

# 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 OCEALIS, 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).

## Plan de présentation des Conditions Générales

### • 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
- 2-5 Les Télé-services

#### 3. Le matériel

- 3-1 Mise à disposition
- 3-2 Installation
- 3-3 Utilisation

#### 3-4 Maintenance - Evolution du matériel

#### 3-5 Restitution du matériel

#### 3-6 La téléassistance mobile via GSM ou GPRS (abonnement spécifique)

#### 4. Les obligations réciproques

- 4-1 Les obligations de la société OCEALIS - LA TELEASSISTANCE
- 4-2 Les responsabilités du Souscripteur et/ou du Bénéficiaire

#### 5. Les conditions financières

#### 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

### Description des matériels et des options

OCEALIS – LA TELEASSISTANCE met à disposition du Bénéficiaire un terminal de téléassistance (Transmetteur) ainsi qu'une télécommande de déclenchement d'alarme (Émetteur : médaillon, bracelet, détecteur de chute ou détecteur de fumée), et le cas échéant des périphériques complémentaires selon le matériel choisi aux Dispositions particulières.

On entend par Matériel, l'ensemble des éléments mis à votre disposition pour l'exécution du service tels que :

- le Transmetteur,
- l'Émetteur,
- Les périphériques optionnels (Détecteur de chute ou de fumée).

#### TRANSMETTEUR

Appareil placé à votre Domicile qui vous permet d'entrer en contact avec notre Centrale de Téléassistance. Cet appareil peut être déclenché à distance par un Émetteur portable, il permet un dialogue interphonique avec la Centrale de Téléassistance grâce à un micro et un haut-parleur. L'appareil doit être impérativement sous tension électrique et connecté au réseau de téléphonie fixe ou mobile.

#### ÉMETTEUR

Dispositif permettant de déclencher un appel à la Centrale de Téléassistance par l'intermédiaire d'un signal radio envoyé à distance au Transmetteur. Il peut se présenter sous la forme :

- d'un médaillon,
- d'un bracelet,
- d'un détecteur de chute (prestation optionnelle),

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

Nous vous remercions de contacter impérativement notre service d'assistance au : **01 70 72 46 54** qui effectuera les tests nécessaires (Coût d'un appel local).

#### DÉTECTEUR DE CHUTE (OPTION)

Dispositif permettant de détecter automatiquement une chute brutale suivie d'une immobilisation.

En cas de détection de chute lourde suivie d'une immobilité du porteur, une alarme est générée à la Centrale de Téléassistance.

ATTENTION : Il se peut que certaines chutes (telles que chute molle, chute/descente contrôlée contre un mur ou sur une chaise) ne soient pas détectées. Dans ce cas, le porteur doit déclencher manuellement l'alarme par simple appui sur le bouton du bracelet.

#### DÉTECTEUR DE FUMÉE (OPTION)

Dispositif permettant de détecter la présence de fumée au Domicile. En cas de détection de fumée, il déclenche une alarme sonore localement et génère un signal d'alarme envoyé à la Centrale de Téléassistance.

#### TÉLÉASSISTANCE MOBILE (OPTION)

Dispositif de Téléassistance composé d'un téléphone mobile et d'un médaillon permettant de déclencher un appel d'urgence.

L'appareil ne peut fonctionner que sur zone de couverture, et batterie chargée. L'autonomie de la batterie est de 6h maximum, l'appareil doit donc être rechargé au plus tard toutes les 6 heures.

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<sup>ème</sup> 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)

Le tableau ci-après reprend les différents modèles de matériel proposés.

