

La société 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 - 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, est spécialisée dans les services à la personne et propose à ce titre à ses clients des solutions de téléassistance leur permettant de sécuriser leur quotidien. Les présentes conditions générales (ci-après les « **CG** ») sont applicables à toute commande 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.

Les caractéristiques principales des Services sont présentées dans la Documentation remise au Client et le site internet de FILIEN ECOUTE ADMR. 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. 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 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 est composé des conditions particulières signées par les Parties (ci-après les « **Conditions Particulières** ») et des présentes CG. 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/ Définitions**

« **Aidant** » désigne toute personne physique, expressément désignée par le Client pour la réalisation du Contrat, susceptible d'être contactée en cas d'alerte émise via le Matériel. L'Aidant réside à une distance permettant une intervention auprès du Client dans un délai maximal de trente (30) minutes à compter de ladite alerte, et en capacité d'intervenir auprès du Client en cas de besoin.

« **Autotest** » désigne les appels de contrôle aboutis effectués par FILIEN ECOUTE ADMR, pour valider le bon fonctionnement du Matériel.

« **Client** » désigne toute personne physique, consommateur au sens du Code de la consommation, souhaitant souscrire aux Services auprès de FILIEN ECOUTE ADMR.

« **Cohabitant** » désigne toute personne physique domiciliée dans la même Résidence que le Client, expressément désignée par le Client dans les Conditions Particulières.

« **Contrat** » désigne les présentes conditions générales auxquelles sont jointes des Conditions Particulières, formalisant, une fois signé, l'accord du Client pour la souscription aux Services.

« **Documentation** » désigne l'ensemble des documents, quel qu'en soit le support, remis ou mis à disposition par FILIEN ECOUTE ADMR au Client, décrivant les Services ainsi que le Matériel.

« **Matériel** » désigne le matériel permettant la réalisation d'une prestation de téléassistance par FILIEN ECOUTE ADMR, mis à disposition du Client par FILIEN ECOUTE ADMR pendant la durée du Contrat.

« **Mise en Service** » désigne la préparation et le paramétrage du Matériel par FILIEN ECOUTE ADMR, notamment pour le relier à la fiche Client créée dans son système d'information.

« **Installation** » désigne le branchement/raccordement du Matériel sur le lieu de Résidence du Client. L'installation peut être réalisée soit par le Client ou un tiers de confiance, soit par une association ADMR ou une structure partenaire de FILIEN ECOUTE ADMR.

« **Résidence** » désigne le(s) lieu(x) de résidence du Client, listés expressément par le Client dans les Conditions Particulières, et pour lesquelles le Client s'engage à désigner au moins 2 Aidants.

« **Services** » désignent la souscription de prestations de téléassistance par le Client auprès de FILIEN ECOUTE ADMR.

« **Vente Directe** » désigne la commande des Services pour laquelle l'installation du Matériel est directement réalisée par le Client ou un tiers de confiance, telle qu'indiquée par le Client à FILIEN ECOUTE ADMR.

### **2/ 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 réalisation des prestations de téléassistance telles que décrites à l'article 5 ci-après ;
- La mise à disposition du Matériel dont la description figure dans les Conditions Particulières (cadre 4).

### **3/ 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 des Services réalisés par FILIEN ECOUTE ADMR commandés par le Client,
- Le prix des Services,
- Le délai souhaité de livraison des Matériels 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, délais et modalités d'exercice du droit de rétractation.

La description précise des fonctionnalités, les prérequis et les conditions d'utilisation du Matériel sont indiqués dans le Guide Utilisateur remis concomitamment à la signature du Contrat (ci-après « **Guide Utilisateur** »).

### **4/ Livraison, Installation du Matériel, Mise en Service et désignation des Aidants**

#### **4.1. Livraison et Installation du Matériel**

##### **a/ Livraison et Installation**

La livraison et le cas échéant l'Installation du Matériel se font à la 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 encore réalisée par le Client lui-même ou un tiers de confiance de son choix dans le cas d'une Vente Directe.

