

**CONTRAT DE TÉLÉASSISTANCE ET D'ASSISTANCE CARIBIS - ZIEDOU**  
**CONDITIONS GENERALES**

**ENTRE :**

La société CARIBIS ou son établissement ZIEDOU, société à responsabilité Limitée, au capital de 1 668 900 euros, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Fort de France sous le N°478 255 615, dont le siège social est sis Cité Lacroix 97231 LE ROBERT et le siège administratif Immeuble Jardicash – Mangot Vulcin – RN1, 97232 LE LAMENTIN, représentée par sa Directrice, Madame Clara SAINT-HONORE, dûment habilitée aux fins des présentes.

Téléphone : 0596 53 28 68

:

Adresse électronique : secretariat@caribis.eu

Ci-après dénommée "**Le Prestataire**" ou "**CARIBIS - ZIEDOU**".

D'une part,

**ET :**

Monsieur, Madame.....

Né (e) le.....

A.....

De nationalité.....

Domiciliée.....

Téléphone domicile.....

Téléphone portable.....

déclare avoir la pleine capacité juridique aux fins de conclure le présent Contrat et notamment n'être sous aucune mesure de sauvegarde de justice, tutelle ou de curatelle.

Ci-après dénommé(e) "**L'Abonné**" ou à défaut "**Le Souscripteur**".

(Ou éventuellement)

Représenté (e) par .....

Noms Prénoms .....

Né(e) le....., à .....

De nationalité.....

Demeurant .....

Téléphone .....

En sa qualité de.....

dûment habilité(e) aux présentes,

Ci-après dénommé(e) "**Le Souscripteur**".

D'autre part,

Ci-après dénommé(e)s ensemble les "**Parties**".

## CONTRAT DE TÉLÉASSISTANCE ET/OU D'ASSISTANCE – CONDITIONS GÉNÉRALES

### ARTICLE I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES :

#### **I.1 – DEFINITIONS :**

Les PARTIES conviennent de donner aux termes ci-après énoncés qui sont identifiés dans le présent Contrat par une majuscule, les définitions suivantes :

- **Abonné** : personne nommément désignée dans la Fiche Individuelle et bénéficiaire des Services de Téléassistance et Services d'Assistance selon le Contrat.
- **Centre d'appels** : centre de réception, d'émission et de traitement des appels gérés par le Prestataire.
- **Contrat** : contrat de Service d'Assistance et de Service de Téléassistance comportant les Conditions Générales et les Conditions Particulières, les dossiers, annexes et Fiche Individuelle conclu entre l'Abonné et/ou le Souscripteur et le Prestataire, ainsi que tous avenants qui pourraient être signés.
- **Domicile** : lieu principal et de résidence de l'Abonné tel que désigné dans la Fiche Individuelle, où est installé le Matériel.
- **Contact** : personne bénévole choisie et désignée par l'Abonné qui a accepté par écrit d'être contactée par le Prestataire en cas d'alarme et d'intervenir immédiatement 24 heures/24 et 7 jours/7 chez l'Abonné pour lui venir en aide, sur demande du Prestataire.
- **Fiche Individuelle** : document comportant l'ensemble des renseignements relatifs à l'Abonné recueillis.

Chaque Fiche Individuelle devra comporter au minimum les renseignements suivants :

- Nom, prénom, date de naissance, adresse (avec indications ou repères précis), numéro de téléphone de l'Abonné ;
  - Nom, prénom, numéro de téléphone de l'Abonné et du médecin traitant de l'Abonné ;
  - Nom, prénom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone de quatre Contacts faisant partie de l'entourage de l'Abonné avec indication du fait qu'elles soient ou non dépositaires des clés de l'Abonné ;
  - Les renseignements relatifs à un éventuel état de santé de l'Abonné, dans la mesure où ces informations seraient nécessaires à une intervention des services médicaux ou d'urgence susceptibles d'intervenir à la suite d'une demande du Prestataire. Ces informations sont utilisées et conservées dans le respect de la confidentialité et du secret médical.
- 
- **Mise en service** : connexion au Centre d'Appels du Matériel.
  - **Matériel** : matériel technologique comportant un terminal et un transmetteur installé chez l'Abonné, branché à une prise électrique et téléphonique, qui est relié en permanence au Centre d'Appels.
  - **Réseau Contact** : ensemble des Contacts de l'Abonné.
  - **Services d'Assistance** : prestations d'assistance et d'informations fournies par le Prestataire à l'Abonné telles que définies à l'article II ci-après.
  - **Services de Téléassistance** : prestations de téléassistance fournies par le Prestataire à l'Abonné telles que définies à l'article III ci-après.
  - **Souscripteur** : personne physique ou morale souscrivant le Contrat pour son compte personnel ou pour le compte de l'Abonné et ayant la capacité de conclure un tel acte.
  - **Territoire** : étendue géographique des Prestations des Services d'Assistance et de Téléassistance du Prestataire, à savoir, la Martinique, la Guadeloupe, la Guyane, la Réunion et l'Hexagone.
  - **Auto-installation** : Installation par l'Abonné ou du Souscripteur du Matériel qui sera expédié par le Prestataire avec une notice d'installation.

#### **I.2 – CONTENU DU CONTRAT :**

Conformément aux dispositions du présent Contrat qui est soumis à la loi Française, et en contrepartie du respect par l'Abonné de ses obligations et du paiement des services, le Prestataire s'engage à assurer directement ou indirectement, à mettre en place les moyens matériels et humains afin d'assurer à l'Abonné, sur le Territoire, un service dénommé "ZIEDOU" comprenant :

- Un Service d'information et d'Assistance sanitaire et sociale dénommé "ZIEDOU";
- Un Service de Téléassistance dénommé "ZIEDOU";

**Le présent Contrat comporte des Conditions Générales**

### **I.3 – DUREE DU CONTRAT ET ENTREE EN VIGUEUR :**

Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il est conclu pour une durée continue et, hormis un cas de force majeure, ne peut faire l'objet d'aucune suspension ou renonciation ponctuelle du Souscripteur et/ou de l'Abonné, ou du Souscripteur.

Il prend effet à compter de la Mise en service ou en cas d'Auto-installation à compter de la réception par l'Abonné du Matériel.

Le Souscripteur et le Prestataire peuvent respectivement mettre fin au Contrat à tout moment dans les conditions de l'article I.7. du Contrat.

### **I.4 – DELAI DE FOURNITURE ET DE MISE EN PLACE DU SERVICE :**

Conformément à l'article L 221-25 du Code de la Consommation, si le Souscripteur souhaite que l'exécution du Contrat commence avant la fin du délai de rétractation, le Souscripteur devra effectuer cette demande expressément par écrit.

Hormis le cas où le Souscripteur fait une demande expresse d'exécution immédiate du Contrat, le Prestataire s'engage, après réception et validation du présent Contrat, à procéder à l'installation du Matériel et à la mise en place du Service d'Assistance et du Service de Téléassistance, dans un délai maximum d'un mois après expiration du délai de rétractation et de renonciation énoncé à l'article I.6., sauf en cas de force majeure.

L'Abonné reconnaît être pleinement informé que l'installation du Matériel, la mise en place du Service d'Assistance et du Service de Téléassistance dépendront des capacités techniques et de la conformité de ses installations téléphoniques et électriques.

