

Conditions Générales

- Le Souscripteur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat. (article L.221-18 du Code de la Consommation).
- Le Souscripteur peut exercer son droit de rétractation en adressant à la Société REDION TÉLÉASSISTANCE, avant l'expiration du délai, le formulaire de rétractation joint au contrat, ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter (article L.221-21 du Code de la Consommation).
- Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions d'exécution du service de téléassistance proposé par la Société REDION TÉLÉASSISTANCE aux Bénéficiaires. Ce service repose sur la mise à disposition des matériels de téléassistance et la fourniture d'une prestation de téléassistance 24h/24, 7J/7.

Plan de présentation des Conditions Générales

- Définitions générales / Description du matériel
- Comment utiliser votre matériel au quotidien ?
- Prérequis

1. Nature de la prestation et durée

- 1-1 La prestation
- 1-2 La durée du contrat
- 1-3 La résiliation anticipée
- 1-4 Effet de la résiliation

2. Le service d'assistance

- 2-1 Règles à observer en cas d'assistance
- 2-2 Recours à un tiers : les Parrains
- 2-3 L'assistance en urgence
- 2-4 L'entretien convivial

3. Le matériel

- 3-1 Mise à disposition
- 3-2 Mise en service
- 3-3 Utilisation
- 3-4 Maintenance - Évolution du matériel
- 3-5 Restitution du matériel
- 3-6 La téléassistance via DOMVEIL® LIBERTÉ via GPRS/3G/4G

4. Les obligations réciproques

- 4-1 Les obligations de la Société REDION TÉLÉASSISTANCE
- 4-2 Les obligations du Souscripteur et du Bénéficiaire

5. Les conditions financières

- 5-1 Les prestations de Téléassistance sont payables annuellement, terme à échoir
- 5-2 Défaillance du Souscripteur
- 5-3 Modification des tarifs de l'abonnement mensuel et du montant des frais
- 5-4 Frais de remplacement des matériels
- 5-5 Frais de non-restitution des matériels à l'issue du contrat

6. Transfert – cession

7. Dispositions diverses

- 7-1 Confidentialité
- 7-2 Données personnelles
- 7-3 Enregistrement des conversations

8. Information sur le droit de rétractation

9. Réclamations / médiation

Définitions Générales

SOUSCRIPTEUR

À la qualité de SOUSCRIPTEUR la personne physique qui souscrit le contrat auprès de la Société REDION TÉLÉASSISTANCE, pour son compte ou pour le compte d'une autre personne et qui est tenue aux obligations financières prévues au contrat.

BÉNÉFICIAIRE

À la qualité de BÉNÉFICIAIRE la personne physique domiciliée en France Métropolitaine utilisatrice des biens et services objets du contrat de téléassistance. Le bénéficiaire est tenu de veiller au bon état et à l'entretien du matériel mis à sa disposition dans le cadre du présent contrat.

PARRAIN

Personne physique désignée par le Souscripteur dans les Dispositions Particulières disposant des clés du domicile du bénéficiaire et acceptant d'intervenir au domicile du

Bénéficiaire dans un délai de 30 minutes, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 suite à l'appel du Plateau de Téléassistance.

PLATEAU DE TÉLÉASSISTANCE

Plateau de réception des appels émis par le Bénéficiaire via le matériel de téléassistance (transmetteur et/ou déclencheur) ou transmis automatiquement par le dispositif de détection de chute le cas échéant.

Description du matériel

La Société REDION TÉLÉASSISTANCE pendant toute la durée du contrat met à disposition du Bénéficiaire, le cas échéant par l'intermédiaire du Souscripteur, le matériel nécessaire à la mise en œuvre du service de téléassistance. Le matériel de téléassistance est composé d'un transmetteur et d'un déclencheur.

TRANSMETTEUR :

Appareil qui permet au Bénéficiaire de déclencher un appel à destination du Plateau de Téléassistance par une pression sur son bouton d'alarme ou par une pression sur le Déclencheur. Cet appareil permet un dialogue interphonique avec le Plateau de Téléassistance grâce à un micro et un haut-parleur.

Il est impératif de veiller au bon état et à l'entretien du Transmetteur, ainsi qu'à l'absence de dégradation éventuelle de celui-ci après une chute.

Dans ce cas, nous vous remercions de contacter impérativement notre **service d'assistance technique/SAV au : 01 70 72 46 54** qui effectuera les tests nécessaires (coût d'un appel local).

Pour la téléassistance mettant en œuvre le DOMVEIL® LIBERTÉ via GPRS/3G/4G, l'appareil ne peut fonctionner que dans une zone de couverture de téléphonie mobile.