Dans le cas où le Client assure lui-même ou via un tiers de confiance l'Installation du Matériel, FILIEN ECOUTE ADMR ne pourra être tenue responsable de la bonne Installation du Matériel.

Les prestations d'Installation, de remplacement et de reprise du Matériel réalisées par les associations ADMR ou aux structures partenaires sont incluses dans le montant des Services et ne sont pas facturées.

##### **b/ Mise en Service**

Les frais de Mise en Service comprennent à la fois :

- La création de la fiche Client du centre d'écoute, sur le système d'information de FILIEN ECOUTE ADMR ;
- Le paramétrage/la préparation du Matériel permettant de faciliter l'identification du Matériel en cas de déclenchement du système d'alarme ;
- L'accès à la hotline de FILIEN ECOUTE ADMR, permettant au Client de solliciter FILIEN ECOUTE ADMR par téléphone si besoin pour l'assister dans l'Installation à distance et l'utilisation du Matériel.

La Mise en Service du Matériel, réalisée par FILIEN ECOUTE ADMR est facturée au Client dans les conditions prévues dans les Conditions Particulières.

##### **c/ Changement de Résidence**

En cas de changement définitif de lieu de Résidence, le Client préviendra 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 ne devra être installé dans le nouveau lieu de Résidence du Client sans en avoir préalablement informé FILIEN ECOUTE ADMR. Des frais de Mise en Service pourront éventuellement s'appliquer. Il est rappelé que le Client sera dans l'obligation de désigner des Aidants dans les mêmes conditions que celles visées à l'article ci-dessous.

#### **4.2. Désignation des Aidants**

Le Client doit communiquer le nom, le prénom, le(s) numéro(s) de téléphone et l'e-mail de trois (3) Aidants, ou, à défaut, de deux (2) Aidants au minimum.

Il sera également demandé au Client de préciser le lien existant entre lui et l'Aidant désigné, le temps de trajet entre son lieu de vie et celui de l'Aidant, et si l'Aidant dispose des clés du domicile du Client.

Le Client reconnaît renseigner des Aidants capables juridiquement et disponibles, c'est-à-dire pouvant se déplacer dans les 30 minutes maximum auprès du Client en cas de besoin dès l'appel d'un opérateur du centre d'écoute de FILIEN ECOUTE ADMR.

Des Aidants sont désignés par le Client parmi sa famille, son entourage, son voisinage... dans les Conditions Particulières (cadre 2) et pendant la durée du Contrat. Le Client s'engage à tenir à jour la liste des Aidants et à informer FILIEN ECOUTE ADMR au moindre changement.

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 de s'exécuter, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception. Il appartient au Client d'informer de leur mission les Aidants, de recueillir leur consentement via le formulaire prévu à cet effet et de le transmettre à FILIEN ECOUTE ADMR.

### **5/ Description 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, disponible 24h/24 7jrs/7, qui réceptionne l'appel et analyse la situation en dialoguant avec lui. Le dialogue avec le Client est réalisé via le Matériel. Si aucune réponse du Client n'a lieu via le transmetteur, FILIEN ECOUTE ADMR contacte le Client sur son téléphone ou son Matériel pour les modèles compatibles.

Le centre d'écoute de FILIEN ECOUTE ADMR 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 publics de secours et en s'assurant de leur arrivée et de la prise en charge du Client.

FILIEN ECOUTE ADMR peut en outre, à sa seule discrétion, si elle estime que l'état du Client le nécessite selon les éléments identifiés lors de la levée de doute, solliciter les services publics de secours, et ce même dans l'hypothèse où le Client ou un Aidant refuserait ladite intervention.

Les Services prodigués par FILIEN ECOUTE ADMR peuvent couvrir jusqu'à deux (2) résidences. Deux (2) Aidants par résidence, a minima, sont nécessaires.

