

CONDITIONS GÉNÉRALES



Votre contrat de téléassistance

Article 1 – Définitions	2
Article 2 – Prérequis - Engagements des Parties	2
Article 3 – La prestation de Téléassistance	3
Article 4 – Le Matériel	5
4.1 Description du Matériel	5
4.2 Installation du Matériel de téléassistance à domicile	5
4.3 Maintenance du Matériel	6
Article 5 – Responsabilité et obligations	6
5.1 Responsabilité du souscripteur et/ou de l'Utilisateur	6
5.2 Responsabilité de la Société	7
Article 6 – Durée - Facturation	7
6.1 Date d'effet - Durée	7
6.2 Facturation / Paiement	8
Article 7 – Informatique et Libertés	8
Finalités	8
Durées	9
Les mesures de sécurité	9
Vos droits	9
Prospection commerciale	10
Enregistrements et cas particuliers	10
Article 8 – Avantage fiscal	10
Article 9 – Réclamations	10
Article 10 – Contestations	10
Article 11 – Preuve- Dématérialisation des documents	10
Article 12 – Généralités	10
Article 13 - Information précontractuelle	11
INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION - CONTRATS CONCLUS A DISTANCE OU HORS ETABLISSEMENT	11
Délai de rétractation	11
Mentions légales :	11
Annulation de commande - Formulaire de rétractation	12

CONDITIONS GÉNÉRALES

Article 1 – Définitions

Les termes et expressions identifiées ci-après par une majuscule ont la signification suivante :

Téléassistance : service destiné aux particuliers résidants en France Métropolitaine permettant d'activer un système d'alerte en cas de besoin.

Matériel : Le matériel mis à disposition de l'Utilisateur en fonction des éléments décrits dans les Conditions Particulières suivant les offres et éventuelles options souscrites pendant la durée du Contrat.

Les différents matériels sont les suivants :

- La centrale d'alarme (ou boîtier de téléassistance) à laquelle est associée un bouton d'alerte.
- Le détecteur de chute : inclus dans le bouton d'alerte en cas de souscription au Service complémentaire de l'offre de Téléassistance à domicile et dont le fonctionnement est précisé à l'article 3.
- La montre connectée : Système autonome permettant de déclencher une alarme (France, hors Outre-Mer) sous réserve de disponibilité du réseau de télécommunication mobile.

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 : 232 rue du Général Paulet - 29200 Brest, ci-après dénommée "la Société".

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. En cas de souscription à une « formule couple », un 2^{ème} utilisateur résidant au même domicile est déclaré au contrat. Il bénéficie d'un bouton d'alerte personnel, relié à la même

centrale d'alarme que celui de l'utilisateur principal ou d'une montre connectée personnelle.

Contrat : Les Conditions Générales, les Conditions Particulières, leurs avenants éventuels, l'ensemble des formulaires remplis par le Souscripteur (fiche de renseignements, bulletin de souscription, mandat de prélèvement SEPA, procès-verbal d'installation) et formant conjointement un tout. Les Conditions Particulières est le document qui est à retourner signé par le Souscripteur.

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 le ou les Utilisateur(s) avant la mise en service de la Téléassistance.

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

Plus précisément dans le cas des services complémentaires (à domicile ou mobile), les contacts autorisés sont ceux à qui le l'Utilisateur remet le numéro de téléphone associé à la centrale d'alarme (montre ou centrale d'alarme connectée), sous leur responsabilité.

Centre d'écoute : est constitué des téléopérateurs qui réceptionnent et traitent les alarmes émises par le ou les utilisateur(s).

Article 2 – Prérequis - Engagements des Parties

Le dossier d'abonnement doit être complété (notamment les éventuels consentements recueillis par cases à cocher dans le cadre de certaines offres ou options), daté et signé, et retourné à la Société, valant ainsi conclusion du contrat.