DÉCLENCHEUR

Appareil portatif qui permet au Bénéficiaire, par une pression, de déclencher un appel à destination du Plateau de Téléassistance par l'intermédiaire d'un signal radio envoyé à distance par le Transmetteur.

Il peut se présenter sous la forme :

- D'un Médaille à porter en bracelet
- D'un Médaille bijou à porter en collier
- D'un Médaille à porter en bracelet ou en collier avec Fonction Détecteur de chute lourde.

Il est impératif de veiller au bon état et à l'entretien du déclencheur, ainsi qu'à l'absence de dégradation éventuelle de celui-ci après une chute.

Dans ce cas, nous vous remercions de contacter impérativement notre **service d'assistance technique/SAV au : 01 70 72 46 54** qui effectuera les tests nécessaires (coût d'un appel local. Du lundi au vendredi de 9h à 17h).

FONCTION DÉTECTEUR DE CHUTE LOURDE (OPTION)

Dispositif équipant le Déclencheur et permettant de détecter automatiquement une chute brutale suivie d'une absence de reprise d'équilibre et de retour à la station initiale du porteur et de générer alors un appel à destination du Plateau de Téléassistance.

ATTENTION : Les technologies sur lesquelles sont basées cette fonction ne garantissent pas de détecter avec certitude toutes les chutes lourdes. Une pression sur le Déclencheur doit rester le recours principal.

Si la chute est suivie d'une reprise d'altitude stable du porteur d'au moins 20 secondes, l'appel est annulé. Si aucune reprise d'altitude n'est constatée par le détecteur, le Déclencheur vibre pendant 20 secondes et un appel automatique est alors émis à destination du Plateau de Téléassistance. Certains types de chutes (telles que chute molle, chute/descente contrôlée contre un mur ou sur une chaise) ne sont pas détectées. Dans ce cas, le porteur doit déclencher manuellement un appel par simple pression sur le Déclencheur. La pression sur le Déclencheur doit rester le principal moyen de déclenchement d'un appel à destination du Plateau de Téléassistance.

IMPORTANT :

conditions de fonctionnement du matériel de téléassistance

Une absence de transmission de l'appel au Plateau de Téléassistance peut intervenir dans les cas suivants, indépendants de la volonté de la Société REDION TÉLÉASSISTANCE

- Défaillance ou interruption des réseaux de communications.
 - Défaillance ou interruption de l'alimentation électrique au domicile du Bénéficiaire.
- Les modalités d'utilisation du matériel de téléassistance figurent dans le Guide d'utilisation/installation fourni avec le matériel.

Si vous voulez annuler votre commande, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-dessous.

Formulaire de rétractation (Articles L. 221-21 et suivants du Code de la Consommation)

Conditions :

Compléter et signer ce formulaire ;

L'envoyer par Lettre Recommandée avec Avis de Réception ;

Utiliser l'adresse figurant au dos ;

L'expédier au plus tard le 14^{ème} jour calendaire à partir du jour de la commande ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

Je soussigné, déclare annuler la commande ci-après :

- Nature du bien ou service commandé :
- Date de la commande : /..... /.....
- Nom et prénom du souscripteur :
- Adresse du souscripteur :

• Signature du souscripteur :

Conditions Générales (suite)

COMMENT UTILISER VOTRE MATÉRIEL AU QUOTIDIEN ?

- 1/ Effectuez une pression sur votre Déclencheur ou sur le bouton d'alarme de votre Transmetteur pendant une seconde si vous souhaitez appeler le Plateau de Télé-assistance.
- 2/ Ne déplacez pas votre Transmetteur après sa mise en service par le technicien, la connexion au réseau téléphonique pouvant être perturbée.
- 3/ Ne débranchez ni la prise téléphonique ni la prise d'alimentation électrique de votre transmetteur.
- 4/ Outre les tests automatiques, n'hésitez pas à tester tous les mois votre Déclencheur et votre Transmetteur, en déclenchant un appel.

Avertissement

- Le voyant rouge clignote : votre Transmetteur est en dérangement technique. N'hésitez pas à nous contacter au numéro d'assistance technique ci-dessous.
- Le voyant vert ou blanc clignote : vérifiez que votre Transmetteur n'a pas été débranché accidentellement de sa prise électrique.
- Si vous modifiez votre abonnement téléphonique (changement d'opérateur, abonnement Internet, etc.), merci de nous en informer immédiatement ; votre Transmetteur risque de ne plus pouvoir envoyer des appels.
- Si vous vous absentez quelques jours, il est important de prévenir le plateau de téléassistance (en appuyant sur votre Déclencheur ou sur le bouton d'alarme du Transmetteur) qui validera avec vous la procédure à suivre.

ASSISTANCE TECHNIQUE /SAV :

Vous pouvez contacter notre service d'assistance technique/SAV au :

01 70 72 46 54 - Du lundi au vendredi de 9h à 17h
(coût d'un appel national depuis un téléphone fixe).

