

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - PRESTATIONS DE SERVICES - 01/2022

## Objets et définitions

Article 1 : Objets	page 1
Article 2 : Définitions	page 1
Article 3 : Commandes	page 2

## Les services de téléassistance mobile et à domicile

Article 4 : Description des services	page 2
• 4.1 : Objectif des services	page 2
• 4.2 : Matériel mis à disposition	page 2
• 4.3 : Prise en charge des alertes	page 3
Article 5 : Conditions de bon fonctionnement	page 3
• 5.1 : Prérequis	page 3
• 5.2 : Utilisation	page 4
Description des différents matériels pouvant être mis à disposition	page 5
• 5.3 : La téléassistance mobile via GSM ou GPRS (abonnement spécifique)	page 6
Article 6 : Conditions particulières à la téléassistance mobile	page 6
• 6.1 : Description du matériel	page 6
• 6.2 : Description des services	page 6
• 6.3 : Forfait téléphonique	page 6
• 6.4 : Autorisation de géolocalisation	page 7
Article 7 : Conditions particulières au système anti-fugue Bip Guard	page 7
• 7.1 : Objet	page 7
• 7.2 : Engagements du souscripteur	page 8
• 7.3 : Engagements de Bluelinea Services	page 8
• 7.4 : Territoire de fourniture	page 9
• 7.5 : Durée	page 9
• 7.6 : Résiliation / Restitution du matériel	page 9
• 7.7 : Inaccessibilité du contrat	page 9
• 7.8 : C.N.I.L	page 9
Article 8 : Conditions particulières au système Bip Watch	page 9
Article 9 : Conditions particulières au système Bip Visio	page 9
Article 10 : Conditions particulières aux lunettes d'alerte et de détection de chutes	page 9

## Vie du contrat

Article 11 : Tarifs	page 9
Article 12 : Service après-vente et support technique	page 10
Article 13 : Conditions de paiement	page 11
Article 14 : Faculté de rétractation	page 11
Article 15 : Résiliation	page 11
• 15.1 : Résiliation par le Bénéficiaire	page 11
• 15.2 : Résiliation par le Prestataire	page 11
• 15.3 : Résiliation de plein droit	page 11
• 15.4 : Facturation et retour du matériel	page 12

## Matériel - Engagements du Bénéficiaire

Article 16 : Propriété du matériel	page 12
Article 17 : Fourniture des services - engagements du Bénéficiaire	page 12

## Dispositions diverses

Article 18 : Responsabilités du prestataire - garanties	page 13
Article 19 : Droit applicable	page 14
Article 20 : Litiges	page 14
Article 21 : Dispositions diverses	page 14
• 21.1 : Enregistrement des conversations	page 14
• 21.2 : Informatique et libertés	page 14
• 21.3 : Force majeure	page 15
• 21.4 : Résolution du contrat	page 15
• 21.5 : Droit de rétractation	page 15
• 21.6 : Information précontractuelle - acceptation du Bénéficiaire	page 15
• 21.7 : Coffre à clés	page 15
• Formulaire de rétraction	page 16



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES SERVICES DE TÉLÉASSISTANCE MOBILE ET À DOMICILE

### ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tout achat des services («Les Services») ou produits (« Les Produits ») de téléassistance proposés par l'Abrapa («Le Prestataire») aux clients («Les Abonnés ou les Bénéficiaires»).

Les caractéristiques principales des Services et des Produits sont présentées dans le dossier d'accueil du Prestataire dont le Bénéficiaire est tenu de prendre connaissance avant toute passation de commande.

Le choix et l'achat d'un Service ou d'un Produit est de la seule responsabilité du Bénéficiaire.

Les Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Abonné préalablement à la conclusion du contrat de fourniture des Services et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le Bénéficiaire ou son représentant légal déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes et des conditions tarifaires en vigueur et les avoir acceptées via signature avant la conclusion du contrat de fourniture des Services.

Les Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Bénéficiaire est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat, sauf Conditions Générales de Vente plus récentes, acceptées et signées par le Bénéficiaire ou son représentant légal.

Les coordonnées du Prestataire sont les suivantes :

Abrapa  
2 rue de Reutenbourg (Oberhausbergen)  
CS 31030 - 67031 STRASBOURG CEDEX  
Tél. : 03 88 21 30 21  
E-mail : contact@abrapa.asso.fr

Inscription au Registre des Associations de STRASBOURG sous le n° XXV N°1, Agrément R/271111/A/067/Q/084. TVA non applicable - article 293 B du Code général des impôts.

