

# CONDITIONS GÉNÉRALES



Votre contrat de **téléassistance**

**SMART Assistance**



## **Article 1 – Définitions**

Les termes employés ci-après dans les présentes CGV, ont la signification suivante :

**Téléassistance (sur smartphone) :** (ci-après Téléassistance), service destiné aux particuliers résidants en France Métropolitaine (hors Corse) permettant d'activer un système d'alerte dédié sur une application mobile (Ensemble) installé sur un smartphone, en cas de besoin.

**La Société :** le contrat est souscrit auprès d'Arkéa Assistance, S.A. au capital de 1 690 000 euros - Siren 518 757 166 - RCS Brest - Siège Social : 11, rue de Kervézennec - 29200 Brest, ci-après dénommée "la Société", déclaré Services à la Personne sous le N° SAP 518757166 .

**Souscripteur :** personne physique majeure souscrivant le contrat pour elle-même ou pour le compte d'une autre personne physique, « l'Utilisateur ».

**Utilisateur :** personne physique résidant en France métropolitaine, nommément désignée aux conditions particulières et bénéficiant du service de Téléassistance. Il peut être le Souscripteur ou une autre personne.

**Contrat :** le contrat est composé des présentes CGV, des Conditions particulières comprenant les informations de l'éventuel formulaire de souscription, la fiche de renseignements personnels, le mandat de prélèvement SEPA et le RIB.

**Espace client :** désigne l'espace personnel sécurisé du Souscripteur accessible sur Internet par ce dernier. Les droits et obligations du Souscripteur relatifs à cet Espace client sont détaillés dans le présent contrat.

**Fiche de renseignements personnels :** fiche d'identification de l'Utilisateur et de son réseau de proximité, nécessaire au bon fonctionnement du service de Téléassistance et devant être remplie par l'Utilisateur avant la mise en service de la Téléassistance.

**Centre d'écoute :** le centre d'écoute est constitué des téléopérateurs qui réceptionnent et traitent les alarmes émises par l'Utilisateur.

**Réseau de proximité :** personnes physiques nommément désignées par l'Utilisateur et sous sa responsabilité, susceptibles d'être prévenues ou sollicitées pour intervenir auprès de l'Utilisateur(s) dans le cadre de l'activité de Téléassistance souscrite.

**Application mobile Ensemble (ou Application mobile) :** application mobile comprenant un bouton d'alerte, permettant à son utilisateur de déclencher une alerte pour être mis en relation avec un Centre d'écoute afin d'obtenir de l'aide en cas de besoin.

Par ailleurs, l'Application comprend un service de réseau social privé permettant à son utilisateur de pouvoir échanger et communiquer avec des membres de sa famille, proches et connaissances ("l'entourage familial"). A ce titre, elle permet à son utilisateur d'envoyer ou de réceptionner des messages, des photos, de passer des appels ou des appels vidéos.

**Service :** désigne l'ensemble des services proposés par la Société : Téléassistance et notamment le service de réseau social familial.

## **Article 2 – Objet**

Les présentes conditions générales de vente (CGV) ont pour objet de définir les modalités de souscription et de préciser les conditions d'utilisation par l'Utilisateur du service de Téléassistance.

Toute souscription à cette offre de Téléassistance implique nécessairement la prise en compte et l'acceptation des présentes conditions générales qui s'appliqueront durant toute la durée de la relation contractuelle.

Les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) qui encadrent les conditions d'utilisation de l'Application mobile et venant compléter les présentes conditions générales de vente de la prestation de service sont applicables au Souscripteur. Ces dernières sont remises à tout utilisateur de l'Application mobile et doivent être acceptées avant toute utilisation du Service.

Outre les conditions générales de vente, le Souscripteur accepte, par leur signature, les Conditions particulières.

Les présentes CGV prennent effet à la date de souscription par tout Souscripteur de cette offre de Téléassistance.

## **Article 3 – La souscription**

### ***3.1 Généralités***

Le dossier d'abonnement doit être complété, daté et signé, et retourné à la Société, valant ainsi conclusion du Contrat.

Il comprend : les présentes CGV, dont le Souscripteur/Utilisateur doit en avoir pris connaissance, et les Conditions particulières reprenant les informations du bulletin de souscription et comprenant la fiche de renseignements personnels et le mandat de prélèvement SEPA.

