

# CONTRAT DE TÉLÉASSISTANCE

## À CONSERVER

## CONDITIONS GÉNÉRALES

Le Service de téléassistance permet à l'Abonné de contacter ASSYSTEL, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, pour bénéficier d'un soutien ou d'une assistance, en situation de difficulté ou de besoin, à son domicile et/ou à l'extérieur de son domicile. Le Service de téléassistance ne peut être délivré que sous réserve de la compatibilité de notre matériel de téléassistance avec l'Abonné et son environnement et de la présence d'au moins un Réseau d'intervention, bénévole ou professionnel, pour effectuer la levée de doute physique au domicile.

Le contrat de téléassistance (ci-après désigné le « Contrat ») est formé par les présentes Conditions Générales, les Conditions Particulières, le Dossier de renseignements, le Bulletin de souscription à la Téléassistance à l'extérieur du Domicile, ainsi que l'ensemble de leurs annexes et tous avenants ultérieurs conclus.

Les présentes Conditions Générales entrent en vigueur à compter du 1er janvier 2019.

### ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

• **Abonné** : la personne physique domiciliée en France désignée dans le Dossier de renseignements comme le bénéficiaire du Contrat. Il peut s'agir du Souscripteur du Contrat ou d'une personne désignée par ce dernier. Le terme Abonné désigne également le conjoint de l'Abonné si ce dernier est mentionné aux Conditions Particulières.

• **Centre d'Assistance** : le centre de réception, d'émission et de traitement d'appels d'ASSYSTEL.

• **Contrat** : le contrat de téléassistance tel que défini en préambule des présentes.

• **Domicile** : le lieu principal et habituel de résidence de l'Abonné dans lequel est installé le matériel de téléassistance, tel que désigné dans les Conditions Particulières.

• **Mise en Service** : la connexion au Centre d'Assistance du matériel de télé-assistance, vérifiée par un test de fonctionnement réalisé par ASSYSTEL.

• **Payeur** : la personne, physique ou morale, qui procède au règlement de toutes sommes dues à ASSYSTEL au titre du Contrat.

• **Réseau d'intervention bénévole** : les personnes désignées par le Souscripteur dans le Dossier de renseignements, disposant des moyens d'accès au Domicile de l'Abonné, et acceptant bénévolement de venir en aide à l'Abonné, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sur signalement par ASSYSTEL de la réception d'un appel d'alarme de l'Abonné.

• **Réseau d'intervention professionnel** : un ensemble de sociétés indépendantes spécialisées dans les services de sécurité et, notamment, dans les interventions sur alarme en urgence pour effectuer une levée de doute physique. Le Réseau d'intervention professionnel est mandaté par ASSYSTEL, sur option du Souscripteur. Il dispose des moyens d'accès au Domicile de l'Abonné et intervient pour venir en aide à l'Abonné à son Domicile en cas d'appel d'alarme de l'Abonné au Centre d'assistance d'ASSYSTEL. Le Réseau d'intervention professionnel, disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, agit en qualité de sous-traitant d'ASSYSTEL. ASSYSTEL a retenu un réseau de partenaires agréés dont les coordonnées complètes de chaque société sont disponibles sur demande écrite auprès du Responsable de la Qualité à l'adresse plateau@assystel.fr.

• **Réseau de référents** : les personnes habilitées à contacter ou à être contactées par ASSYSTEL pour la gestion du dossier de l'Abonné, telles que désignées par le Souscripteur dans le Dossier de renseignements.

• **Service de téléassistance** : les prestations de téléassistance fournies à l'Abonné telles que définies à l'article 2 ci-dessous.

• **Souscripteur** : la personne, physique ou morale, souscrivant le Contrat pour ses besoins personnels ou pour le compte de l'Abonné, et ayant la capacité de conclure un tel acte.

### ARTICLE 2 : PRESTATIONS DE TÉLÉASSISTANCE

#### 2.1 Service de téléassistance à Domicile

Le Service de téléassistance à Domicile comprend :

- la mise à disposition au Domicile de l'Abonné, et la maintenance, du matériel permettant d'opérer la téléassistance ;
- l'enregistrement, la conservation et la gestion des informations nécessaires au traitement des appels d'alarme de l'Abonné ;

- la réception et le traitement des appels d'alarme ou de convivialité de l'Abonné, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, réalisés en France de la façon suivante :
  - identification de la nature de l'appel et de la gravité de la situation, au cours d'un dialogue entre l'Abonné et un(e) chargé(e) d'assistance d'ASSYSTEL. En cas d'impossibilité de dialogue, l'appel est assimilé à une demande d'aide ;
  - alerte du Réseau d'intervention pour une levée de doute physique au domicile de l'Abonné et, si nécessaire, des services de secours ;
  - vérification de l'arrivée sur place d'un membre du Réseau d'intervention et, le cas échéant, des services de secours.

Le Service de téléassistance à Domicile ne peut être fourni à l'Abonné que s'il a désigné un Réseau d'intervention, qu'il soit bénévole ou professionnel. Dans le cas où l'Abonné ne disposerait plus de Réseau d'intervention, le Contrat serait résilié de plein droit.