En cas de non-conformité des installations téléphoniques et électriques, et plus généralement des installations nécessaires au fonctionnement des Services de Téléassistance et d'Assistance, le Prestataire pourra à la demande de l'Abonné lui fournir les coordonnées d'entreprises susceptibles d'effectuer les travaux de mise en conformité. Ces travaux et leur coût seront à la charge exclusive de l'Abonné qui en effectuera directement le paiement auprès de l'entreprise concernée. En tout état de cause, la responsabilité du Prestataire ne pourra être recherchée du fait de travaux effectués par des tiers.

En cas d'impossibilité d'installer le Matériel ou de mettre en place le Service d'Assistance et le Service de Téléassistance pour des raisons techniques, l'Abonné en sera informé par le Prestataire et le Contrat sera résolu de plein droit, l'Abonné sera alors intégralement remboursé des montants qu'il aurait pu verser au titre du Contrat.

### **I.5 – PRIX - FACTURATION :**

L'Abonné s'engage à payer les diverses prestations choisies dans les Conditions Particulières qui seront éditées au moment de la signature du contrat selon les modalités ci-après définies, à l'exception des prestations supplémentaires qui feront l'objet d'un devis préalable.

#### **I.5.1. CONTENU DES DIVERSES PRESTATIONS PROPOSÉES :**

- **Abonnement classique de téléassistance** : comprend au choix :

- Abonnement de base : un transmetteur RTC ou 3G ou 4G et un déclencheur multiusage connecté 24/7. Matériel à installer par le souscripteur
  - Abonnement intermédiaire : un transmetteur 3G ou 4G et un déclencheur multiusage connecté 24/7, un capteur magnétique de porte/fenêtre, des appels de convivialité
  - Abonnement premium : un transmetteur 3G ou 4G et un déclencheur multiusage connecté 24/7, un capteur magnétique de porte/fenêtre, un détecteur de mouvement infrarouge, conciergerie, un service d'accompagnement social, des appels de convivialité
- **Abonnement temporaire de téléassistance** : comprenant un transmetteur RTC ou GPRS et un déclencheur multiusage.
  - **Options supplémentaires** : Transmetteur (RTC ou ), Déclencheur multi-usage, Déclencheur bijou, Détecteur d'ouverture de porte, Détecteur infrarouge de mouvement, Détecteur de fumée, Déclencheur vocal d'alarme, Chemin lumineux, Portail web, Boite à clé, accompagnement social, service de conciergerie....
  - **Prix d'installation du service de téléassistance** : Ce prix rémunère l'installation du matériel au Domicile de l'Abonné, la Mise en service du Matériel et la formation de l'Abonné à son utilisation.
  - **Prix de l'abonnement de téléassistance** : Ce prix rémunère la location du Matériel choisi par l'Abonné, la maintenance du Matériel, le remplacement éventuel du Matériel installé au Domicile de l'Abonné, la prestation d'écoute et de téléassistance. Ce prix est fixé pour un Abonné par foyer et par mois.  
Dans le cas où il y aurait plusieurs Abonnés par foyer, il y aura lieu de rajouter un montant de prestation défini par Abonné supplémentaire aux termes des Conditions Particulières.
  - **Prix de l'abonnement au service d'assistance** : Ce prix rémunère les prestations d'information et d'assistance définies à l'article II, à l'exception des prestations supplémentaires effectuées après acceptation d'un devis préalable. Ce prix est fixé pour un Abonné par foyer et par mois.  
Dans le cas où il y aurait plusieurs Abonnés par foyer, il y aura lieu de rajouter un montant de prestation défini par Abonné supplémentaire.
  - **Prix de transfert** : Ce prix rémunère l'enlèvement du Matériel de téléassistance de l'ancien Domicile de l'Abonné et la nouvelle installation au nouveau Domicile de l'Abonné.
  - **Prix de retrait** : Ce prix rémunère l'enlèvement du Matériel de téléassistance au Domicile de l'Abonné en cas de résiliation du Contrat pour quelque cause que ce soit. Toutefois, aucun prix de retrait n'est dû par l'Abonné en cas de résiliation du Contrat aux torts ou à l'initiative du Prestataire.
  - **Prix de personnalisation du Transmetteur** : Ce prix rémunère la personnalisation des fonctionnalités de convivialité du Transmetteur de téléassistance à la demande de l'Abonné.
  - **Prix de déplacement et d'intervention d'un technicien du Prestataire** : Ce prix rémunère les frais de déplacement et d'intervention d'un technicien au Domicile de l'Abonné hors maintenance et garantie du Matériel de téléassistance.

#### **I.5.2. PRIX DE L'ABONNEMENT AU SERVICE DE TÉLÉASSISTANCE :**

Le prix du Service de Téléassistance est mentionné aux Conditions Particulières. Il consiste en un abonnement payable mensuellement ou trimestriellement, 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.

Le prix de l'abonnement au Service de Téléassistance inclut la mise à disposition du Matériel de téléassistance de base, à savoir un transmetteur téléphonique relié au Centre d'Appels, un déclencheur d'alarme.

Le Souscripteur peut souscrire des options supplémentaires pour la mise à disposition de Matériel supplémentaire de téléassistance. Le prix de l'abonnement à ces options et/ou service supplémentaires vient s'ajouter au prix de l'Abonnement de base qui est soit un Abonnement classique soit un Abonnement temporaire.

#### **I.5.3. PRIX DE L'ABONNEMENT AU SERVICE D'INFORMATION ET D'ASSISTANCE :**

Le prix du Service d'information et d'Assistance est mentionné aux Conditions Particulières. Il consiste en un abonnement payable mensuellement ou trimestriellement. Il n'inclut pas les prestations supplémentaires qui pourraient être demandée par l'Abonné et non comprises dans le descriptif du Service d'Assistance énoncé à l'article II.

#### **I.5.4. FIXATION, RÉVISION, PAIEMENT DU PRIX DES ABONNEMENTS :**

Le prix des abonnements est fixé pour une année civile (du 1er janvier au 31 décembre). Il est révisable par le Prestataire au 1er janvier de chaque année civile. Le Prestataire 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 I.7 ci-après.

Au mois de janvier de chaque année, un document récapitulatif des 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.

La signature du présent Contrat implique le versement d'un premier paiement correspondant au montant du Prix d'installation et des deux premiers mois d'abonnement pour le Service de Téléassistance et au versement des deux premiers mois pour le Service d'Information et d'Assistance. A l'exception de l'hypothèse d'une exécution du Contrat avant la fin du délai de rétractation expressément demandée par le Souscripteur, les paiements ne seront encaissés par le Prestataire qu'à l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article I.6.

#### **I.5.5. MODALITÉS DE PAIEMENT :**

Les factures sont adressées au Souscripteur, qui s'engage à les régler selon les modalités de paiement déterminées aux Conditions Particulières. Le prix des abonnements au Service de Téléassistance et/ou au Service d'information et d'Assistance est payable d'avance par échéances mensuelles ou trimestrielles.

Les abonnements peuvent être payés selon les modalités suivantes :

- Prélèvement automatique sous réserve de la transmission par l'ABONNE d'une autorisation de prélèvement bancaire accompagné d'un relevé d'identité bancaire (RIB) ;
- Par chèque.

#### **I.5.6. COÛTS ANNEXES :**

L'Abonné reconnaît être informé que les tests cycliques et les appels injustifiés entraînent une communication téléphonique imputée sur la facture émanant de son opérateur téléphonique. Toutes les communications téléphoniques émises par le Centre d'Appels au Domicile de l'Abonné sont à la charge du Prestataire.