Il comprend : les conditions particulières reprenant les informations du bulletin de souscription et comprenant la fiche de renseignements personnels et le mandat de prélèvement SEPA. Le Souscripteur et/ou l'Utilisateur doivent préalablement avoir pris connaissance des présentes conditions générales.

Article 3 – La prestation de Téléassistance

En cas de déclenchement d'une alarme, un contact interphonique s'établit entre l'Utilisateur et le Centre d'écoute. Selon les éléments recueillis lors de l'échange avec l'Utilisateur, le Centre d'écoute décide de solliciter dans un premier temps un ou plusieurs contacts de proximité puis les secours d'urgence, à moins d'un cas d'urgence identifié.

Les prestations sont réalisées sous réserve du réseau de télécommunication, d'accès au réseau de téléphonie mobile et GPS.

L'intervention des secours n'est sollicitée par le Centre d'écoute qu'en cas de situation de danger confirmé. Le Centre d'écoute ne fournit, directement ou indirectement, aucune assistance médicale à l'abonné. Il ne se substitue ni ne garantit les interventions des organismes de secours.

Les éventuels frais d'intervention des secours sont à la charge de l'Utilisateur, y compris les frais d'une intervention non justifiée. Le service est assuré, en langue française, 24h/24 et 7 jours sur 7.

Pour l'organisation des secours, l'Utilisateur consent à ce que les services d'urgence puissent pénétrer dans son domicile par tous moyens utiles pour lui porter assistance, sans que la Société ne puisse être tenue responsable des dégâts qui pourraient être occasionnés lors de l'intervention.

Les activités d'installation, de maintenance et d'écoute sont susceptibles d'être sous-traitées à des prestataires sélectionnés par la Société.

La Société s'engage à garantir et à faire respecter par ses personnels, ses distributeurs agréés, ses partenaires et ses prestataires le caractère strictement confidentiel des informations et des documents communiqués par le Souscripteur et/ou l'Utilisateur. Ces informations sont uniquement réservées aux services de la Société en charge du contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires.

La centrale d'alarme mise à disposition dans le cadre de l'offre Téléassistance à domicile peut être dotée d'un écran. Cette centrale d'alarme, ainsi que la montre connectée dans le cadre de la Téléassistance mobile, comportent la vidéo.

A ce titre, l'Utilisateur consent :

- A l'usage de la vidéo. En effet, le Centre d'écoute a la possibilité d'entrer en contact vidéo avec

l'Utilisateur lors de l'émission d'une alerte par ce dernier, l'Utilisateur reconnaît être informé de ce moyen de communication par la signature du Contrat. L'opérateur du Centre d'écoute entre en contact audio dans un premier temps et se fera repréciser par l'Utilisateur sa volonté d'entrer en contact vidéo. Dans le cas d'une absence de réponse de l'Utilisateur, l'opérateur se laissera la possibilité d'activer la vidéo. Cette vidéo permettra le cas échéant à l'opérateur de mieux apprécier la situation dans laquelle se trouve l'Utilisateur et de l'assister dans les meilleures conditions. Les séquences vidéo ne donnent pas lieu à un enregistrement,

- A la géolocalisation par les opérateurs du Centre d'écoute et par les contacts autorisés (information de sortie de périmètre et de localisation) [en cas de souscription à la téléassistance mobile et en cas de souscription au service complémentaire].

De manière générale :

- A l'établissement d'un dialogue entre l'Utilisateur et le Centre d'écoute. Les appels silencieux (absence de dialogue) ne sont pas assimilés à une alarme. Ils font simplement l'objet d'un message adressé aux contacts de proximité.

- A l'enregistrement des communications avec le Centre d'écoute.

Particularités des différentes offres et services complémentaires :

● Téléassistance à domicile :

► Service complémentaire :

Moyennant le paiement du prix correspondant à ces services complémentaires, la prestation de téléassistance intègre l'accès à des échanges vidéo et photos entre l'Utilisateur et son entourage et à des services, tels que définis ci-après.

