

CONDITIONS GÉNÉRALES



Votre contrat de téléassistance



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

CONDITIONS GÉNÉRALES

Article 1 – Définitions

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

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

Matériel : Le matériel mis à disposition de l'Utilisateur en fonction des éléments décrits dans les Conditions Particulières. Le Matériel se compose de la centrale d'alarme (ou boîtier de téléassistance) à laquelle est associée un bouton d'alerte et, en option, un détecteur de chutes.

La Société : Le contrat est souscrit auprès d'Arkéa Assistance, S.A. au capital de 1 690 000 euros - Siren 518 757 166 - RCS Brest - Siège Social : 232 rue du Général Paulet - 29200 Brest, ci-après dénommée "la Société".

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

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

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

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

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

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

Article 2 – Prérequis - Engagements des Parties

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

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

Article 3 – La prestation de Téléassistance

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

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

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

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

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

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

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

besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires.

L'Utilisateur consent de manière générale :

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

Article 4 – Le Matériel

4.1 Description du Matériel

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

Sur option, le Souscripteur peut également disposer d'un détecteur de chutes.

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

- une phase d'activité de l'Utilisateur,
- une chute lourde / violente,
- une phase d'immobilité et de non reprise d'altitude, permettant le déclenchement d'une alerte automatique vers le Centre d'écoute.

Certaines chutes (chute molle / descente contrôlée contre un mur ou une chaise, ...) ne sont pas détectées.

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

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

4.2 Installation du Matériel de téléassistance à domicile

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

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

aucun prétexte sans l'accord préalable de la Société.

4.3 Maintenance du Matériel

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Article 5 – Responsabilité et obligations

5.1 Responsabilité du souscripteur et/ou de l'Utilisateur

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

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

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

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

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

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

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

> Il s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou anormale du service de Téléassistance, ainsi que tout agissement qui pourrait mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des alertes transmises par le Matériel.

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

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

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

5.2 Responsabilité de la Société

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

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

raison du non fonctionnement de l'installation téléphonique.

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

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

- occupation de la ligne de l'Utilisateur ;

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

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

- cas de force majeure ;

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

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

Article 6 – Durée - Facturation

6.1 Date d'effet - Durée

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

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

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

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

La Société peut résilier le contrat sous réserve de prévenir le Souscripteur par lettre recommandée avec accusé de réception et de respecter un préavis de 30 jours à compter de la date de réception du courrier (à première présentation), à l'exception de la résiliation pour défaut de paiement décrite à l'article 6.2 des présentes conditions générales.

6.2 Facturation / Paiement

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

d'abonnement sera facturé au prorata du mois en cours, à compter de la date de mise en service.

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

En cas de défaut de paiement, après mise en demeure adressée au Souscripteur et restée sans réponse pendant un délai de 15 jours (à première présentation), le contrat de Téléassistance sera résilié de plein droit. Le souscripteur restera débiteur des sommes dues, des frais engagés nécessaires au recouvrement des créances au tarif en vigueur et, à défaut de retour du Matériel complet et en bon état, du prix du Matériel (soit 150 euros TTC).

La Société se réserve la possibilité de réviser ses tarifs au début de chaque année civile. En cas de désaccord sur le nouveau tarif, le Souscripteur a la faculté de résilier l'abonnement dans les conditions prévues à l'article 6.1.

Article 7 – Protection des données personnelles

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

Les orientations de la Société relatives à la protection de vos données personnelles sont également décrites dans sa Politique des données personnelles disponible sur le site internet www.arkeaassistance.fr, ou à l'adresse suivante : clients@arkeaassistance.fr

Finalités

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

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

commerciaux sauf accord exprès et préalable du Souscripteur.

Ces traitements ont un caractère obligatoire (hormis l'adresse mail et un des deux numéros de téléphone fixe ou mobile) dans le cadre de la conclusion et de la gestion du présent contrat. A défaut, le contrat ne peut être conclu ou exécuté.

En communiquant vos informations personnelles, vous autorisez la Société à les partager en vue des mêmes finalités que celles précédemment indiquées au profit des mandataires, sous-traitants, partenaires et sociétés du Groupe auquel la Société appartient, dûment habilités, susceptibles d'intervenir dans ladite mise en œuvre. Les parties conviennent en effet que, dans le cadre de l'ensemble des installations, de la maintenance ainsi que de la prestation d'écoute, la Société puisse faire appel à des réseaux de prestataires sous-traitants sélectionnés sur des critères de qualité. La liste des entreprises destinataires de ces informations est accessible sur demande auprès de la Société.

Les informations relatives aux témoins ou traceurs de connexion (cookies) sont consultables dans notre Politique des données personnelles disponible sur le site www.arkeaassistance.fr.

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

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

Durées

Les données personnelles sont conservées conformément à la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées, soit pendant la durée du contrat augmentée des prescriptions légales ou réglementaires, soit pour assurer le respect des obligations légales, réglementaires ou reconnues par la profession auxquelles la société est tenu.