En plus du prix des abonnements au Service de Téléassistance et/ou au Service d'Assistance, l'Abonné devra s'acquitter et aura à sa charge les frais suivants :

- Au près de son fournisseur 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 correspondants à ces appels sont au coût facturé par l'opérateur téléphonique.
- Le coût facturé par l'opérateur téléphonique de l'Abonné.
- Au près 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.
- Les coûts relatifs aux interventions des Contacts ou des services médicaux mis en œuvre ensuite d'une demande d'intervention du Service de Téléassistance ou du Service d'Assistance.
- Les interventions techniques effectuées par le Prestataire au Domicile de l'Abonné en relation avec le Matériel de téléassistance sont également facturées par le Prestataire au Souscripteur 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 GPRS.

#### **I.5.7. COÛTS DE RECOUVREMENT ET DE NON-PAIEMENT :**

Tout non-paiement d'une seule échéance entraînera l'application d'intérêts au taux légal et ce à compter de la réception de la lettre de mise en demeure sollicitant le paiement des sommes dues.

#### **I.5.8. FRAIS DE REMPLACEMENT OU DE NON-RESTITUTION DU MATÉRIEL :**

Le Souscripteur sera redevable au Prestataire du prix du Matériel, qui lui sera facturé pour un montant forfaitaire indiqué dans les Conditions Particulières, en cas de :

- non-restitution de tout ou partie du Matériel de téléassistance en violation de l'article I.7.2.,
- de perte ou vol de tout ou partie du Matériel de téléassistance.

#### **I.5.9. ACTIVITÉ DÉCLARÉE ET ATTESTATION FISCALE :**

Le Prestataire en cours de déclaration en tant qu'organisme de services à la personne, auprès de la Direction des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIECCTE) de Martinique, 2 Avenue des Arawaks, Immeuble EOLE 1, 97200 Fort de France, Tél : 0596 44 20 00, [972.direction@dieccte.gouv.fr](mailto:972.direction@dieccte.gouv.fr).

A ce titre, chaque début d'année, il sera adressé au Souscripteur une attestation lui permettant, 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 et/ou du Service d'Assistance ou de bénéficier d'un crédit d'impôt.

### **I.6 – DROIT DE RETRACTATION :**

#### **I.6.1. MODALITÉS D'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION :**

Conformément à l'article L 221-18 du Code de la Consommation, dans un délai de quatorze (14) jours à compter du lendemain de la date de signature du Contrat de Téléassistance et/ou d'Assistance, le Souscripteur dispose d'un droit de rétractation de sa commande et peut demander le remboursement des prestations concernées. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Souscripteur devra informer le Prestataire de sa décision de se rétracter par l'envoi du formulaire de rétractation joint au Contrat ou de toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. La décision de se rétracter n'a pas à être motivée par le Souscripteur. Elle doit être adressée par Lettre Recommandée avec accusé de réception à l'adresse du Prestataire (Immeuble Jardicash Mangot Vulcin, RN1, 97232 LE LAMENTIN), en précisant le numéro de Contrat et les prestations concernées. Le Souscripteur ne pourra en aucun cas exercer son droit de rétractation par simple renvoi direct du Matériel de téléassistance.

#### **I.6.2. MODALITÉS DE RETOUR DU MATÉRIEL EN CAS DE RÉTRACTATION :**

Les frais et les risques liés au retour du Matériel de Téléassistance qui le cas échéant aurait pu être livré, sont à la charge exclusive du Souscripteur qui devra restituer le Matériel au Prestataire, sans retard excessif et au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter. Le Matériel devra être renvoyé à l'adresse du Prestataire dans son état d'origine (y compris l'emballage d'origine, les accessoires et tout élément relatif à la commande etc...). Le Souscripteur devra conserver toute preuve de ce retour permettant de donner date certaine.

#### **I.6.3. REMBOURSEMENT EN CAS DE RÉTRACTATION :**

Si l'ensemble des conditions ci-dessus sont remplies, le Prestataire procédera au remboursement au Souscripteur de l'ensemble des sommes engagées à l'occasion de la commande des Services de Téléassistance et/ou d'Assistance. Le

remboursement des frais de livraison est limité au montant du mode de livraison le moins coûteux proposé par le Prestataire à l'exception des frais de retour engagés par le Souscripteur et le cas échéant, du montant correspondant aux Services de Téléassistance et/ou d'Assistance déjà fournis jusqu'à la communication de la décision de se rétracter. Ce remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de l'exercice du droit de rétractation. Le Prestataire peut différer le remboursement jusqu'au jour où il réceptionne le Matériel de téléassistance retourné ou jusqu'à ce que le Souscripteur fournisse une preuve d'expédition du Matériel de téléassistance, la date retenue étant celle du premier de ces événements.

Si le Souscripteur exerce son droit de rétractation alors que le Contrat a commencé à être exécuté à sa demande expresse avant la fin du délai de rétractation, le Souscripteur devra verser au Prestataire un montant correspondant aux services de Téléassistance et/ou d'Assistance fournis jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenue dans le Contrat et comprendra notamment pour le Service de Téléassistance, 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 au Domicile par le réseau d'intervention professionnel non incluse dans l'abonnement.

## **I.7 – RESILIATION - TRANSFERT DU CONTRAT – RETRAIT DU MATERIEL :**

### **I.7.1. RESILIATION DU CONTRAT :**

Le Souscripteur comme le Prestataire ont respectivement la faculté de procéder à une résiliation totale ou partielle du Contrat en renonçant à un ou plusieurs des services ou options désignés au Contrat. La résiliation effectuée par le Souscripteur devra intervenir conformément aux prescriptions de l'article a) ci-après et celle du Prestataire à l'article b) ci-après. Si la résiliation partielle donne lieu à restitution du Matériel de téléassistance, le Souscripteur devra se conformer aux dispositions de l'article I.7.2 ci-après.

En cas de force majeure, le Souscripteur comme le Prestataire ont respectivement la faculté de procéder à la résiliation du Contrat sans préavis ni indemnité.

Les Services de Téléassistance et d'Assistance seront exécutés jusqu'à la date effective de résiliation qui interviendra à l'expiration des délais de préavis.

En cas de résiliation du Contrat, l'Abonné devra payer l'ensemble des prestations dues jusqu'au jour de la prise d'effet de la résiliation.

#### **a) Résiliation par le Souscripteur et/ou l'Abonné :**

Le Souscripteur a la possibilité de résilier le Contrat, de plein droit, à tout moment, sans indemnité ni frais (hormis les frais de restitution du Matériel), sous réserve de respecter un délai de préavis d'un (1) mois, et d'en informer le Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le Prestataire accusera réception de la résiliation et indiquera au Souscripteur les modalités de restitution du Matériel.

Le Prestataire remboursera au Souscripteur les sommes perçues d'avance au titre du mois en cours au prorata de la durée du mois restant à courir, et ce au plus tard dans les 15 jours à compter de la réception par le Prestataire du Matériel restitué.

#### **b) Résiliation par le Prestataire :**

Le Prestataire a la possibilité de résilier le présent Contrat de plein droit et à tout moment, sous réserve d'en informer le Souscripteur par lettre recommandée avec accusé de réception et de respecter un délai de préavis de trente (30) jours à compter de la réception de cette lettre par le Souscripteur.

