

CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT DE LOCATION ET D'ABONNEMENT

FILIEN SECURE

Le contrat lie l'abonné à FILIEN ECOUTE ADMR, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 715 293 euros dont le siège est Z.A. du Wameau - 7, rue Alfred Sauvy - 55430 BELLEVILLE SUR MEUSE - 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

Ce contrat peut être modifié ou résilié à la demande de l'une ou l'autre des parties selon les conditions définies ci-après. Le service sera rendu exclusivement sur le territoire français métropolitain.

Art. 1 : Description de l'offre téléassistance mobile

Filien ADMR propose à ses abonnés un service de téléassistance mobile avec géolocalisation qui comporte les services suivants :

- Location du matériel (un téléphone et un émetteur);
- Un forfait de communication ;
- Écoute par une centrale d'écoute disponible 24/24h et 7/7j ;
- Géolocalisation.

Un certain nombre de services accessoires sont proposés.

Art. 2 : Prestation de Filien ADMR

2-1/Location du matériel

Filien ADMR donne en location à l'abonné le matériel suivant :

- Un téléphone DORO Secure 681 et ses accessoires (batterie amovible, socle de chargement, câble USB ; adaptateur secteur et kit mains libres);
- Un émetteur ;
- Une carte SIM.

L'abonné doit maintenir le matériel en parfait état de fonctionnement et de conservation. Il ne peut le céder ni à titre gratuit, ni à titre onéreux. La réparation des dégradations liées aux bris ou événements naturels (foudre, inondation, etc...) est à la charge de l'abonné, ainsi que la perte, le vol, l'incendie et le dégât des eaux. Il appartient à l'abonné de s'assurer en conséquence et de justifier de cette assurance dans les quinze jours de toute demande de la société Filien ADMR. **Le matériel reste la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de Filien ADMR.**

Aucune intervention ne devra être faite sur le matériel par des personnes étrangères à Filien ADMR. Toute anomalie sur le matériel devra être immédiatement signalée à Filien ADMR. Toute dégradation ou perte d'éléments de l'appareillage fera l'objet d'une facturation. L'inobservation de ces instructions exonérera systématiquement la société Filien ADMR de toute responsabilité.

2-2/Les interventions

Dans les secteurs géographiques desservis, la livraison, la mise en service, la maintenance et le retrait du matériel sont assurés par l'intermédiaire local de Filien ADMR.

Pour les autres secteurs, l'abonné prend à sa charge ces interventions. Filien ADMR assurera si besoin une aide technique par téléphone.

L'abonné sera informé de ces possibilités avant la contractualisation.

2-3/Liaison centrale

L'abonné est connecté à la Centrale d'Écoute le jour de la signature du contrat. L'utilisation du téléphone Doro nécessite que celui-ci soit connecté au réseau GSM/GPRS et qu'il soit en état de fonctionnement, et en particulier que le niveau de charge de la batterie soit suffisant. L'abonné est averti que l'utilisation efficace du service, notamment en cas de détresse, est conditionnée par le bon fonctionnement du réseau GSM/GPRS et du

téléphone portable. Il appartient à l'abonné de vérifier le bon état de marche du téléphone portable et sa bonne connexion au réseau. Filien ADMR opère sur le réseau SFR, par le biais de l'Opérateur Network Telecom.

En cas de demande de portabilité, un numéro et un téléphone Doro provisoires seront mis à la disposition de l'abonné afin qu'il puisse bénéficier immédiatement du service. Ce téléphone devra être restitué à Filien ADMR contre le nouveau téléphone sur lequel la portabilité aura été effectuée. A défaut, il sera facturé à l'abonné au prix de vente en vigueur.

L'abonnement comprend un forfait bloqué de 2 heures de communications vocale et 50 sms par mois, il ne pourra être reporté sur le mois suivant. L'accès au répondeur et les appels émis vers la Centrale d'Écoute de Filien ADMR ne sont pas décomptés du service.

Sont bloqués :

- le roaming et l'international ;
- les SMS spéciaux et internationaux ;
- les MMS ;
- les numéros spéciaux et surtaxés pour les communications sortantes.

L'abonné s'engage à utiliser ce forfait dans le strict cadre de l'usage privé.