#### 2.2 Service de téléassistance à l'extérieur du Domicile

Le Service de téléassistance hors du Domicile comprend :

- la mise à disposition de l'Abonné, et la maintenance, d'un téléphone mobile connecté 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 au Centre d'Assistance d'ASSYSTEL ;
- l'enregistrement, la conservation et la gestion des informations nécessaires au traitement des appels d'alarme de l'Abonné ;
- la réception et le traitement des appels d'alarme ou de convivialité de l'Abonné, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, réalisés en France de la façon suivante :
  - identification de la nature de l'appel et de la gravité de la situation, au cours d'un dialogue entre l'Abonné et un(e) chargé(e) d'assistance d'ASSYSTEL. En cas d'impossibilité de dialogue, l'appel est assimilé à une demande d'aide ;
  - alerte du Réseau d'intervention bénévole pour une levée de doute physique et, si nécessaire, des services de secours ;

- géolocalisation et transmission par ASSYSTEL du lieu ou des coordonnées GPS de situation de l'Abonné au Réseau d'intervention bénévole ou aux services de secours en France ;
- vérification de l'arrivée sur place d'un membre du Réseau d'intervention bénévole et, le cas échéant, des services de secours.

Le Service de téléassistance à l'extérieur du Domicile ne peut être fourni à l'Abonné que s'il a désigné un Réseau d'intervention bénévole. Dans le cas où l'Abonné ne disposerait plus de ce Réseau d'intervention, le Contrat serait résilié de plein droit. Le Service de téléassistance à l'extérieur du Domicile est fourni à l'Abonné uniquement en France et sous réserve d'une couverture GSM.

### ARTICLE 3 : MATÉRIEL DE TÉLÉASSISTANCE

Le matériel de téléassistance est mis à la disposition de l'Abonné qui en a la garde et devra le restituer complet, non détérioré sauf l'effet de l'usure normale et en bon état de fonctionnement en cas de résiliation du Contrat. Ce matériel demeure la propriété insaisissable et inaliénable d'ASSYSTEL. Il ne peut être ni cédé ni loué à quiconque. Il appartient au Souscripteur de vérifier que l'Abonné a bien souscrit les assurances propres à le garantir de tous les risques que peut encourir le matériel de téléassistance.

#### 3.1 Description du matériel de téléassistance

Le matériel de téléassistance répond aux normes européennes en vigueur.

Le matériel de téléassistance à l'intérieur du Domicile est composé de :

- un transmetteur téléphonique relié au Centre d'Assistance soit par le réseau téléphonique commuté (RTC), soit par le réseau privé GSM d'ASSYSTEL (RPA),
- un déclencheur d'alarme,
- une poire de lit.

Sur option du Souscripteur, peuvent être ajoutés au matériel de téléassistance les éléments suivants : un ou plusieurs boîtiers vocaux supplémentaires ; un ou plusieurs déclencheurs d'alarme supplémentaires, à savoir :

- pendentifs ;
- DAAF : Détecteur Autonome Avertisseur de Fumée, relié au transmetteur téléphonique par liaison radio, émettant un appel à destination du Centre d'Assistance en cas de détection de fumée au Domicile ;
- Détecteur de chute : détecteur connecté au transmetteur téléphonique, ayant un double usage : émission d'une alarme en appuyant sur le bouton et émission automatique d'une alarme en cas de chute brutale (accéléromètre) sans mouvement suivant cette chute. **Attention : certaines chutes (i.e. chute molle, chute/descente contrôlée contre un mur ou sur une chaise, etc.) peuvent ne pas être détectées.**

Le matériel de téléassistance à l'extérieur du Domicile est composé d'un ou plusieurs téléphones mobiles connectés au Centre d'Assistance. Les téléphones, équipés d'une touche dédiée aux appels d'alarme, respectent un protocole sécurisant la communication avec le Centre d'Assistance.

Au choix de l'Abonné ou du Souscripteur, le matériel de téléassistance est installé par un technicien d'ASSYSTEL ou expédié à l'Abonné ou au Souscripteur accompagné d'une notice d'installation permettant une auto-installation, ce dans un délai de 8 jours à compter de la réception par ASSYSTEL du Contrat de téléassistance dûment signé, à moins qu'il n'en soit convenu autrement avec le Souscripteur ou l'Abonné.

La Mise en service est effectuée à distance par les opératrices d'ASSYSTEL dès confirmation au Centre d'Assistance, par le technicien d'ASSYSTEL ou l'Abonné en cas d'auto-installation, de l'installation du matériel de téléassistance.

#### 3.2 Compatibilité du matériel

ASSYSTEL s'assure que le matériel de téléassistance est en adéquation avec les besoins et la capacité d'usage de l'Abonné.

Sauf dans le cas où le matériel de téléassistance à Domicile utilise le réseau privé GSM d'ASSYSTEL, l'abonnement téléphonique de l'Abonné ne doit faire l'objet d'aucune restriction d'appel et doit autoriser l'appel vers les numéros commençant par 08 ou équivalent.

**Pour des raisons de sécurité, le transmetteur téléphonique RTC n'est pas compatible avec une ligne en dégroupage total.**

Pour la téléassistance à l'extérieur du Domicile, l'Abonné doit disposer d'une carte SIM personnelle compatible voix et data et bénéficiant du service présentation du numéro d'appel entrant, il doit communiquer le nom de son opérateur téléphonique et le numéro de téléphone lié à la carte SIM à la souscription du Service de téléassistance.

