

CG TELEASSISTANCE FILIEN MOBILITÉ

Les présentes conditions générales de location et d'assistance (ci-après les « **CG** ») sont applicables à toute commande de location de matériel et à la réalisation de prestations de téléassistance mobile (ci-après le « **Service** ») passée par un client consommateur au sens du Code de la Consommation (ci-après le « **Client** ») à FILIEN ECOUTE ADMR, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 715 293 euros dont le siège est 7, rue Alfred Sauvy - 55430 BELLEVILLE SUR MEUSE (adresse postale CS 10219 - 55105 VERDUN Cedex) - RCS BAR LE DUC 390 846 848 - APE 8010 Z - Locataire gérant du fonds de Commerce de la SASU Les Domiciliennes 184A, rue du Faubourg-Saint-Denis - 75010 PARIS - Immatriculée au registre du Commerce de Paris sous le n° 428 722 540.

Les caractéristiques principales du Service composant l'offre FILIEN MOBILITÉ sont présentées dans la documentation et le site internet de FILIEN ECOUTE ADMR (ci-après la « **Documentation** »).

Toute commande d'un Client est régie par les présentes CG. Le Client les accepte sans réserve après en avoir pris connaissance. FILIEN ECOUTE ADMR est à la disposition du Client pour toute information et/ou précision concernant les présentes CG étant entendu que toute passation de commande par un Client implique l'acceptation des CG et le fait d'en avoir pleinement connaissance. FILIEN ECOUTE ADMR peut être amenée à faire évoluer et/ou à modifier les présentes CG étant entendu que les CG applicables à la commande du Client sont celles qui lui ont été remises le jour de la présentation du Service par FILIEN ECOUTE ADMR et qu'il a acceptées le jour de la passation de sa commande.

Les CG prévalent sur toutes conditions non expressément acceptées par les deux Parties conjointement.

Toute commande passée en application des présentes est destinée à un usage personnel du Client uniquement.

Le contrat (ci-après le « **Contrat** ») est composé des Conditions particulières signées par les Parties et des présentes CG. Le Contrat prend effet à la date de signature prévue dans les Conditions particulières par le Client ou au plus tard le jour de la mise en service du matériel si la mise en service du matériel objet des Conditions particulières a lieu ultérieurement. La conclusion du Contrat peut être confiée aux associations ADMR ou aux structures partenaires de FILIEN ECOUTE ADMR. Ce Contrat peut être modifié ou résilié d'un commun accord entre les Parties.

1/ Description du Service

Le Service objet de la commande est décrit dans les Conditions particulières complétées par le Client et validées par FILIEN ECOUTE ADMR, jointes aux présentes CG. Le Service inclut :

- La location du matériel permettant la réalisation d'une prestation de téléassistance mobile par FILIEN ECOUTE ADMR (ci-après le « **Matériel** ») dont la description figure dans les Conditions particulières (cadre 5) ;
- La réalisation de la prestation de téléassistance mobile telle que décrite à l'article 4 ci-après.

2/ Informations Précontractuelles

Il est rappelé au Client, que les ventes réalisées dans le cadre d'un contrat conclu à distance sont subordonnées au respect d'une procédure particulière résultant des dispositions légales prescrites aux termes des articles L.221-11 à L.221-15 du Code de la consommation.

Conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la consommation FILIEN ECOUTE ADMR fournit au Client, avant la conclusion de tout contrat, les informations suivantes qui figurent sur les Conditions particulières et/ou dans les présentes CG :

- Les caractéristiques essentielles du Service réalisé par FILIEN ECOUTE ADMR commandé par le Client,
- Le prix du Service,
- Le délai souhaité de livraison du Matériel loué et réalisation du Service,
- Les informations relatives à l'identité et les coordonnées de FILIEN ECOUTE ADMR (indiquées dans les présentes CG et/ou Conditions particulières),
- Les conditions et les délais et modalités d'exercice du droit de rétractation.

