

Les présentes conditions générales de location et d'assistance (ci-après les « **CG** ») sont applicables à toute commande de location de matériel et de prestations de téléassistance (ci-après les « **Services** ») 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 des Services sont présentées dans la documentation et le site internet de FILIEN ECOUTE ADMR. Plusieurs offres sont proposées par FILIEN ECOUTE ADMR à savoir FILIEN CONNECT ou FILIEN INITIALE. Chacune de ses offres donne droit à des niveaux de Services différents. 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 amené 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 des Services par FILIEN ECOUTE ADMR et qu'il a accepté 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 des Services**

Les Services objets de la commande sont décrits dans les Conditions particulières complétées par le Client et validées par FILIEN ECOUTE ADMR, jointes aux présentes CG. Les Services incluent :

- La location du matériel permettant la réalisation d'une prestation de téléassistance par FILIEN ECOUTE ADMR (ci-après le « **Matériel** ») installé chez le Client et dont la description figure dans les Conditions particulières (cadre 5) ;
- La réalisation des prestations de téléassistance telles que décrites 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 à l'article 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 des Services réalisés par FILIEN ECOUTE ADMR commandés par le Client,
- Le prix des Services,
- Le délai souhaité de livraison des Matériels loués et réalisation des Services,
- 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 les Services 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 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 de résidence, le Client préviendra le service clients de FILIEN ECOUTE ADMR qui lui indiquera la procédure à suivre. Un avenant au Contrat devra être signé aux conditions tarifaires du nouveau lieu de résidence. En aucun cas le Matériel de téléassistance ne devra être branché 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 seront perçus.

#### **3.2. Désignation des aidants**

Le Client ne peut bénéficier des Services 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 minimum : lesdits aidants doivent impérativement être des personnes pouvant se déplacer dans les 15 minutes maximum au domicile du 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** »). Les Services ne sont effectifs 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 les Services ne peuvent être effectifs. En outre, le Client s'engage à désigner des Aidants capables juridiquement, valables et pouvant intervenir dans les 15 minutes au domicile du 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 les Services 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 des Services de téléassistance**

#### **4.1. Description des fonctionnalités générales des Services de téléassistance**

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 et analyse la situation en dialoguant avec lui. Le dialogue avec le Client est réalisé via le transmetteur. Si aucune réponse du Client n'a lieu via le transmetteur, FILIEN ECOUTE ADMR contacte le Client sur son téléphone. 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.

#### **4.2. Les différentes adaptations des Services de téléassistance**

Les Services de téléassistance sont proposés avec diverses adaptations, qui sont des ajouts optionnels aux Services de base permettant de répondre aux besoins spécifiques du Client tel que l'e-mail aux aidants.

**L'e-mail aux « aidants »** est une option qui consiste à informer toutes personnes désignées par le Client (peuvent notamment y figurer des Aidants – cadre 2) dans les Conditions particulières (ci-après « **Contacts Désignés** »), dans un délai de deux (2) heures par l'envoi d'un e-mail lorsque le Client déclenche une alarme ayant nécessité l'intervention des services de secours (médecin, SAMU, pompiers, police et gendarmerie). La fiche d'intervention est jointe à l'e-mail et les Contacts Désignés trouveront toutes les informations nécessaires. Les informations sont données dans le respect de la loi 78-17 du 6 janvier relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés et du Règlement Européen n°2016/679 sur la protection des données à caractère personnel. L'adaptation nécessite que les Contacts Désignés consentent à communiquer à FILIEN ECOUTE ADMR leur adresse e-mail exacte en envoyant un e-mail à [info.aidant@filien.com](mailto:info.aidant@filien.com) et en indiquant leurs nom, prénom, ainsi que le nom, prénom et adresse du Client. La prise en compte est effective au moment de la réception de l'e-mail de confirmation envoyé par FILIEN ECOUTE ADMR au Contact Désigné concerné. L'activation des Services de téléassistance eux-mêmes est effective dès le premier e-mail d'un Contact Désigné avec une intégration dans le prix de l'abonnement le premier jour du mois suivant. Les Contacts Désignés devront signaler toute modification ultérieure de leur adresse e-mail pour éviter toute erreur de routage, en envoyant un e-mail à [info.aidant@filien.com](mailto:info.aidant@filien.com) en indiquant leurs nom, prénom, ainsi que le nom, prénom et adresse du Client.

Toute adaptation peut également porter sur le Matériel, tel que prévu à l'article 5.1 des présentes.

