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 mise à disposition des matériels/équipements 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

• 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
- 2-5 Fonction de rappel du GÉOVEILLE® par un proche à désigner via l'utilisation de l'application I-CARE® PLUS

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 Le réseau de téléphonie mobile

4. Les obligations réciproques
- 4-1 Les obligations de la Société REDION TÉLÉASSISTANCE
- 4-2 Les responsabilités du Souscripteur et/ou 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 du prix de l'abonnement mensuel
- 5-4 Frais de remplacement de 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
A 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
A 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.

CONTACT DE CONFIANCE
Personne physique proche désignée par le Souscripteur dans les Dispositions Particulières ayant accepté de télécharger et utiliser l'application I-CARE® PLUS afin d'être rendue destinataire des notifications de l'application I-CARE® PLUS permettant de mettre en œuvre la fonctionnalité de rappel par un proche (bouton latéral du GÉOVEILLE®).

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.

APPLICATION I-CARE® PLUS
Application développée et mise à disposition par la Société CAREIUM AB, société anonyme de droit suédois, enregistrée auprès de l'Office suédois d'enregistrement des sociétés sous le numéro 556569-9740, dont le siège social est situé Jörgen Kocksgatan 1 B, 211 20 Malmö, Suède, permettant au Contact de Confiance de recevoir une notification sur son téléphone mobile lorsque le Bénéficiaire appuiera sur le bouton latéral de son GÉOVEILLE®. L'installation et l'utilisation de l'Application I-CARE® PLUS nécessite l'acceptation au préalable des Conditions Générales d'Utilisation et de la Politique de confidentialité de la société CAREIUM AB.

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, les matériels/équipements néces-saires à la mise en œuvre du service de téléassistance. Le matériel de téléassistance est composé d'un transmetteur portatif et d'un déclencheur.

TRANSMETTEUR PORTATIF : GÉOVEILLE®
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 portatif, 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).
- d'entrer en contact avec le Contact de confiance par une pression sur son bouton latéral. Cette pression génère l'envoi d'une notification au Contact de Confiance via l'application I-CARE® PLUS installée sur le téléphone mobile du Contact de confiance.
  Il permet également au Contact de confiance d'entrer en relation avec le Bénéficiaire sous la forme d'un dialogue interphonique en appuyant sur le nom du bénéficiaire qui apparait dans l'application I-CARE® PLUS.
  Pour toute question relative à l'utilisation de l'application I-CARE® PLUS, vous devez contacter https://www.careium.com/fr-fr/assistance/

L'appareil ne peut fonctionner que dans une zone de couverture de téléphonie mobile et lorsque sa batterie est chargée.

Le chargement du transmetteur se fait au moyen d'un socle de chargement fourni avec l'appareil.

L'écran LCD du GÉOVEILLE® affiche :
- Le nombre de pas effectués dans la journée. Cette donnée correspond au nombre de pas comptés par le podomètre dont le GÉOVEILLE® est équipé. Sont comptés les pas de chaque activité impliquant un mouvement semblable à un pas, notamment la marche, la course, la montée de marche, le ski de fond et les mouvements des activités quotidiennes
- l'heure
- le niveau de charge de la batterie
- le niveau de couverture réseau.

DÉCLENCHEUR
Appareil portatif qui permet au Bénéficiaire de déclencher un appel à destination du plateau de téléassistance par l'intermédiaire d'un signal radio envoyé à distance par le Transmetteur portatif GÉOVEILLE®.

Il peut se présenter sous la forme :
- D'un Médaillon à porter en bracelet **(PACK ESSENTIEL)**
- D'un Médaillon bijou à porter en collier **(PACK BIJOU)**
- D'un Médaillon à porter en bracelet ou en collier avec Fonction Détecteur de chute lourde **(PACK DÉTECT+®).**

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 (PACK DETECT+®)
Le DÉCLENCHEUR du PACK DÉTECT+® est équipé d'un Dispositif permettant de détecter une chute brutale suivie d'une absence de reprise d'équilibre et de retour à la station initiale du porteur et de générer alors une alarme 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. Le bouton d'alarme doit rester le recours principal.
Si la chute est suivie d'une reprise d'altitude stable du porteur d'au moins 20 secondes, l'alerte est annulée. Si aucune reprise d'altitude n'est constatée par le détecteur, le DÉCLENCHEUR vibre pendant 20 secondes et une alarme automatique est alors emise 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 l'alarme par simple appui sur le bouton du déclencheur. L'appui sur le bouton d'alarme du DÉCLENCHEUR doit rester le principal moyen de déclenchement d'une alarme à destination du plateau de téléassistance.