Vous trouverez la Notice du constructeur et
un Guide d'utilisation/installation joints à chaque appareil.

PRÉREQUIS

Le Bénéficiaire doit résider en France Métropolitaine.
Le Bénéficiaire doit disposer à son domicile d'une alimentation électrique (220 Volts) et d'une ligne téléphonique fixe non restreinte (dégrouper ou non) pour garantir le fonctionnement du service de Téléassistance. L'abonnement téléphonique ne doit faire l'objet d'aucune restriction d'appel. L'utilisation du DOMVEIL® LIBERTÉ doit être sous une zone de couverture permettant l'émission et la réception des appels. Le Bénéficiaire doit disposer d'au moins un Parrain dépositaire des clés pouvant et acceptant d'intervenir au domicile de ce premier dans un délai de 30 minutes, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. La liste du ou des Parrains dépositaires des clés ainsi que leurs numéros de téléphones sont indiqués par le Souscripteur/Bénéficiaire dans le contrat complété.
Les informations nécessaires au service de Téléassistance doivent être tenues à jour par le Souscripteur/Bénéficiaire afin que le service puisse être rendu.

Conditions Générales

1. NATURE DE LA PRESTATION ET DURÉE

1-1 La prestation

La Société REDION TÉLÉASSISTANCE met à disposition du Bénéficiaire résidant sur le territoire métropolitain français, un Transmetteur spécifique. Ce Transmetteur installé au domicile du Bénéficiaire permet d'émettre un appel par l'intermédiaire d'un réseau téléphonique (mobile ou fixe, dégroupé ou non) puis de dialoguer avec le Plateau de Téléassistance. Le Plateau de Téléassistance reçoit les appels et identifie leur origine.

Ce service est assuré en langue française par le Plateau de Téléassistance agissant de la manière suivante :

Le Plateau de Téléassistance identifie la nature de l'appel au cours du dialogue avec le Bénéficiaire. Une absence de dialogue sera assimilée à une urgence.
Selon les échanges avec le Bénéficiaire, le Plateau de Téléassistance peut décider de solliciter un ou plusieurs intervenants définis ci-après : les Parrains déclarés par le Bénéficiaire lors de la souscription, et si nécessaire les secours d'urgence (pompiers ou SAMU, qui sont seuls décisionnaires de leur intervention).

Le Plateau de Téléassistance se tient informé de l'arrivée des intervenants sollicités et les relance si besoin.

En cas de déroulement de l'intervention justifiant le transport du Bénéficiaire vers un centre médicalisé de secours, le Plateau de Téléassistance en informe un des Parrains.

1-2 La durée de la prestation

Le contrat est effectif à compter de la date de mise en service de l'équipement permettant l'accès au service et sous réserve du règlement des sommes dues à cette date. La durée du contrat est fixée à 12 mois. À son terme, il se renouvelle par tacite reconduction pour des périodes d'une même durée, sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins deux mois avant l'expiration de chaque terme.

1-3 La résiliation anticipée

- A l'initiative de la Société REDION TÉLÉASSISTANCE.

Le présent contrat pourra être résilié de plein droit :

Dans un délai de 30 jours après mise en demeure restée infructueuse en cas d'absence de paiement par le Souscripteur d'une échéance à la date d'exigibilité et/ou des frais consécutifs aux interventions des secours d'urgence.

Dans un délai de 30 jours en cas de défaillance réitérée des Parrains nécessitant l'intervention des secours d'urgence pour des demandes ne relevant pas de l'urgence et/ou conduisant au refus des secours d'urgence d'intervenir.

Dans un délai de 30 jours lorsque l'Opérateur n'est plus en mesure de rendre le service prévu au contrat du fait d'un manquement contractuel du Bénéficiaire ou du Souscripteur et/ou de l'évolution de l'état de santé du Souscripteur/Bénéficiaire. Les interventions injustifiées et répétées des Services de secours démontrant l'inadaptation du service de téléassistance à la situation du Bénéficiaire.

Dans un délai de quatre mois lorsque l'Opérateur cesse la commercialisation du matériel objet du contrat, et après information du Souscripteur par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le Souscripteur sera alors tenu de restituer le matériel à la Société REDION TÉLÉASSISTANCE (voir l'article 3-5) et lui verser une somme égale au montant des échéances impayées au jour de la résiliation (sans préjudice de tous dommages et intérêts).

- A l'initiative du Souscripteur

Le contrat pourra être résilié avant terme :

En cas de décès ou d'hospitalisation du Bénéficiaire : sans préavis à compter de la première présentation auprès de la Société REDION TÉLÉASSISTANCE de la lettre recommandée avec accusé de réception incluant le certificat de décès ou le justificatif d'hospitalisation.

