, **36 rue Pascal Lafitte - 40100 DAX.**

****

Formulaire type de rétractation :
A l'attention de :
XL Autonomie
36 rue Pascal Lafitte
40100 DAX

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur (au choix):

☐ L'ensemble du bouquet de Services numériques auprès des personnes vulnérables du Département des Landes
☐ Le ou les Services suivants (à compléter par l'Usager) :

Prénom et Nom de l'Usager :
Adresse :

Date :

****

ARTICLE 11. RESPONSABILITE

XL Autonomie (et les Partenaires opérant les Services) ne pourront être tenus responsables :

- des informations renseignées par l'Usager et d'éventuels dommages causés du fait d'informations ou de déclarations inexactes, incomplètes ou fausses renseignées par l'Usager ;
- des conséquences de l'utilisation des Services par l'Usager de manière non conforme au Règlement et aux Conditions Spécifiques, aux instructions communiquées par XL Autonomie et ses Partenaires, et à la réglementation en vigueur ;
- des conséquences du non-respect des notices d'utilisation des Matériels ou d'utilisation non conforme aux caractéristiques techniques ;

- des dégradations volontaires ou involontaires des Matériels, accidents de toutes sortes affectant les Matériels ou les réseaux téléphonique ou électrique, tels que choc, surtension, foudre, inondation, incendie, et leurs conséquences et d'une manière générale, tous les événements qui résultent d'une utilisation ou d'une situation anormale ;
- des dommages indirects pouvant être subis par l'Usager ;
- de manquements qui seraient imputables à l'Usager, au fait d'un tiers, à un cas de force majeure et d'une manière générale de tout événement extérieur ne permettant pas la bonne délivrance ou utilisation du Service.

L'Usager reconnait que XL Autonomie et les Partenaires opérant les Services ne sont pas des professionnels de la santé et par conséquent les Services ne relèvent pas du domaine médical.

ARTICLE 12- Force majeure

Aucune des Parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du Contrat qui seraient dus à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

De convention expresse entre les Parties, sont également reconnus comme évènement de force majeure, notamment :
-Les restrictions ou perturbations de circulation empêchant ou rendant plus difficile la desserte du domicile de l'Usager ou de la Pharmacie,
-Les épidémies, pandémies ou crises sanitaires,
-Les conséquences d'instructions et informations communiquées par l'Usager ou les Aidants,
-Les intempéries, incendies ou catastrophes naturelles,
-La saturation, la défaillance ou la perturbation, quel qu'en soit le motif, des installations électriques privatives d'alimentation d'électricité ou de la connexion permanente de la ligne téléphonique ou du réseau GSM/GPRS, ainsi qu'un dysfonctionnement des réseaux publics de distribution d'électricité,
-Les variations du courant des lignes électrique ou téléphonique, résultant et/ou provoquant des interférences de toutes sortes, d'origine électrique, radioélectrique ou électromagnétique,
-La défaillance du réseau ADSL utilisé par l'Usager, que celle-ci soit liée à une défaillance de son fournisseur d'accès, à une défaillance du modem routeur utilisé par l'Usager ou à un quelconque des éléments situés entre l'Equipement et le routeur ADSL (câble, switch, etc.).
-La défaillance dans la transmission et l'affichage des données relatives au suivi d'activité de l'Usager,
-L'indisponibilité, le retard ou le refus d'intervenir des Aidants ou services d'urgence et de secours,

-et, pour le service de tablette numérique : le blocage des communications électroniques, y compris des réseaux de communications électroniques, non prévisible par XL Autonomie, remettant en cause les normes et standards de sa profession
- et tout autre cas indépendant de la volonté des Parties empêchant l'exécution normale des obligations découlant du Contrat.

La Partie qui se prévaut d'un cas de force majeure en informera l'autre par tout moyen.
La Service sera suspendu pendant la durée de l'empêchement.
XL Autonomie s'efforcera de reprendre la fourniture du Services dans les meilleurs délais.

ARTICLE 13 - REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat relève du droit français et des juridictions françaises.

En cas de contestation sur l'application, l'interprétation ou l'exécution du Règlement, les Parties s'efforceront de trouver une solution amiable.

L'Usager peut effectuer une réclamation auprès de XL Autonomie à l'adresse suivante : XL Autonomie, 36 rue Pascal Lafitte - 40100 DAX

L'Usager a la possibilité, si la réponse de XL Autonomie ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse deux (2) mois après le dépôt de sa réclamation, de saisir le Médiateur du Groupe La Poste, Case Postale F 407, 9 rue du Colonel Pierre Avia, 75757 PARIS CEDEX 15, http://www.laposte.fr/mediateurdugroupe, qui est compétent pour tout litige concernant l'ensemble des Services couverts par le Règlement. La procédure de médiation est gratuite. Le Médiateur du groupe La Poste peut être saisi par les consommateurs soit directement soit par un intermédiaire (association de consommateurs, avocat, élu, autre médiateur…).

Dans le cas où un désaccord persisterait, l'Usager peut saisir le tribunal compétent.