> Détecteur de chute : Le détecteur de chute est un complément à l'appel volontaire du bouton d'alerte (bouton simple). Il s'agit d'une détection automatique de chutes lourdes, caractérisées par les phases suivantes :

- une phase d'activité de l'Utilisateur,

- une chute lourde / violente,

- une phase d'immobilité et de non reprise d'altitude, permettant le déclenchement d'une alerte automatique vers le Centre d'écoute. Certaines chutes (chute molle / descente contrôlée contre un mur ou une chaise, ...) ne sont pas détectées.

> Service conseil médical : Via une pression sur l'icône dédiée à cet effet sur la centrale d'alarme, l'Utilisateur est mis en relation avec des professionnels de santé diplômés (médecins

généralistes), inscrits au Conseil de l'Ordre dont ils relèvent, par téléphone aux fins de téléconseil médical, sans délivrance de prescription médicale ni diagnostic. Dès l'appel lancé par l'Utilisateur, le plateau médicalisé le rappelle dans les meilleurs délais et entre en communication via la centrale d'alarme.

Les échanges avec le plateau médicalisé, prestataire de la Société, sont anonymes et ne donnent lieu à un enregistrement des conversations uniquement dans le cadre d'une démarche qualité.

En utilisant la plateforme de conseil médical, l'Utilisateur reconnaît que le professionnel de santé ne peut absolument pas l'examiner physiquement. L'échange avec le professionnel de santé ne donnera lieu à aucun diagnostic, ni prescription. Seul un avis sera émis, uniquement sur la base des éléments et informations fournis par l'Utilisateur (problématiques de santé au quotidien : aide à la compréhension d'un symptôme, d'un diagnostic, d'un traitement). Le médecin traitant de l'Utilisateur reste seul responsable de la gestion de son état de santé. Les professionnels de santé sont tenus à une obligation de moyens et non de résultat.

Le service est accessible 7 jours /7, 24 heures /24, sauf en cas de force majeure ou d'un évènement hors du contrôle du prestataire et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du service.

Ce service est destiné uniquement à l'Utilisateur et lui est personnel. Le Souscripteur/Utilisateur s'engage à ne pas permettre à son entourage l'accès à ce service. Par ailleurs, l'Utilisateur s'engage à utiliser ce service de manière diligente et raisonnable, uniquement lorsqu'un conseil est nécessaire et sans usage intempestif. A défaut, la Société se réserve le droit de facturer le Souscripteur en complément de son abonnement.

> Service réseau social familial

Via une application mobile pour smartphone (disponible sur les Stores IOS et Android, dénommée « Ensemble »), les familles et les proches peuvent envoyer des messages texte, des photos et de courtes vidéos aux Utilisateurs et échanger avec eux par appels vidéo.

Les messages seront ensuite restitués aux Utilisateurs sur la centrale d'alarme de téléassistance à domicile.

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 et de la restitution du Matériel, la société s'engage à effacer l'ensemble des données contenues dans la centrale d'alarme.

Le Souscripteur et/ ou l'Utilisateur s'engage(nt) à :

- Informer son entourage sur le contenu des échanges, ce dernier ne devant pas tenir de propos à caractère diffamatoire, discriminatoire, agressif, provocant ou injurieux ou des propos contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou aux lois et règlements en vigueur. L'Utilisateur est tenu au même engagement,

- 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 numéro de téléphone associé à la centrale d'alarme, remis par la Société, à ses contacts (dits) autorisés, sous sa responsabilité.

L'Utilisateur consent, par la souscription à ce service, à ce que la caméra intégrée à la centrale d'alarme serve aux échanges vidéo et photo entre lui et son entourage à qui il aura communiqué, sous sa responsabilité, le numéro de téléphone associé à cette centrale. Il consent également à ce toute personne à qui il aura communiqué le numéro de téléphone rattachée à la centrale d'alarme, puisse échanger avec lui via l'application Ensemble.