### ***3.2 Prérequis***

Plusieurs conditions doivent être remplies par l'Utilisateur pour permettre à la Société d'assurer la prestation de téléassistance.

#### ***3.2.1 Les conditions liées au Terminal de l'Utilisateur***

Pour que l'Utilisateur puisse bénéficier du service de Téléassistance il doit se doter d' :

##### **■ Un smartphone et ses services associés**

L'Utilisateur doit disposer d'un modèle de smartphone (téléphone mobile avec écran tactile) avec un système d'exploitation, soit Android version 8 ou postérieure, soit IOS version 11 ou postérieure.

Si l'Utilisateur n'est pas le Souscripteur, c'est bien le numéro de téléphone mobile de l'Utilisateur qui sert à l'activation du Service et permet les échanges avec le Centre d'écoute.

Il doit également permettre la passation et la réception d'appels téléphoniques, ainsi que l'envoi de SMS.

Ce smartphone doit être compatible avec le réseau GSM/GPRS et doit disposer d'un système de géolocalisation par GPS pour permettre au Centre d'écoute de localiser l'Utilisateur en cas d'alerte.

L'Utilisateur s'engage par ailleurs à maintenir son smartphone avec un niveau de charge suffisant.

##### **■ Une ligne téléphonique fonctionnelle (un accès au réseau de télécommunication mobile)**

Cette condition est indispensable pour permettre la liaison avec le Centre d'écoute. En effet, en l'absence d'une ligne téléphonique GSM active, le Centre d'écoute ne pourra pas contacter l'Utilisateur et la prestation de Téléassistance ne pourra pas être assurée.

##### **■ Un abonnement internet (data) opérationnel et disponible**

Un accès à un réseau internet est essentiel pour pouvoir télécharger l'Application Ensemble sur son smartphone à partir de Google store (Android) ou de Apple store (IOS) selon le modèle de smartphone utilisé. Ensuite, il est primordial que l'Utilisateur dispose d'un abonnement internet, dont les frais sont à sa charge, élément indispensable pour pouvoir lancer l'alerte ou échanger avec l'entourage familial. En effet, sans accès à un réseau internet, l'Utilisateur est informé qu'il ne pourra pas déclencher une alerte en cas de besoin et le Centre d'écoute ne pourra être prévenu pour enclencher les procédures de Téléassistance. L'Utilisateur ne pourra pas non plus envoyer des messages, passer des appels ou des appels vidéos à ses proches sur l'application.

#### ***3.2.2 Les autorisations nécessaires à la disponibilité du Service de téléassistance***

Une fois que ces conditions liées au terminal sont remplies, et après installation de l'application Ensemble, l'Utilisateur devra autoriser l'application mobile à accéder au système de l'appareil dont notamment l'appareil photo, le microphone, la caméra, le GPS, pour un fonctionnement optimal du service de Téléassistance. Cette autorisation est d'autant plus essentielle qu'elle est primordiale pour permettre de bénéficier de toutes les fonctionnalités de l'application lors des échanges entre l'Utilisateur et les membres de sa famille (appels, appels vidéos, envoi de photos).

Plus précisément, ces autorisations permettront de :

- **Accéder au numéro de téléphone** : la Société vous recontacte sur le numéro de téléphone que vous lui avez communiqué dans les conditions particulières. Si ce numéro est erroné ou si vous avez changé de numéro sans en informer la Société, cette dernière ne pourra pas vous recontacter,
- **Accéder à la caméra et au micro** pour les fonctions de messagerie et visio famille,
- **Accéder à la géolocalisation** : Cette autorisation est nécessaire pour pouvoir utiliser l'Application. Si vous n'autorisez pas l'accès à la géolocalisation, ou si vous n'autorisez l'Application à accéder qu'à votre position approximative, la Société ne pourra pas vous délivrer le service.

Par ailleurs, le Souscripteur/Utilisateur reconnaît :

- que le smartphone est la propriété de l'Utilisateur et son acquisition est à sa charge.
- disposer des moyens et compétences nécessaires à l'utilisation des fonctionnalités du présent service de Téléassistance.