#### 3.3 Maintenance et garantie du matériel de téléassistance

ASSYSTEL assure la maintenance et la garantie du matériel qui lui appartient, dans des conditions normales d'utilisation par l'Abonné, pendant toute la durée du Contrat.

#### Maintenance

Afin de vérifier le bon fonctionnement du matériel de téléassistance à Domicile et sa liaison avec le Centre d'Assistance, le transmetteur téléphonique et les déclencheurs d'alarme s'auto testent au moins une fois par semaine, sans

intervention de l'Abonné, par l'émission d'un appel cyclique.

Si l'auto-test révèle une anomalie de fonctionnement du matériel, ASSYSTEL en informe l'Abonné et lui donne les consignes propres à remédier à l'anomalie de fonctionnement décelée. L'Abonné s'engage à se conformer aux consignes d'ASSYSTEL. En cas de persistance de l'anomalie de fonctionnement, ASSYSTEL procède à un échange du matériel dans les conditions prévues au titre de la garantie ci-dessous.

Concernant le matériel de téléassistance à l'extérieur du Domicile, il incombe à l'Abonné qui est responsable de sa mise sous tension d'en vérifier le bon fonctionnement en réalisant périodiquement et régulièrement des appels au Centre d'Assistance. Si le test révèle une anomalie de fonctionnement du matériel, ASSYSTEL donne à l'Abonné les consignes propres à remédier à l'anomalie de fonctionnement décelée. L'Abonné s'engage à se conformer aux consignes d'ASSYSTEL. En cas de persistance de l'anomalie de fonctionnement, ASSYSTEL procède à un échange du matériel dans les conditions prévues au titre de la garantie ci-dessous.

#### Garantie

Toute anomalie de fonctionnement ou dégradation du matériel constatée par l'Abonné doit être immédiatement signalée à ASSYSTEL, afin de permettre à ASSYSTEL d'y remédier rapidement.

Tout élément du matériel de téléassistance présentant un dysfonctionnement technique non imputable à une faute ou négligence de l'Abonné, et auquel il ne pourrait être remédié, fera l'objet d'un échange dans les meilleurs délais aux frais d'ASSYSTEL, hors frais d'envoi et de déplacement. Dans tous les autres cas où un remplacement de matériel s'avèrerait nécessaire, ledit matériel sera facturé au Souscripteur au prix prévu à l'article 7.4 ci-après.

Tout vol ou perte du matériel devra être signalé immédiatement à ASSYSTEL afin que celle-ci puisse procéder rapidement au remplacement du matériel au prix stipulé à l'article 7.4 ci-après.

#### 3.4 Option Quiétude

Le Souscripteur peut souscrire à l'Option « Quiétude » qui met à la charge d'ASSYSTEL le coût de remplacement de tout ou partie du matériel de téléassistance à Domicile, rendu inutilisable du fait d'une faute non intentionnelle ou d'une négligence de l'Abonné. Cette garantie consiste en un remplacement du matériel endommagé par un matériel identique ou plus récent, les frais d'envoi ou de déplacement étant également pris en charge par ASSYSTEL.

Toutes les autres causes de détérioration de tout ou partie du matériel de téléassistance, ainsi que le vol du matériel ou sa perte par l'Abonné, sont exclus de l'Option Quiétude.

L'Option Quiétude prend effet le jour de la Mise en Service du matériel de téléassistance ou, si elle est souscrite postérieurement, à la date de réception par ASSYSTEL du Bulletin de souscription dûment signé.

### ARTICLE 4 : RÉSEAUX D'INTERVENTION

#### 4.1 Réseau d'intervention bénévole

Il est rappelé qu'ASSYSTEL ne fournit pas le Réseau d'intervention bénévole de l'Abonné, qui est choisi et désigné par le Souscripteur.

Le Souscripteur certifie avoir reçu l'accord du ou des Contact(s) qu'il a désigné(s) dans le Dossier de Renseignements pour constituer le Réseau d'intervention bénévole de l'Abonné et être susceptibles d'être sollicité(s) à toute heure du jour ou de la nuit, tous les jours de l'année, pour se rendre auprès de l'Abonné et lui porter secours, et ceci sans aucune rémunération ou contrepartie financière de la part d'ASSYSTEL.

La déclaration des Contacts en tant que Réseau d'intervention bénévole au bénéfice de l'Abonné, et leur intervention effective au bénéfice de l'Abonné sur appel du Centre d'Assistance, relèvent de la seule responsabilité du Souscripteur et le cas échéant des Contacts eux-mêmes.

#### 4.2 Réseau d'intervention professionnel

Le recours au « Réseau d'intervention professionnel » pour effectuer la levée de doute physique à Domicile est un service supplémentaire proposé par ASSYSTEL dans le cadre du Service de téléassistance à Domicile.

**Conditions d'accès au « Réseau d'intervention professionnel »** : pour la levée de doute physique au Domicile de l'Abonné, le Souscripteur peut choisir le Réseau d'intervention professionnel en lieu et place ou en complément du Réseau d'intervention bénévole de l'Abonné, sous réserve de la présence de ce Réseau d'intervention professionnel dans la commune de l'Abonné (information de couverture disponible sur simple appel téléphonique).

La durée de la souscription à l'option Réseau d'Intervention Professionnel ne peut pas être inférieure à un an, sauf en cas de résiliation de la totalité du contrat de téléassistance.