●Téléassistance mobile:

Elle requiert la réunion des conditions suivantes et l'accord de l'Utilisateur sur les points suivants. Par la signature du présent Contrat, l'Utilisateur accepte les prérequis suivants et leur utilisation :

- > La localisation précise de l'Utilisateur par le Centre d'écoute, grâce aux indications données par l'Utilisateur et/ou au système de géolocalisation de la montre connectée, la prestation de Téléassistance montre connectée ne pouvant être réalisée sans cette géolocalisation.

La Société ne pourra être tenue pour responsable d'une erreur ou d'une absence 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.

- > Le Centre d'écoute apprécie la nécessité d'activer la vidéo sur la montre connectée, au cas par cas, comme mesure de sécurité supplémentaire permettant d'entrer en contact avec l'Utilisateur.

► Service complémentaire mobile :

Définition :

- > Périmètre de sécurité : périmètre géographique déterminé par le Souscripteur, défini, au cas par cas,

par le Souscripteur, autour du point de départ qui est le domicile de l'Utilisateur. En toute hypothèse, ce périmètre ne pourra pas excéder 10 kilomètres.

> Sortie de périmètre : franchissement par l'Utilisateur des limites du périmètre de sécurité. En cas de sortie du périmètre pré-défini, un SMS est envoyé aux contacts autorisés. Ce SMS est généré à partir du moment où la position sera vérifiée en dehors du périmètre avec une précision acceptable, sous réserve d'accès au réseau de télécommunication mobile et sous réserve d'une montre allumée et chargée.

> Coordonnées GPS : données en latitude et longitude (constituant un lien GPS) que le contact autorisé recevra en cas de sortie de périmètre ou lors de toute interrogation de la position GPS de l'utilisateur (=SMS de position) et qu'il pourra lire sur un smartphone via toute application de géolocalisation.

> Appel : Les contacts autorisés par l'Utilisateur à le géolocaliser et à obtenir le numéro de téléphone associé à la montre pourront appeler la montre pour entrer en conversation et adresser un SMS spécifique afin d'obtenir la position GPS de l'Utilisateur.

Pour utiliser le Service, l'Utilisateur consent et accepte les prérequis suivants :

> Acceptation par l'Utilisateur d'être géolocalisé par ses contacts autorisés (à qui il a remis le numéro de téléphone de la montre connectée), à tout moment, recueillie dans les Conditions Particulières. Il peut à tout moment faire le point sur ses contacts autorisés en appelant le Service clients,

> Les contacts doivent détenir un smartphone compatible avec une application de géolocalisation.

> Les contacts autorisés doivent avoir communiqué leur numéro de téléphone mobile (smartphone) à la Société.

En outre, l'Utilisateur informera son entourage sur ces fonctionnalités et sur leur usage raisonnable.

Process :

Le numéro de téléphone associé à la montre connectée est communiqué à l'utilisateur (principal uniquement) qui le communique aux contacts autorisés.

L'adresse de l'utilisateur est considérée comme le point central du périmètre de sécurité.

Dans tous les cas, la définition précise de ce point et la délimitation du périmètre de sécurité se fera directement par téléphone avec le Service clients, ces derniers contactant le Souscripteur à la mise en place du contrat.

En retour, un courrier sera édité à l'attention de l'Utilisateur mentionnant le numéro de téléphone de la montre connectée, le point GPS et le périmètre de sécurité, les modalités de fonctionnement.

Il revient à l'Utilisateur de communiquer ces informations aux contacts qu'il autorise, celui-ci ayant le plein contrôle sur la faculté d'être géolocalisé.

L'Utilisateur aura accès, à tout moment, via le Service clients, au récapitulatif de ces contacts autorisés à le géolocaliser ainsi qu'à la mise à jour de cette liste.