	Appareil transmetteur	Accessoires connectables		Configuration d'utilisation
<b>DOMVEIL® URGENCE</b>		 Médaille		Branchement électrique + Box Internet ADSL : Orange/SFR/Bouygues uniquement
<b>DOMVEIL® CONFORT</b>		 Médaille	 Délect+	Branchement électrique + tout type de ligne téléphonique filaire
<b>DOMVEIL® INTÉGRAL</b>		 Médaille	 Délect+	Branchement électrique + tout type de ligne téléphonique filaire
<b>DOMVEIL® LIBERTÉ</b>		 Médaille	 Délect+	Branchement électrique
<b>GÉOASSIST®</b>				Rechargement électrique de la batterie
<b>GÉOPHONE®</b>				Rechargement électrique de la batterie

## Important : conditions de fonctionnement

Une absence de transmission du signal d'alarme est susceptible d'intervenir dans les cas suivants, indépendants de la volonté d'Océalis :

- Défaillance ou interruption des réseaux de communications ou du système de localisation, sortie de la zone de couverture, changement d'opérateur, dégroupage.
- Défaillance ou interruption de l'alimentation électrique au domicile du Bénéficiaire ou insuffisance de charge électrique de son mobile GSM (*offre mobile*).
- Changement d'opérateur téléphonique ou dégroupage de votre ligne téléphonique.

## Comment utiliser votre matériel au quotidien ?

**1/** Appuyez sur le bouton de votre médaillon, de votre bracelet, ou sur le bouton d'urgence de votre transmetteur pendant une seconde si vous souhaitez appeler la Centrale de Téléassistance.

**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 hebdomadaires automatiques, n'hésitez pas à tester tous les mois votre médaillon/bracelet et votre émetteur, en déclenchant un appel d'urgence.

**5/** Chargez la batterie de votre portable au plus tard toutes les 6 heures.

## 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.
- Portable éteint : Chargez votre batterie et n'hésitez pas à nous contacter au numéro d'assistance technique ci-dessous.
- 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 d'urgence.
- Offres GEOASSIST® et GEOPHONE® : communications téléphoniques, SMS et data bloquées et limitées aux appels et SMS en France Métropolitaine (Hors International, N° spéciaux, Surtaxés...)
- Si vous vous absentez quelques jours, il est important de prévenir la centrale de Téléassistance (en appuyant sur votre bouton d'appel d'urgence) qui validera avec vous la procédure à suivre.

**ASSISTANCE TECHNIQUE : En cas de dysfonctionnement, vous pouvez contacter notre service d'assistance au : 01 70 72 46 54**  
(coût d'un appel national depuis un poste fixe). Vous trouverez une notice détaillée jointe à chaque appareil.

## PREREQUIS

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 (dégroupée ou non) pour garantir le fonctionnement du système. L'abonnement téléphonique ne doit faire l'objet d'aucune restriction d'appel. L'utilisation du mobile doit être sous une zone de couverture permettant l'émission et la réception des appels.

Le Bénéficiaire doit disposer d'au moins un dépositaire de clés pouvant et acceptant d'intervenir au domicile de ce premier dans un délai de 15 minutes, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. La liste des contacts et/ou dépositaires des clés ainsi que leur numéro de téléphone sont indiqués par le souscripteur et le bénéficiaire dans le contrat complété puis mis à jour par leurs soins.

## 1. Nature de la prestation et durée

### 1-1 La prestation

La Société OCEALIS - LA TELEASSISTANCE 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 la Centrale de téléassistance. La Centrale de Téléassistance agréée (ci-après la Centrale) reçoit, localise et enregistre les appels, identifie leur origine.

Ce service est assuré, en langue française, par la Centrale agissant de la manière suivante :

La Centrale 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, la Centrale 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).

La Centrale 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, la Centrale en informe un des parrains.

### 1-2 La durée de la prestation

Le contrat est effectif à compter de la date de signature du procès-verbal de livraison de l'équipement ou de la mise à disposition de la carte SIM (abonnement mobile) 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. A 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 OCEALIS - LA TELEASSISTANCE.

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.

- 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.

- lorsque nous ne sommes 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.

Le Souscripteur sera alors tenu de restituer le matériel à la Société OCEALIS - LA TELEASSISTANCE (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 interrompu avant terme sans contrepartie financière en cas de décès du Bénéficiaire ou de force majeure. Cette résiliation sera effectuée sans préavis. Le remboursement des sommes versées d'avance sera effectué au prorata temporis dans un délai de quinze jours ouvrés suivant la demande de résiliation.