Les activités du Prestataire sont couvertes par un contrat d'assurance n°142964 souscrit auprès de SHAM.

Les Services sont proposés sur l'ensemble du territoire du BAS-RHIN, par l'intermédiaire de l'antenne locale suivante :

Abrapa-Bip Tranquille  
59 Avenue de Vendôme 45190 Beaugency  
Tel : 02.38.41.69.63,  
Mail : biptranquille.loiret@abrapa.asso.fr

### ARTICLE 2 : DÉFINITIONS

« **Abrapa** » ou « **Prestataire** » : désigne le Prestataire avec laquelle le Bénéficiaire conclut le présent Contrat. L'Abrapa est une Association d'aide et services à la personne.

« **Bip Tranquille** » : dénomination du service téléassistance de l'Abrapa.

« **Bénéficiaire** » : dans les présentes conditions générales, le(s) Bénéficiaire(s) est (sont) désigné(s) par le terme « vous ». Sont considérés comme Bénéficiaires :

- le Souscripteur, s'il souscrit pour lui-même, et la personne physique vivant sous le même toit, désignée par lui dans la Fiche de Renseignements,
- ou la (les 2) personne(s) physique(s) vivant sous le même toit, désignée(s) par le Souscripteur et mentionnée(s) dans la Fiche de Renseignements.

« **Bouton d'alerte** » : désigne le bouton d'alerte fourni avec les différents Transmetteurs spécialement conçus pour permettre au Bénéficiaire, par une simple pression, de contacter directement la Centrale en cas de besoin et de bénéficier ainsi d'une assistance immédiate.

« **Carte SIM** » : la carte SIM (*Subscriber Identity Module*) désigne la puce insérée dans le dispositif mobile ou le Transmetteur pour accéder au réseau de l'Opérateur. Elle permet d'identifier personnellement le Bénéficiaire et d'enregistrer toutes les informations relatives au réseau de l'Opérateur auquel l'Abrapa a recours pour la fourniture des Services. Le Bénéficiaire est responsable de la Carte SIM qui lui est remise par l'Abrapa.

« **Centrale** » : désigne la société qui assure la réception des alertes lancées via les dispositifs de téléassistance, 24h/24 et 7j/7, et prend contact avec les personnes désignées dans le Réseau de voisinage ou les organismes désignés dans la Fiche de renseignements, ou, à défaut, les services adéquats pour la résolution du problème.

« **Contrat** » : désigne l'ensemble contractuel constitué des présentes Conditions Générales, de la Fiche de Renseignements et du contrat de prestation dûment complétés, datés et signés.

« **Dispositif mobile** » : désigne la gamme d'appareils mobiles, le chargeur et le médaillon ainsi que tout autre matériel, remis par l'Abrapa au(x) Bénéficiaire(s) ayant souscrit au service de Téléassistance mobile. Le dispositif mobile est muni d'un Bouton d'alerte et d'une puce GPS permettant de contacter la Centrale et de transmettre la localisation du Bénéficiaire. Le dispositif mobile peut également être utilisé par le Bénéficiaire pour passer des appels et/ou envoyer des SMS vers un ou des numéros prédéfinis dans le cadre du forfait téléphonique qui lui est offert par l'Abrapa.

« **Fiche de renseignements** » : désigne la fiche remplie par le Bénéficiaire ou le souscripteur lors de l'adhésion aux Services et précisant notamment ses coordonnées, celles de son médecin traitant, le nom et les coordonnées des proches constituant le Réseau de voisinage, les particularités du Bénéficiaire et de son logement utiles à la bonne réalisation du service et l'offre de service souhaitée parmi celles disponibles dans le catalogue. Cette fiche est complétée et transmise au Bip Tranquille avant l'installation et la mise en service de la téléassistance.

« **Médailon** » : Télécommande radio, dispositif comprenant un bouton d'alerte à porter sur soi en permanence.

« **Opérateur** » : désigne la personne morale exploitant le réseau mobile mis à disposition de l'Abrapa pour l'exécution du ou des Contrats de téléassistance mobile.