Art. 3 : Utilisation du téléphone Doro

3-1/Fonctionnement

Le téléphone Doro s'emploie comme un téléphone GSM/GPRS classique, il dispose à l'arrière d'une touche d'assistance. Un appui court (2 secondes) sur cette touche permet d'émettre automatiquement une alarme vers la centrale d'écoute.

3-2/Précautions

Pour optimiser le fonctionnement du téléphone Doro, l'abonné a conscience qu'il doit le laisser allumé en permanence, l'emporter dans ses déplacements et le rebrancher sur son socle dès qu'il est chez lui.

3-3/Localisation

Lors de la souscription du contrat, l'abonné désigne les personnes autorisées à le localiser en cas de problème. A chaque demande de localisation, la Centrale d'écoute utilisera la fonction « Rappelez-moi » décrite à l'article 4-4 des présentes.

Le service de téléassistance mobile utilise la technologie GPS pour la localisation et le réseau GSM/GPRS pour la transmission de la position. En conséquence, l'absence de l'un ou l'autre de ces systèmes empêche la localisation de l'abonné. Dans ce cas, Filien ADMR transmettra la dernière position connue et ne pourra être tenue pour responsable d'une localisation non aboutie.

Art. 4 : Services accessoires

Certains de ces services peuvent être payants, leur coût est mentionné au contrat.

4-1/Émetteur

L'émetteur fourni avec le téléphone Doro a une portée de 50m champ libre, la pression sur le bouton de secours permet d'émettre un appel vers la centrale. Il dispose d'une détection automatique de pile faible qui alerte la centrale de secours. Par ailleurs, une fois par mois un test est effectué pour s'assurer que l'émetteur est toujours relié au téléphone Doro.

Cet émetteur est un équipement indissociable des matériels fournis par Filien ADMR dans le cadre de la présente offre de téléassistance mobile.

4-2/Minuteur de sécurité (service payant)

A la souscription du contrat, l'abonné peut définir un minuteur de sécurité (par défaut 15 minutes). L'abonné peut, quand il est dans une situation de risque, lancer le minuteur en appuyant sur la touche A du téléphone. Si à la fin du temps imparti l'abonné n'a pas appuyé sur la touche A, une alarme est envoyée vers la centrale de secours.

4-3/ SMS « pense-bête » (service payant)

A la souscription du contrat, l'abonné peut demander la programmation d'un rappel journalier à heure fixe. Chaque jour à l'heure ainsi déterminée, un sms de rappel lui sera envoyé. L'abonné a conscience que pour que ce service fonctionne, le téléphone doit être allumé et être identifié sur le réseau GSM.

4-4/ Fonction « Rappelez-moi »

A la souscription du contrat, l'abonné peut demander que, lorsqu'une personne désignée par l'abonné en fait la demande auprès de la centrale d'écoute, un message soit automatiquement émis sur le téléphone de l'abonné pour savoir s'il va bien. A défaut de réponse ou en cas de réponse négative, une alarme est automatiquement envoyée à la centrale d'écoute avec la localisation de l'abonné.

Art. 5 : Obligation et responsabilité des parties

5-1/ de Filien ADMR

Filien ADMR s'engage à assurer la prestation et exécuter l'ensemble de ses missions dans le respect de la vie privée, de la dignité et du libre arbitre de l'abonné.

Filien ADMR s'engage à mettre en œuvre ses ressources humaines et matérielles pour assurer à l'abonné les prestations décrites aux présentes, mais ne saurait s'engager à une obligation de résultat. De convention expresse entre les parties, les obligations de Filien ADMR sont constitutives d'une obligation de moyens. Sa responsabilité ne pourra être recherchée qu'en cas de faute dûment prouvée.