## **Article 4 – Description de la prestation de la Téléassistance**

### ***4.1 Les conditions d'accès à l'Application mobile***

L'Utilisateur devra remplir plusieurs conditions pour accéder et activer l'Application mobile Ensemble sur son smartphone :

- le téléchargement de l'application sur les stores adaptés (Play Store / Apple Store)
- le renseignement par l'Utilisateur dans l'Application du code d'alerte mobile (reçu par SMS de la part de la Société parallèlement à la réception du lien pour accéder à l'Application) et de l'OTP (one time password\_OTP\_ reçu par SMS de la part de la Société une fois l'Application téléchargée).

### ***4.2 L'Application mobile Ensemble***

Par le biais de l'Application mobile pour smartphone Ensemble, l'Utilisateur peut déclencher une alerte en cas de besoin. Il peut également échanger et communiquer avec les membres de sa famille et proches, qui peuvent lui envoyer des messages textes, des photos et de courtes vidéos et échanger avec lui par appel vidéo.

La Société s'engage à ne pas divulguer ou visualiser les photos et textes enregistrés, sauf pour se conformer à une procédure judiciaire. Lors de la résiliation du contrat, la société s'engage à effacer l'ensemble des données contenues dans l'application.

Le Souscripteur/Utilisateur s'engage à :

- Informer son entourage sur le contenu des échanges, ce dernier ne devant pas tenir des propos à caractère diffamatoire, discriminatoire, agressif, provoquant ou injurieux ou des propos contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou aux lois et règlements en vigueur.
- Informer son entourage des fonctionnalités et de l'usage du réseau social familial et l'échange de contenus, l'Utilisateur et son entourage devant utiliser le service de manière diligente et raisonnable, sans usage abusif du Service (échanges vidéo, appels). A défaut, la Société se réserve le droit de facturer le Souscripteur en complément de son abonnement.
- Communiquer le code d'alerte mobile remis par la Société, à ses contacts autorisés (famille et proches) sous sa responsabilité.

L'Utilisateur consent, par la souscription à ce Service, à ce que la caméra de son smartphone serve aux échanges vidéo et photo entre lui et son entourage à qui il aura communiqué, sous sa responsabilité, le code d'alerte mobile.

Il consent également à ce que toute personne à qui il aura communiqué le code d'alerte mobile, puisse échanger avec l'Application Ensemble.

#### **4.3 La prestation de Téléassistance**

Une fois que les conditions ci-dessus sont remplies, l'Utilisateur du Service de Téléassistance pourra contacter le Centre d'écoute en cas de besoin par une simple pression digitale sur une icône d'alerte dédiée prévue sur l'Application Ensemble et disponible également dans les "Widgets" (lien en raccourci de l'icône du bouton d'alerte permettant de lancer l'alerte).

La Société recommande à l'Utilisateur de mettre un tel raccourci sous forme de "Widget" sur l'accueil de son téléphone. L'emplacement de ce Widget peut varier selon le modèle de smartphone utilisé.

Ainsi, en cas de déclenchement d'une alerte par l'Utilisateur, celle-ci est transmise au Centre d'écoute via l'application Ensemble installée sur le smartphone de l'Utilisateur. Une fois cette alerte reçue, le Centre d'écoute rappelle l'Utilisateur sur sa ligne téléphonique. Deux situations peuvent alors se présenter : soit l'Utilisateur est en mesure de répondre, soit l'Utilisateur n'est pas en capacité de répondre.

- Lorsque l'Utilisateur répond, un échange vocal avec le plateau s'opère, avant que le Centre d'écoute procède à une évaluation de la situation et une localisation de ce dernier sur la base de son GPS pour déterminer l'assistance qu'il conviendra d'apporter à l'Utilisateur. En fonction de la situation, le conseiller se chargera, soit de prévenir les contacts de proximité, soit de contacter les services de secours d'urgence. Lorsque l'Utilisateur ne répond pas sur son téléphone portable, le Centre d'écoute utilisera les éventuels autres numéros de téléphone mis à sa disposition par l'Utilisateur. En cas d'absence de réponse, le Centre d'écoute se chargera de prévenir les contacts de proximité.

Le Centre d'écoute est disponible 24h/24 et 7j/7.

Il est fortement conseillé à l'Utilisateur de procéder régulièrement à des appels de test vers le Centre d'écoute, à raison de une (1) fois par mois pour s'assurer du bon fonctionnement du Service de Téléassistance.