3/ Livraison, installation du Matériel, mise en service et désignation des aidants

3.1. Livraison et installation du Matériel loué

La livraison et le cas échéant l'installation du Matériel se font à une date convenue avec le Client. En cas de retard de livraison ou d'installation, de plus dix (10) jours par rapport à la date prévue, le Client est en droit de résoudre le Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un support durable, si, après avoir enjoint FILIEN ECOUTE ADMR d'effectuer la livraison et/ou d'exécuter le Service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. En de telles circonstances, le Contrat sera considéré comme résolu à la réception par FILIEN ECOUTE ADMR de la lettre de résiliation. FILIEN ECOUTE ADMR remboursera les sommes versées par le Client dans un délai de quatorze (14) jours suivant réception.

Selon le choix du Client opéré lors de sa commande, l'installation peut être confiée aux associations ADMR ou aux structures partenaires de FILIEN ECOUTE ADMR, ou réalisée par le Client lui-même ou par une personne de confiance de son choix qu'il indiquera.

Les prestations d'installation, de remplacement et de reprise du Matériel réalisées par les associations ADMR ou les structures partenaires ne sont pas facturées sauf dispositions contraires prévues dans les Conditions particulières (dans ce cas le prix est indiqué dans les Conditions particulières – cadre 5). Seuls des frais de mise en service sont demandés au Client dans le respect de la législation en vigueur, ils sont indiqués préalablement à la signature du Contrat.

En cas de changement définitif de lieu de résidence, le Client prévient le service clients de FILIEN ECOUTE ADMR qui lui indiquera la procédure à suivre. Le cas échéant, un avenant au Contrat devra être signé aux conditions tarifaires du nouveau lieu de résidence. En aucun cas le Matériel de téléassistance mobile ne devra être mis en service dans un nouveau lieu de résidence du Client sans en avoir préalablement informé FILIEN ECOUTE ADMR. En cas d'installation du Matériel, sur le nouveau lieu de résidence, par un installateur intervenant pour le compte de FILIEN ECOUTE ADMR, des frais de mise en service pourront être perçus.

3.2. Désignation des aidants

Le Client ne peut bénéficier du Service qu'à la condition d'avoir communiqué le nom et le numéro de téléphone de trois (3) aidants, ou, à défaut, de deux (2) aidants au minimum : lesdits aidants doivent impérativement être des personnes pouvant se déplacer dans les 30 minutes maximum sur le lieu où se situe le Client à tout moment dès l'appel d'un opérateur du centre d'écoute de FILIEN ECOUTE ADMR.

Les aidants sont désignés par le Client parmi sa famille, son entourage, son voisinage..., dans les Conditions particulières (cadre 2) et dont le consentement a été recueilli par un formulaire dédié (ci-après les « **Aidants** »).

Le Service n'est effectif qu'à la réception par FILIEN ECOUTE ADMR des coordonnées et du formulaire de consentement dûment signé par les Aidants. Le Client reconnaît que la désignation des Aidants est une obligation essentielle du Contrat, sans laquelle le Service ne peut être effectif. En outre, le Client s'engage à

désigner des Aidants capables juridiquement, valables et pouvant intervenir dans les 30 minutes sur le lieu où se situe le Client.

FILIEN ECOUTE ADMR se réserve le droit d'utiliser sa faculté de résiliation unilatérale du Contrat si l'obligation de désigner des Aidants n'est pas respectée, un (1) mois après la réception par le Client d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception. Il appartient au Client d'informer de leur mission les Aidants et de recueillir leur consentement, et le transmettre à FILIEN ECOUTE ADMR.

Si le Client souhaite démarrer le Service avant d'obtenir le consentement des Aidants, il reconnaît que la désignation des Aidants auprès de FILIEN ECOUTE ADMR relève alors de sa seule responsabilité.

4/ Description du Service de téléassistance mobile

Le Client ayant déclenché son alarme en cas de besoin est alors mis en relation avec le centre d'écoute de FILIEN ECOUTE ADMR qui réceptionne l'appel, analyse la situation en dialoguant avec lui et localise si nécessaire sa position géographique à l'extérieur de tout bâtiment, en France Métropolitaine uniquement, fournie par le GPS. Le dialogue avec le Client est réalisé via le badge. Si aucune réponse du Client n'a lieu via le badge, ou si le dialogue est impossible, FILIEN ECOUTE ADMR recontacte le Client par le badge ou, le cas échéant, au numéro qu'il aura communiqué dans les Conditions particulières. Le centre d'écoute de FILIEN ECOUTE ADMR, disponible 24h/24 7jrs/7, effectue ensuite si nécessaire une levée de doute selon ses procédures internes, en sollicitant, en fonction des besoins identifiés, les Aidants et/ou les services de secours et en s'assurant de leur arrivée et de la prise en charge du Client.