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 4.2 pour la désignation d'Aidants à proximité de son deuxième lieu de résidence, ainsi que l'article 6.2 pour les prérequis liés à l'utilisation des Matériels.

Pour bénéficier des Services dans des conditions optimales de réactivité, le Client informera FILIEN ECOUTE ADMR de chaque déplacement entre ses deux (2) lieux de résidence en déclenchant une alarme avec son Matériel.

## **6/ Modalités liées à la mise à disposition du Matériel**

### **6.1. 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 mis à disposition du 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 Matériel, 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. Des adaptations font l'objet de conditions spécifiques d'utilisation décrites dans le Guide Utilisateur. Notamment, le détecteur de chute doit être porté en permanence 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 suivies d'une absence de mouvements 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).

### **6.2. Prérequis liés à l'utilisation du Matériel**

Les Matériels fournis permettent de répondre à tous les types de configuration technique d'installation compatible. Ils sont décrits dans la Documentation remise au Client. Le bon fonctionnement des matériels utilisant les technologies de téléphonie mobile ou internet dépend de la continuité et de la qualité du service assurées par les opérateurs de celles-ci. FILIEN ECOUTE ADMR ne peut être tenue pour responsable de l'échec d'une alarme en cas d'absence des réseaux de téléphonie mobile, réseaux internet ou coupure d'électricité prolongée.

Le Client se déclare informé des conséquences et des risques inhérents de ces technologies de communication et des préconisations d'utilisation faites par FILIEN ECOUTE ADMR et déclare les comprendre et les accepter. FILIEN ECOUTE ADMR se dégage de toute responsabilité vis-à-vis d'Installations qui ne sont pas réalisées dans les règles de l'art.

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

### **6.3. Conditions de garde et utilisation du Matériel**

Le Matériel mis à disposition du Client 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.

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.

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, notamment dans la Documentation et le Guide Utilisateur.

## **6.4. 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 Autotest est effectué par FILIEN ECOUTE ADMR. Ces Autotests ainsi que les appels techniques (initialisations, piles faibles, etc. ...) sont générés automatiquement.

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.

FILIEN ECOUTE ADMR assure la maintenance du Matériel installé pendant toute la durée du Contrat. En cas de dysfonctionnement constaté, FILIEN ECOUTE ADMR ou son partenaire, expédie un nouveau Matériel ou intervient sur place sous trois (3) à cinq (5) jours ouvrés après identification d'une panne totale (dysfonctionnement du Matériel 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 installé par le Client lui-même ou par un tiers de confiance pour rétablir le Service, cette Installation 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.

La maintenance est incluse dans le prix des Services. 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. 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.

## **7/ Engagements et responsabilités**

### **7.1. 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.

L'engagement de FILIEN ECOUTE ADMR consiste à réceptionner toute alarme émise par le Client via le Matériel mis à disposition, permettant, suivant le besoin et après avoir procédé à une levée de doute, de solliciter les Aidant dans les plus brefs délais, ou de transmettre cette alarme aux services publics de secours lorsque nécessaire.

A ce titre, 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. 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.

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 Matériel permettant la réalisation des Services est soumis à l'application des procédures communiquées au Client à l'Installation. Toute dégradation ou perte d'éléments du Matériel fait l'objet d'une facturation de frais de remise en état ou de remplacement du Matériel.

La bonne exécution des Services réalisés par FILIEN ECOUTE ADMR est également conditionnée par le fait que les Aidants peuvent se rendre auprès du Client dans les trente (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) ou du temps d'intervention des services publics de secours.

En outre, FILIEN ECOUTE ADMR ne peut être tenue responsable d'éventuels dommages matériels causés par son choix de solliciter l'intervention des services publics de secours sur le lieu de Résidence du client, et ce même si le Client ou un Aidant aurait refusé ladite intervention.