## **Article 5 - Accès à l'Espace client**

La Société met à disposition de ses Souscripteurs un Espace client permettant à ces derniers l'accès aux informations concernant leurs contrats et leurs équipements.

La création du compte et son activation sont réalisées une fois que le Souscripteur a signé son Contrat et en a ainsi accepté les conditions d'utilisation, telles que décrites aux présentes Conditions Générales.

Le Souscripteur peut ainsi:

- consulter des documents relatifs à son contrat tels que son échéancier annuel, son attestation fiscale,
- procéder à des modifications relatives à ses informations personnelles [modification des informations concernant les liens de parenté et l'ordre des aidants\_réseau de proximité, modification des contacts aidant (suppression et création), des numéros de téléphone du Souscripteur et de l'aidant].

Le Souscripteur est informé des données confidentielles contenues dans son Espace client. Le Souscripteur est responsable de son accès à cet Espace client.

En aucun cas la responsabilité de la Société ne pourrait être engagée en cas de transmission desdits codes à quiconque et quelles qu'en soient les conséquences.

Dès l'activation de son propre Espace Client, le Souscripteur accepte de ne plus recevoir les documents disponibles sous cet Espace par courrier postal au profit d'une consultation exclusivement en ligne, sauf nécessité exigée par la société.

Le Souscripteur est responsable de la nature et de l'exactitude des données qu'il communique sur l'Espace client, toute inexactitude engageant la responsabilité de son auteur.

L'ensemble du contenu de l'Espace client est la propriété exclusive de la Société. Ainsi, il fait l'objet d'une protection au titre du droit de la propriété intellectuelle et par conséquent, toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est totalement interdite.

## **Article 5 – Responsabilités et obligations**

### ***5.1 Les responsabilités et obligations du Souscripteur***

Il s'engage à :

- fournir à la Société toutes les informations nécessaires à la conclusion, l'exécution, le suivi du Contrat de Téléassistance et à informer la Société de toute modification ultérieure. A défaut, la Société sera déchargée de toute responsabilité en cas d'impossibilité d'exécuter les prestations décrites dans les présentes conditions générales ;
- remplir l'ensemble des prérequis (smartphone, ligne téléphonique fonctionnelle en permanence, abonnement data pour accès à internet,...) exigés pour bénéficier du Service de la prestation de Téléassistance. A défaut, la responsabilité de la Société ne pourra être recherchée en raison de l'impossibilité pour l'Utilisateur de jouir du Service de Téléassistance ;
- télécharger l'Application Ensemble et à l'utiliser de manière adéquate aux finalités de la prestation ;
- à prendre en charge tous les frais supportés par le Souscripteur pour accéder à l'Espace client ou à l'Application mobile (matériel informatique, smartphone, connexion internet etc...). Par ailleurs, la Société ne pourrait être tenue responsable des dommages directs ou indirects causés au matériel du Souscripteur et/ou Utilisateur lors de l'accès à l'Espace client ou à l'Application en raison de l'apparition de dysfonctionnement ou encore d'incompatibilité notamment.
- éviter toute utilisation frauduleuse, abusive ou anormale du Service de Téléassistance, ainsi que tout agissement qui pourrait mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des alertes transmises par l'Application ;
- réaliser régulièrement des tests (un test mensuel a minima) par le déclenchement d'une alerte afin de s'assurer du bon fonctionnement du Service et de la mise en relation avec le Centre d'écoute ;
- informer immédiatement la Société de tout dysfonctionnement ;
- informer immédiatement la Société de la perte ou du vol notamment de son smartphone, afin que le Service de Téléassistance soit désactivé ;
- ne pas désinstaller l'Application mobile Ensemble sous peine de ne pas pouvoir bénéficier du Service de Téléassistance ;
- utiliser le Service de Téléassistance et l'Application mobile sous sa responsabilité entière et exclusive ;
- à ne procéder à aucune altération, correction, arrangement, traduction, décompilation, réinitialisation usine, démontage ou modification de l'Application Ensemble ou à une reproduction totale ou partielle du contenu de l'Application qui est la propriété exclusive de la Société et qui fait l'objet d'une protection au titre de la propriété intellectuelle ;
- maintenir la stricte confidentialité de ses informations de connexion (Code d'alerte mobile, OTP).