« **Réseau de voisinage** » : réseau constitué de proches du Bénéficiaire désigné sur la Fiche de renseignements. Ces personnes sont sollicitées en cas de déclenchement de la demande d'aide par le Bénéficiaire, avant l'appel éventuel aux services de secours.

« **Services** » : désigne les différentes prestations de services proposées par Abrapa.

« **Souscripteur** » : toute personne physique souscrivant un Contrat pour elle-même ou, le cas échéant, pour le compte d'autres personnes physiques, les Bénéficiaires.

**Attention** : en cas de souscription pour un tiers, le Souscripteur ne sera éligible aux avantages fiscaux prévus dans le cadre des services à la personne qu'à certaines conditions prévues à l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts.

« **Téléassistance** » : désigne la mise à disposition d'un service de veille et d'écoute 24h/24, 7j/7, tous les jours de l'année, par une plateforme téléphonique dite « Centrale », contactée par le biais du transmetteur ou dispositif mobile du Bénéficiaire.

« **Transmetteur** » : Appareil de télécommunication assurant le relai de l'alerte radio émise via le Bouton d'alerte à la Centrale.

« **Matériels** » ou « **Produits** » : désigne les équipements fournis tels que définis dans le contrat de service avec l'Abrapa.

« **Zone de sécurité** » : désigne la zone géographique dans laquelle le Bénéficiaire peut se déplacer librement sans déclencher une alerte de téléassistance automatique.

## ARTICLE 3 : COMMANDES

Les Services peuvent être souscrits par le Bénéficiaire ou toute personne dûment autorisée à distance ou au sein de l'antenne du Prestataire mentionnée à l'article 1.

Lors de l'installation du dispositif, un contrat est établi en deux exemplaires dont un remis au Bénéficiaire. Toutefois, pour les majeurs protégés ou en l'absence du Bénéficiaire lors de l'installation du dispositif, le contrat pourra être établi après le début de l'intervention, au plus tard dans les 8 jours ouvrés.

Pour les contrats conclus à distance, l'exécution des services pourra commencer sur demande écrite du Bénéficiaire avant la

fin du délai de rétractation mentionné à l'article 9, étant précisé que dans cette hypothèse, et en cas de rétractation postérieure à la date de début de prestation, le Bénéficiaire reste redevable des frais d'installation dans leur intégralité et des frais d'abonnement au prorata des journées d'utilisation, comptabilisées du premier jour de la réalisation de la Prestation à la date de réception de la demande de rétractation par le Prestataire.

Le contrat, établi pour une durée indéterminée, entre en vigueur au jour de la mise en service du transmetteur au domicile du Bénéficiaire, sous réserve de la transmission au Prestataire de l'ensemble des informations nécessaires et notamment les indications mentionnées dans la fiche de renseignements.

## ARTICLE 4 : OBJET - DESCRIPTION DES SERVICES

### 4.1 OBJECTIF DES SERVICES

Les Services ont pour objet la réalisation d'une prestation de téléassistance auprès des Abonnés, à savoir la mise à disposition d'un service de veille et d'écoute 24h/24h par une centrale de télésurveillance au moyen :

- d'un transmetteur placé au domicile du Bénéficiaire et relié au réseau téléphonique fixe (RTC)
- ou d'un transmetteur placé au domicile du Bénéficiaire et relié au réseau téléphonique par liaison GPRS/GSM,
- ou d'un transmetteur placé au domicile du Bénéficiaire et relié à la box internet (via un câble Ethernet) et au téléphone de l'utilisateur, fonctionnant en IP (Internet Protocole),
- et/ou d'un dispositif de téléassistance mobile utilisant le réseau 2G/3G/4G.

### 4.2 MATERIEL MIS A DISPOSITION

**ATTENTION : les appareils listés ci-après doivent être impérativement sous tension électrique et connectés au réseau de téléphonie fixe ou mobile ou relié à une box internet pour être fonctionnels.**

Le Prestataire met à disposition des Bénéficiaires une installation de téléassistance à domicile en location, composée des matériels suivants :

- un transmetteur téléphonique agréé par le service des télécommunications, relié à la prise téléphonique fixe du domicile du Bénéficiaire ou au réseau GPRS/GSM ou à la box internet et à l'alimentation électrique muni d'un haut-parleur et d'un micro, permettant une communication en mode « mains libres »,
- une télécommande radio (le médailon).