Dans la mesure où les dispositions des articles L217-1 et suivants ne sont pas applicables aux Services, le Client ne bénéficie d'aucune garantie légale ni commerciale.

### **7.2. Responsabilité du Client**

Le Client, signataire des Conditions Particulières gère le Contrat. Néanmoins, il peut désigner auprès de FILIEN ECOUTE ADMR un « interlocuteur privilégié » (cadre 2) qu'il autorise expressément à gérer administrativement le Contrat en son nom. L'« interlocuteur privilégié » sera soumis au régime applicable aux mandataires.

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, 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 8.3.).

Le Client s'engage à régler les factures de FILIEN ECOUTE ADMR dans les délais requis. A défaut de paiement par le Client malgré les relances, FILIEN ECOUTE ADMR se réserve le droit de résilier le Service, de récupérer le Matériel et de réclamer toute somme due au titre de ladite résiliation, 30 (trente) jours après l'envoi d'une mise en demeure de payer restée infructueuse.

### 7.3. Force majeure

Aucune des Parties ne pourra se trouver responsable d'un manquement à ses obligations du fait de la survenance d'un cas de Force majeure.

Dans le cadre du Contrat, la Force majeure se définit comme un événement s'imposant aux Parties et rendant impossible l'exécution du Contrat (un fait irrésistible et imprévisible).

Constituée à ce titre un cas de Force majeure : tout événement de nature climatique, météorologique, naturel, pandémique, bactériologique, militaire, policier, politique, diplomatique, terroriste, social ou relatif à la couverture réseau (électrique, téléphonique, radiotéléphonique).

Si une Partie fait face à un tel cas de Force majeure, elle en informe sans délai l'autre Partie et lui communique une durée indicative pendant laquelle l'exécution du Contrat sera suspendue.

La suspension des obligations en cause ne pourra être considérée comme une cause de responsabilité pour non-exécution du Contrat, ni induire le versement de dommages et intérêts.

L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la Force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée d'un (1) mois calendaire. Par conséquent, dès la disparition du fait temporaire de Force majeure, la Partie empêchée fournira ses meilleurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de ses obligations contractuelles. La Partie empêchée prévendra alors l'autre Partie, par tous moyens, de la fin de la cause de suspension du Contrat.

Si l'empêchement devient définitif, il sera mis fin au Contrat un (1) mois après réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception précisant la cause de l'empêchement définitif.

## 8/ Durée, rétractation et résiliation

### 8.1. Droit de Rétractation

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la livraison du Matériel pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

Le Client peut exercer ce droit par toute déclaration écrite dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter (par exemple, lettre adressée par voie postale ou courrier électronique à FILIEN ECOUTE ADMR).

Lorsque l'installation du Matériel intervient postérieurement à sa réception, FILIEN ECOUTE ADMR accepte, à titre commercial, que le Client puisse exercer son droit de rétractation jusqu'à l'expiration d'un délai de quatorze (14) jours calendaires suivant la date d'Installation, sans que cette faculté ne puisse avoir pour effet de restreindre les droits légaux dont il bénéficie.

Un formulaire de rétractation type est joint au Contrat.

En cas de rétractation du Client, FILIEN ECOUTE ADMR s'engage à rembourser les paiements reçus sans retard excessif y compris les frais de livraison 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 ou de l'envoi de la preuve, par le Client, de l'expédition du Matériel. FILIEN ECOUTE ADMR procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement (sauf CESU) que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

FILIEN ECOUTE ADMR n'est pas tenue de rembourser les frais supplémentaires si le Client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par FILIEN ECOUTE ADMR.

### 8.2. Services exécutés à la demande du Client avant la fin du délai de rétractation

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.

Le Client qui exerce finalement son droit à rétractation alors que l'exécution du Contrat a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, versera à FILIEN ECOUTE ADMR un montant correspondant au service fourni (notamment les prestations de Mise en Service du Matériel) jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le Contrat.