### ***5.2 Les responsabilités et obligations de la Société***

La Société s'engage :

- à mettre tout en œuvre pour exécuter la prestation de Téléassistance conformément aux présentes CGV et aux Conditions particulières ;
- à maintenir confidentielles les informations qui lui sont transmises par l'Utilisateur , exception faite des collaborateurs et/ou sous-traitants pour les besoins du Service ;
- a une obligation de moyens et non de résultat ;
- à mettre tout en oeuvre pour permettre l'accessibilité 24h/24 et 7j/7 à l'Application sauf en cas de force majeure ou de survenance d'un événement hors de contrôle de la Société et sous réserve des éventuelles pannes, pannes de réseau ou d'équipement et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de l'Application.

Toutefois, la Société sera déchargée de sa responsabilité :

- en cas d'indisponibilité, défaillance ou panne du réseau de télécommunication ;
- en cas d'erreur ou d'une absence de géolocalisation liée au système de géolocalisation. La géolocalisation s'appuyant notamment sur une réception de données GPS (données satellitaires), le système ne fonctionne correctement qu'en extérieur et dans un lieu dégagé de tout obstacle ;
- en cas d'occupation de la ligne téléphonique de l'Utilisateur ;
- en cas de force majeure ;
- en cas d'indisponibilité, retard, refus d'intervenir des intervenants (contacts de proximité ou secours), ou mauvais traitement des secours apportés ;
- en cas de manquement à tout ou partie des obligations décrites aux présentes par le Souscripteur et Utilisateur ;
- en cas de défaillance ou panne de la batterie du smartphone ;
- en cas d'absence de connexion réseau du téléphone et de l'accès au réseau internet ;
- en cas d'attaques virales, intrusion illicite.

## **Article 6 – Date d'effet, durée du contrat et facturation**

### ***6.1 Date d'effet du Contrat***

Le Contrat de Téléassistance prend effet à la date de souscription du Contrat.

### ***6.2 Durée du Contrat***

Le Contrat de Téléassistance est conclu entre le Souscripteur et la Société:

- pour les contrats souscrits directement en Caisse de Crédit Mutuel Arkéa, pour une durée ferme de 3 mois qui se renouvelle par tacite reconduction pour une durée indéterminée,
- pour les contrats conclus à distance ou hors établissement et souscrits par le biais du site internet de la Société ou auprès des partenaires de cette dernière, pour une durée indéterminée.

Le Contrat de Téléassistance pourra être résilié à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties, à tout moment (et à tout moment à l'issue de la période d'engagement de 3 mois pour les contrats se voyant appliquer un tel engagement).

Lorsque le Souscripteur souhaite mettre fin au Contrat, il adresse par écrit une demande de résiliation à la Société, qui prendra effet le dernier jour du mois au cours duquel elle a été reçue (sous réserve de la période d'engagement de 3 mois si applicable). Lorsque la Société souhaite résilier le Contrat, elle doit prévenir le Souscripteur par lettre recommandée avec accusé de réception et respecter un préavis de 30 jours à compter de la date de réception du courrier (à première présentation), à l'exception de la résiliation pour défaut de paiement.

### ***6.3 Facturation / Paiement***

Les conditions tarifaires applicables à la prestation sont remises au Souscripteur lors de la souscription et sont disponibles sur demande auprès de la Société. Le règlement s'effectue à partir du 5 de chaque mois. L'abonnement est payable d'avance. Tout mois commencé est dû. Le premier mois d'abonnement sera facturé au prorata du mois en cours, à compter de la date de mise en Service.

Il est bien entendu que la désinstallation de l'Application mobile ne met pas fin au Contrat, cette désinstallation ne présument pas de la résiliation du Contrat de Téléassistance.

En cas de règlement par prélèvement, ce dernier repose sur le formulaire-mandat de prélèvement SEPA complété et signé par le Souscripteur. La notification préalable à chaque prélèvement se fera par tous moyens, notamment par l'intermédiaire du présent contrat.

En cas de défaut de paiement, après mise en demeure adressée au Souscripteur et restée sans réponse pendant un délai de 15 jours (à première présentation), le contrat de Téléassistance sera résilié de plein droit. Le Souscripteur restera débiteur des sommes dues, des frais engagés nécessaires au recouvrement des créances au tarif en vigueur.