En cas de force majeure, le Prestataire a la possibilité de résilier le présent Contrat sans préavis sous réserve d'en informer le Souscripteur par lettre RAR.

Le Prestataire a également la possibilité de de résilier le présent Contrat dans un délai de 15 (quinze) jours à compter de la réception par le Souscripteur d'une lettre recommandée avec accusé de réception restée vaine dans les cas suivants :

- Non-respect de ses obligations aux termes des présentes par l'Abonné ;
- Disparition des Contacts de l'Abonné ;
- Impossibilité de fonctionnement ou fonctionnement anormal du Matériel ou du Service de Téléassistance ;
- À défaut de règlement de toute somme due au titre du Contrat par le Souscripteur ;

**c) Résiliation en cas de déménagement, décès, transfert en maison de retraite ou services médicalisés, force majeure :**

En cas de déménagement, de transfert en maison de retraite ou services médicalisés de l'Abonné, le Contrat pourra être résilié par le Souscripteur dans les formes de l'article a) ci-dessus.

En cas de décès de l'Abonné ou de force majeure, le Contrat pourra être résilié par le Souscripteur ou ses ayants droit sans préavis en informant le Prestataire par lettre RAR.

Le Prestataire remboursera tout trop perçu au Souscripteur et/ou aux ayants droit de l'Abonné après réception d'un justificatif établissant leur qualité.

**I.7.2. RETRAIT ET RESTITUTION DU MATERIEL :**

En cas de résiliation de l'abonnement de téléassistance, pour quelque cause que ce soit et à l'initiative de quelque partie que ce soit, le Souscripteur devra restituer le Matériel au Prestataire et ce dans un délai maximum de 15 jours à compter de la date effective de la résiliation. Cette restitution sera effectuée à l'adresse du Prestataire telle qu'indiquée en tête du Contrat (Immeuble Jardicash Mangot Vulcin 97232 LE LAMENTIN) ou de tout autre lieu que le Prestataire lui indiquera.

Si la résiliation du Contrat est imputable au Souscripteur, la restitution du Matériel sera effectuée aux frais et sous la responsabilité du Souscripteur.

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 au Prestataire.

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 I.5.8. ci-dessus.

**I.7.3. TRANSFERT ET CHANGEMENT DE DOMICILE :**

En cas de déménagement et de changement de domicile dans le même département et sur le Territoire, l'Abonné devra en aviser le Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception. Le transfert du Matériel de téléassistance au nouveau Domicile de l'Abonné sera effectué par le Prestataire dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception, par le Prestataire.

Les frais de transfert et de changement sont à la charge de l'Abonné selon les conditions financières indiquées à l'article I.5.

En cas d'empêchement technique dans le cadre du transfert, le Contrat sera résilié de plein droit à compter de la constatation de l'impossibilité technique d'installer le Matériel de téléassistance au nouveau Domicile de l'Abonné.

**I.8 – ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITE DE L'ABONNE ET/OU DU SOUSCRIPTEUR :**

**1.8.1. RÉSEAU CONTACTS**

Le Prestataire ne fournit pas le Réseau Contacts de l'Abonné qui est choisi et désigné par l'Abonné et/ou le Souscripteur.



Le Souscripteur certifie avoir reçu l'accord des Contacts qu'il a désignés dans la Fiche Individuelle pour constituer le Réseau Contacts de l'Abonné et les avoir informés qu'ils sont être susceptibles d'être sollicités 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 du Prestataire.

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

L'Abonné reconnaît être pleinement informé que les Contacts figurant dans la Fiche Individuelle peuvent être contactés notamment par écrit par le Prestataire et ce dans le cadre des présentes, ce qu'il accepte. L'Abonné reconnaît en avoir averti les Contacts.

### **1.8.2. ENGAGEMENTS DE L'ABONNE ET/OU DU SOUSCRIPTEUR**

Le Souscripteur et/ou l'Abonné s'engagent à fournir au Prestataire l'ensemble des informations et éléments nécessaires à la bonne exécution du Service de Téléassistance et/ou du Service d'Assistance et à informer le Prestataire 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 Contacts, de son installation téléphonique, et plus généralement de toutes modifications des éléments nécessaires au bon fonctionnement des Services de Téléassistance et/ou d'Assistance).

L'Abonné s'engage à communiquer par lettre recommandée avec accusé de réception au Prestataire tout changement permettant une mise à jour régulière des informations contenues dans la Fiche Individuelle annexée aux présentes figurant dans les Conditions Particulières. L'Abonné doit informer sans délai le Prestataire de toute modification de son numéro d'appel, de son abonnement téléphonique ou d'opérateur.

Les informations données par l'Abonné dans la Fiche Individuelle sont confidentielles. L'Abonné et/ou le Souscripteur déclare consentir au traitement de ses données à caractère personnel pour les finalités du Service de Téléassistance et/ou du Service d'Assistance tel qu'exposées au Contrat.

Le Matériel de téléassistance en auto-installation, doit être installé dans les 8 jours de sa réception et en prévenir le Centre d'Appels, afin de permettre sa Mise en service.

L'Abonné doit installer et/ou utiliser le Matériel de téléassistance conformément aux notices d'installation et/ou d'utilisation remises par le Prestataire, aux consignes données le cas échéant par le Prestataire et aux stipulations du Contrat 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 le Prestataire.

Le Matériel de téléassistance demeure la propriété exclusive du Prestataire. L'Abonné ne pourra en disposer d'une manière quelconque, notamment en le sous-louant ou en le cédant ; il devra le garder en sa possession pendant toute la durée du Contrat de Téléassistance ; L'Abonné ne pourra pas le déplacer sans l'accord et l'intervention d'un technicien du Prestataire, ni le faire démonter, le Matériel de téléassistance devra être placé dans un endroit stable, à l'abri des projections ou de la poussière, être maintenu en bon état de propreté extérieure, sans utiliser de produits d'entretien pouvant l'endommager. Il est expressément stipulé que le Matériel de téléassistance mis à la disposition de l'Abonné doit demeurer au Domicile déclaré dans le Contrat.

L'Abonné, en tant que gardien du Matériel de téléassistance, est responsable de tout dommage lié au vol, à l'incendie, aux dégâts des eaux, et de toute détérioration consécutive à une utilisation du Matériel de téléassistance non conforme aux caractéristiques de celui-ci, qui serait de son fait. Le remplacement des piles nécessaires au fonctionnement du Matériel de téléassistance ainsi que la remise en état de la télécommande radio sont à la charge de l'Abonné.

L'Abonné s'engage à laisser en permanence à tout représentant du Prestataire, libre accès au Matériel de téléassistance, notamment pour en assurer l'entretien ou le remplacement si nécessaire.

L'Abonné s'engage à suivre les consignes de maintenance du Matériel de téléassistance décrites à l'article III ci-après.

En cas de souscription du Service de Téléassistance et de mise à la disposition de l'Abonné du Matériel de téléassistance RTC, l'Abonné s'engage à maintenir sa ligne téléphonique en état de fonctionnement et de compatibilité avec le Matériel de téléassistance mis à disposition tel que décrit à l'article III ci-après et aux Conditions Particulières.

En cas d'appel de l'Abonné et après que le Centre d'Appels aura tenté sans succès de le contacter par interphonie et/ou par téléphone, l'Abonné autorise l'ouverture de sa porte par les services de secours ou les personnes lui venant en aide, sans que le Prestataire puisse être tenu pour responsable d'éventuels dégâts en résultant.