En cas d'entrée du Bénéficiaire en maison de retraite : avec un préavis de deux mois à compter de la première présentation auprès de la Société REDION TÉLÉASSISTANCE de la lettre recommandée avec accusé de réception. Pour les contrats souscrits depuis moins de 3 mois, des frais administratifs additionnels forfaitaires de traitement d'un montant de 75 € TTC s'appliquent.

Pour motifs personnels : avec un préavis de deux mois à compter de la première présentation auprès de la Société REDION TÉLÉASSISTANCE de la lettre recommandée avec accusé de réception. Pour les contrats souscrits depuis moins de 3 mois, des frais administratifs additionnels forfaitaires de traitement d'un montant de 75 € TTC s'appliquent.

La demande de résiliation du contrat peut également être adressée par email à client.ta@redion.com ou en utilisant le formulaire « Résilier mon contrat » disponible sur notre site web : ea-lateleassistance.com.

1-4 Effet de la résiliation

Dans un délai maximum de 15 jours ouvrés suivant la date de prise d'effet de la résiliation, le matériel devra être restitué à la Société REDION TÉLÉASSISTANCE par tous moyens à l'adresse suivante : REDION TÉLÉASSISTANCE – 9 ZAC Parc de la Méditerranée – 34470 PEROLS. À défaut, il sera fait application des dispositions de l'article 5.5.

2. LE SERVICE D'ASSISTANCE

2-1 Règles à observer en cas d'assistance

Pour permettre au plateau de téléassistance de faire intervenir les services d'urgence, il est impératif de :

- déclencher un appel via le matériel de Téléassistance,
- se conformer aux solutions préconisées par le Plateau de Téléassistance

En cas de panne, les prestations d'assistance décrites à l'article 1-1 sont accessibles par téléphone en composant le 01 41 85 83 17.

2-2 Recours à un tiers : les Parrains

Le Bénéficiaire doit inscrire dans les Dispositions Particulières, les coordonnées des personnes auxquelles il a confié les clés de son domicile afin de permettre l'exécution du service de télé-assistance souscrit. Ces personnes, les Parrains, doivent être en mesure de se rendre au domicile du Bénéficiaire dans un délai de 30 minutes, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Les Parrains seront sollicités en cas de déclenchement du service de téléassistance pour procéder à l'ouverture des portes du domicile du Bénéficiaire afin de lui porter assistance et de faciliter, le cas échéant, l'intervention des secours. Cette fonction supposant une totale disponibilité des Parrains, le Bénéficiaire s'engage à recueillir préalablement leur accord et assume seul la responsabilité de son choix et des conséquences pouvant en découler. En cas de modification ou d'indisponibilité temporaire du ou des Parrains, le Bénéficiaire devra en informer la Société REDION TÉLÉASSISTANCE.

2-3 L'assistance en urgence

À la réception d'un appel du Bénéficiaire par le plateau de téléassistance et si l'état du Bénéficiaire le permet, le Plateau de Téléassistance analysera avec lui la situation et jugera de la nature des secours à organiser et les alertera. Le Plateau de Téléassistance contactera, le cas échéant, les Parrains afin que l'un d'entre eux se rende au domicile du Bénéficiaire. Le Bénéficiaire est informé que si la porte de son domicile ne peut pas être ouverte par un de ses Parrains, il accepte, dans le cadre des présentes Conditions Générales, que les secours envoyés à son domicile par le plateau de téléassistance (SAMU, pompiers, etc.) pénètrent à son domicile par tous les moyens utiles pour lui porter assistance.

Si l'état ou la situation du Bénéficiaire ne permet pas un dialogue avec le Plateau de Téléassistance, celui-ci déclenche l'intervention des secours d'urgence et contacte parallèlement un ou des Parrains afin de l'en ou les en informer.

En cas d'hospitalisation en urgence du Bénéficiaire, la Société REDION TÉLÉASSISTANCE informe, dès que possible, un ou des Parrains désignés aux Dispositions Particulières. Les frais d'intervention des secours (honoraires de médecins, etc.) et les frais médicaux éventuels sont à la charge du Bénéficiaire.

La Société REDION TÉLÉASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux services de secours d'urgence, qui restent seuls responsables des conditions et modalités de leurs interventions, ainsi que des éventuels dégâts causés par leurs interventions. Les éventuels frais consécutifs aux interventions des secours d'urgence demeurent à la charge exclusive du Bénéficiaire.

2-4 L'entretien convivial

En dehors des cas d'urgence ci-dessus, le Bénéficiaire peut, par une pression sur son Déclencheur, entrer en contact en contact avec le Plateau de Téléassistance et engager un dialogue convivial avec les chargés de téléassistance.