La Société se réserve la possibilité de réviser ses tarifs au début de chaque année civile. En cas de désaccord sur le nouveau tarif, le Souscripteur a la faculté de résilier l'abonnement dans les conditions prévues à l'article 6.2.

## Article 7 – Protection des données personnelles

Des données à caractère personnel vous concernant sont collectées par la Société, responsable du traitement. Nous veillons à assurer la protection de vos données personnelles. Les développements ci-après renseignent sur les conditions dans lesquelles la Société collecte, traite, conserve, archive et supprime vos données personnelles. Ils vous informent également sur les droits dont vous disposez sur vos données.

Les orientations de la Société relatives à la protection de vos données personnelles sont également décrites dans sa Politique de confidentialité disponible sur le site internet [www.arkeacare.com](http://www.arkeacare.com), ou à l'adresse suivante : [protectiondesdonneesassistance@arkeacare.com](mailto:protectiondesdonneesassistance@arkeacare.com).

### Finalités

Dans le cadre de la mise à disposition de l'offre de Téléassistance vos données d'identification, vos coordonnées notamment téléphoniques ainsi que les informations issues de l'Application mobile (photos et échanges) sont susceptibles d'être collectées.

Ces données personnelles sont nécessaires à la mise en œuvre du Service de Téléassistance et pour les finalités suivantes notamment : souscription et gestion du contrat, gestion de la prestation de Téléassistance, le traitement des alertes et accès aux Services.

Aussi, l'ensemble des données personnelles collectées dans le cadre du Contrat ne seront pas communiquées autrement que pour les nécessités définies ci-dessus. La Société s'engage à ne pas transférer les données collectées à des partenaires commerciaux sauf accord exprès et préalable du Souscripteur.

Ces traitements ont un caractère obligatoire dans le cadre de la conclusion et de la gestion du présent Contrat. A défaut, le Contrat ne pourra être conclu ou exécuté.

En communiquant vos informations personnelles, vous autorisez la Société à les partager en vue des mêmes finalités que celles précédemment indiquées au profit des mandataires, sous-traitants, partenaires et sociétés du Groupe auquel la Société appartient, dûment habilités, susceptibles d'intervenir dans la mise en œuvre.

Les parties conviennent en effet que, dans le cadre de l'ensemble de ses prestations, la Société puisse faire appel à des réseaux de prestataires sous-traitants sélectionnés sur des critères de qualité.

La liste des entreprises destinataires de ces informations est accessible sur demande auprès de la Société.

Les informations relatives aux témoins ou traceurs de connexion (cookies) sont consultables dans notre Politique de confidentialité disponible sur le site [www.arkeacare.com](http://www.arkeacare.com).

Conformément à la réglementation relative à la protection des données, la Société collecte vos données personnelles et met en œuvre un traitement respectant les droits de ses clients sur la base de l'exécution des mesures précontractuelles ou du contrat, pour respecter ses obligations légales ou réglementaires, sur la base du consentement lorsque celui-ci est requis ou quand cela est justifié par ses intérêts légitimes. Ces informations peuvent être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Pour en savoir plus sur les motifs qui justifient le traitement de vos données personnelles, vous pouvez vous reporter à notre Politique de confidentialité.

### Durées

Les données personnelles sont conservées conformément à la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées, soit pendant la durée du contrat augmentée des prescriptions légales ou réglementaires, soit pour

assurer le respect des obligations légales, réglementaires ou reconnues par la profession auxquelles la Société est tenue.

Les principales durées de conservation des données personnelles sont précisées dans notre Politique de confidentialité disponible sur le site internet : [www.arkeacare.com](http://www.arkeacare.com).

## **Vos droits**

Vos droits au titre de la protection des données personnelles s'exercent dans les conditions et les modalités prévues dans notre Politique de confidentialité.

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez sur vos données de droits tels que : un droit d'accès, un droit de rectification, d'opposition pour motifs légitimes, de limitation, un droit d'effacement, un droit de portabilité de vos données personnelles. Vous bénéficiez également d'un droit à définir des instructions concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données personnelles, après votre décès.

Enfin, vous disposez d'un droit de réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Pour exercer vos droits auprès de la Société qui a collecté les données à caractère personnel, vous pouvez adresser un mail à l'adresse : [protectiondesdonnees@arkeacare.com](mailto:protectiondesdonnees@arkeacare.com) ou un courrier à Arkéa Care, 11, rue de Kervézennec - 29200, Service traitant les demandes informatiques et libertés.