#### **I.9 – LIMITES DE RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE :**

Le Prestataire ne peut en aucun cas se substituer aux organismes de secours d'urgence ou aux Contacts dont les coordonnées ont été fournies par l'Abonné. Le Prestataire ne sera pas tenu pour responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements qu'il ne peut maîtriser.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée du chef de tous dommages subis par l'Abonné du fait de l'entrée à son Domicile du Réseau Contacts et/ou des services de secours quelques 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 Contacts et/ou des services de secours.

Ce Contrat impose au Prestataire une obligation de fournir un Service de Téléassistance et le Prestataire ne peut être tenue pour responsable des défaillances des services de secours alertés. Le Prestataire 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.

En aucun cas, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée dans les circonstances suivantes :

- Défaillance ou panne du réseau des télécommunications ou du réseau électrique quelle qu'en soit la cause y compris en raison de certains phénomènes naturels tels que la foudre, les orages etc...
- Défaillance, incidents de fonctionnement ou panne du Matériel de téléassistance non signalé au le Prestataire ;
- Non-paiement par l'Abonné de ses abonnements électriques, téléphoniques ou de tout autre abonnement nécessaire à la connexion aux Service de Téléassistance et/ou d'Assistance ;
- Utilisation non conforme du Matériel de téléassistance et/ou sa dégradation du fait de l'Abonné et/ou du Souscripteur ;
- Déclaration erronée ou défaillance du Réseau Contacts ;
- Fausse déclaration de l'Abonné et/ou du Souscripteur ;
- Force majeure ;
- Faute de l'Abonné et/ou du Souscripteur ;
- Faute d'un tiers, d'un prestataire extérieur ou d'un Contact ;
- Non-communication par l'Abonné de changement dans les informations figurant dans la Fiche Individuelle ;
- Défaillance du réseau de secours et médical alertés ;
- En cas de dommages causés à l'installation implantée chez l'Abonné résultant d'un défaut de l'installation d'un autre fournisseur (EDF etc...), survenue après l'intervention du Prestataire en exécution de l'ordre de connexion de l'Abonné.

Le Prestataire a souscrit une assurance « *responsabilité civile – Service à a personne -Téléassistance* » auprès de ALLIANZ sous le numéro de police 4010022602.

#### **I.10 – ENREGISTREMENT DES COMMUNICATIONS :**

Tous les appels et conversations téléphoniques avec le Centre d'Appels à la suite d'un déclenchement d'alarme dans le cadre du Service de Téléassistance et/ou du Service d'Assistance sont horodatées et enregistrées. Ces enregistrements sont conservés pendant un an par le Prestataire pour les seuls besoins de la réalisation du Service de Téléassistance et du Service d'Assistance. L'Abonné se déclare pleinement averti et y consentir expressément par la signature du Contrat.

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 sur cette disposition.

#### **I.11 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES :**

Le Prestataire 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 et/ou du Service d'Assistance. Ces données personnelles sont conservées pendant 1 an après la résiliation du Contrat. Elles sont traitées par les services administratifs et le Centre d'Appels. Elles peuvent être transmises aux services de secours et au Réseau Contacts pour le traitement d'une alarme. Les enregistrements vocaux des alarmes dans le cadre du Service de Téléassistance et les enregistrements de convivialité dans le cadre du Service d'Assistance traitées par le Centre d'Appels sont conservés pendant 1 an. Ils peuvent être transmis aux autorités compétentes dans le cadre d'une procédure.

Toutes les personnes désignées dans la Fiche Individuelle et le Contrat peuvent exercer à tout moment leurs droits Informatique et Libertés sur ces données personnelles et notamment, leur droit d'accès, leur droit de rectification ou d'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement relatif à l'Abonné et leur droit d'opposition.

Ces données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés par le Prestataire sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent au Prestataire 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 le Prestataire, vous pouvez contacter le Responsable du traitement du Prestataire, Immeuble Jardicash Mangot Vulcin 97232 LE LAMENTIN ou par courriel [secretariat@caribis.eu](mailto:secretariat@caribis.eu) ou son Délégué à la Protection des Données (DPO), par courriel : [kumudithe.perera@blockproof.fr](mailto:kumudithe.perera@blockproof.fr) par mail accompagné de la copie d'un titre d'identité.

#### **I.12 –INCESSIBILITE 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 du Prestataire.

#### **I.13 – ADRESSES DE NOTIFICATION :**

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

- Au Prestataire : Immeuble Jardicash Mangot Vulcin 97232 LE LAMENTIN
- Au Souscripteur : au Domicile de l'Abonné ou, s'il n'est pas l'Abonné, à l'adresse indiquée dans la Fiche Individuelle et/ou dans le Contrat
- A l'Abonné : à son Domicile

#### **I.14 – RECLAMATION - LITIGES :**

Toute réclamation concernant l'exécution du Contrat doit être adressée au service client du Prestataire au 0596 53 28 68 du lundi au vendredi sauf jour férié ou chômé, de 8h00 à 13h15 et de 14h00 à 17h00, ou par courriel [secretariat@caribis.eu](mailto:secretariat@caribis.eu) ou encore par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du Prestataire : Immeuble Jardicash Mangot Vulcin 97232 LE LAMENTIN.

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 du Prestataire accessible à l'adresse [www.ziedou.com](http://www.ziedou.com)

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

#### **I.15 – INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES – ACCEPTATION DU SOUSCRIPTEUR :**

Le Souscripteur reconnaît avoir eu communication, préalablement à la conclusion du Contrat, d'une manière lisible 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 et du Service d'Assistance ; le prix et frais annexes du Service de Téléassistance et du Service d'Assistance ; en l'absence d'exécution immédiate du Contrat, la date ou le délai dans lequel le Service de Téléassistance et le Service d'Assistance seront fournis ; les informations relatives à l'identité du Prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ; la possibilité de se rétracter, les conditions et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation pour pouvoir se rétracter dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la livraison du Matériel de téléassistance ; les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste, l'information sur l'obligation de payer des frais lorsque l'Abonné exerce son droit de rétractation du Contrat dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation, les informations relatives aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, à la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

**Le fait de conclure le Contrat emporte adhésion et acceptation pleine, entière et sans réserve par le Souscripteur et/ou l'Abonné des présentes Conditions Générales.**

#### **I.16 – RAPPEL DES DISPOSITIONS LEGALES :**

##### **I.16.1. 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.* »

##### **I.16.1. Code de la Consommation :**

Les articles du Code de la Consommation visés dans le Contrat sont consultables sur le Site Internet du Prestataire accessible par l'adresse [www.ziedou.com](http://www.ziedou.com)

##### **Article L 221-5 du Code de la Consommation :**

*"Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :*

*1° Les informations prévues aux articles L 11-1 et L. 111-2 ;*

*2° Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'Etat ;*

*3° Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste ;*

*4° L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à l'article L. 221-25 ;*

*5° Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L221-28, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ;*

*6° Les informations relatives aux coordonnées du professionnel, le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat."*

#### **Article L 221-18 du Code de la Consommation :**

*"Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L 221-23 à L 221-25.*

*Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :*

*1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L 221-4 ;*

*2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.*

*Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.*

*Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien."*

#### **Article L 221-19 du Code de la Consommation :**

*"Conformément au règlement n° 1182/71/ CEE du Conseil du 3 juin 1971 portant détermination des règles applicables aux délais, aux dates et aux termes :*