En cas d'hospitalisation ou d'entrée en maison de retraite, le Bénéficiaire ou le Souscripteur pourra également résilier le présent contrat avant terme sans préavis à compter de la première présentation

après d'OCEALIS - LA TELEASSISTANCE de la lettre recommandée avec accusé de réception incluant un justificatif.

Le Bénéficiaire ou le Souscripteur pourra également résilier le présent contrat avant terme pour motifs personnels en respectant un préavis de deux mois courant à compter de la première présentation auprès d'OCEALIS - LA TELEASSISTANCE de la lettre recommandée avec accusé de réception précisant le motif de résiliation.

### 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 Océalis par tous moyens à l'adresse suivante : Océalis, 9 ZAC Parc de la méditerranée - 34470 PEROLS.

## 2. Le service d'assistance

### 2-1 Règles à observer en cas d'assistance

Pour permettre à la Centrale 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 la Centrale.

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 sur la Fiche de renseignements, 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 OCEALIS - LA TELEASSISTANCE.

### 2-3 L'assistance en urgence

A la réception d'un appel du Bénéficiaire par la Centrale de téléassistance et si l'état du Bénéficiaire le permet, la Centrale analysera avec lui la situation et jugera de la nature des secours à organiser et les alertera. La Centrale 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 la Centrale (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 la Centrale de Téléassistance, la Centrale contacte parallèlement un parrain dépositaire des clés et déclenche l'intervention des secours d'urgence.

En cas d'hospitalisation en urgence du Bénéficiaire, OCEALIS - LA TELEASSISTANCE informe, dès que possible, les parrains désignés sur la Fiche de Renseignements. Les frais d'intervention des secours (honoraires de médecins, etc.) et les frais médicaux éventuels sont à la charge du Bénéficiaire.

Océalis 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.

# Conditions Générales (suite)

## 2-4 L'entretien convivial

En dehors des cas d'urgence ci-dessus, le Bénéficiaire peut déclencher son médaillon individuel pour entrer en contact avec la Centrale de Téléassistance et engager un dialogue convivial avec les chargés d'assistance.

## 2-5 Les Télé-services

Sur déclenchement de leur dispositif de Téléassistance, le Bénéficiaire a accès aux prestations de télé-services, du lundi au samedi de 08h30 à 19h00, hors jours fériés qui consistent en la communication de coordonnées de professionnels, de prestataires de services de proximité ou de maisons de retraite :

- petits travaux et dépannage : plomberie, serrurerie, chauffagiste, électricien, vitrier, peintre, jardinier...
- intervenants à domicile et aide à la vie quotidienne : aide-ménagère, infirmière libérale, livraison de repas et/ou courses, aide à domicile...

La centrale de télé-services rappelle le Bénéficiaire, lui indique, dans la mesure du possible, les prestataires identifiés et lui propose de les contacter pour son compte afin que l'artisan-prestataire retenu se mette en rapport avec lui. 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 OCEALIS - LA TELEASSISTANCE. Le Bénéficiaire a également accès à un service d'informations téléphoniques : des informations administratives ou sociales à caractère pratique sont disponibles sur appel du Bénéficiaire. Les questions doivent avoir un caractère privé, non professionnel.

## 3. Le matériel

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

### 3-1 Mise à disposition

Ce 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 d'OCEALIS - LA TELEASSISTANCE à laquelle il devra être restitué dans les conditions définies ci-après au terme du contrat pour quelque motif que ce soit. A défaut, le coût de ce matériel sera mis à la charge financière du Souscripteur (coût de 150 € TTC).

En cas de détérioration, vol ou perte du matériel, le Bénéficiaire devra en informer OCEALIS - LA TELEASSISTANCE immédiatement et au plus tard dans les 72 heures suivant l'événement en contactant OCEALIS - LA TELEASSISTANCE. L'opérateur lui indiquera la marche à suivre afin d'obtenir un nouveau matériel, dont le coût sera mis à la charge financière du Souscripteur (coût de 150 € TTC). En cas de demande de changement de déclencheurs d'alarmes, OCEALIS - LA TELEASSISTANCE se réserve le droit de facturer le Souscripteur au tarif en vigueur après sa notification et acceptation dudit tarif.