Le Crédit Mutuel Arkéa, dont fait partie la Société à désigné un délégué à la protection des données personnelles dont les coordonnées sont les suivantes : [protectiondesdonnees@arkea.com](mailto:protectiondesdonnees@arkea.com).

## **Prospection commerciale**

La Société ne peut vous prospecter par voie électronique qu'à la condition d'avoir recueilli votre consentement préalable, sauf si la loi l'y autorise. Vous pouvez toutefois exercer votre droit d'opposition grâce à l'adresse mail ou postale figurant dans la communication ou depuis votre espace privé de banque en ligne dans le cas où vous avez souscrit au contrat de téléassistance dans une agence du Crédit Mutuel Arkéa.

Nous vous informons que vous pouvez à tout moment vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

## **Enregistrements et cas particuliers**

La mise en œuvre des prestations de téléassistance est susceptible d'engendrer la collecte de données relatives à la santé de l'Utilisateur, lors de la souscription et de la signature des Conditions Particulières. Cette collecte de données est effectuée suite à la transmission par le Souscripteur et/ou l'Utilisateur d'éléments concernant leur santé et de leur plein gré. Ces données, reportées notamment dans les éventuelles zones "autres précisions" ou "toute précision utile" doivent être neutres, objectives et strictement utiles à la réalisation de la prestation de téléassistance.

Les conversations téléphoniques avec le Centre d'écoute sont enregistrées et conservées 3 mois par la Société ou ses prestataires. Les données de géolocalisation émises dans le cadre du présent Service sont conservées 4 mois.

## **Article 8 – Avantage fiscal**

La Société est déclarée en tant qu'organisme de Services à la personne sous le n° SAP 518757166 délivré par le Préfet du Finistère le 17/10/2011, ce qui ouvre droit, sous certaines conditions, à un avantage fiscal si les dispositions légales en vigueur le permettent (limites et conditions). Dans ce cas, la Société adresse annuellement au Souscripteur une attestation fiscale.

La remise de cette attestation fiscale pourra être faite directement sur l'Espace client dès lors que le Souscripteur aura activé son accès.

## **Article 9 – Réclamation - Médiation**

Les réclamations relatives à la prestation peuvent être adressées par tous moyens au service clients d'Arkéa Care (11, rue de Kervézennec - 29200 Brest / 02.98.34.96.95 / teleassistance@arkeacare.com).

La société s'engage à accuser réception de toute réclamation dans les 10 jours de sa réception et à y apporter une réponse dans un délai maximum de 2 mois.

Les réponses formulées par écrit pourront être au format papier ou électronique.

Le Souscripteur a la possibilité, quelle que soit la réponse apportée par la Société (positive ou négative) ou s'il n'a pas reçu de réponse deux (2) mois après le dépôt de sa réclamation, de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel (conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation).

Le Médiateur rendra un avis en vue du règlement amiable du litige dans un délai de 90 jours.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : AME CONSO.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediaticonso-ame.com](http://www.mediaticonso-ame.com) ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine - 75001 Paris

## **Article 10 – Droit applicable et Contestation**

### ***10.1 Droit applicable***

Le présent Contrat est soumis au droit français.

### ***10.2 Règlement des litiges***

En cas de litige, les parties s'engagent à privilégier une solution amiable à leur différend.

A défaut d'une telle solution, compétence expresse est attribuée aux tribunaux français pour trancher tout litige qui naîtrait du présent Contrat.

## **Article 11 – Preuve - Dématérialisation des documents**

Le Souscripteur accepte expressément que les contrats établis sous contrat papier puissent être dématérialisés et conservés sur support électronique. Les contrats et documents conservés au format électronique constituent une reproduction fidèle et durable du document et font foi entre les Parties sauf preuve contraire.

## **Article 12 – Généralités**

La nullité de l'une quelconque des clauses des présentes conditions générales n'affectera pas la validité des autres clauses.

Le présent contrat a un caractère "intuitu personae". Le Souscripteur ne pourra, pour quelque cause que ce soit, en céder ou en transférer les droits et obligations à l'exception de l'Utilisateur désigné dans le bulletin de souscription.