*1° Le jour où le contrat est conclu ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le délai mentionné à l'article L 221-18 ;*

*2° Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai ;*

*3° Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant."*

#### **Article L 221-21 du Code de la Consommation :**

*"Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 2° de l'article L 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.*

*Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable."*

#### **Article L 221-22 du Code de la Consommation :**

*"La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article L 221-21 pèse sur le consommateur."*

#### **Article L 221-23 du Code de la Consommation :**

*"Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L 221-21, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens.*

*Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.*

*La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 2° de l'article L 221-5."*

#### **Article L 221-24 du Code de la Consommation :**

*"Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.*

*Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.*

*Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.*

*Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel."*

#### **Article L 221-25 du Code de la consommation :**

*"Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L 221-4 commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L 221-18, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement.*

*Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel 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. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.*

*Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 221-5."*

#### **Article L 611-1 du Code de la consommation :**

*"Pour l'application du présent titre, on entend par :*

*1° Litige national : un litige de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services, lorsqu'au moment de sa conclusion, le consommateur réside dans le même Etat membre que celui du lieu d'établissement du professionnel ;*

*2° Litige transfrontalier : un litige de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services, lorsqu'au moment de sa conclusion le consommateur réside dans un Etat membre autre que celui du lieu d'établissement du professionnel ;*

*3° Contrat de vente : tout contrat au sens de l'article 1582 du Code civil, ainsi que tout contrat ayant à la fois pour objet la vente d'un bien et la fourniture d'un service, conclu entre un professionnel et un consommateur ;*

*4° Contrat de prestation de services : tout contrat ayant pour objet la fourniture d'un service par le professionnel en contrepartie duquel le consommateur s'engage à payer le prix ;*

*5° Médiation des litiges de la consommation : un processus de médiation conventionnelle, tel que défini à l'article 21 de la loi n°95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative ou un autre processus de médiation conventionnelle prévu par la loi ;*

*6° Médiateur de la consommation : la personne physique ou la personne morale accomplissant une mission de médiation conventionnelle ;*

*7° Médiateur public : médiateur désigné par une autorité publique dans les conditions fixées par la loi, laquelle détermine également son statut, son champ de compétences dans le domaine des litiges prévus au présent titre et ses modalités d'intervention."*

#### **Article L 611-2 du Code de la consommation :**

*"La médiation de la consommation s'applique à un litige national ou transfrontalier entre un consommateur et un*

professionnel. Elle est régie par les dispositions du présent titre ainsi que, dans la mesure où elles ne leur sont pas contraires, par celles du chapitre 1<sup>er</sup> du titre II de la loi du 8 février 1995 mentionnée à l'article L 611-1."

#### **Article L 611-3 du Code de la consommation :**

"La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas :

- 1° Aux litiges entre professionnels ;
- 2° Aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;
- 3° Aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;
- 4° Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- 5° Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur."

#### **Article L 612-1 du Code de la consommation :**

"Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir.

Les modalités selon lesquelles le processus de médiation est mis en œuvre sont précisées par décret en Conseil d'Etat."

#### **Article R 612-1 du Code de la consommation :**

"La médiation des litiges de la consommation mentionnée au 5° de l'article L 611-1 satisfait aux exigences suivantes :

- 1° Elle est aisément accessible par voie électronique ou par courrier simple à toutes les parties, consommateur ou professionnel ;
- 2° Elle est gratuite pour le consommateur à l'exception des frais prévus aux 3° et 4° ;
- 3° Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation ;
- 4° Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties."

## **ARTICLE II – SERVICE D'ASSISTANCE (selon l'abonnement souscrit)**

### **II.1. DEFINITION DU SERVICE :**

Le Service d'Assistance est un service d'accompagnement qui a pour but d'apporter à l'Abonné une aide dans la vie de tous les jours face à un aléa sanitaire ou social. Certains accidents de la vie ou tout simplement l'avancée en âge conduisent à une incapacité ou une invalidité, qui ont des répercussions sur de multiples facettes de la vie de l'Abonné. En effet, elles entraînent bien souvent des problèmes d'ordre financier, psychologique, ou encore familial. Le Prestataire, grâce à son service accompagnement composé d'une équipe pluridisciplinaire, va aider l'Abonné à s'organiser et l'accompagner dans toutes les démarches induites par son état de santé ou l'aléa survenu.

Conformément aux dispositions du présent Contrat, et en contrepartie du respect par l'Abonné de ses obligations et du paiement de l'abonnement, le Prestataire s'engage à assurer directement ou indirectement, à mettre en place de moyens matériels et humains afin d'assurer à l'Abonné un service d'accompagnement permettant :

- De réceptionner et de traiter les appels de convivialité de l'Abonné ;
- D'informer l'Abonné ;
- D'évaluer ses besoins ;
- D'analyser sa situation ;
- De proposer des solutions et des moyens à mettre en œuvre.

Le service d'accompagnement met à la disposition de l'Abonné une équipe de spécialistes qui peuvent être : un conseiller sanitaire, une assistante sociale, un psychologue, un juriste.

## **II.2. CONTENU DU SERVICE :**

Les prestations effectuées dans le cadre du Service d'Assistance sont uniquement téléphoniques et aucune des informations dispensées par les intervenants ne peut se substituer aux intervenants habituels tels qu'avocats, conseillers juridiques, assistante sociale de secteur, médecins....

En aucun cas, elles ne feront l'objet d'une confirmation écrite et ne pourront donner lieu à une quelconque prescription.

La responsabilité du service d'écoute psychologique ne saurait être recherchée en cas d'acte d'auto-agression ou de suicide ou tentative de suicide, pendant ou après la réalisation d'une ou des prestations. De même, la responsabilité du service d'écoute psychologique ne saurait être recherchée pour les conséquences qui pourraient découler des prestations qu'il rend.

Les obligations du service d'écoute psychologique comme des autres services délivrant des prestations dans le cadre du Service d'Assistance sont des obligations de moyen et en aucun cas de résultat.

### **II.2.1. INFORMATIONS PRATIQUES ET JURIDIQUES :**

Ce service est un service d'informations générales, assuré par une équipe de chargés d'informations, destiné à répondre à toutes questions d'ordre légal ou réglementaire, ainsi qu'aux demandes d'informations dans le domaine de la vie pratique (ex : droit de la consommation, droit immobilier, accession à la propriété, droit de la famille, formalités administratives...).

### **II.2.2. INFORMATIONS SOCIALES :**

Ce service d'informations générales est assuré par une équipe de conseillers sanitaires et d'assistantes sociales. Il est destiné à répondre à toutes questions de nature sociale : les différentes aides sociales mises en place par les collectivités, les modalités, les démarches, les services sociaux.

### **II.2.3. INFORMATIONS SERVICES À LA PERSONNE :**

Ce service est un service de mise à disposition de l'Abonné d'information sur un réseau de prestataires de services à la personne qui travaillent habituellement avec le Prestataire.

Le coût des prestations de services à la personne dont pourrait bénéficier l'Abonné reste à sa charge exclusive. La responsabilité du Prestataire ne peut en aucun cas être engagée du fait de la réalisation des prestations de services à la personnes choisies par l'Abonné.

## **II.3. DETAIL DES PRESTATIONS :**

- **Etude et évaluation de la situation**

L'équipe du service accompagnement, grâce à ses spécialistes, analyse les conséquences de la perte d'autonomie et recherche les moyens d'y faire face.