2-5 Les prestations de service à domicile

Sur déclenchement de son dispositif de Téléassistance, du lundi au samedi de 08h30 à 19h00, hors jours fériés, par le Bénéficiaire, la Société REDION TÉLÉASSISTANCE peut mettre en relation le Bénéficiaire avec des prestataires de service à la personne, pour la délivrance, au domicile du Bénéficiaire des services suivants :

- Aide-ménagère pour l'entretien de la maison ;
- Assistance dans les actes de la vie quotidienne aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques ;
- Petits travaux de jardinage ou de petit bricolage dits « hommes toutes mains » ;
- Livraison de repas à domicile ;
- Livraison de courses à domicile.

Cette mise en relation consiste uniquement en la communication au Bénéficiaire des coordonnées de professionnels, prestataires de services à la personne, avec lesquels le Bénéficiaire pourra contracter directement.

Le Bénéficiaire fait son affaire des relations ultérieures avec ce prestataire, notamment quant aux délais d'intervention de ce dernier et aux modalités financières de cette intervention.

Cette prestation est constitutive d'une obligation de moyens pour la Société REDION TÉLÉASSISTANCE.

3. LE MATÉRIEL

N.B. : le matériel choisi est précisé aux dispositions particulières.

3-1 Mise à disposition

Le matériel est mis à disposition du Bénéficiaire dans le cadre de la souscription du contrat de téléassistance. A ce titre, il demeure la propriété insaisissable et inaliénable de la Société REDION TÉLÉASSISTANCE à laquelle il devra être restitué dans les conditions définies à l'article 3-5 au terme du contrat pour quelque motif que ce soit. À défaut, le coût de ce matériel sera mis à la charge financière du Souscripteur dans les conditions de l'article 5-5.

En cas de détérioration, vol ou perte du matériel, le Bénéficiaire devra en informer la Société REDION TÉLÉASSISTANCE immédiatement et au plus tard dans les 72 heures suivant l'événement. La Société REDION TÉLÉASSISTANCE lui indiquera alors la marche à suivre afin d'obtenir un nouveau matériel, dont le coût sera mis à la charge financière du Souscripteur dans les conditions de l'article 5-4.

3-2 Mise en service

La Société REDION TÉLÉASSISTANCE procèdera à l'installation et aux tests du matériel au domicile du Bénéficiaire dans le délai fixé aux dispositions particulières qui courra après réception du dossier de souscription complet. Cette mise en service (facturée 60 € TTC) donnera lieu à la mise en fonctionnement de l'équipement ainsi qu'à la réalisation de tests avec le plateau de téléassistance, attestant du bon fonctionnement du dispositif de téléassistance. La date de la mise en service constitue la date effective de début de contrat et de facturation du contrat.

3-3 Utilisation

Le Bénéficiaire s'engage à utiliser le matériel conformément à sa destination et aux préconisations de la

Conditions Générales (suite)

Société REDION TÉLÉASSISTANCE indiquées lors de mise en service. Il s'interdit de transférer le matériel en tout autre lieu que celui indiqué lors de la souscription au présent contrat en l'absence d'autorisation préalable de la Société REDION TÉLÉASSISTANCE qui décline toute responsabilité découlant du non-respect desdites dispositions, notamment pour le cas où le Bénéficiaire ou un tiers déconnecterait – même temporairement – le matériel. La prestation proposée utilisant nécessairement le réseau téléphonique, le Bénéficiaire devra maintenir durant toute la durée du contrat une ligne téléphonique non restreinte. Si, en cours de contrat, le Bénéficiaire résilie sa ligne téléphonique RTC (Réseau Téléphonique Commuté) au profit d'une ligne téléphonique sur IP (Internet Protocole, offre de "Box" dite de dégroupage), ou qu'il résilie l'accès à la ligne téléphonique, il doit en informer, sans délai, la Société REDION TÉLÉASSISTANCE afin que soit mise en place une solution technique à même d'assurer la pérennité des prestations de la Société REDION TÉLÉASSISTANCE grâce à un Transmetteur adapté. Le Bénéficiaire déclare accepter dans ce cas le change-ment de matériel. Cette opération donnera lieu à la mise en place d'un nouveau contrat, pour la durée restante à courir, intégrant la prise en charge du boîtier (majoration du loyer selon le matériel compatible). Afin de s'assurer de la bonne performance du matériel, un test cyclique est pratiqué de manière automatique par le Transmetteur en direction du Plateau de Téléassistance. Les coûts des communications téléphoniques engendrées par ces tests ne sont pas inclus dans les coûts d'abonnement et pourront être remboursés par la Société REDION TÉLÉASSISTANCE, sur simple demande du Souscripteur.