### 3-2 Installation

OCEALIS - LA TELEASSISTANCE procédera 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 installation donnera lieu à un procès-verbal de réception attestant du bon fonctionnement du matériel et du succès des tests réalisés. Ce procès-verbal constitue la date effective de début de contrat et de facturation.

### 3-3 Utilisation

Le Bénéficiaire s'engage à utiliser le matériel conformément à sa destination et aux préconisations de la Société OCEALIS - LA TELEASSISTANCE indiquées lors de l'installation. Il s'interdit de transférer l'équipement en tout autre lieu que celui indiqué lors de la souscription au présent contrat en l'absence d'autorisation préalable d'OCEALIS - LA TELEASSISTANCE 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, OCEALIS - LA TELEASSISTANCE afin que soit mise en place une solution technique à même d'assurer la pérennité des prestations d'OCEALIS - LA TELEASSISTANCE grâce à un transmetteur adapté. Le Bénéficiaire déclare accepter dans ce cas le changement de matériel. Cette opération donnera lieu à la mise en place d'un nouveau contrat de location, 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 régulier est pratiqué de manière automatique par le Transmetteur en direction de la Centrale de Téléassistance. Les coûts des communications téléphoniques engendrés par ces tests ne sont pas inclus dans les coûts d'abonnement et pourront être remboursés par OCEALIS - LA TELEASSISTANCE, sur simple demande du Souscripteur.

### 3-4 Maintenance - Evolution du matériel

En cas de panne avérée du matériel ou de dysfonctionnement dûment constaté par OCEALIS - LA TELEASSISTANCE, cette dernière procédera 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. OCEALIS - LA TELEASSISTANCE 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 OCEALIS - LA TELEASSISTANCE au 9, Parc de la Méditerranée - 34470 PEROLS aux frais du Souscripteur. A défaut, le coût de ce matériel sera mis à la charge financière du Souscripteur (coût de 150 € TTC).

### 3-6 La téléassistance mobile via GSM ou GPRS (abonnement spécifique)

Les prestations d'assistance « téléassistance mobile via GSM ou GPRS » nécessitent l'utilisation de données de géolocalisation et ne sont accessibles que sur la zone de couverture du matériel GSM offerte par l'opérateur de radiotéléphonie SFR. La description de cette zone de couverture est disponible sur le site Internet de l'ARCEP : [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).

Toute garantie quant à la couverture par le réseau GSM est exclue. OCEALIS - LA TELEASSISTANCE 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). L'étendue de la couverture géographique du réseau est celle de l'opérateur suggéré par "La Téléassistance mobile" pour des raisons techniques (pour les gammes DOMVEIL® LIBERTÉ, GEOASSIST® et GEOPHONE®). Les données de géolocalisation 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 OCEALIS - LA TELEASSISTANCE

#### • Responsabilité d'OCEALIS

La Société OCEALIS - LA TELEASSISTANCE s'engage à mettre en œuvre :

- une écoute 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à partir d'une de ses stations
- le traitement de tout appel identifié, à la suite d'une alarme déclenchée par le Bénéficiaire
- 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,
- une surveillance hebdomadaire du matériel par l'intermédiaire d'un test automatique émis par le transmetteur, permettant de vérifier son état de fonctionnement.
- la livraison et la maintenance technique du matériel.

OCEALIS - LA TELEASSISTANCE 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. OCEALIS - LA TELEASSISTANCE 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 la Centrale. 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 la Centrale. OCEALIS - LA TELEASSISTANCE ne saurait être tenue pour responsable des causes qui lui sont étrangères.

### 4-2 Les obligations du Souscripteur et du Bénéficiaire.

Outre les obligations précédemment évoquées, le Bénéficiaire s'engage à transmettre à OCEALIS - LA TELEASSISTANCE toutes les informations nécessaires au bon déroulement des interventions. Il s'engage également à maintenir à jour ces informations.