- **Rôle du conseiller**

Le conseiller est l'interlocuteur privilégié de l'Abonné. Il s'appuie sur les compétences des autres spécialistes du service accompagnement afin :

- De détecter les difficultés auxquelles l'Abonné est confronté ;
- D'analyser sa situation tant au niveau des aides nécessaires au quotidien (transport, hébergement, aide à domicile...) qu'aux moyens de les financer.

- **Rôle de l'assistante sociale**



L'assistante sociale apporte son soutien logistique par sa connaissance des droits aux prestations, des démarches et des dossiers sociaux à constituer. Elle établit avec l'Abonné un bilan budgétaire permettant, d'une part de déterminer les ressources existantes ou potentielles dont il dispose, et d'autre part, d'évaluer les dépenses destinées à la mise en place des services à mettre en œuvre.

- **Rôle du chargé d'information juridique**

Afin d'aider l'assistante sociale dans son analyse, il l'assiste sur toutes les aides mises en place par la législation et sur les moyens et modalités pour en bénéficier.

- **Aide et accompagnement dans les démarches**

Après l'étude ci-dessus définie et en fonction des besoins analysés, les spécialistes du service accompagnement déterminent les différents moyens, notamment budgétaires, dont pourrait disposer l'Abonné.

- **Les démarches à effectuer**

Le service accompagnement expose à l'Abonné les démarches administratives ou médicales à effectuer. Il lui indique où et comment se procurer les documents nécessaires ainsi que le délai moyen pour les obtenir.

- **Mise à disposition de courriers type**

Afin de faciliter et d'accélérer les demandes, le service accompagnement met à la disposition de l'Abonné des courriers types nécessaires pour formuler sa demande aux différents organismes.

- **Accompagnement dans la constitution de dossiers**

A la demande de l'Abonné et pour son compte exclusivement, le service accompagnement peut contacter les différentes structures ou administrations afin d'obtenir les documents nécessaires et pouvoir envisager l'obtention des aides. Il peut également organiser pour son compte les différents rendez-vous ou consultations.

- **Préconisations médico-sociales et sociales**

A la suite de l'évaluation de la situation de l'Abonné, le service accompagnement sera amené à lui préconiser des solutions adaptées qui lui seront explicitées. L'ensemble des propositions constitue la préconisation médico-sociales que l'Abonné est libre d'accepter ou non, et ce, en tout ou partie.

Chacun des services proposés selon les disponibilités locales, fait l'objet de l'estimation financière indispensable, cohérente avec les moyens et les aides dont dispose l'Abonné. Le coût de cette prestation reste à la charge de l'Abonné, le service accompagnement du Prestataire organise et met en place les solutions dès l'obtention de son accord.

- **Suivi**

Quelle que soit la solution proposée, le service accompagnement suit l'Abonné au quotidien tant qu'aucune solution satisfaisante n'est mise en œuvre pour l'aider à faire face à sa perte d'autonomie et lui permettre ainsi de retrouver une certaine indépendance. De ce fait, le service accompagnement établit des contacts téléphoniques réguliers avec l'Abonné et les partenaires des solutions afin de vérifier que les moyens ou conseils effectués restent pertinents.

Le suivi effectué par le service accompagnement dure tant que la situation de l'Abonné n'est pas stabilisée sauf si celui-ci y met fin. Néanmoins, même au-delà de cette période, il peut continuer à contacter le service pour toutes questions liées à sa situation sanitaire.

- **Conciergerie**

Ce service permet à l'Abonné d'avoir accès à différents services du quotidien et un accès au réseau de partenaires du Prestataire, à sa charge, et notamment : coiffeurs à domicile, recherche d'ambulance ou d'infirmiers, portage de repas, livraison de courses, recherche de taxi...

### **ARTICLE III – SERVICE DE TELEASSISTANCE :**

#### **III.1 – DEFINITION DU SERVICE DE TELEASSISTANCE :**

Le Service de Téléassistance délivré par le Prestataire à l'Abonné comprend :

- La mise à disposition, la Mise en Service et la maintenance du Matériel de téléassistance permettant d'effectuer la téléassistance au Domicile de l'Abonné ;
- Un Service de Téléassistance disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ;
- 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 de l'Abonné, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, réalisés sur le Territoire de la façon suivante :
  - Identification de l'appel et du motif de l'appel par l'établissement d'un dialogue avec l'appelant (une absence de dialogue sera assimilée à une urgence) ;
  - Alerte du Réseau Contacts désigné par l'Abonné 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 Contact du Réseau Contacts 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 Contacts, qu'il soit bénévole ou professionnel. Dans le cas où l'Abonné ne disposerait plus de Réseau Contacts, le Contrat serait résilié de plein droit.

#### **III.2 – CONTENU DU SERVICE DE TELEASSISTANCE :**

Conformément aux dispositions du présent Contrat, et en contrepartie du respect par l'Abonné de ses obligations, le Prestataire s'engage à assurer directement ou indirectement, à mettre en place les moyens matériels et humains afin d'assurer à l'Abonné un Service de Téléassistance comprenant :

- Une écoute 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et un réconfort psychologique à l'Abonné en difficulté ;
- Le traitement de tout appel identifié, à la suite d'une alarme déclenchée par l'Abonné ;
- La mise en œuvre d'une intervention en cas de besoin exprimé ou par défaut si aucun dialogue n'a été possible avec l'Abonné ;
- Un suivi de chaque appel afin de s'assurer que celui-ci a bien été suivi d'effet ;
- L'installation du Matériel de téléassistance (sauf option d'Auto-installation par le Souscripteur), la Mise en service du Matériel de téléassistance ainsi qu'une information de l'Abonné quant au fonctionnement et spécifications du Matériel de téléassistance ;
- Une surveillance du Matériel de téléassistance par l'intermédiaire d'un message émis automatiquement et régulièrement par le transmetteur qui permet de vérifier son état de fonctionnement (test cyclique au moins une fois par semaine) ;
- La garantie, la maintenance technique et le remplacement éventuel du Matériel de téléassistance ;
- Le transfert ou le retrait du Matériel de téléassistance.

Ces obligations seront assurées directement par le Prestataire ou par toute personne ou société désignées par elle, ce dont l'Abonné sera informé.

En cas de changement de Prestataire, l'Abonné en sera pleinement informé et aura alors la possibilité dans un délai d'un mois à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception l'informant du changement de Prestataire, de résilier le présent Contrat en adressant une lettre recommandée avec accusé de réception au Prestataire.

### **III.3 – MATERIEL DE TELEASSISTANCE :**

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 du Prestataire. 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.

#### **III.3.1. DESCRIPTION DU MATERIEL DE TÉLÉASSISTANCE :**

Le Matériel de téléassistance répond aux normes européennes en vigueur. Le Matériel de téléassistance présent au Domicile de l'Abonné est composé de :

- Un transmetteur téléphonique relié au Centre d'Appels soit par le réseau téléphonique commuté (RTC) soit par le réseau 3G ou 4G;
- Un déclencheur multiusage.