Si le Client dispose d'un deuxième lieu de résidence, il pourra aussi utiliser le service lorsqu'il y résidera, sous réserve d'en avoir fourni l'adresse à FILIEN ECOUTE ADMR et d'y avoir désigné des Aidants. Le Client est conscient que les obligations et réserves prévues aux présentes CG s'imposent aussi à ce deuxième lieu de résidence, notamment l'article 3.2 pour la désignation d'Aidants à proximité de son deuxième lieu de résidence, ainsi que l'article 5.2 pour la disponibilité du réseau GSM/GPRS. Pour bénéficier du service dans des conditions optimales de réactivité, le Client informera FILIEN ECOUTE ADMR à chaque déplacement entre ses deux lieux de résidence en déclenchant une alarme avec son Matériel. La disponibilité du service est limitée à deux résidences simultanément.

5/ Modalités liées à la location du Matériel

5.1. Descriptif et Adaptations

Le Matériel de téléassistance mobile est constitué d'un badge, d'un socle de chargement, d'un bloc d'alimentation et d'un émetteur permettant d'assurer la liaison avec le centre d'écoute de FILIEN ECOUTE ADMR et de déclencher une alarme. Celle-ci est définie comme étant la réception par le centre d'écoute de FILIEN ECOUTE ADMR d'une information d'alerte résultant du déclenchement volontaire ou automatique de l'émetteur ou du badge. L'ensemble du Matériel, avec les accessoires éventuels, est loué au Client sous sa seule responsabilité dès son installation.

Le Matériel dispose d'une fonctionnalité de géolocalisation en France Métropolitaine par GPS. Celle-ci permet de connaître la position du Client, quand celui-ci est à l'extérieur de tout bâtiment couvert, transmise par le Matériel sur le réseau GPRS, lors du déclenchement volontaire ou automatique d'une alarme. Si le Client est dans un bâtiment couvert au moment du déclenchement d'une alarme, le Matériel transmet la dernière position extérieure détectée. En tout état de cause, la position du Client est consultable et utilisable par FILIEN ECOUTE ADMR uniquement lors du déclenchement volontaire ou automatique d'une alarme.

Le Matériel est proposé avec une adaptation afin de permettre de répondre aux besoins spécifiques du Client. Cette adaptation fait l'objet de conditions spécifiques comme suit :

- **Le détecteur de chute** doit être porté en permanence au poignet pour une utilisation optimale. Il permet de déclencher un appel vers le centre d'écoute de FILIEN ECOUTE ADMR manuellement en appuyant directement sur le bouton poussoir, ou automatiquement lors de chutes. Cette fonction automatique constitue un moyen additionnel de détection des chutes lourdes et brutales exclusivement. La détection de la chute est confirmée par la vibration du détecteur et le clignotement de la LED. FILIEN ECOUTE ADMR ne peut être tenue pour responsable de l'absence de détection d'une chute consécutive à une mauvaise utilisation du détecteur ou n'entrant pas dans ses capacités de détection (notamment chute dite « molle », chute lente sur un fauteuil ou contre un mur). La distance maximale entre le Matériel et le détecteur de chute pour l'utilisation de celui-ci est indiquée dans le Guide Utilisateur.

En tout état de cause, la description précise des fonctionnalités du Matériel mis en service est détaillée dans le Guide Utilisateur remis au Client.

5.2. Prérequis liés à l'utilisation du Matériel

Les Prérequis à respecter sont indiqués dans le Guide Utilisateur remis au Client concomitamment à la signature du Contrat.

Le Matériel contient sa propre carte SIM et utilise les réseaux GSM/GPRS pour transmettre les alarmes. Le bon fonctionnement du Matériel dépend de la qualité et de la continuité du réseau de radiocommunication et de la charge suffisante de la batterie. FILIEN ECOUTE ADMR ne peut être tenue pour responsable de l'échec d'une alarme ou d'une géolocalisation en cas d'absence des réseaux GSM ou GPRS ou d'une charge insuffisante de la batterie.