### **5 / Modalités liées à la location du Matériel**

#### **5.1. Descriptif et Adaptations**

Le Matériel de téléassistance est constitué d'un transmetteur 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 transmetteur. L'ensemble du Matériel, avec les accessoires et cartes SIM éventuels, est loué au Client sous sa seule responsabilité dès son installation. Les diverses adaptations peuvent également porter sur le Matériel de base afin de permettre de répondre aux besoins spécifiques du Client. Le choix d'une nouvelle adaptation du Matériel peut nécessiter le changement du transmetteur, le Client en est informé lors de la commande. Certaines adaptations pourraient ne pas être compatibles entre elles et donc ne pourront pas être associées. Les adaptations font 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).

- **Le détecteur de fumée** suppose une installation pérenne par vissage dans les murs ou au plafond du logement, qui reste à la charge du Client. Une fixation par ruban adhésif double face peut être tolérée le cas échéant, mais uniquement sur une surface lisse. Les dégâts qui pourraient être ainsi occasionnés ne pourront être imputés à FILIEN ECOUTE

ADMR. Dans le cadre d'une détection de fumée intense, une alarme est envoyée au centre d'écoute. Le détecteur de fumée fonctionne par capteur optique, il détecte donc les fumées qui coupent le faisceau. Il ne peut pas détecter des agents toxiques tels que le monoxyde de carbone qui n'émettent pas de fumée. En cas de non détection d'une fumée ou de tout autre agent toxique indécelable par le Matériel (monoxyde de carbone par exemple), FILIEN ECOUTE ADMR ne peut être tenue pour responsable.

### 5.2. Prérequis liés à l'utilisation du Matériel

Les Prérequis à respecter sont indiqués dans le guide de l'Utilisateur remis au Client concomitamment à la signature du Contrat.

Pour la solution FILIEN INITIALE, les appareils fournis sont conçus pour fonctionner sur des installations téléphoniques conformes aux normes dites RTC. Le Client doit mettre à disposition de FILIEN ECOUTE ADMR une ligne téléphonique ne présentant aucune restriction d'appel, ni ligne groupée, ni box internet. Le bon fonctionnement du Matériel éventuellement installé sur une ligne téléphonique dégroupée dépend notamment du bon fonctionnement du modem ADSL, de son fournisseur d'accès à l'Internet et du réseau Internet. En effet, toute défaillance relative au modem ADSL (tel que défaut technique, coupure électrique, mise à jour du logiciel embarqué, désynchronisation ...) ou la défaillance de son fournisseur d'accès Internet a pour effet d'empêcher toute transmission d'alarme à FILIEN ECOUTE ADMR. Pour la solution FILIEN CONNECT, les appareils fournis permettent de répondre à tous les types de configuration technique d'installation en l'absence de ligne RTC, ou en présence d'une box internet. Ils utilisent les réseaux GSM/GPRS, et incluent une carte SIM mise à disposition par FILIEN ECOUTE ADMR. Le transmetteur fonctionne sur une alimentation électrique et dispose d'une batterie de secours d'une autonomie de 3 jours maximum en cas de coupure secteur. Le bon fonctionnement des matériels utilisant la technologie GSM/GPRS dépend de la continuité et de la qualité du service de radiocommunication assuré par l'opérateur de celui-ci. FILIEN ECOUTE ADMR ne peut être tenue pour responsable de l'échec d'une alarme en cas d'absence des réseaux GSM ou GPRS ou d'une coupure d'électricité prolongée. Le Client se déclare informé des conséquences et des risques inhérents de ces installations et des préconisations d'utilisation faites par FILIEN ECOUTE ADMR et les accepte. FILIEN ECOUTE ADMR se dégage de toute responsabilité vis-à-vis d'installations qui ne sont pas réalisées dans les règles de l'art.