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

Les mesures de sécurité

La Société prend, au regard de la nature des données personnelles et des risques que présentent

les traitements, les mesures techniques, physiques et organisationnelles nécessaires pour préserver la sécurité des données personnelles et empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

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

Vos droits

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

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez sur vos données de droits dédiés tels que : un droit d'accès, un droit de rectification, d'opposition pour motifs légitimes, de limitation, un droit d'effacement, un droit de portabilité de vos données personnelles; vous bénéficiez également d'un droit à définir des instructions concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données personnelles, après votre décès. Enfin, vous disposez d'un droit de réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Pour exercer vos droits auprès de la Société qui a collecté les données à caractère personnel, vous pouvez adresser un mail à l'adresse : protectiondesdonnees@arkeaassistance.fr ou un courrier à Arkéa Assistance, 232, rue du Général Paulet – 29200 Brest, Service traitant les demandes informatiques et libertés.

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

Prospection commerciale

La Société ne peut vous prospector par voie électronique qu'à la condition d'avoir recueilli votre consentement préalable, sauf si la loi l'y autorise. Vous pouvez toutefois exercer votre droit d'opposition grâce à l'adresse mail ou postale figurant dans la communication.

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

Enregistrements et cas particuliers

La mise en œuvre des prestations de Téléassistance est susceptible d'engendrer la collecte de données relatives à la santé de l'Utilisateur, lors de souscription et de la signature des Conditions Particulières. Cette collecte de données est effectuée suite à la transmission par le Souscripteur et /ou l'Utilisateur d'éléments concernant leur santé et de leur plein gré. Ces

données, reportés notamment dans les éventuelles zones « autres précisions » ou « toute précision utile » doivent être neutres, objectives et strictement utiles à la réalisation de la prestation de téléassistance.

Les conversations téléphoniques avec le Centre d'écoute sont enregistrées et conservées 3 mois par la Société ou ses prestataires.

Article 8 – Avantage fiscal

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

Article 9 – Réclamations

Les réclamations relatives à la prestation peuvent être adressées par tous moyens au Service Clients d'Arkéa Assistance (232 rue du Général Paulet – 29200 Brest / 02.98.34.96.95 / clients@arkeaassistance.fr). La Société s'engage à accuser réception de toute réclamation dans les 10 jours de sa réception et à y apporter une réponse dans un délai maximum de 2 mois.

Article 10 – Contestations

Le présent contrat est soumis au droit français. Tout litige qui ne pourrait être réglé amiablement sera soumis aux tribunaux compétents. Le Souscripteur est informé qu'il peut en tout état de cause recourir gratuitement à une médiation en vue de la résiliation amiable d'un litige qui l'opposerait à la Société, conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation (ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends (conciliation par exemple), en cas de contestation). Le médiateur dans le domaine d'activité de la Société est en cours de désignation. Le médiateur dans le domaine d'activité de la Société est l'Association des Médiateurs Européens (AME). Le Souscripteur peut interroger ce Médiateur par courrier au 11, place Dauphine 75001 Paris - 75001 Paris, ou par courriel à l'adresse www.mediationconso-ame.com).

Article 11 – Preuve- Dématérialisation des documents

Le Souscripteur accepte expressément que les contrats établis sous format papier puissent être dématérialisés et conservés sur support électronique. Les contrats et documents conservés au format électronique constituent une reproduction fidèle et durable du document et font foi entre les Parties sauf preuve contraire. Le Souscripteur, dont un exemplaire original du Bulletin de souscription lui aura été remis, s'engage à le conserver à son niveau.

Article 12 – Généralités

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

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

Article 13 - Information précontractuelle

Le Souscripteur et l'Utilisateur déclarent avoir pris connaissance des présentes conditions générales de service et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat.

La Société se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales, sous réserve d'en informer le Souscripteur par écrit au moins un mois avant l'entrée en vigueur de ces modifications. Le Souscripteur disposera, à compter de la date d'entrée en vigueur des nouvelles conditions générales, d'un délai d'un mois pour manifester par écrit son refus. A défaut de refus explicite, le Souscripteur sera réputé accepter les nouvelles conditions.

INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION - CONTRATS CONCLUS À DISTANCE OU HORS ÉTABLISSEMENT

Le Client peut bénéficier, en fonction du mode de souscription du présent contrat (contrat à distance et contrat hors établissement), d'un droit de

rétractation régi par les articles L221-18 à L221-28 du code de la consommation, repris en substance ci-après.

Délai de rétractation

Le Client dispose, conformément à la loi, d'un délai de 14 jours à compter du jour de la signature du procès-verbal d'installation du Matériel.

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

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

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des services commandés est remboursé.

Le remboursement des sommes effectivement réglées par le Client sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la rétractation du Client.

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

Si le Client souhaite que l'exécution de sa prestation de service commence avant la fin du délai de rétractation mentionné ci-dessus, il en fait la demande expresse au moyen d'une case qu'il devra cocher sur le procès-verbal d'installation.

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

Mentions légales

Minifone est la marque commerciale d'Arkéa Assistance. Avantages présentés sous réserve de l'ensemble des dispositions légales (notamment fiscales) et des stipulations contractuelles (conditions générales, particulières, et tarifaires), applicables au contrat de téléassistance. Conditions en vigueur au 01/12/2020 et susceptibles d'évolutions.

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



Annulation de commande - Formulaire de rétractation

Compléter et signer ce formulaire, l'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception à Arkéa Assistance, 232 rue du Général Paulet- 29200 Brest, au plus tard le 14^{ème} jour à compter du jour de la signature du procès-verbal d'installation du Matériel, ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le 1er jour ouvrable suivant (cachet de la Poste faisant foi).

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

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