Le Client se déclare informé des conséquences et des risques inhérents de ces caractéristiques techniques et des préconisations d'utilisation faites par FILIEN ECOUTE ADMR et les accepte.

Le Client est conscient que, pour une parfaite réalisation du Service par FILIEN ECOUTE ADMR, il doit laisser le Matériel allumé en permanence, l'emporter dans tous ses déplacements et le recharger régulièrement.

Enfin, afin de s'assurer du bon fonctionnement du Matériel, FILIEN ECOUTE ADMR recommande au Client d'effectuer périodiquement un déclenchement manuel d'alarme.

5.3. Conditions de garde et utilisation du Matériel loué

Le Matériel reste en tout état de cause la propriété seule insaisissable de FILIEN ECOUTE ADMR. Le Matériel ne peut être ni cédé, ni prêté à un tiers. Le Client s'engage à le maintenir dans son état d'origine et en bon état de propreté.

Le Client s'engage à respecter ce droit de propriété et chacun de ses attributs et à le faire respecter par tous tiers, en toute occasion et à ses frais.

Nonobstant ces dispositions, dès la remise du Matériel au Client par FILIEN ECOUTE ADMR, et pendant toute la durée du Contrat, le Client est responsable de la garde et du bon usage du Matériel. Il est responsable et doit répondre de tous les risques de détérioration, de perte ou de destruction totale ou partielle du Matériel, ainsi que de tous dommages directs ou indirects, corporels ou incorporels, causés à des biens ou des personnes par le Matériel, quelle qu'en soit la cause, même s'il s'agit d'un cas fortuit ou de force majeure.

En cas de dommages, perte, vol, destruction, le Client s'engage à informer le plus rapidement possible FILIEN ECOUTE ADMR.

En cas de tentative de saisie du Matériel par un tiers, le Client doit en aviser immédiatement FILIEN ECOUTE ADMR, élever toute protestation et prendre toute mesure pour faire reconnaître le droit de propriété de FILIEN ECOUTE ADMR.

Le Client reconnaît avoir eu connaissance à la date de signature du Contrat, de l'ensemble des conditions nécessaires à l'exploitation du Matériel.

Les conditions d'utilisation du Matériel (« **Guide Utilisateur** ») sont remises au Client par FILIEN ECOUTE ADMR au jour de la remise du Matériel au Client.

Le Client s'engage à utiliser le Matériel conformément à sa destination, en respectant son mode d'emploi et toute autre instruction de FILIEN ECOUTE ADMR.

5.4. Maintenance

Afin de s'assurer du bon fonctionnement du Matériel, au moins une fois tous les sept (7) jours, ou plus fréquemment sur demande du Client, un appel de contrôle abouti (autotest) est effectué par FILIEN ECOUTE ADMR.

Outre ces autotests réguliers, tout dysfonctionnement du Matériel doit également être immédiatement signalé à FILIEN ECOUTE ADMR. Le dysfonctionnement s'entend d'un fonctionnement du Matériel non conforme au Guide Utilisateur qui a été remis au Client par FILIEN ECOUTE ADMR lors de la mise en service du Matériel.

FILIEN ECOUTE ADMR assure la maintenance du Matériel installé pendant toute la durée du Contrat. Elle, ou son partenaire, expédie un nouveau badge ou intervient sur place sous trois (3) à cinq (5) jours ouvrés après identification d'un dysfonctionnement indépendant des prérequis visés à l'article 5.2 (panne totale : dysfonctionnement du badge ou de l'émetteur, ou impossibilité pour le Matériel de transmettre une alarme ou une géolocalisation correcte) rendant impossible l'utilisation dudit Matériel. Si, dans le respect du choix du Client, le Matériel de remplacement est mis en service par le Client lui-même ou par une personne de confiance de son choix pour rétablir le Service, cette mise en service doit être réalisée dès réception du Matériel et dans le respect des consignes fournies par FILIEN ECOUTE ADMR, à défaut de quoi la responsabilité de FILIEN ECOUTE ADMR ne saurait être engagée en cas de dysfonctionnement du Service.