Filien ADMR n'agit pas en qualité d'opérateur téléphonique exploitant un réseau de télécommunication, mais comme entreprise prestataire de services à la personne. Ainsi, la responsabilité de Filien ADMR ne saurait en aucun cas être engagée si un mauvais fonctionnement de service est imputable à l'abonné lui-même, à un cas de force majeure, ou au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat. Filien ADMR ne pourrait être tenu responsable directement ou indirectement de l'impossibilité totale ou partielle pour l'abonné d'utiliser le service de communications téléphoniques notamment dans les cas suivants :

- usage non-conforme (incluant le non maintien de la charge de la batterie) ou conditions non appropriées de conservation et d'usage du téléphone fourni par Filien ADMR ;
- dégradation du matériel du fait de l'abonné ;
- utilisation d'un téléphone non fourni par Filien ADMR ;
- altération du réseau de télécommunication;
- opération de maintenance, réparation, renforcement ou extension du réseau; ou encore cas de force majeure ;
- perturbations ou interruptions non directement imputables à Filien ADMR, notamment liées à des aléas de propagation des ondes électromagnétiques ;
- survenance d'un événement de force majeure ;
- déclaration erronée ;
- défaillance des organismes de secours d'urgence ;
- suspension du service selon les conditions de l'article 8-3.

Enfin, Filien ADMR ne peut être tenu pour responsable des manquements (retard ou empêchement) à l'exécution de ses prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements en dehors de son contrôle direct.

La responsabilité financière de Filien ADMR vis-à-vis de l'abonné est limitée aux montants des services qui lui ont été facturés. En tout état de cause, Filien ADMR ne pourra être tenu pour responsable du préjudice indirect que pourrait subir l'abonné.

5-2/de l'abonné

Outre le paiement des redevances, l'abonné s'engage à informer le service de téléassistance mobile Filien ADMR dans les plus brefs délais de toute modification des renseignements portés sur le contrat d'abonnement. L'abonné ne pourra bénéficier du service de téléassistance mobile Filien ADMR qu'à la condition d'avoir communiqué le nom et le numéro de téléphone de 3 intervenants : des personnes pouvant se déplacer dans les 10 minutes maximum au domicile de l'abonné à tout moment dès l'appel d'un opérateur de la Centrale Filien ADMR.

L'abonné ne peut en aucun cas céder son contrat de location et/ou son abonnement de téléassistance mobile à un tiers à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, sauf à obtenir l'accord préalable et écrit de Filien ADMR.

L'abonné s'engage à faire une utilisation loyale et conforme du service. L'abonné s'interdit notamment :

- l'utilisation de « passerelle » ou de « simbox » dont l'objet est de détourner le trafic fixe vers mobile en trafic mobile vers mobile ;

- les usages susceptibles de dégrader la qualité du fonctionnement de l'Opérateur tels que les usages de type streaming (lecture en flux continu d'un fichier sans le télécharger), voix sur IP (technique permettant d'utiliser internet comme moyen de transmission des appels téléphoniques) et peer-to-peer ou newsgroup (service permettant le partage entre utilisateurs de ressources mises à disposition par l'un d'eux ou d'un serveur sur le réseau).

En cas de non-respect des engagements mentionnés ci-dessus, Filien ADMR se réserve le droit de résilier unilatéralement l'abonnement dans les conditions précisées à l'article 8-4 des présentes.
La responsabilité de Filien ADMR ne pourra être recherchée si les engagements précités ne sont pas respectés.

Art. 6 : Prix et conditions de paiement

6-1/Forfait

La tarification stipulée dans le présent contrat peut être soumise à des révisions qui seront notifiées à l'abonné. A réception de cette notification, l'abonné pourra alors résilier son contrat avant application du nouveau tarif en respectant le délai de préavis prévu à l'article 8-2 des présentes et bénéficier de l'ancien tarif jusqu'à l'expiration de son contrat.

6-2/Modalités facturation

La redevance est perçue mensuellement à terme à échoir au 5 du mois, excepté pour le premier mois dont la facturation s'effectue au prorata temporis à terme échu et reportée sur la facture émise au mois suivant.
Les règlements s'effectuent, de préférence, par prélèvements bancaires automatiques le 5 des mois de recouvrement sur les comptes indiqués au recto du présent document.

6-3/Non-paiement

Le non-paiement dans les délais prévus ci-dessus entraînera l'application d'une majoration correspondant aux frais de recouvrement des sommes dues suivant la tarification en vigueur, comprenant les intérêts au taux légal plus deux points, les frais de rejet bancaire ainsi que les frais accessoires. Un mois après une mise en demeure de payer adressée par simple lettre, le service de liaison centrale pourra être suspendu. Dans tous les cas de suspension, l'abonnement et la location restent dues jusqu'à la fin du contrat.