Selon la nature de l'Abonnement, le Matériel de téléassistance comprend :

- Abonnement de base : un transmetteur RTC ou 3G ou 4G et un déclencheur multiusage connecté 24/7. Matériel à installer par le souscripteur
- Abonnement intermédiaire : un transmetteur 3G ou 4G et un déclencheur multiusage connecté 24/7, un capteur magnétique de porte/fenêtre, des appels de convivialité
- Abonnement premium : un transmetteur 3G ou 4G et un déclencheur multiusage connecté 24/7, un capteur magnétique de porte/fenêtre, un détecteur de mouvement infrarouge, conciergerie, un service d'accompagnement social, des appels de convivialité
- Abonnement temporaire : un transmetteur RTC ou 3G ou 4G et un déclencheur multiusage.

Au Choix du Souscripteur, et selon les options choisies, le Matériel suivant peut être ajouté au Matériel de Téléassistance :

- Boitier vocal supplémentaire ;
- Déclencheurs d'alarme multiusage supplémentaire ;
- Transmetteur (RTC ou 3G ou 4G supplémentaire ;
- Déclencheur sous forme de bijoux ;
- Détecteur d'ouverture de porte ;
- Détecteur infrarouge de mouvement ;
- Détecteur de fumée relié au transmetteur téléphonique par liaison radio, émettant un appel à destination du Centre d'Appels en cas de détection de fumée au Domicile ;
- Déclencheur vocal d'alarme ;
- Chemin lumineux ;
- Portail web ;
- Boite à clé.
- Le service de conciergerie
- Le service d'accompagnement social
- Le service de portage de repas
- ...

En fonction de l'offre souscrite par l'Abonné et/ou du Souscripteur, le Matériel de téléassistance est installé par un technicien du Prestataire ou expédié à l'Abonné ou au Souscripteur accompagné d'une notice d'installation permettant une Auto-installation, ce dans un délai d'un (1) mois maximum à compter de la réception par le Prestataire 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 opérateurs du Prestataire dès confirmation au Centre d'Appels, par le technicien du Prestataire ou de l'Abonné en cas d'Auto-installation, de l'installation du Matériel de téléassistance.

#### **III.3.2. COMPATIBILITE DU MATERIEL :**

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

### **III.3.3. MAINTENANCE ET GARANTIE DU MATERIEL DE TÉLÉASSISTANCE :**

Le Prestataire assure la maintenance et la garantie du Matériel de téléassistance qui lui appartient, dans des conditions normales d'utilisation par l'Abonné, pendant toute la durée du Contrat.

#### **III.3.3.1 – Maintenance du Matériel de téléassistance**

Afin de vérifier le bon fonctionnement du Matériel de téléassistance à Domicile et sa liaison avec le Centre d'Appels, le transmetteur téléphonique et le(s) déclencheur(s) d'alarme s'auto teste(nt) au moins une fois par semaine.

Si test cyclique révèle une anomalie de fonctionnement du Matériel, le Prestataire 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 du Prestataire. En cas de persistance de l'anomalie de fonctionnement, le Prestataire procède à un échange du Matériel dans les conditions prévues à l'article III.3.3.2. du Contrat.

#### **III.3.3.2 – Garantie du Matériel de téléassistance**

Toute anomalie de fonctionnement ou dégradation du Matériel constatée par l'Abonné doit être immédiatement signalée au Prestataire, afin de lui permettre 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 du Prestataire. Dans tous les autres cas où un remplacement de Matériel s'avèrerait nécessaire, ledit Matériel sera facturé au Souscripteur au prix prévu aux Conditions particulières.

Tout vol ou perte du Matériel devra être signalé immédiatement au Prestataire afin que celui-ci puisse procéder rapidement au remplacement du Matériel au prix stipulé aux Conditions particulières.

## **FORMULAIRE DE RETRACTATION / ANNULATION DE COMMANDE**

**CONDITIONS :** « Compléter et signer ce formulaire, l'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception, l'expédier au plus tard 14 jours à partir du lendemain du jour de la commande, ou, si ce délai expire un normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant »

A l'attention de la **société CARIBIS, Immeuble Jardicash Mangot Vulcin, 97232 LE LAMENTIN, adresse électronique [secretariat@caribis.eu](mailto:secretariat@caribis.eu)**

Je/ nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du Contrat comprenant le raccordement du Matériel et la mise en œuvre des Services de Téléassistance et d'Assistance décrits dans les conditions générales et particulières et identifié ci-dessous :

Contrat signé le .....

N° de Contrat indiqué dans les Conditions Particulières .....

Nom :

Prénom :

Adresse :

Code postal :

Ville :

Signature du Souscripteur : .....

(Précédée de la mention "Bon pour annulation du Contrat")

Fait à .....Date .....

(\*) rayer la mention inutile

### **Extraits des Conditions Générales :**

#### **I.6 – DROIT DE RETRACTATION :**

##### **I.6.1. MODALITÉS D'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION :**

Conformément à l'article L 221-18 du Code de la Consommation, dans un délai de quatorze (14) jours à compter du lendemain de la date de signature du Contrat de Téléassistance et/ou d'Assistance, le Souscripteur dispose d'un droit de rétractation de sa commande et peut demander le remboursement des prestations concernées. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Souscripteur devra informer le Prestataire de sa décision de se rétracter par l'envoi du formulaire de rétractation joint au Contrat ou de toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. La décision de se rétracter n'a pas à être motivée par le Souscripteur. Elle doit être adressée par Lettre Recommandée avec accusé de réception à l'adresse du Prestataire (Immeuble Jardicash Mangot Vulcin, RN1, 97232 LE LAMENTIN), en précisant le numéro de Contrat et les prestations concernées. Le Souscripteur ne pourra en aucun cas exercer son droit de rétractation par simple renvoi direct du Matériel de téléassistance.

##### **I.6.2. MODALITÉS DE RETOUR DU MATÉRIEL :**

Les frais et les risques liés au retour du Matériel de Téléassistance qui le cas échéant aurait pu être livré, sont à la charge exclusive du Souscripteur qui devra restituer le Matériel au Prestataire, sans retard excessif et au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter. Le Matériel devra être renvoyé à l'adresse du Prestataire dans son état d'origine (y compris l'emballage d'origine, les accessoires et tout élément relatif à la commande etc...). Le Souscripteur devra conserver toute preuve de ce retour permettant de donner date certaine.

##### **I.6.3. REMBOURSEMENT :**

Si l'ensemble des conditions ci-dessus sont remplies, le Prestataire procèdera au remboursement au Souscripteur de l'ensemble des sommes engagées à l'occasion de la commande des Services de Téléassistance et/ou d'Assistance. Le remboursement des frais de livraison est limité au montant du mode de livraison le moins coûteux proposé par le Prestataire à l'exception des frais de retour engagés par le Souscripteur et le cas échéant, du montant correspondant aux Services de Téléassistance et/ou d'Assistance déjà fournis jusqu'à la communication de la décision de se rétracter. Ce remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de l'exercice du droit de rétractation. Le Prestataire peut différer le remboursement jusqu'au jour où il réceptionne le Matériel de téléassistance retourné ou jusqu'à ce que le Souscripteur fournisse une preuve d'expédition du Matériel de téléassistance, la date retenue étant celle du premier de ces événements.

Si le Souscripteur exerce son droit de rétractation alors que le Contrat a commencé à être exécuté à sa demande expresse avant la fin du délai de rétractation, le Souscripteur devra verser au Prestataire un montant correspondant aux services de Téléassistance et/ou d'Assistance fournis jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenue dans le Contrat et comprendra notamment pour le Service de Téléassistance, 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 au Domicile par le réseau d'intervention professionnel non incluse dans l'abonnement.