La maintenance est incluse dans le prix du Service. Néanmoins, la maintenance ou le remplacement (frais d'expédition inclus) fera l'objet d'un coût supplémentaire dès lors que le Client n'a pas respecté les consignes d'utilisation remises dans le Guide Utilisateur. La maintenance ne couvre pas les dégradations ou la destruction causées par le Client ou tout tiers, ni celles liées aux bris, à la foudre, au dégât des eaux ou aux incendies ainsi qu'à la perte et le vol. En outre, la maintenance ne couvre pas les pièces d'usure ou consommables tels que les batteries ou les accessoires éventuels. Un devis pourra être demandé par le Client à FILIEN ECOUTE ADMR pour toute prestation hors maintenance.

6/ Engagements et responsabilités

6.1. Responsabilité de FILIEN ECOUTE ADMR

FILIEN ECOUTE ADMR s'engage à exécuter l'ensemble de ses missions dans le respect de la vie privée, de la dignité et du libre arbitre du Client.

FILIEN ECOUTE ADMR met en place les moyens humains et matériels nécessaires pour assurer au Client la réalisation du Service conformément aux engagements prévus aux présentes et dans les Conditions particulières. A ce titre, FILIEN ECOUTE ADMR s'engage à prendre les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service de téléassistance mobile. FILIEN ECOUTE ADMR s'engage à traiter toutes

les alarmes reçues sur le centre d'écoute de FILIEN ECOUTE ADMR dans le respect des dispositions prévues aux présentes. Ainsi, la responsabilité de FILIEN ECOUTE ADMR ne saurait être engagée si un mauvais fonctionnement du Service résulte d'une mauvaise utilisation ou d'une faute imputable au Client, à un cas de force majeure, ou au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture du Service prévu au Contrat, y compris les fournisseurs de réseau électrique, téléphonique ou radiotéléphonique.

Le Client reconnaît que la réalisation du Service par FILIEN ECOUTE ADMR est conditionnée par le fait qu'aucune intervention d'un tiers quel qu'il soit, sauf accord préalable de FILIEN ECOUTE ADMR, ne soit faite sur le Matériel. Le bon fonctionnement du dispositif de téléassistance mobile permettant la réalisation du Service est soumis à l'application des procédures communiquées au Client à l'installation. Tout dysfonctionnement sur le Matériel doit être immédiatement signalé à FILIEN ECOUTE ADMR. Le Matériel étant loué au Client, toute dégradation ou perte d'éléments de l'appareillage fait l'objet d'une facturation.

La bonne exécution du Service réalisé par FILIEN ECOUTE ADMR est également conditionnée par le fait que les Aidants peuvent se rendre auprès du Client dans les 30 minutes qui suivent l'appel à l'Aidant désigné après le déclenchement de l'alarme par le Client. Par conséquent, la responsabilité de FILIEN ECOUTE ADMR ne pourra en aucun cas être engagée pour tout dommage ou préjudice résultant du fait d'une défaillance d'un Aidant (par exemple, l'absence d'Aidants ou leur incapacité à se rendre sur place à temps après avoir été sollicités par FILIEN ECOUTE ADMR).

6.2. Responsabilité du Client

Le Client, signataire des Conditions particulières gère le Contrat. Néanmoins, le Client peut désigner auprès de FILIEN ECOUTE ADMR un « interlocuteur privilégié » (cadre 2) qu'il autorise expressément à gérer administrativement le Contrat en son nom.

Le Client s'engage en tout état de cause à informer, FILIEN ECOUTE ADMR dans les plus brefs délais de toute modification des renseignements portés sur le Contrat, en particulier ceux concernant ses Aidants.

Le Client s'engage à utiliser le Service de façon raisonnable et conforme à la vocation du Service. A défaut, FILIEN ECOUTE ADMR avertit le Client des cas d'utilisation anormale du Service et lui apportera les conseils nécessaires. Toutefois, si le Client prolongeait une utilisation anormale du Service, FILIEN ECOUTE ADMR se réserve le droit de mettre en œuvre la procédure de résiliation pour faute (cf. article 7-2).

7/ Durée, rétractation et résiliation

7.1. Droit de Rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du Code de la Consommation, le Client a la faculté de renoncer à sa souscription au Service, sans avoir à en justifier le motif, par toute déclaration écrite dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique à FILIEN ECOUTE ADMR), dans les quatorze (14) jours ouvrables à compter de la date de signature de son Contrat.