Art. 7 : Portabilité

Si l'abonné souhaite conserver son numéro de téléphone mobile dont il disposait chez un autre opérateur, Filien ADMR s'engage à opérer gratuitement la portabilité entrante (cf article 2-3). L'abonné est informé que cette demande entraîne automatiquement la résiliation du contrat d'abonnement qui le lie avec son précédent opérateur, et l'expose, selon les conditions générales de ventes dudit opérateur, à facturation de la part de son précédent opérateur.

L'abonné bénéficie également de la portabilité sortante (si l'abonné souhaite résilier son contrat avec Filien ADMR et conserver son numéro avec un nouvel opérateur). Toute demande de portabilité sortante déclenche la résiliation du contrat d'abonnement et expose l'abonné à la facturation par Filien ADMR du solde dû.

L'abonné est informé que le service de portabilité est conditionné à la remise du numéro à conserver et du numéro RIO. Afin d'aider l'abonné dans ses démarches, les dates du début et de la fin d'engagement pourront également être demandées.

Art. 8 : Durée et résiliation

8-1/ Renonciation

Conformément aux dispositions de l'article L121-25 du Code de la Consommation, l'abonné a la faculté de renoncer à sa souscription par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les sept(7) jours à compter de la commande.

8-2/ Durée

Filien ADMR propose un contrat à durée indéterminée avec un engagement initial de trois(3) mois civils pleins, c'est à dire jusqu'au dernier jour du mois de la fin de période de trois mois afin de conserver à la suite un engagement fixe par mois civil complet. A l'issue de cet engagement, le renouvellement se fait par tacite reconduction mensuellement.

Les parties peuvent résilier le présent contrat à l'issue de la période initiale, par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à Filien ADMR. La résiliation prendra effet dans un délai d'un(1) mois à compter de la fin du mois de réception du courrier.

En cas de décès, d'entrée définitive en établissement de soins ou d'hébergement ou de déménagement définitif, le contrat peut être résilié sans préavis par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à Filien ADMR, accompagnée du justificatif. La résiliation prendra alors effet immédiatement au jour de réception du courrier. Filien ADMR procédera 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 devra être restitué par l'abonné à Filien ADMR, sous dix jours, dans un bon état de fonctionnement. A défaut d'une restitution dans le délai imparti, l'abonné se verra facturer le matériel concerné au tarif de vente en vigueur le jour de la facturation.

8-3/ Suspension du contrat

Compte tenu de la spécificité du service, le contrat ne peut être suspendu.

8-4 Résiliation pour faute

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 mois pour régulariser la situation avec faculté pour la partie lésée de résilier unilatéralement le contrat à l'issue de ce délai.

Art. 9 : Intervention des services publics

L'abonné donne mandat à Filien ADMR pour alerter en ses lieux et place auprès des services publics en cas de besoin. Filien ADMR ne peut en aucun cas être tenu responsable de non intervention dans le cas où les services publics, malgré la demande de la société, refusent d'intervenir.

Dans le cas où les services publics seraient amenés à facturer Filien ADMR pour une intervention, l'abonné devra rembourser intégralement les sommes versées sur justificatifs. Les dégâts occasionnés ne seront pas imputables à Filien ADMR.

Art. 10 : Qualité sécurité

Dans le cadre du contrôle de la qualité et de la sécurité des services rendus, les conversations téléphoniques entre l'abonné et les services de FILIEN ADMR pourront être enregistrées dans le respect de la réglementation en vigueur. L'abonné dispose d'un droit d'accès à l'enregistrement le concernant.

Art. 11 : Données personnelles

Les renseignements fournis par l'abonné sont confidentiels. Ils pourront néanmoins être transmis à NETWORTH TELECOM afin d'assurer le service. Filien ADMR s'assure que ces données sont bien protégées selon la réglementation en vigueur et qu'elles ne soient pas utilisées à des fins commerciales.

La loi informatique et liberté garantit un droit d'accès et de rectification pour l'ensemble des renseignements fournis. Ce droit peut être exercé auprès de la Centrale d'Écoute de Filien ADMR.