Important :
conditions de fonctionnement du matériel de téléassistance
Une absence de transmission du signal d'alarme 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 ou du système de localisation, sortie de la zone de couverture,
- Défaillance ou interruption de l'alimentation électrique au domicile du Bénéficiaire ou insuffisance de charge électrique de la batterie du Transmetteur portatif.

Les modalités d'utilisation du matériel de téléassistance figurent dans la Notice du GÉOVEILLE® établie par la Société CAREIUM AB ainsi que dans le Guide d'utilisation.

Conditions Générales (suite)

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
du Guide d'utilisation détaillée jointes à chaque appareil.

PREREQUIS

Le Bénéficiaire doit résider en France Métropolitaine. Le service n'est accessible qu'en France métropolitaine. Le Bénéficiaire doit disposer à son domicile d'une alimentation électrique (220 Volts) pour garantir le fonctionnement du système. L'utilisation du Transmetteur portatif, dont la batterie doit être chargée, nécessite de se trouver au sein d'une zone de couverture d'un réseau de téléphonie mobile permettant l'émission et la réception des appels. Le Bénéficiaire doit disposer d'au moins un parrain dépositaire de ses clés pouvant et acceptant d'intervenir à son domicile 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.

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 portatif spécifique. Ce Transmetteur portatif permet d'émettre un appel (signal d'alarme) puis de dialoguer avec le plateau de téléassistance. Le plateau de téléassistance (ci-après le plateau de téléassistance) reçoit, localise et enregistre les appels, 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 déci-sionnaires de leur intervention). Le plateau de téléassistance se tient informée 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 de 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 REDION TÉLÉASSISTANCE par tous moyens à l'adresse suivante : REDION TÉLÉASSISTANCE – 9 ZAC Parc de la Méditerranée – 34470 PEROLS.

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 une alarme 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, les coordonnées des personnes auxquelles il accepte de confier les clés de son domicile. L'une de ces personnes sera sollicitée en cas d'assistance 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 du dépositaire des clés, le Bénéficiaire s'engage à recueillir préalablement l'accord des intéressés 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 dépositaire(s) des clés, le Bénéficiaire devra en informer REDION TÉLÉASSISTANCE.

2-3 L'assistance en urgence
A 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, le parrain dépositaire des clés afin qu'il se rende au domicile du Bénéficiaire. Celui-ci est informé que s'il ne peut ouvrir sa porte et qu'il n'a pas mentionné d'autre dépositaire de ses clés dans son dossier, 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, le plateau de téléassistance contacte parallèlement un parrain dépositaire des clés et déclenche l'intervention des secours d'urgence.
En cas d'hospitalisation en urgence du Bénéficiaire, REDION TÉLÉASSISTANCE informe, dès que possible, les parrains désignés dans les Dispositions Particulières. Les frais d'intervention des secours (hono-raires de médecins, etc.) et les frais médicaux éventuels sont à la charge du Bénéficiaire.
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
Même en dehors des cas d'urgence ci-dessus, le Bénéficiaire peut déclencher un appel au moyen du bouton d'appel d'urgence du Transmetteur portatif pour entrer en contact avec le plateau de téléassistance et engager un dialogue convivial avec les chargés d'assistance.