Ce choix n'est valable que pour le Domicile de l'Abonné, l'abonnement à ce Réseau étant lié à la situation géographique du Domicile de l'Abonné. Si l'Abonné souhaite bénéficier du Réseau d'intervention professionnel également dans un autre lieu de résidence que son Domicile, il devra contracter un second abonnement au Réseau d'intervention professionnel pour cette autre résidence.

Le Souscripteur ne peut souscrire au Réseau d'intervention professionnel qu'à la condition d'avoir souscrit le Contrat de téléassistance d'ASSYSTEL. Toute résiliation pour quelque cause que ce soit, par le Souscripteur ou par ASSYSTEL, du Contrat de téléassistance emportera immédiatement et de plein droit résiliation de l'abonnement au Réseau d'intervention professionnel.

L'Abonné ne bénéficie du Réseau d'intervention professionnel qu'après confirmation par le Réseau d'intervention professionnel de sa prise en charge de l'Abonné. L'abonnement de l'Abonné au Réseau d'intervention professionnel prendra donc effet à cette date de validation

Il est rappelé que si l'Abonné ne remplit pas ou plus les conditions d'accès au Réseau d'intervention professionnel et qu'il n'a pas désigné de Réseau d'intervention bénévole, le Contrat de téléassistance sera résilié de plein droit.

**Objet de la prestation de levée de doute à domicile** : le Réseau d'intervention professionnel assure la conservation sécurisée des moyens d'accès au Domicile de l'Abonné et, en cas de demande d'intervention d'ASSYSTEL suite à un appel d'alarme reçu de l'Abonné, effectue la levée de doute physique au Domicile de l'Abonné et reste au Domicile de l'Abonné jusqu'à l'arrivée des secours d'urgence s'ils sont appelés par ASSYSTEL.

**Le Réseau d'intervention professionnel est un professionnel de la sécurité, il ne fournit aucune assistance médicale et n'a pas vocation à se substituer aux secours d'urgence.**

Le Réseau d'intervention professionnel ne peut intervenir au Domicile de l'Abonné que s'il est en possession des moyens d'accès audit Domicile. Le Souscripteur ou l'Abonné s'engage à remettre les moyens d'accès au Réseau d'intervention professionnel conformément aux modalités convenues dans le Bulletin de souscription au Réseau d'intervention professionnel.

S'il ne souhaite pas confier ses clés au Réseau d'intervention professionnel, le Souscripteur ou l'Abonné peut choisir de s'équiper d'un coffre à clés et d'en transmettre le code. Il devra pour cela suivre la procédure requise par le Réseau d'intervention professionnel.

**Tant qu'il n'a pas reçu les moyens d'accès au Domicile de l'Abonné, le Réseau d'intervention professionnel effectue la levée de doute depuis l'extérieur du Domicile de l'Abonné.**

### ARTICLE 5 : RESPONSABILITÉ ET ENGAGEMENTS DE L'ABONNÉ OU DU SOUSCRIPTEUR

Le Souscripteur et/ou l'Abonné s'engagent à fournir à ASSYSTEL l'ensemble des informations et éléments nécessaires à la bonne exécution du Service de téléassistance et à informer ASSYSTEL immédiatement de toute modification desdits éléments (notamment de toute modification des besoins ou de la capacité d'usage de l'Abonné, de l'adresse et/ou des moyens d'accès du Domicile, du Réseau d'Intervention bénévole ou de référents, de son installation téléphonique, etc.).

Si l'Abonné choisit d'installer lui-même le matériel de téléassistance, il doit le faire dans les 8 jours de sa réception du matériel de téléassistance et en prévenir le Centre d'Assistance, afin de permettre sa Mise en service immédiate.

L'Abonné doit installer et/ou utiliser le matériel de téléassistance conformément aux notices d'installation et/ou d'utilisation remises par ASSYSTEL, aux consignes données le cas échéant par ASSYSTEL et aux stipulations du Contrat et notamment des présentes Conditions Générales. L'Abonné est seul responsable d'une utilisation du matériel de téléassistance non conforme à sa destination ou aux instructions données par ASSYSTEL.

L'Abonné s'engage à suivre les consignes de maintenance du matériel de téléassistance décrites à l'article 3.3 ci-avant.

En cas de souscription du Service de téléassistance à Domicile, et de mise à la disposition de l'Abonné d'un matériel de téléassistance RTC, l'Abonné s'engage à maintenir sa ligne téléphonique en état de fonctionnement et de compatibilité avec le matériel mis à disposition tel que décrit aux articles 3.2 et 3.3 ci-avant.

En cas de souscription du Service de téléassistance à l'extérieur du Domicile, l'Abonné doit détenir une carte SIM personnelle pour les communications privées. Cette carte SIM est également indispensable pour la transmission des appels d'urgence et le dialogue avec le Centre d'Assistance, elle doit disposer du forfait nécessaire et comporter la présentation du numéro. L'Abonné doit, préalablement à la signature du Contrat, valider la compatibilité de sa carte SIM avec les téléphones connectés auprès d'ASSYSTEL et communiquer le numéro d'appel associé à ASSYSTEL. L'Abonné doit informer sans délai ASSYSTEL de toute modification de son numéro d'appel, de son abonnement téléphonique ou d'opérateur.

L'Abonné autorise sa géolocalisation par ASSYSTEL pour permettre de délivrer le Service de téléassistance à l'extérieur du Domicile.