Article 4 – Le Matériel

4.1 Description du Matériel

Le Matériel de Téléassistance est constitué d'une centrale d'alarme et d'un bouton d'alerte et/ou d'une montre connectée.

Le Matériel demeure la propriété insaisissable et inaliénable de la Société. Il ne peut être ni cédé, ni loué à un tiers.

L'Utilisateur est gardien de ce bien. Il s'engage à le maintenir en bon état de marche et à le restituer en cas de résiliation, quel qu'en soit le motif. En cas de perte, de vol, de destruction, de dégradation ou de non restitution après résiliation du contrat, le Souscripteur ou ses ayants droits seront redevables du prix de remplacement du Matériel (soit 150 euros TTC pour la téléassistance mobile et 200 euros TTC pour la téléassistance à domicile).

4.2 Installation du Matériel de téléassistance à domicile

L'installation du Matériel est réalisée au domicile de l'Utilisateur au jour et heure convenus avec celui-ci lors de l'entretien de planification. Si pour une raison inhérente au Souscripteur ou à l'Utilisateur, l'installation ne pouvait être réalisée au moment convenu, ce dernier devra en informer la Société dans les 24 heures précédant l'installation prévue. A défaut, la Société sera fondée à lui réclamer une indemnité égale aux frais d'installation.

La mise en service de la Téléassistance est validée par la signature d'un procès-verbal d'intervention technique. La centrale d'alarme ne doit être déplacée de l'endroit indiqué dans le procès-verbal en aucun cas et sous aucun prétexte sans l'accord préalable de la Société.

4.3 Maintenance du Matériel

La société assure la maintenance du Matériel fourni et installé, dans des conditions normales d'utilisation, pendant toute la durée du contrat.

Dans le cadre de la téléassistance à domicile, afin de vérifier le bon fonctionnement du Matériel et la liaison avec le Centre d'écoute, la centrale d'alerte effectue un autotest de contrôle selon une fréquence minimale d'une fois par semaine. Le coût des communications des tests de contrôle, sur la centrale d'alarme à domicile « classique », est à la charge du titulaire de la ligne téléphonique (appel non surtaxé) : coût estimatif au 01/01/2015 : 0 € dans le cadre d'une ligne dégroupée, 0,08 € par appel pour une ligne classique).

En cas de maintenance nécessitant le retour du Matériel défectueux auprès de la société, les frais correspondant seront à la charge du Souscripteur.

Toute anomalie de fonctionnement du Matériel constatée par l'Utilisateur doit être immédiatement signalée à la Société.

La date d'intervention de maintenance sera définie dans les meilleurs délais avec l'Utilisateur lors de l'entretien de planification.

La garantie de maintenance (pièces et main d'œuvre) est exclue dans les cas suivants :

- non respect par l'Utilisateur des obligations souscrites dans le présent contrat ;
- toute détérioration du Matériel imputable à l'Utilisateur, et de façon générale toutes causes autres que celles résultant d'une Utilisation normale ;
- tout mauvais fonctionnement résultant d'adjonction de pièces ou dispositifs non fourni par la Société, modification des spécifications techniques du Matériel, intervention sur le Matériel de quelque nature que ce soit par une personne non agréée par la Société, déplacement du transmetteur ;
- détérioration ou dysfonctionnement du Matériel résultant directement ou indirectement d'accidents ou de chocs, surtension, foudre, inondation, incendie ou d'un cas de force majeure ;
- variation ou coupure du courant électrique, dérangement ou pannes de la ligne téléphonique, interférence ou brouillage de toute sorte.

L'Utilisateur est invité à vérifier que son assurance multirisque habitation couvre bien les risques liés au vol, à l'incendie du Matériel et aux surtensions électriques et autres risques que peut encourir le Matériel de téléassistance.

Le coût d'une intervention de maintenance de la Société dans l'un ou l'autre des cas d'exclusion visés ci-dessus fera l'objet d'une facturation spécifique, réglée par le Souscripteur.