En cas de rétractation du Client, FILIEN ECOUTE ADMR s'engage à rembourser les paiements reçus sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où FILIEN ECOUTE ADMR a été informée de la décision du Client de se rétracter et sous réserve du retour du Matériel chez FILIEN ECOUTE ADMR. FILIEN ECOUTE ADMR procèdera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

Au-delà, les sommes dues sont de plein droit majorées du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard dix (10) jours après l'expiration des délais fixés ci-dessus, de 5 % si le retard est compris entre dix (10) et vingt jours (20), de 10 % si le retard est compris entre vingt (20) et trente (30) jours, de 20 % si le retard

est compris entre trente (30) et soixante (60) jours, de 50 % entre soixante (60) et quatre-vingt-dix (90) jours et de cinq (5) points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'au montant total de l'abonnement prélevé à la signature du Contrat, puis du taux d'intérêt légal.

Eu égard à l'objet du Service de téléassistance mobile, le Client peut, en cochant la case prévue à cet effet, demander expressément que la mise en service du Matériel et le démarrage du Service aient lieu avant l'échéance du délai de rétractation.

Dans ce cas, conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, le Client est informé, reconnaît et accepte que le Contrat ayant commencé à être exécuté à sa demande avant la fin du délai de rétractation, le Client dispose comme indiqué ci-avant du droit de rétractation. Néanmoins il doit, en cas d'exercice du droit de rétractation, verser à FILIEN ECOUTE ADMR un montant correspondant aux prestations déjà réalisées (notamment les prestations d'installation et de mise en service du Matériel) jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de l'abonnement en cours.

7.2. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour un engagement initial d'un (1) mois civil minimum prenant fin le dernier jour du mois de la fin de cette première période. A l'issue de cet engagement, le Contrat se reconduit de mois en mois par tacite reconduction.

Les Parties peuvent résilier le Contrat à l'issue de la période initiale et/ou de chaque période mensuelle, par courrier postal ou électronique envoyé à FILIEN ECOUTE ADMR moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois.

En cas de décès, d'entrée définitive en établissement de soins ou d'hébergement ou de déménagement définitif du Client, dûment confirmé par le document officiel le justifiant, ou de non couverture d'une zone desservie par un opérateur télécom rendant la connexion à FILIEN ECOUTE ADMR impossible, le Contrat peut être résilié sans préavis. FILIEN ECOUTE ADMR procède au remboursement au prorata des sommes avancées et ne correspondant pas à des prestations effectuées, après réception du Matériel.

A l'expiration du Contrat pour quelque cause que ce soit, le Matériel loué doit être restitué, dans un bon état de fonctionnement, par le Client à FILIEN ECOUTE ADMR ou à son partenaire ayant réalisé l'installation, le jour de la date effective de résiliation et au plus tard sous huit (8) jours. Le coût d'expédition du Matériel restitué est pris en charge par FILIEN ECOUTE ADMR. Il peut également être retourné directement chez FILIEN ECOUTE ADMR par voie postale à la charge du Client. A défaut d'une restitution dans le délai imparti ou en cas de restitution de Matériel dégradé par le bris, la surtension, l'eau ou le feu, le Client se verra facturer le Matériel concerné au tarif en vigueur mentionné dans la Documentation de FILIEN ECOUTE ADMR mise à disposition du Client.

En cas de non-respect par l'une des Parties de ses obligations au présent Contrat, l'autre partie peut lui adresser une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception lui donnant un délai d'un (1) mois pour régulariser la situation avec faculté pour la partie lésée de résilier unilatéralement le Contrat à l'issue de ce délai.

8/ Tarif et facturation

8.1. Tarif

Le prix pour la réalisation du Service incluant la location du Matériel, tel que figurant dans les Conditions particulières (cadre 5) signées par le Client est celui indiqué sur lesdites Conditions particulières.

A titre exceptionnel, FILIEN ECOUTE ADMR pourra selon l'évolution des conditions du Contrat réviser les tarifs à la hausse ou à la baisse et dans ce cas le Client en est informé un (1) mois à l'avance par notification. Le Client sera libre de résilier le Contrat si les nouvelles conditions tarifaires ne lui conviennent pas et ce pendant les quatre (4) mois suivant la notification reçue.