A ce titre, il s'engage à communiquer à OCEALIS - LA TELEASSISTANCE tout changement d'informations communiquées aux Dispositions Particulières de son contrat, ainsi que de tout changement de réseau téléphonique. A défaut, le service ne pourra plus être assuré.

Le Bénéficiaire devra informer sans délai la Centrale 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. Le Bénéficiaire devra répondre de tous les dommages, directs ou indirects résultant de sa faute ou de sa négligence et assumera, à ce titre, les indemnités qui pourraient

être demandées à OCEALIS - LA TELEASSISTANCE, 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. Il s'engage à utiliser le matériel selon les préconisations précisées dans la notice d'utilisation de l'appareil communiquées dans le cadre du procès-verbal d'installation et à maintenir le matériel sous une alimentation électrique (ou avec une charge suffisante pour les appareils mobiles) et à maintenir le branchement au réseau téléphonique tel qu'il a été vérifié au moment de la mise en service.

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, à l'exclusion des cas de force majeure ou de faute avérée d'OCEALIS - LA TELEASSISTANCE. Le Bénéficiaire est tenu d'assurer le matériel en responsabilité civile illimitée, vol, incendie, explosion, défense et recours. Le Bénéficiaire s'engage également à signaler immédiatement tout changement d'opérateur téléphonique.

## 5. Les conditions financières

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 figurant sur le Procès-verbal d'installation. Il s'engage à signaler à OCEALIS - LA TELEASSISTANCE 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 1<sup>er</sup> mois devra tenir compte des frais de mise en service).

En cas de révision ou de suppression de la prise en charge au cours du contrat par un tiers payant identifié par les présentes, le Souscripteur restera tenu au règlement intégral des loyers. Les prestations annexes feront l'objet d'une facturation au tarif en vigueur au moment de leur réalisation, qui sera indiquée au Souscripteur avant facturation et mise en service. L'utilisation d'une prestation vaut acceptation de sa tarification, et fera l'objet d'un prélèvement séparé ou joint à l'échéance suivant l'opération. A titre indicatif, les tarifs des prestations annexes (Changement d'adresse, de domiciliation bancaire) s'élevaient à ce jour à : 12 € TTC.

A l'issue de chaque échéance du contrat, OCEALIS - LA TELEASSISTANCE se réserve la possibilité de réviser le prix pratiqué. Dans ce cas, le Souscripteur en sera informé 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 1-2.

Les tarifs sont indiqués toutes taxes comprises (TVA) conformément au régime de taxation en vigueur. 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 d'OCEALIS - LA TELEASSISTANCE.

## 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

OCEALIS - LA 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 Parrain.

### 7-2 Données personnelles

OCEALIS - LA TELEASSISTANCE respecte la réglementation sur la protection des données personnelles. Les données personnelles recueillies lors de la souscription à l'un de nos services et/ou communiquées lors de la réalisation des prestations concernant le Souscripteur, Bénéficiaire et/ou parrain traitées par OCEALIS - LA TELEASSISTANCE sont nécessaires à l'exécution du présent contrat et des engagements que nous prenons à votre égard. A défaut de réponse aux renseignements demandés, OCEALIS - LA TELEASSISTANCE sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire. Ces données sont destinées à OCEALIS - LA TELEASSISTANCE et ses prestataires qui participent à l'exécution des prestations. OCEALIS - LA TELEASSISTANCE 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.

OCEALIS - LA TELEASSISTANCE 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.

Conformément à la réglementation sur la protection des données en vigueur, le Bénéficiaire, le Souscripteur 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 - OCEALIS - LA TELEASSISTANCE - 1 rue Mozart - 92110 Clichy ou à **correspondantprotectiondesdonnees@ea-lateleassistance.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 peut être introduite.

### 7-3 Enregistrement des conversations

Le Bénéficiaire est informé que ses communications interphoniques via le transmetteur avec la Centrale 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 ariez 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 : OCEALIS - LA TELEASSISTANCE - SERVICE CLIENTS - 1 rue Mozart - 92110 Clichy.

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 vous seront communiquées sur simple demande et ce sans préjudice des autres voies d'actions légales.