L'Utilisateur bénéficie, via le Matériel mis à sa disposition et la prestation de service, d'un droit d'utilisation du logiciel intégré à la montre connectée et à la centrale d'alarme à domicile et n'acquiert aucun droit sur les codes sources du logiciel.

L'Utilisateur s'engage à ne procéder à aucune altération, correction, arrangement, traduction, décompilation, réinitialisation usine, démontage ou modification du logiciel.

Article 5 – Responsabilité et obligations

5.1 Responsabilité du souscripteur et/ou de l'Utilisateur

Le souscripteur et/ou l'Utilisateur s'engagent :

A fournir à la Société l'ensemble des informations nécessaires au bon déroulement des interventions (informations précisées sur la fiche de renseignements personnels) et à informer de toute modification. A défaut, la Société sera déchargée de toute responsabilité en cas d'impossibilité d'exécuter les prestations décrites dans les présentes conditions générales.

A réaliser un test mensuel, par l'envoi d'une alerte au moyen du déclencheur (bouton d'alarme associé à la téléassistance à domicile et/ou la montre connectée) afin de s'assurer de son bon fonctionnement et de la mise en relation avec le Centre d'écoute. A défaut, il devra contacter le service client de la Société dans les meilleurs délais pour lui faire part du dysfonctionnement.

A titre de recommandation, l'Utilisateur pourra effectuer ce test tous les mois au jour correspondant à sa date d'anniversaire.

Il s'engage à respecter les engagements précisés à l'article 3.

Par ailleurs, l'Utilisateur est responsable du bon fonctionnement du Matériel mis à sa disposition :

> Il s'engage à faire un usage adéquat du service de Téléassistance conforme aux finalités de cette prestation.

> Il s'interdit 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 le Matériel.

> Il s'engage à informer immédiatement la Société de tout dysfonctionnement ou dégradation du Matériel.

> Il s'engage à informer immédiatement la Société de la perte ou du vol notamment de la montre, afin que le service de Téléassistance soit désactivé,

> Il s'engage à utiliser uniquement le chargeur remis par la Société.

5.2 Responsabilité de la Société

La société assure et est responsable de la bonne exécution des prestations décrites et définies aux présentes conditions générales. La société est redevable d'une obligation de moyens et non de résultat. La société ne peut en aucun cas se substituer au réseau de proximité, ni aux organismes de secours et à leurs décisions.

En cas de dégroupage total de la ligne téléphonique, l'arrêt de l'alimentation électrique peut entraîner l'arrêt du fonctionnement du service téléphonique et donc l'absence de transmission des alarmes. La Société ne peut être tenue pour responsable de l'absence de traitement d'une alarme non reçue en raison du non fonctionnement de l'installation téléphonique.

La société sera déchargée de toute responsabilité dans les circonstances suivantes :

indisponibilité, défaillance ou panne du réseau de télécommunication ou du boîtier d'interface de l'Utilisateur, quelle qu'en soit la cause ;

occupation de la ligne de l'Utilisateur ;

défaillance ou de panne de l'installation électrique de l'Utilisateur, quelle qu'en soit la cause ;

déplacement non autorisé de la centrale d'alerte, utilisation non conforme du Matériel et/ou sa dégradation ;

cas de force majeure ;

indisponibilité, retard, refus d'intervenir des intervenants (contacts de proximité ou secours), ou mauvais traitement des secours apportés ;

manquement à tout ou partie des obligations décrites aux présentes et mises à la charge du Souscripteur et/ou de l'Utilisateur dans les présentes conditions générales.

Dans le cadre de la téléassistance mobile, la Société sera déchargée de toute responsabilité dans les circonstances supplémentaires suivantes :

> indisponibilité, défaillance ou panne du réseau de télécommunication de la montre connectée de l'Utilisateur, quelle qu'en soit la cause ;

> indisponibilité ou occupation de la ligne de la montre connectée de l'Utilisateur ;

> défaillance ou panne de batterie de la montre connectée de l'Utilisateur, quelle qu'en soit la cause (batterie pas suffisamment chargée,...) ;

> défaillance du système de géolocalisation de la montre connectée, quelle qu'en soit la cause.