## **Article 13 – Information précontractuelle**

Le Souscripteur et l'Utilisateur déclarent avoir pris connaissance des informations précontractuelles prévues à l'article L.221-5 du Code de la consommation et des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat, la conclusion de ce dernier emportant adhésion aux conditions générales de vente. La Société se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales, sous réserve d'en informer le Souscripteur par écrit au moins un mois avant l'entrée en vigueur de ces modifications. Le Souscripteur disposera, à compter de la date d'entrée en vigueur des nouvelles conditions générales, d'un délai d'un mois pour manifester par écrit son refus. A défaut de refus explicite, le Souscripteur sera réputé accepter les nouvelles conditions.

## **Garantie de conformité des contenus et services numériques**

Les contenus ou services numériques, tels que définis par le Code de la consommation, le cas échéant mis à disposition du Souscripteur dans le cadre du contrat de prestation de service de Téléassistance (encadré par les présentes Conditions Générales) bénéficient d'une garantie de conformité conformément aux dispositions des articles L224-25-1 et suivants du Code de la consommation.

En l'espèce, les éléments correspondant concernant l'Application mobile sont détaillés dans les Conditions Générales d'Utilisation.

## **Informations concernant l'exercice du droit de rétractation - Contrats conclus à distance ou hors établissement**

Le Client peut bénéficier, en fonction du mode de souscription du présent contrat (contrat à distance et contrat hors établissement), d'un droit de rétractation régi par les articles L221-18 à L221-28 du code de la consommation, repris en substance ci-après.

### **Délai de rétractation**

Le Client dispose, conformément à la loi, d'un délai de 14 jours à compter du lendemain de la signature du Contrat de Téléassistance, pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement, sauf si l'exécution des prestations a commencé, avec l'accord du Client avant la fin du délai de rétractation.

Le droit de rétractation peut être exercé à l'aide du formulaire ci-dessous ou de toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des Services commandés est remboursé. Le remboursement des sommes effectivement réglées par le Client sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la rétractation du Client.

L'offre par Application mobile permettant dès l'activation du Service le fonctionnement sans délai de la prestation de Téléassistance et, en application des dispositions des articles L.221- 25 et suivants du Code de la consommation, le Souscripteur, par la signature du Contrat:

- reconnais avoir donné son accord préalable et exprès au commencement de l'exécution de la prestation de services avant la fin du délai de rétractation prévu à l'article L.221-8 du Code de la consommation,
- et reconnais dès lors, la perte de son droit de rétraction.

Le Client qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, versera à la Société un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

## **Mentions légales**

Arkéa Care est une marque commerciale utilisée par Arkéa Assistance, autorisée par licence de marque. Arkéa Assistance, S.A. au capital de 1 690 000 euros - Siren : 518 757 166 - RCS Brest - Siège social : 11 rue de Kervézennec - 29200 Brest. Arkéa Assistance est déclarée en tant qu'organisme de Services à la Personne sous le N° SAP 518757166, et exerce son activité selon le mode prestataire.



## Annulation de commande - Formulaire de rétractation

Compléter et signer ce formulaire, l'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception à Arkéa Care, 11, rue de Kervézennec - 29200 Brest, au plus tard le 14<sup>ème</sup> jour à compter du lendemain du jour de la souscription au contrat de Téléassistance, ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le 1er jour ouvrable suivant (cachet de la Poste faisant foi).

<b>Je soussigné(e) :</b>	NOM*	Prénom*
<b>Demeurant à* :</b>	Adresse	Code Postal
	Ville	
<b>Déclare annuler ma souscription en date du</b>	___ / ___ / _____	
<b>Fait à</b>	Ville	
<b>Le</b>	___ / ___ / _____	
<b>Signature du souscripteur*</b>		

\* Informations obligatoires à Arkéa Care pour donner suite à votre demande de rétractation et la gérer. Arkéa Care en est la seule destinataire, ces informations pouvant cependant être accessibles, pour des raisons exclusivement techniques, à nos prestataires. Conformément à la réglementation, vous bénéficiez, notamment, d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression des informations vous concernant, que vous pouvez exercer à tout moment en adressant votre demande à l'adresse suivante : [protectiondesdonnees@arkeacare.com](mailto:protectiondesdonnees@arkeacare.com)