La géolocalisation s'appuie sur une réception de données satellitaires (GPS), le système ne fonctionne correctement qu'en extérieur et dans un lieu dégagé de tout obstacle.

Le téléphone connecté fourni par ASSYSTEL doit être en marche et disposer d'une charge de batterie suffisante.

### ARTICLE 6 : RESPONSABILITÉ D'ASSYSTE

ASSYSTEL est responsable de la bonne exécution des prestations convenues au Contrat de téléassistance.

Toutefois, la responsabilité d'ASSYSTEL ne peut être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ses prestations due soit à la faute de l'Abonné ou du Souscripteur, soit au fait d'un tiers, soit à la force majeure.

ASSYSTEL ne saurait non plus engager sa responsabilité du chef de tous dommages subis par l'Abonné du fait de l'entrée à son Domicile du Réseau d'intervention bénévole ou professionnel et/ou des services de secours, quels que soient les moyens employés par eux, ni avoir à répondre de toutes conséquences, quelle qu'en soit la nature, pour l'Abonné de l'intervention du Réseau d'intervention bénévole et/ou des services de secours.

**Il est rappelé qu'ASSYSTE ne fournit, directement ou indirectement, aucune assistance médicale à l'Abonné et n'a pas vocation à se substituer au Réseau d'intervention ou aux services de secours, ni à leurs décisions.**

ASSYSTEL a souscrit une assurance « Responsabilité Civile - Activités de Services » auprès de Allianz avec la couverture géographique suivante : France Métropolitaine, Monaco et Andorre, DOM-TOM, Etats Membres de l'UE, Suisse, Norvège, Vatican, Liechtenstein et San Marin.

### ARTICLE 7 : PRIX - FACTURATION

#### 7.1 Prix de l'abonnement au Service de téléassistance

Le prix des divers Services de téléassistance est mentionné aux Conditions Particulières. Il consiste en un abonnement payable mensuellement, dont le montant est fonction de la nature et de la quantité de matériel de téléassistance et de Services auxquels le Souscripteur choisit d'avoir recours.

La période de gratuité de 1 mois offerte à la souscription du Contrat concerne uniquement le prix de l’abonnement et court à compter de la date d’effet du Contrat telle que définie à l’article 8.1 ci-après.

Le prix de l’abonnement au Service de téléassistance à Domicile inclut la mise à disposition du matériel de téléassistance de base, à savoir un transmetteur téléphonique relié au Centre d’Assistance, un déclencheur d’alarme et une poire de lit (Abonnement de base).

Le Souscripteur peut souscrire des options supplémentaires (mise à disposition de matériel supplémentaire de téléassistance, option Quiétude) et/ou au service Réseau d’intervention professionnel, le prix de l’abonnement à ces options et/ou service supplémentaires vient s’ajouter au prix de l’Abonnement de base.

Le prix de l’abonnement au Service de téléassistance hors du Domicile inclut la mise à disposition d’un téléphone connecté et est donc fonction du type de téléphone mobile connecté choisit par le Souscripteur.

L’abonné qui souscrit au Service de téléassistance hors du domicile en complément du Service de téléassistance à domicile, bénéficie d'une remise tarifaire sur le Service de téléassistance hors du domicile. Cette remise est supprimée en cas de résiliation du Service de téléassistance à domicile.

Le prix de l’abonnement est fixé pour une année civile (du 1er janvier au 31 décembre). Il est révisable par ASSYSTEL au 1er janvier de chaque année civile. ASSYSTEL informe par écrit le Souscripteur du nouveau tarif au plus tard le 31 octobre de l’année précédant sa mise en œuvre, sans préjudice du droit pour le Souscripteur de résilier alors le Contrat conformément aux termes de l’article 9.1 du Contrat.

Au mois de janvier de chaque année, un document récapitulant les sommes qui ont été facturées et payées l’année civile précédente est envoyé au Souscripteur, ainsi que le calendrier prévisionnel des prochaines échéances de paiement pour l’année civile en cours.

**7.2 Modalités de paiement**

Les factures sont adressées au Payeur, qui s’engage à les régler selon les modalités de paiement déterminées aux Conditions Particulières.

Le prix de l’abonnement au Service de téléassistance est payable d’avance par échéances mensuelles. Par exception, le premier mois d’abonnement payant sera facturé à terme échu au prorata du mois en cours après l’expiration de la période d’essai gratuit d’un mois.

En cas d’incident de paiement, ASSYSTEL facturera au Payeur les frais de traitement bancaire soit : 20,00 € pour un chèque impayé, 5,00 € pour un rejet de prélèvement, 2,50 € pour un rejet de paiement par carte bancaire.

A défaut de règlement de toute somme due au titre du Contrat par le Payeur, et 15 jours après la réception par le Payeur, avec copie au Souscripteur s’il n’est pas le Payeur, d’une lettre recommandée avec accusé de réception d’ASSYSTEL de mise en demeure de payer restée vaine, ASSYTEL pourra résilier de plein droit le Contrat. Les frais de relance par lettre recommandée avec accusé de réception sont facturés 10,00 € au Payeur.