3-4 Maintenance - Evolution du matériel

En cas de panne avérée du matériel ou de dysfonctionnement dument constaté par la Société REDION TÉLÉASSISTANCE, cette dernière procédera soit à la réparation (sur place ou à distance) soit à un échange standard du matériel dans les conditions visées à l'article 5-4. La Société REDION TÉLÉASSISTANCE se réserve la faculté de faire évoluer son matériel afin de répondre notamment aux avancées technologiques ou aux exigences légales et/ou réglementaires.

3-5 Restitution du matériel

A l'issue du contrat, le Souscripteur ou le Bénéficiaire, ou toute autre personne habilitée à le représenter, devra procéder à la restitution du matériel.

Cette restitution devra être effectuée dans les 15 jours suivants la fin du contrat, par envoi recommandé avec accusé de réception (cachet de la poste faisant foi) à la Société REDION TÉLÉASSISTANCE au 9, Parc de la Méditerranée - 34470 PEROLS aux frais du Souscripteur. En cas de défaut de restitution, le matériel sera facturé au Souscripteur dans les conditions de l'article 5-5.

3-6 La téléassistance via DOMVEIL® LIBERTÉ via GPRS/3G/4G

Les prestations d'assistance de la gamme DOMVEIL® LIBERTÉ nécessitent l'utilisation de données de radiotéléphonie, lesquelles ne sont accessibles que sur la zone de couverture du matériel GPRS/3G/4G fourni par l'opérateur de téléphonie.

La Société REDION TÉLÉASSISTANCE ne répond en aucun cas de l'impossibilité de fournir sa prestation en raison d'une panne de télécommunication GPRS/3G/4G ou si le Bénéficiaire déplace le matériel dans une zone géographique non couverte par le réseau utilisé, ou dans une zone d'ombre à l'intérieur de la zone géographique couverte (par exemple dans certains bâtiments).

4. LES OBLIGATIONS RÉCIPROQUES

4-1 Les obligations de la Société REDION TÉLÉASSISTANCE

La Société REDION TÉLÉASSISTANCE s'engage à mettre en œuvre :

- une écoute 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à partir de son Plateau de Téléassistance,
- le traitement de tout appel déclenché par le Bénéficiaire, reçu par le Plateau de Téléassistance et identifié,
- le déclenchement d'une intervention en cas de besoin exprimé ou par défaut si aucun dialogue n'a été possible avec le Bénéficiaire, suite au déclenchement d'un appel ou d'une alarme,
- le suivi de l'effectivité des interventions déclenchées,
- un test cyclique effectué par le Transmetteur en direction du plateau de téléassistance,
- la livraison et la maintenance technique du matériel.

La Société REDION TÉLÉASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes de secours d'urgence ou aux Parrains dont les coordonnées ont été fournies par le Bénéficiaire.

La Société REDION TÉLÉASSISTANCE ne pourra être tenue pour responsable des éventuels dégâts causés au cours des interventions des services d'urgence y compris dans les cas où les services de secours décident d'entrer dans les lieux sans recourir aux informations transmises par le Plateau de Téléassistance.

Elle ne saurait également être responsable des manquements et retard pris par les services de secours dans l'exécution de leur mission, dès lors qu'ils ont été alertés de la nécessité d'intervenir par le Plateau de Téléassistance. La Société REDION TÉLÉASSISTANCE ne saurait être tenue pour responsable des causes qui lui sont étrangères.

4-2 Les obligations du Souscripteur et du Bénéficiaire

Le Souscripteur s'engage à informer de la souscription dudit contrat et obtenir l'autorisation des personnes qui y sont mentionnées (Parrains/tuteur/curateur) pour la collecte, la transmission et l'enregistrement des données personnelles les concernant, permettant de rendre le service de Téléassistance.

Il doit être en mesure de justifier de leurs accords écrits à première demande de la REDION TÉLÉASSISTANCE.

Le Souscripteur et le Bénéficiaire s'engagent à transmettre à la Société REDION TÉLÉASSISTANCE toutes les informations nécessaires au bon déroulement des interventions. Ils s'engagent également à main-tenir à jour ces informations communiquées aux Dispositions Particulières du contrat ainsi que de tout changement de réseau téléphonique/d'opérateur téléphonique. À ce titre, ils s'engagent à communiquer à la Société REDION TÉLÉASSISTANCE, par courrier recommandé avec accusé réception, toute modification des informations figurant aux Dispositions Particulières. À défaut, le service ne pourra plus être assuré sans que cela puisse être reproché à la Société REDION TÉLÉASSISTANCE.