2-5 Fonction de rappel du GÉOVEILLE® via l'utilisation de l'application I-CARE® PLUS par un proche à désigner
Le Souscripteur a la possibilité de désigner à la signature du présent Dossier de Souscription un « Contact de confiance ». Préalablement à cette désignation, le Souscripteur devra avoir obtenu : l'accord du Bénéficiaire quant à la transmission au Contact de confiance des données de géolocalisation du GÉOVEILLE® lors de l'activation de la fonction de rappel, l'accord de ce Contact de confiance et l'avoir informé qu'il a communiqué ses coordonnées (nom, prénom et numéro de téléphone mobile) à la Société REDION TÉLÉASSISTANCE et à la Société CAREIUM AB aux fins d'activation de la Fonction de rappel du GÉOVEILLE®. Le Souscripteur doit être en mesure de justifier de l'accord écrit du Bénéficiaire et de ce Contact de confiance à première demande de la Société REDION TÉLÉASSISTANCE.
Le Souscripteur devra aussi informer le Contact de confiance que les frais liés à l'utilisation de l'application I-CARE® PLUS (communications téléphoniques et consommation de données mobiles) sont à sa charge.
Le Transmetteur portatif sera alors paramétré par la Société REDION TÉLÉASSISTANCE pour envoyer, via l'application I-CARE® PLUS, une notification sur le téléphone mobile du Contact de confiance désigné par le Bénéficiaire.
La notification consistera en un texte mentionnant la demande de rappel du Bénéficiaire. En ouvrant la notification, le Contact de confiance aura accès à la donnée de localisation du Transmetteur GÉOVEILLE® ainsi qu'à l'historique des quatre précédentes notifications.
En cas de rappel par le Contact de confiance, la communication s'établira automatiquement entre lui et le Bénéficiaire au travers du haut-parleur (décroché automatique) et du micro du Transmetteur portatif. La communication prendra fin à l'initiative du Contact de confiance.
Cette fonction de rappel ne donne pas lieu à l'émission d'une alerte à destination du Plateau de Téléassistance. Seul le Contact de Confiance est destinataire de la notification émise par l'application I-CARE® PLUS.
La Société REDION TÉLÉASSISTANCE ne pourra être tenue pour responsable de l'absence de réception de la notification via l'application I-CARE® PLUS par le Contact de confiance en cas de dysfonctionnement de l'application I-CARE® PLUS (perte de données, erreurs, omissions, contenu inexact des informations affichées, dont la géolocalisation, virus, cyber-attaques). La Société REDION TÉLÉASSISTANCE ne pourra être tenue pour responsable si le Contact de confiance n'ouvre pas ou ne donne pas suite à cette notification.

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 à l'issue du contrat, et ce quel qu'en soit le motif, dans les conditions de l'article 5.5. A défaut de restitution, le matériel sera facturé au 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 TÉLÉASSISTANCEimmédiatement et au plus tard dans les 72 heures suivant l'événement en contactant le SAV de la Société REDION TÉLÉASSISTANCE. 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 mise en service peut être réalisée soit par le Bénéficiaire/Souscripteur soit par la Société REDION TÉLÉASSISTANCE.
Par le Bénéficiaire / Souscripteur, l'installation consiste à :
- la mise sous tension du Transmetteur portatif selon les instructions du Guide d'utilisation fournie à la livraison.
- la réalisation de 2 appels tests avec le plateau de téléassistance au moyen du Transmetteur portatif.
Ces appels tests doivent obligatoirement aboutir à un déclenchement d'appel donnant lieu à un échange verbal/oral entre le plateau de téléassistance et le Bénéficiaire / Souscripteur, au travers du Transmetteur portatif de Téléassistance.
A minima, un de ces 2 appels devra faire l'objet de la vérification de la bonne géolocalisation du Bénéficiaire au moment de l'appel par le plateau de téléassistance.
Ce sont exclusivement ces échanges oraux avec le plateau de téléassistance au travers du Transmetteur portatif et la validité du test de géolocalisation qui permettent l'activation du service et constituent la date effective de début de contrat et de facturation.
Par la Société REDION TÉLÉASSISTANCE : elle procèdera à la mise en service 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, à la Notice du GÉOVEILLE® établie par la Société CAREIUM AB et aux préconisations de la Société REDION TÉLÉASSISTANCE telles que figurant dans du Guide d'utilisation.
Le Bénéficiaire s'engage à maintenir le matériel allumé et fonctionnel. En cas de non-utilisation du matériel (voyage à l'étranger par exemple) il appartient au Bénéficiaire de prévenir le plateau de téléassistance (en appuyant sur le bouton d'alarme) afin qu'il prenne note de la mise hors tension du Transmetteur portatif et de sa remise en fonctionnement.
Afin de s'assurer de la bonne performance du matériel, un test cyclique est pratiqué de manière automatique par le Transmetteur portatif en direction du plateau de téléassistance.