**7.3 Coûts annexes**

En sus du prix de l’abonnement au Service de Téléassistance, l’Abonné devra s’acquitter et aura à sa charge les frais suivants :

- Auprès de son prestataire téléphonique, si l’Abonné a choisi le matériel de type RTC, le coût des communications téléphoniques vers les numéros spéciaux correspondant aux appels cycliques et aux déclenchements d’appels d’alarme du transmetteur téléphonique. Les frais correspondant à ces appels sont de 0,15 € TTC par appel, plus le coût facturé par l’opérateur téléphonique.
- Auprès du fournisseur d’électricité, la consommation en électricité du matériel de téléassistance.
- Les piles du transmetteur téléphonique, si celui-ci en est équipé, ainsi que celles des émetteurs, s’ils en sont équipés, et leur remplacement.
- Le coût éventuel de l’intervention des services de secours.
- En cas de souscription au Réseau d’intervention professionnel, le coût de la remise, modification ou restitution des moyens d’accès au Domicile de l’Abonné, si le Souscripteur opte pour une telle remise, modification ou restitution, ainsi que le coût des interventions du Réseau d’intervention professionnel au Domicile de l’Abonné au-delà des interventions incluses dans l’abonnement.
- Pour le Service de téléassistance à l’extérieur du Domicile, le coût de sa carte SIM.
- En cas de souscription au Réseau d’intervention professionnel, les éventuelles majorations des heures de nuit, week-end et jours fériés ainsi que les coûts liés aux dépassements de délais durant la prestation de levée de doute à domicile.

Les interventions techniques effectuées par ASSYSTEL au Domicile de l’Abonné en relation avec le matériel de téléassistance sont également facturées par ASSYSTEL au Payeur au tarif en vigueur au moment de l’intervention :

- si l’Abonné est à l’origine du dysfonctionnement du matériel de téléassistance (par exemple : débranchement de la prise électrique, modification ou absence de ligne téléphonique, etc.) ;
- si l’Abonné demande le transfert de son matériel de téléassistance ;
- si l’Abonné souhaite, au cours du Contrat, résilier sa ligne téléphonique de type RTC et remplacer son transmetteur téléphonique de type RTC par un transmetteur téléphonique de type RPA.

**7.4 Frais de remplacement ou de non restitution du matériel de téléassistance**
En cas de :

- destruction ou détérioration de tout ou partie du matériel de téléassistance imputable à l’Abonné, et non couverte par l’Option Quiétude,
- non restitution de tout ou partie du matériel de téléassistance en violation de l’article 9.5,
- de perte ou vol de tout ou partie du matériel de téléassistance, le Payeur sera redevable à ASSYSTEL du prix du matériel, qui lui sera facturé pour un montant forfaitaire de 200,00 € TTC soit 166,67 € HT pour un transmetteur RTC, de 300,00 € TTC soit 250,00 € HT pour un transmetteur RPA, de 100,00 € TTC soit 83,33 € HT par boitier phonique supplémentaire, de 30,00 € TTC soit

25,00 € HT par émetteur loué, de 60,00 € TTC soit 50,00 € HT par DAAF, de 80,00 € TTC soit 66,67 € HT par Détecteur de chute, et de 200,00 € TTC soit 166,67 € HT pour un téléphone connecté et ses accessoires.

**7.5 Activité déclarée et Attestation Fiscale**

ASSYSTEL est déclarée en tant qu’organisme de services à la personne, sous le numéro SAP/332164284, auprès de la Direction Régionale des Entreprises, de la Consommation, du Travail et de l’Emploi (DIRECCTE) de Champagne-Ardenne, Maison des affaires Sociales - 18 avenue François Mitterrand - 08011 Charleville-Mézières Cedex.

A ce titre, chaque début d’année, il sera adressé au Souscripteur une attestation permettant au Payeur, si la loi de finances de l’année précédente le prévoit, de déduire le pourcentage en vigueur des sommes facturées et payées l’année précédente au titre du Service de Téléassistance ou de bénéficier d’un crédit d’impôt.

**ARTICLE 8 : ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE DU CONTRAT - DROIT DE RÉTRACTATION**

**8.1 Entrée en vigueur et durée du Contrat**

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Il prend effet à compter de la date de Mise en Service du matériel de téléassistance. Toutefois, en cas d’option de l’Abonné ou du Souscripteur pour une auto-installation du matériel de téléassistance, le Contrat prend effet à compter de la réception par l’Abonné du matériel de téléassistance auto-installable.

Le Contrat est conclu pour une durée continue, et ne peut faire l’objet d’aucune suspension ou renonciation ponctuelle de la part du Souscripteur.

Le Souscripteur et ASSYSTEL ont respectivement la faculté de mettre fin au Contrat à tout moment, dans les conditions précisées à l’article 9 ci-après.

**8.2 Droit de rétractation**

Conformément à l’article L. 221-18 du Code de la consommation, le Souscripteur dispose d’un délai de 14 jours à compter de la livraison du matériel de téléassistance pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs. Dans ce cas, le Souscripteur notifiera à ASSYSTEL par écrit sa décision d’exercer son droit de rétractation. Pour faciliter l’exercice par le Souscripteur de son droit de rétractation, ce dernier peut utiliser le formulaire détachable qui figure en annexe des Conditions Particulières.

ASSYSTEL remboursera au Payeur la totalité des sommes qui auraient été payées sans pénalités (à l’exception, le cas échéant, des frais de retour du matériel de téléassistance), au plus tard dans les 14 jours suivant la communication par le Souscripteur de sa décision de rétractation.