Le Bénéficiaire devra informer sans délai le Plateau de Téléassistance de toute absence de son domicile d'une durée supérieure à 24 heures et de toute coupure de l'alimentation électrique et/ou téléphonique de son domicile. En sa qualité de gardien responsable du matériel, le Bénéficiaire veillera à sa bonne conservation. Il s'engage à utiliser le matériel selon les préconisations précisées dans le guide d'utilisation de l'appareil et à le maintenir sous une alimentation électrique ainsi que maintenir le branchement au réseau téléphonique tel qu'il a été vérifié au moment de la mise en service.

Sauf à justifier de l'existence d'un vice tel que défini par les dispositions de l'article 1641 du Code civil et/ou L. 211-2 du Code de la consommation, le Souscripteur et le Bénéficiaire devront répondre de tous les dommages, directs ou indirects résultant de leur faute ou de leur négligence. Le Souscripteur assumera à ce titre les frais de remplacement de matériel consécutifs et ce selon les dispositions des articles 3.1 et 5.4. Le Souscripteur est tenu de restituer le matériel à l'issue du contrat dans les conditions des articles 3.5 et 5.5.

Il demeurera, dans les mêmes conditions, responsable de toute détérioration, perte, destruction partielle ou totale et devra assumer le coût de remise en état ou de remplacement du matériel, afin de permettre à la Société REDION TÉLÉASSISTANCE de rendre le service prévu au contrat, et ce, selon les dispositions des articles 3.1 et 5.5, à l'exclusion des cas de force majeure ou de faute avérée de la Société REDION TÉLÉASSISTANCE. Le Bénéficiaire est tenu d'assurer le matériel en responsabilité civile, vol, incendie, explosion, défense et recours.

5. LES CONDITIONS FINANCIÈRES

Les tarifs sont indiqués toutes taxes comprises conformément au taux de TVA en vigueur au jour de la signature du contrat.

5.1. Les prestations de Téléassistance sont payables annuellement, terme à échoir

Si toutefois, le Souscripteur souhaite régler par prélèvement automatique, il pourra bénéficier d'un échelonnement du prix à raison de douze termes mensuels à échoir. Pour ce faire, le Souscripteur s'engage à faire parvenir un Relevé d'Identité Bancaire accompagnant l'autorisation de prélèvement ou le mandat SEPA dûment validé. Il s'engage à signaler à la Société REDION TÉLÉASSISTANCE toute modification de son identité bancaire.

Si le Souscripteur souhaite régler par virement mensuel automatique, il s'engage à ce que le 1^{er} règlement tienne compte des frais de mise en service.

5.2. Défaillance du Souscripteur

En cas de non-règlement par le Souscripteur des échéances, des frais de remplacement ou de non-restitution des matériels, le Bénéficiaire restera tenu au règlement intégral des loyers ou frais annexes. Les modifications consécutives du contrat (Changement d'adresse, de

domiliation bancaire) seront facturées au Bénéficiaire à hauteur de 12 €.

5.3. Modification des tarifs de l'abonnement mensuel et du montant des frais

A l'issue de chaque échéance annuelle du contrat, la Société REDION TÉLÉASSISTANCE se réserve la possibilité de réviser les tarifs de l'abonnement et du montant des frais mentionnés aux articles 5.4 et 5.5 sous réserve d'en informer le Souscripteur par écrit et dans un délai d'au moins 2 mois avant l'échéance du terme afin qu'il puisse, le cas échéant, exercer sa faculté de résiliation dans les conditions prévues à l'article 1-3.

Les coûts de communication découlant des tests cycliques de fonctionnement, ne sont pas inclus dans le prix de l'Abonnement de Téléassistance et pourront être remboursés sur demande formulée auprès de la Société REDION TÉLÉASSISTANCE et présentation d'un justificatif émanant de l'opérateur téléphonique du Bénéficiaire/Souscripteur.

5.4. Frais de remplacement de matériels

Le remplacement du matériel de téléassistance dans le cadre de l'article 3.1 sera facturé au Souscripteur selon les modalités suivantes : Remplacement du Transmetteur DOMVEIL® : 150 € TTC ; Remplacement du DÉCLENCHEUR DÉTECT+® : 60 € TTC ; Remplacement du DÉCLENCHEUR SIMPLE : 40 € TTC. Le remplacement du matériel peut nécessiter le déplacement sur site d'un technicien. Chaque déplacement sera facturé 70 € TTC en sus du coût de remplacement du matériel.

5.5. Frais de non-restitution des matériels à l'issue du contrat

En cas de défaut de restitution, le matériel sera facturé au Souscripteur dans les conditions suivantes : Transmetteur DOMVEIL® : 150 € TTC, DÉCLENCHEUR DÉTECT +® : 60 € TTC, DÉCLENCHEUR SIMPLE : 40 € TTC.