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 procèdera soit à la réparation (sur place ou à distance) soit à un échange standard de l'équipement dans les conditions visées à l'article 3-2. 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 suivant la fin du contrat, par envoi recommandé avec accusé de réception (cachet de la poste faisant foi) à REDION TÉLÉASSISTANCE – 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 Le réseau de téléphonie mobile :
La prestation d'assistance GÉOVEILLE® nécessite l'utilisation de données de géolocalisation lesquelles ne sont accessibles qu'au sein de la zone de couverture de l'opérateur de téléphonie et exclusivement en France métropolitaine.
Les communications interphoniques du GÉOVEILLE® avec le plateau de téléassistance sont illimitées.
La Société REDION TÉLÉASSISTANCE ne répond en aucun cas de l'impossibilité de fournir sa prestation en raison d'une panne de télécommunication GSM ou si le bénéficiaire est situé 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).

Les données de géolocalisation découlant de l'utilisation du Transmetteur portatif ne sont conservées que pendant la durée nécessaire pour atteindre la finalité du traitement dans le respect des limites légales et réglementaires applicables.

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 identifié, à la suite d'une alarme déclenchée par le Bénéficiaire et reçue par le Plateau de Téléassistance
- 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'une alarme
- le suivi de l'effectivité des interventions déclenchées
- un test cyclique effectué par le Transmetteur portatif 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 au réseau de proximité 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 responsabilités 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/Contact de confiance) pour la collecte, 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 Société REDION TÉLÉASSISTANCE.
Le Souscripteur et le Bénéficiaire s'engagent à transmettre à REDION TÉLÉASSISTANCE toutes les informations nécessaires au bon déroulement des interventions. Ils s'engagent également à maintenir à jour ces informations.
A 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.
A défaut, le service ne pourra plus être assuré sans que cela puisse être reproché à la Société REDION TÉLÉASSISTANCE.
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 maintenir le matériel avec une charge suffisante.
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 du 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 chèque bancaire, il pourra soit effectuer un paiement annuel global, soit bénéficier d'un échelonnement du prix à raison de douze termes mensuels à échoir et envoyer un chèque tous les mois au service comptabilité (le règlement du 1er mois devra tenir 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 domiciliation bancaire) seront facturées au Bénéficiaire à hauteur de 12 €.

5.3. Modification du prix de l'abonnement mensuel
A l'issue de chaque échéance annuelle du contrat, la Société REDION TÉLÉASSISTANCE se réserve la possibilité de réviser le prix de l'abonnement 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 Télé assistance 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 portatif GÉOVEILLE® : 150 € TTC, Remplacement du DÉCLENCHEUR PACK DÉTECT+® : 60 € TTC ; Remplacement du DÉCLENCHEUR PACK ESSENTIEL : 40 € TTC ; Remplacement du DÉCLENCHEUR PACK BIJOU : 40 € TTC ; Remplacement du Socle de chargement : 20 € 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 portatif GÉOVEILLE® : 150 € TTC, DÉCLENCHEUR PACK DÉTECT+® : 60 € TTC, DÉCLENCHEUR PACK ESSENTIEL : 40 € TTC, DÉCLENCHEUR PACK BIJOU : 40 € TTC, Socle de chargement : 20 € 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 la Société REDION TÉLÉASSISTANCE de l'exécution par le cessionnaire de toutes les obligations prévues aux présentes.

7. DISPOSITIONS DIVERSES

7-1 Confidentialité
La Société REDION TELEASSISTANCE 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(s) Parrain(s).

7-2 Données personnelles
Les données personnelles concernant le Souscripteur, le Bénéficiaire, le Contact de confiance et/ou les parrain(s) recueillies 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 d'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 règlementaires 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 au : 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 portatif 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 règlementaires 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 cela 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, bd 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.

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 14ème 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 :