Par exception à ce qui précède et conformément à l’article L. 121-25 du Code de la consommation, si l’exécution du Contrat a commencé à la demande préalable et expresse du Souscripteur, exprimée par écrit, avant la fin du délai de 14 jours, le Payeur devra payer à ASSYSTEL un montant correspondant à l’ensemble des services fournis jusqu’à la réception par ASSYSTEL de sa décision de rétractation (soit le cas échéant les frais d’installation et de restitution du matériel, le prix de la remise et de la restitution des moyens d’accès au Domicile et de toute intervention effectuée à Domicile par le Réseau d’intervention professionnel non incluse dans l’abonnement).

**ARTICLE 9 : RÉSILIATION DU CONTRAT**

**9.1 Résiliation à l’initiative du Souscripteur**

Le Souscripteur a la possibilité de résilier le Contrat de plein droit, à tout moment, et sans préavis, indemnité ni frais (hormis le cas échéant les frais de restitution du matériel de téléassistance prévus à l’article 9.5 ci-après), sous réserve d’en informer ASSYSTEL par courrier, par téléphone ou par e-mail.

ASSYSTEL accusera réception de la résiliation, par un écrit comportant un coupon de retour du matériel de téléassistance, que le Souscripteur devra retourner à ASSYSTEL en précisant son choix de modalité de restitution du matériel de téléassistance parmi celles offertes.

ASSYSTEL remboursera au Payeur, dans les 15 jours suivant la résiliation, toutes sommes perçues d’avance au titre du mois en cours au prorata de la durée du mois restant à courir à compter de la résiliation.

**9.2 Résiliation à l’initiative d’ASSYSTEL**

ASSYSTEL a la possibilité de résilier le Contrat de plein droit et à tout moment, sous réserve d’en informer par lettre recommandée avec accusé de réception le Souscripteur (à charge pour ce dernier d’en informer l’Abonné et le Payeur) et de respecter un délai de préavis de 30 jours à compter de la réception par le Souscripteur de sa lettre. Le Service de Téléassistance sera exécuté et le prix en sera dû jusqu’à la date effective de résiliation, à savoir à l’expiration du délai de préavis précité.

Il est en outre rappelé que le Contrat pourra être résilié de plein droit dans les cas visés aux articles 2.1, 2.2, 4.2 et 7.2 ci-avant.

**9.3 Résiliation partielle du Contrat**

Le Souscripteur comme ASSYSTEL ont respectivement la faculté de procéder à une résiliation partielle du Contrat, à savoir de résilier l’abonnement à l’un seulement des Services de téléassistance sur les deux le cas échéant souscrits (à Domicile ou hors du Domicile), ou à une ou plusieurs options (matériel supplémentaire de téléassistance, option Quiétude), ou encore au Réseau d’intervention professionnel (si l’Abonné dispose d’un Réseau d’intervention bénévole).

Cette résiliation partielle devra être effectuée, si elle émane du Souscripteur, conformément aux règles visées à l’article 9.1 ci-dessus, ou, si elle émane d’ASSYSTEL, conformément aux règles visées à l’article 9.2 ci-dessus. Si la résiliation partielle donne en outre lieu à restitution de matériels de téléassistance, le Souscripteur devra se conformer aux prescriptions à ce sujet de l’article 9.5 ci-après.

**9.4 Résiliation du Contrat en cas de décès de l’Abonné**

Le Contrat est résilié de plein droit en cas de décès de l’Abonné. Le Prix du Service de téléassistance, et plus généralement de toutes prestations fournies, sera dû

jusqu’au jour du décès de l’Abonné, qui devra être communiqué à ASSYSTEL dans les plus brefs délais. ASSYSTEL remboursera au Payeur s’il n’est pas l’Abonné ou aux ayants droits de l’Abonné tout trop perçu.

**9.5 Restitution du matériel de téléassistance**

En cas de résiliation du Contrat, pour quelque cause que ce soit et à l’initiative de quelque partie que ce soit, le Souscripteur s’engage à restituer le matériel de téléassistance complet, non détérioré sauf l’effet de l’usure normale et en bon état de fonctionnement à ASSYSTEL.

Le matériel de téléassistance devra être restitué, dans un délai de 15 jours maximum suivant la date de résiliation du Contrat, sous la responsabilité et aux frais du Souscripteur, à : ASSYSTEL - 57, rue Nicolas de Rumigny - 08380 SIGNY LE PETIT.

L’absence de restitution du matériel de téléassistance dans les conditions et délais prévus ci-dessus donnera lieu au paiement des frais prévus à l’article 7.4 ci-dessus.

**ARTICLE 10 : ENREGISTREMENT DES COMMUNICATIONS ET DONNÉES DE GÉOLOCALISATION**

Tous les appels et conversations téléphoniques avec le Centre d’Assistance à la suite d’un déclenchement d’alarme ainsi que les données de géolocalisation de l’Abonné sont horodatés et enregistrés. Ces enregistrements sont conservés pendant deux mois par ASSYSTEL pour les seuls besoins de la réalisation du Service de téléassistance.

En signant les Conditions Particulières, le Souscripteur déclare en être informé et accepter ces modalités, tant pour lui-même qu’au nom et pour le compte de l’Abonné. Il appartient également au Souscripteur de recueillir l’accord de chacun des Contacts du Réseau d’intervention bénévole sur cette disposition.