8.2. Facturation et modalités de paiement

La facturation du Service incluant la location du Matériel est mensuelle et le paiement se fait d'avance au 5 du mois. La première facturation est envoyée au Client accompagnée d'un échéancier, pouvant être transmis par le Client ou son « interlocuteur privilégié » (cadre 2) aux organismes pour toute demande de financement, valable jusqu'à la fin de la première année contractuelle. Toute absence de paiement sera dommageable dans les conditions définies à l'article 7.2.

Les modes de paiement acceptés par FILIEN ECOUTE ADMR sont : le prélèvement, le virement, les CESU ou le chèque.

Il est également précisé que l'abonnement ne peut en aucun cas faire l'objet d'une suspension temporaire. Il est conclu pour un engagement initial visé au 7.2 et ne peut être résilié que dans les conditions visées aux présentes.

8.3. Déclaration des activités de service à la personne et avantage fiscal

Le Service de FILIEN ECOUTE ADMR est déclaré comme activité de service à la personne sous le numéro SAP/390846848. A ce titre, le Client bénéficie d'un avantage fiscal prévu par l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts sur la base des dépenses réglées par lui l'année précédente pour le Service de téléassistance mobile. FILIEN ECOUTE ADMR envoie chaque année une attestation fiscale au Client précisant le montant des dépenses éligibles à l'avantage fiscal en vigueur. Le bénéfice et la réalisation de l'avantage fiscal sont subordonnés aux décisions des autorités publiques et susceptibles d'évolution.

9/ Intervention des services publics de secours

Le Client donne mandat à FILIEN ECOUTE ADMR pour alerter en ses lieux et place les services publics de secours (pompiers, SAMU, gendarmerie, police) en cas de besoin. FILIEN ECOUTE ADMR n'alerte si nécessaire les services publics de secours qu'après une levée de doute auprès du Client ou de ses Aidants le cas échéant, ou en cas de doute légitime d'une urgence vitale potentielle en cas d'absence de réponse de ceux-ci. FILIEN ECOUTE ADMR ne peut en aucun cas être tenue responsable de non intervention dans le cas où les services publics, malgré la demande de FILIEN ECOUTE ADMR, refusent d'intervenir.

Dans le cas où les services publics de secours seraient amenés à facturer FILIEN ECOUTE ADMR pour une intervention, le Client devra rembourser intégralement les sommes versées sur justificatifs. Les dégâts éventuels occasionnés lors de ces interventions ne seront pas imputables à FILIEN ECOUTE ADMR.

10/ Réclamations – Litiges

Le droit applicable au présent Contrat est le droit français.

En cas de contestation ou doléance, il convient de contacter préalablement les services de FILIEN ECOUTE ADMR pour obtenir une solution à cette difficulté. En tout état de cause, conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client a le droit, en cas de contestation, de recourir gratuitement (hors éventuels frais d'avocat et d'expertise) à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige.

FILIEN ECOUTE ADMR informe le Client que le médiateur compétent est ANM CONSO - 62 rue Tiquetonne - 75002 Paris, et dont le site internet est accessible à l'adresse suivante : www.anm-conso.com.

11/ Informations légales – Traitement des données personnelles

D'une manière générale, FILIEN ECOUTE ADMR garantit avoir procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme des lois et règlements applicables et notamment du règlement européen sur la protection des données à caractère personnel n°2016/679 dit « RGPD ».

Dans le cadre du contrôle de la qualité et de la sécurité du Service rendu, les conversations téléphoniques entre le Client et FILIEN ECOUTE ADMR peuvent être enregistrées dans le respect de la réglementation en vigueur. La durée de conservation des enregistrements est de six (6) mois. Le Client dispose d'un droit d'accès à l'enregistrement le concernant dans la limite du délai précité.

Les renseignements fournis par le Client sont confidentiels. Celui-ci autorise expressément FILIEN ECOUTE ADMR à utiliser ces renseignements aux fins d'exécution du Contrat, de sauvegarde des intérêts vitaux du Client et d'analyses statistiques pour la gestion administrative, l'amélioration de la qualité des Services de FILIEN ECOUTE ADMR et uniquement pour la durée de la relation contractuelle. Il autorise FILIEN ECOUTE ADMR à communiquer ces renseignements à ses éventuels sous-traitants (associations ADMR ou structures partenaires de FILIEN ECOUTE ADMR), aux organismes financeurs, ainsi qu'aux services de secours le cas échéant, dans la stricte limite des motifs précités. En particulier, le Client est informé et accepte qu'une fiche d'intervention soit envoyée à la structure partenaire, l'association ADMR et l'installateur désignés aux Conditions particulières (cadre 3) en cas de déclenchement d'une alarme ayant nécessité l'intervention des services de secours (médecin, SAMU, pompiers, police et gendarmerie).