### 8.3. Durée du Contrat

Quand l'Installation est réalisée par une association ADMR ou une structure partenaire de FILIEN ECOUTE ADMR, 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. Dans le cas d'une Vente Directe, le Contrat prend effet à la date d'Installation du Matériel par le Client, ou au plus tard 3 jours après l'expédition du Matériel.

Le Contrat est conclu pour une période initiale d'un (1) mois ferme. Dans l'hypothèse où cette première période se termine en cours de mois, le Client reste engagé jusqu'à la fin du mois civil entamé.

A la fin de cette période initiale et sauf dénonciation du Contrat par l'une ou l'autre des Parties, le Contrat se poursuivra pour une durée indéterminée.

Le Client pourra mettre fin au Contrat à tout moment en adressant sa résiliation par courrier postal ou électronique à FILIEN ECOUTE ADMR. La résiliation sera effective un (1) mois après la date de réception du courrier de résiliation.

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 (ci-après « **Évènements Majeurs** »), 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 dès notification par courrier postal ou électronique du Client. 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 mis à disposition 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.

En dehors d'Évènements Majeurs, si l'abonnement a été souscrit dans le cadre d'une Vente Directe et que le Contrat expire avant que le Matériel ait été installé, FILIEN ECOUTE ADMR facture des frais de restitution au tarif en vigueur.

A défaut d'une restitution dans le délai imparti ou en cas de restitution de Matériel dégradé, notamment par le bris, la surtension, l'eau ou le feu, le Client se verra facturer les frais de remplacement du Matériel concerné au tarif en vigueur mentionné dans le Guide Utilisateur mis 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 de quinze (15) jours pour régulariser la situation avec faculté pour la Partie lésée de résilier unilatéralement le Contrat à l'issue de ce délai.

## 9/ Tarif et facturation

### 9.1. Tarif

Le prix pour la réalisation des Services, tel que figurant dans les Conditions Particulières (cadre 4) 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, passé ce délai le Client sera présumé les avoir acceptées.

Le coût des communications liées au déclenchement du dispositif de téléassistance et des autotests est inclus dans le tarif d'abonnement.

### 9.2. Facturation et modalités de paiement

La facturation des Services est mensuelle et le paiement se fait d'avance chaque 5 du mois.

La première facture est envoyée au Client accompagnée d'un échéancier, pouvant être transmis par le Client ou son « interlocuteur privilégié » 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 8.3 et ne peut être résilié que dans les conditions visées aux présentes.

### 9.3. 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. Le bénéfice et la réalisation de l'avantage fiscal sont subordonnés aux décisions des autorités publiques et susceptibles d'évolution.

### 10/ 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, quelle que soit la raison desdites interventions.

FILIEN ECOUTE ADMR ne saurait être tenue de payer quelque somme que ce soit en réparation d'un éventuel préjudice causé au Client du fait d'une intervention des services publics de secours, dès lors que FILIEN ECOUTE ADMR avait des raisons de soupçonner une possible atteinte à la vie ou à l'intégrité physique du Client et a estimé de bonne foi qu'une intervention était nécessaire.

### 11/ 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 – 2 rue de Colmar – 94300 Vincennes, et dont le site internet est accessible à l'adresse suivante : [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com).

#### **12/ Informations légales – Traitement des données personnelles**

D'une manière générale, FILIEN ECOUTE ADMR, en tant que Responsable de traitement, 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 ».

FILIEN ECOUTE ADMR tient à la disposition du Client sa charte de confidentialité, récapitulant l'ensemble de ses engagements et obligations à l'égard des personnes concernées par les traitements de données personnelles mis en œuvre.

Ce document est également porté à la connaissance du Client au moment de la signature des présentes. Il fait donc partie intégrante de ce Contrat.

FILIEN ECOUTE ADMR se tient à sa disposition pour répondre à toutes questions portant sur le traitement et la protection de ses données à caractère personnel.

#### **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. »