**ARTICLE 11 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

ASSYSTEL s’engage à ce que la collecte et le traitement des données effectués à partir des dossiers de souscription et de renseignements, soient conformes au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés.

La collecte des données personnelles est limitée au strict nécessaire pour la réalisation du service de Téléassistance. **Ces données personnelles sont conservées pendant 6 mois après la résiliation du contrat.** Elles sont traitées par les services administratifs et le centre de réception d’appels d’alarmes. Elles peuvent être transmises aux services de secours et au Réseau d’Intervention qu’il soit Bénévole ou Professionnel pour le traitement d’une alarme **ainsi qu’aux différents organismes financeurs dans le cadre de conventions de tiers payant. Les enregistrements vocaux des alarmes traitées par le plateau de réception des alarmes sont conservés pendant 3 mois ils peuvent être transmis aux autorités compétentes dans le cadre d’une procédure.**

**Toutes les personnes nommées** dans le dossier de souscription et le dossier de renseignement peuvent exercer à tout moment leurs droits Informatique et Libertés sur ces données personnelles et notamment, leur droit d’accès, leur droit de rectification et leur droit d’opposition.

Ces données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés par ASSYSTEL sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à ASSYSTEL de gérer les demandes reçues dans ses applications informatiques.

Pour toute information ou exercice de vos droits Informatique et Libertés sur les traitements de données personnelles gérés par ASSYSTEL, vous pouvez contacter le Responsable du traitement d’Assystel, 57 rue Nicolas de Rumigny 08380 Signy le Petit ou par courriel à plateau@assystel.fr ou à son Délégué à la Protection des Données (DPO), ABSOMOD / DPO 26 route d’Arlon L8410 Steinfort Luxembourg - courriel : dpo@securisc.com par courrier signé accompagné de la copie d’un titre d’identité.

**ARTICLE 12 : LOI APPLICABLE**

Le Contrat est régi par la loi française.

**ARTICLE 13 : INCESSIBILITÉ DU CONTRAT**

Le Contrat ne peut en aucun cas être cédé ou transféré par le Souscripteur ou par l’Abonné à un tiers, à quelque titre ou sous quelque forme que ce soit, sauf accord préalable et écrit d’ASSYSTEL.

**ARTICLE 14 : ADRESSE DE NOTIFICATION**

Toute notification par courrier effectuée dans le cadre du Contrat devra être effectuée aux adresses suivantes :

- A ASSYSTEL : 57 rue Nicolas de Rumigny - 08380 SIGNY LE PETIT
- Au Souscripteur : au Domicile de l’Abonné ou, s’il n’est pas l’Abonné, à l’adresse indiquée au Dossier de renseignements
- A l’Abonné : à son Domicile
- Au Payeur : s’il n’est pas l’Abonné ou le Souscripteur, à l’adresse indiquée au Dossier de renseignements.

**ARTICLE 15 : RÉCLAMATIONS - LITIGES**

Toute réclamation concernant l’exécution du Contrat doit être adressée au service client d’ASSYSTEL au 0800 541 641 (numéro non surtaxé à partir d’une ligne fixe en France métropolitaine), du lundi au vendredi sauf jour férié ou chômé, de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00, ou par email (reclamation@assystel.fr) ou encore par courrier au 57 rue Nicolas de Rumigny - 08380 SIGNY LE PETIT.

En cas de litige, le Souscripteur ou l’Abonné peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Le Souscripteur ou l’Abonné peut notamment recourir à un médiateur de la consommation, dans les conditions prévues aux articles L.611-1 et suivants et R.612-1 et suivants du Code de la consommation, dont les coordonnées sont précisées sur le site internet d’ASSYSTEL (www.assystel.fr).

Le Souscripteur ou l’Abonné demeure également libre de saisir les tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

**ARTICLE 16 : INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE - ACCEPTATION DU SOUSCRIPTEUR**

Le Souscripteur reconnaît avoir eu communication, préalablement à la conclusion du Contrat, d’une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales et de toutes les informations listées à l’article L.221-5 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes : les caractéristiques essentielles du Service de téléassistance ; le prix et frais annexes du Service ; en l’absence d’exécution immédiate du contrat, la date ou le délai dans lequel le Service sera fourni ; les informations relatives à l’identité d’ASSYSTEL, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ; la possibilité et les conditions pour se rétracter dans un délai de quatorze jours à compter de la livraison du matériel de téléassistance ; la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

**Le fait de conclure le Contrat emporte adhésion et acceptation pleine et entière par le Souscripteur, l’Abonné et le Payeur des présentes Conditions Générales.**

**ARTICLE 17 : ABUS DE FAIBLESSE**

Il est rappelé qu’en vertu de l’article L. 121-8 du Code de la consommation :

*« Est interdit le fait d’abuser de la faiblesse ou de l’ignorance d’une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit, lorsque les circonstances montrent que cette personne n’était pas en mesure d’apprécier la portée des engagements qu’elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire ou font apparaître qu’elle a été soumise à une contrainte. ».*

**ARTICLE 18 : RÉGLEMENTATION**

Les articles des lois et règlements visés dans le Contrat sont consultables depuis le site internet d’ASSYSTEL (www.assystel.fr).



ASSYSTEL - SAS au capital de 1 000 000 €

57 rue Nicolas de Rumigny - 08380 SIGNY LE PETIT - SIREN 332 164 284 - RCS Sedan