Les données personnelles collectées et ultérieurement traitées par FILIEN ECOUTE ADMR sont celles que le Client et les Aidants ont communiqué de leur propre volonté à FILIEN ECOUTE ADMR pour les besoins du Service et d'information sur ceux-ci, à savoir les nom, prénom, date de naissance, adresse, adresse de courrier électronique, numéros de téléphone, renseignements importants et le cas échéant certaines données de paiement relatives au Client.

Le consentement au traitement des données personnelles et de la géolocalisation du Client est recueilli par FILIEN ECOUTE ADMR à la souscription par le Client. Le Client reconnaît également qu'il est indispensable pour les besoins du Service et la conformité à la législation en vigueur d'obtenir le consentement des Aidants qu'il désigne pendant toute la durée du Contrat. A chaque désignation d'un Aidant, le Client ou les Aidants s'engagent à transmettre à FILIEN ECOUTE ADMR le formulaire de recueil du consentement dûment rempli et signé par l'Aidant.

Le Client et les Aidants autorisent FILIEN ECOUTE ADMR à utiliser les informations personnelles recueillies en vue du bon fonctionnement du Service proposé et uniquement pour la durée de la relation contractuelle. Dès lors qu'une donnée n'est plus utile elle est supprimée (par exemple : en cas de changement de désignation d'Aidant). Les données personnelles du Client ne sont en aucun cas cédées à un tiers à des fins commerciales.

Aucune donnée n'est stockée à l'étranger c'est-à-dire hors zone UE.

FILIEN ECOUTE ADMR met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés.

Le respect de la sécurité et de la protection des données personnelles s'impose à l'ensemble des collaborateurs et sous-traitants de FILIEN ECOUTE ADMR.

La loi informatique et liberté garantit un droit d'accès, de rectification et de suppression pour chacun des renseignements fournis par le Client et les Aidants. Le Client dispose du droit à s'opposer à l'utilisation de ses données. Le Client est conscient que l'exercice de ce droit d'opposition peut conduire à l'impossibilité pour

FILIEN ECOUTE ADMR d'exécuter tout ou partie du Service souscrit quand ce droit est exercé sur des données nécessaires à l'exécution du Service. Le cas échéant, le Contrat sera résilié de plein droit suivant notification adressée par FILIEN ECOUTE ADMR au Client moyennant le respect d'un délai de trente (30) jours, le Service restant actif durant cette période.

Ce droit peut être exercé par courrier postal ou électronique auprès de FILIEN ECOUTE ADMR ou directement auprès du Délégué à la Protection des Données ou son représentant : dpo.admr.filien@un.admr.org.

Extraits du Code de la consommation relatifs à la protection des consommateurs :

Articles L121-8 « Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte. »

Article L121-9 « Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour obtenir des engagements :

- 1° Soit à la suite d'un démarchage par téléphone ou télécopie ;
- 2° Soit à la suite d'une sollicitation personnalisée, sans que cette sollicitation soit nécessairement nominative, à se rendre sur un lieu de vente, effectuée à domicile et assortie de l'offre d'avantages particuliers ;
- 3° Soit à l'occasion de réunions ou d'excursions organisées par l'auteur de l'infraction ou à son profit ;
- 4° Soit lorsque la transaction a été faite dans des lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé ou dans le cadre de foires ou de salons ;
- 5° Soit lorsque la transaction a été conclue dans une situation d'urgence ayant mis la victime de l'infraction dans l'impossibilité de consulter un ou plusieurs professionnels qualifiés, tiers au contrat. »

Article L121-10 « Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour se faire remettre, sans contreparties réelles, des sommes en numéraire ou par virement, des chèques bancaires ou postaux, des ordres de paiement par carte de paiement ou carte de crédit, ou bien des valeurs mobilières, au sens de l'article 529 du code civil. »