> mauvaise utilisation de la montre par l'Utilisateur ; utilisation de la montre connectée non conforme à son usage de Téléassistance ;

> en cas de non-respect par l'Utilisateur des dispositions des présentes conditions générales ;

> en cas de perte ou de vol de la montre connectée.

Article 6 – Durée - Facturation

6.1 Date d'effet - Durée

Le contrat prend effet à la date de raccordement de l'Utilisateur au service de téléassistance et se poursuit pour une durée indéterminée.

Le Souscripteur peut mettre fin au contrat à tout moment. La demande de résiliation doit être adressée par écrit à la Société. Elle prend effet le dernier jour du mois au cours duquel elle a été reçue.

En cas de décès de l'Utilisateur, le contrat est résilié de plein droit. La date d'effet de la résiliation est le dernier jour du mois au cours duquel cette information a été reçue par écrit.

En cas de résiliation, le Matériel de Téléassistance devra être renvoyé à la Société, aux frais du Souscripteur. A défaut de retour du Matériel complet et en bon état dans un délai de 15 jours à compter de la résiliation du service, le Souscripteur ou ses ayants droits seront redevables du prix de remplacement du Matériel (soit 150 euros TTC pour la téléassistance mobile et 200 euros TTC pour la téléassistance à domicile).

La Société peut résilier le contrat sous réserve de prévenir le Souscripteur par lettre recommandée avec accusé de réception et de 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 décrite à l'article 6.2 des présentes conditions générales.

6.2 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.

En cas de règlement par prélèvement, ce dernier repose sur le formulaire-mandat de 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 et, à défaut de retour du Matériel complet et en bon état, du prix du Matériel (soit 150 euros TTC pour la téléassistance mobile et 200 euros TTC pour la téléassistance à domicile).

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 6.1.

Article 7 – Informatique et Libertés

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 vous 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 des données personnelles disponible sur le site internet www.arkeaassistance.fr, ou à l'adresse suivante : protectiondesdonnees@ark

Finalités

Ces données personnelles sont nécessaires à la mise en œuvre du service de téléassistance et pour les finalités suivantes : souscription et gestion du contrat, gestion de la prestation de téléassistance, dont notamment le traitement des alertes, la logistique, la gestion administrative, le recouvrement (...), pour établir un suivi de la qualité de la réalisation des prestations, réaliser des études techniques, statistiques et marketing, information et aux fins d'animation et de prospection commerciale.

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 (hormis l'adresse mail et un des deux numéros de téléphone fixe ou mobile) dans le cadre de la conclusion et de la gestion du présent contrat. A défaut, le contrat ne peut 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 ladite mise en œuvre. Les parties conviennent en effet que, dans le cadre de l'ensemble des installations, de la maintenance ainsi que de la prestation d'écoute, 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 des données personnelles disponible sur le site www.arkeasecurite.fr.

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 des données personnelles.

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 tenu.

Les principales durées de conservation des données personnelles sont précisées dans notre Politique des données personnelles disponible sur le site internet : www.arkeaassistance.fr

Les mesures de sécurité

La Société prend, au regard de la nature des données personnelles et des risques que présentent les traitements, les mesures techniques, physiques et organisationnelles nécessaires pour préserver la sécurité des données personnelles et empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

La Société choisit des sous-traitants ou des prestataires qui présentent des garanties en terme de qualité, de sécurité, de fiabilité et de ressources pour assurer la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles y compris en matière de sécurité des traitements.

Vos droits

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

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez sur vos données de droits dédiés 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 : clients@arkeaassistance.fr ou un courrier à Arkéa Assistance, 232, rue du Général Paulet – 29200 Brest, Service traitant les demandes informatiques et libertés.