6. TRANSFERT - CESSION

Compte tenu de la nature même du contrat, le Souscripteur ne peut céder ou transférer les droits résultant pour lui du présent contrat sans le consentement écrit et préalable de l'Opérateur, y compris dans le cadre d'une transmission totale ou partielle de patrimoine. Dans le cas d'une telle cession, le Souscripteur demeurera garant solidaire vis-à-vis de l'Opérateur de l'exécution par le cessionnaire de toutes les obligations prévues aux présentes.

7. DISPOSITIONS DIVERSES

7-1 Confidentialité

La Société REDION TÉLÉASSISTANCE s'engage en tant que responsable du traitement à garantir et à faire respecter par ses personnels et prestataires le caractère strictement confidentiel de toute information et/ou de tout document qui lui aura été communiqué par le Bénéficiaire, le Souscripteur et le Parrain.

7-2 Données personnelles

Les données personnelles concernant le Souscripteur, le Bénéficiaire, le Contact de confiance et/ou les parrain(s) recueillis lors de la et traitées par la Société REDION TÉLÉASSISTANCE sont nécessaires à l'exécution du présent contrat.

Les données personnelles concernant le Souscripteur, le Bénéficiaire, et/ou les parrain(s) communiquées lors de la réalisation des prestations et traitées par la Société REDION TÉLÉASSISTANCE sont nécessaires à l'exécution du présent contrat. A défaut de réponse aux renseignements demandés, la Société REDION TÉLÉASSISTANCE sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire. Ces données sont destinées à la Société REDION TÉLÉASSISTANCE et ses prestataires qui participent à l'exécution des prestations. La Société REDION TÉLÉASSISTANCE en qualité de responsable du traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel ayant pour finalités :

- La gestion des souscriptions et demandes de téléassistance
- L'exécution de la prestation prévue au contrat,
- La gestion du matériel de téléassistance,
- L'organisation des enquêtes de satisfaction auprès des bénéficiaires des services de téléassistance
- L'élaboration des statistiques commerciales et des études actuarielles,
- La gestion des contentieux potentiels et la mise en œuvre des dispositions légales,
- La gestion de l'enregistrement des conversations téléphoniques avec ses salariés ou ceux de ses sous-traitants aux fins de les former, évaluer et améliorer la qualité du service.

La Société REDION TÉLÉASSISTANCE ne conserve pas les données à caractère personnel au-delà de la durée nécessaire pour atteindre la finalité du traitement, tout en respectant les limites légales et réglementaires applicables.

VOS DROITS

Conformément à la réglementation sur la protection des données personnelles en vigueur, le Bénéficiaire, le Souscripteur, le Contact de confiance et les Parrains disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement ainsi que la limitation du traitement et la portabilité des informations les concernant en écrivant à :

Correspondant à la protection des données – REDION TÉLÉASSISTANCE – 11-17 avenue François Mitterrand – 93210 SAINT-DENIS
ou à : dpo.ta@redion.com

Les personnes concernées disposent en outre d'un droit d'opposition. Le cas échéant, une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) peut être introduite.

7-3 Enregistrement des conversations

Le Bénéficiaire est informé que ses communications interphoniques via le transmetteur avec le Plateau de Téléassistance feront l'objet d'un enregistrement continu au regard de la nature du service de téléassistance.

Le Souscripteur, le Bénéficiaire et les Parrains sont informés que leurs conversations téléphoniques peuvent faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre de la mise en œuvre du service de Téléassistance et/ou à des fins de formation et de qualité de service.

Ces enregistrements sont conservés pendant la durée nécessaire pour atteindre la finalité du traitement, dans le respect des limites légales et réglementaires applicables.

Le Souscripteur, le Bénéficiaire et les Parrains bénéficient d'un droit d'opposition à ces enregistrements lors dudit appel ainsi que d'un droit d'accès à ceux-ci et de rectification.

8. INFORMATION SUR LE DROIT DE RÉTRACTATION

Si vous souhaitez renoncer à votre souscription, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-dessous.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre recommandée envoyée par la Poste). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation prévu ci-dessous mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation. Le droit de rétractation s'exerce dans un délai de 14 jours suivant la souscription du contrat.

Effets de la rétractation : Dans l'hypothèse où vous nous auriez adressé un paiement, en cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat.

9. RÉCLAMATIONS / MÉDIATION

En cas de réclamation ou de litige, vous pouvez adresser votre demande à l'adresse suivante : REDION TÉLÉASSISTANCE SERVICE CLIENTS - 11-17 avenue François Mitterrand – 93210 SAINT-DENIS.

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par le service en charge du traitement de la réclamation, vous pouvez solliciter l'avis du médiateur dont les coordonnées sont : Médiation de la consommation Avenir Conso - 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS - www.avenir-conso.com et ce sans préjudice des autres voies d'actions légales.

Vos coordonnées ne sont collectées que dans le but de vous recontacter conformément à votre demande.