### 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. Un autocollant désignant le Matériel de FILIEN ECOUTE ADMR doit rester apposé sur le Matériel. 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 d'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. Ces autotests ainsi que les appels techniques (initialisations, piles faibles, etc. ...) sont générés automatiquement vers un Numéro Contact Majoré à l'acte (selon le tarif des opérateurs télécom). Ces communications ont une durée moyenne indicative de vingt (20) secondes. Outre ces essais 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 à la notice d'utilisation qui a été remise au Client par FILIEN ECOUTE ADMR lors de l'installation du Matériel. FILIEN ECOUTE ADMR assure la maintenance du Matériel installé pendant toute la durée du Contrat. Elle, ou son partenaire, intervient sur place sous trois (3) à cinq (5) jours ouvrés après identification d'un dysfonctionnement (panne totale : dysfonctionnement du transmetteur ou de l'émetteur ou impossibilité pour le Matériel de transmettre une alarme) 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, 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 des Services. Le Matériel est garanti sans limitation de durée par FILIEN ECOUTE ADMR, sauf pour les dégradations ou la destruction liées aux bris, à la foudre, au dégât des eaux ou aux incendies ainsi que la perte et le vol.

## 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 des Services 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 des Services de téléassistance. 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 des Services 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 des Services prévus au Contrat, y compris les fournisseurs de réseau électrique, téléphonique ou radiotéléphonique. Le Client reconnaît que la réalisation des Services 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 les Matériels. Le bon fonctionnement du dispositif de téléassistance permettant la réalisation des Services 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.

### 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 Aidents, ou de toute modification de son installation téléphonique. Le Client s'engage à utiliser les Services de façon raisonnable et conforme à la vocation des Services. A défaut, FILIEN ECOUTE ADMR avertit le Client des cas d'utilisation anormale des Services et lui apportera les conseils nécessaires. Toutefois, si le Client prolongeait une utilisation anormale des Services, 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 aux Services, sans avoir à en justifier le motif, par toute déclaration 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. 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 des Services de téléassistance, le Client peut, en cochant la case prévue à cet effet, demander expressément que la mise en service du Matériel et le démarrage des Services 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 ouverture 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. Toutefois, si le Client a désigné dans les Conditions Particulières, un Cohabitant résidant au même domicile et ayant signé le Contrat, celui-ci a la faculté de venir au droit du Contrat, en cas de décès, d'entrée définitive en établissement de soins ou d'hébergement du Client. Il devra manifester cette volonté à FILIEN ECOUTE ADMR, auquel cas il deviendra à son tour le Client au sens du Contrat, ce que FILIEN ECOUTE ADMR lui confirmera par écrit. Le cas échéant, FILIEN ECOUTE ADMR lui indiquera les informations nécessaires à la poursuite des Services. 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 des Services 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.

Pour l'offre FILIEN INITIALE, en supplément de son abonnement, le Client reconnaît être informé et accepte que le coût des communications liées au déclenchement du dispositif de téléassistance et des autotests lui soit facturé par son opérateur téléphonique au prix d'un appel vers un fixe en France métropolitaine (coût suivant les conditions prévues au contrat de l'opérateur téléphonique souscrit par le Client, généralement inclus dans les forfaits) majoré de 0,15 € TTC maximum par appel.

Pour la solution FILIEN CONNECT, le coût des communications liées au déclenchement du dispositif de téléassistance et des autotests est inclus dans le tarif d'abonnement.

Toute question liée à la facturation de ces appels peut être adressée à FILIEN ECOUTE ADMR.

### **8.2. Facturation et modalités de paiement**

La facturation des Services 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**

Les Services de FILIEN ECOUTE ADMR sont déclarés comme activités 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 les Services de téléassistance. FILIEN ECOUTE ADMR envoie chaque année une attestation fiscale au Client précisant le montant des dépenses éligibles à l'avantage fiscal en vigueur.

## **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](http://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 des Services rendus, 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 locale 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, les Aidants et les Contacts Désignés ont communiqué de leur propre volonté à FILIEN ECOUTE ADMR pour les besoins des Services et d'information sur ceux-ci, à savoir les nom, prénom, date de naissance, adresse, adresse e-mail, numéros de téléphone, renseignements importants et le cas

échéant certaines données de paiement relatives au Client. Le consentement 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 des Services 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 consentement des Contacts Désignés est également recueilli à leur inscription ou par l'envoi de l'e-mail pour le service « e-mail aux aidants » décrit à l'article 4.2. Le Client et les Aidants autorisent FILIEN ECOUTE ADMR à utiliser les informations personnelles recueillies en vue du bon fonctionnement des Services proposés 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 des Services souscrits quand ce droit est exercé sur des données nécessaires à l'exécution des Services. 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, les Services restant actifs durant cette période. Ce droit peut être exercé par courrier ou e-mail auprès de FILIEN ECOUTE ADMR ou directement auprès du Délégué à la Protection des Données ou son représentant : [dpo.admr.filien@un.admr.org](mailto: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. »