Le Crédit Mutuel Arkéa dont fait partie la Société, Arkéa Assistance, a désigné un délégué à la protection des données personnelles dont les coordonnées sont les suivantes : 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 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, reportés 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 et les données de géolocalisation émises dans le cadre du présent service sont enregistrées et conservées 3 mois par la Société ou ses prestataires.

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.

Article 9 – Réclamations

Les réclamations relatives à la prestation peuvent être adressées par tous moyens au Service Clients d'Arkéa Assistance (232 rue du Général Paulet – 29200 Brest / 02.98.34.96.95 / clients@arkeaassistance.fr). 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.

Article 10 – Contestations

Le présent contrat est soumis au droit français. Tout litige qui ne pourrait être réglé amiablement sera soumis aux tribunaux compétents. Le Souscripteur est informé qu'il peut en tout état de cause recourir gratuitement à une médiation en vue de la résiliation amiable d'un litige qui l'opposerait à la Société, conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation (ou à tout

autre mode alternatif de règlement des différends (conciliation par exemple), en cas de contestation). Le médiateur dans le domaine d'activité de la Société est en cours de désignation. Le médiateur dans le domaine d'activité de la Société est l'Association des Médiateurs Européens (AME). Le Souscripteur peut interroger ce Médiateur par courrier au 11, place Dauphine 75001 Paris - 75001 Paris, ou par courriel à l'adresse www.mediationconso-ame.com).

Article 11 – Preuve- Dématérialisation des documents

Le Souscripteur accepte expressément que les contrats établis sous format 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. Le Souscripteur, dont un exemplaire original du Bulletin de souscription lui aura été remis, s'engage à le conserver à son niveau.

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 quelle que 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 présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat.

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.

INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION - CONTRATS CONCLUS A DISTANCE OU HORS ETABLISSEMENT

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 jour de la signature du procès-verbal d'installation du Matériel [pour la Téléassistance à domicile]

du jour de livraison du Matériel [pour la Téléassistance mobile],

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.

Si la rétractation intervient alors que le Matériel de Téléassistance a déjà été livré au Client, les frais de retour du Matériel seront à la charge du Client.

Si le Client souhaite que l'exécution de sa prestation de service commence avant la fin du délai de rétractation mentionné ci-dessus, il en fait la demande expresse au moyen d'une case qu'il devra cocher sur le procès-verbal d'installation, pour la téléassistance à domicile. Concernant la téléassistance mobile, le client accepte expressément par la signature du Contrat que la montre connectée lui sera livrée activée, en état de fonctionnement, et permettant sans délai la réalisation des prestations de Téléassistance.

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 Arkéa Assistance 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 :

Avantages présentés sous réserve de l'ensemble des dispositions légales (notamment fiscales) et des stipulations contractuelles (conditions générales, particulières, et tarifaires), applicables au contrat de téléassistance. Conditions en vigueur au 01/01/2020 et susceptibles d'évolutions. Tarif en vigueur au 01/01/2020.

Le contrat de Téléassistance est souscrit auprès d'Arkéa Assistance - S.A. au capital de 1 690 000 euros - Siren : 518 757 166 - RCS Brest - Siège social : 232 rue du Général Paulet - 29200 Brest. Arkéa Assistance est déclaré en tant qu'organisme de Services à la Personne sous le N° SAP518757166.



Annulation de commande - Formulaire de rétractation

Compléter et signer ce formulaire, l'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception à Arkéa Assistance, 232 rue du Général Paulet- 29200 Brest, au plus tard le 14^{ème} jour à compter du jour de la signature du procès-verbal d'installation du Matériel [pour la Téléassistance à domicile] et du jour de livraison du Matériel [pour la Téléassistance mobile], 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).

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

* Informations obligatoires à Arkéa Assistance pour donner suite à votre demande de rétractation et la gérer. ArkéaAssistance 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 : clients@arkeassistance.fr