Et/ou une installation de téléassistance mobile en location ou à l'achat, composée des matériels suivants :

- un dispositif mobile : dispositif de téléassistance composé d'un téléphone mobile ou d'un simple boîtier de téléassistance mobile permettant de déclencher un appel

d'urgence. La consultation de l'autonomie de la batterie sur les dispositifs est expliquée sur le guide d'utilisation de chaque modèle proposé. Il doit être rechargé avant décharge complète de préférence lorsque le taux de charge approche les 20%. La Centrale ou l'Abrapa peut, entre 8h et 20h, contacter l'abonné sur son dispositif mobile ou son téléphone au domicile pour l'enjoindre à mettre son appareil en charge,

- une télécommande radio (le Médaille) : un bracelet connecté au dispositif mobile via ondes radio ou Bluetooth, possédant un Bouton d'alerte et permettant de lancer une alerte. Pour les téléphones mobiles, le déclencheur ne peut fonctionner que sur une zone de couverture limitée à une dizaine de mètres de rayon, batterie chargée. Pour le boîtier de téléassistance mobile, le rayon est d'une cinquantaine de mètres, variable selon l'environnement.

Il est impératif de veiller au bon état et à l'entretien de l'ensemble du matériel fourni par le Prestataire.

Nous vous remercions de contacter impérativement le service du Prestataire en cas de dégradation du matériel afin d'effectuer les tests et éventuels remplacements nécessaires.

Des options supplémentaires sont proposées en annexe aux Abonnés, détaillées au verso des fiches tarifaires : détecteurs de chutes lourdes, de fumée, lunettes de téléassistance avec détection de chutes lourdes, coffres à clé mécaniques ou numériques, caméras de levée de doute, etc.

Note quant aux systèmes de détection de chutes : les divers capteurs proposés, en capacité de détecter une chute lourde et de déclencher automatiquement l'alarme de téléassistance, ne peuvent garantir une détection à 100% des chutes lourdes, dépendant de la situation et des conditions de la chute : chute ralentie, chute molle, chute en situation de position basse, chute horizontale en montant des escaliers,... Le Prestataire assure la maintenance préventive des détecteurs (dispositif en état de marche, niveau de piles suffisant,...) mais ne peut garantir la détection de toutes les chutes. Ces détecteurs disposent tous d'un bouton à actionner manuellement pour palier un éventuel défaut de détection de chute. Ces détecteurs peuvent également générer des fausses alertes, que l'abonné peut cependant inhiber avant que la Centrale ne soit contactée.

#### 4.3 PRISE EN CHARGE DES ALERTES

La prestation de téléassistance comprend :

- la réception et l'enregistrement par la Centrale des informations en provenance du transmetteur ou du dispositif mobile placé chez le Bénéficiaire 24h/24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an,
- la gestion de l'information d'alarme : en cas de besoin, le Bénéficiaire appuie sur le Bouton d'alerte du médaillon. Un opérateur de la Centrale le contacte via le Transmetteur ou le Dispositif mobile. L'opérateur répond aux questions du Bénéficiaire, le conseille, ou fait intervenir, selon la situation, le réseau de voisinage, une société d'intervention ou les services d'urgence pour porter secours ou lever le doute quant à la situation du Bénéficiaire.

- la démonstration du fonctionnement technique du dispositif au domicile du Bénéficiaire lors de l'installation du matériel par le Prestataire et les conseils d'utilisation.

Le technicien remet à cette occasion un guide d'utilisation ou un lien vers le document en version numérique, contenant les consignes d'utilisation du matériel à respecter. Il se réserve le droit de refuser l'installation ou de retirer une installation dans le cas où le Bénéficiaire ne serait pas en mesure de l'utiliser correctement ou en ferait un usage sortant fréquemment du cadre de l'assistance aux personnes (taux d'abus de service > 80% : nombre d'alertes sur une période minimum d'un mois, pour un minimum de 10 alertes sur la période, ne portant pas sur une alerte de sécurité ou un test de bon fonctionnement / nombre total d'alertes sur la même période d'au moins un mois).

- la gestion d'un test quotidien ou hebdomadaire (selon l'équipement mis en place) de vérification du bon état des télétransmissions et des différents appareils.

Pour détecter une éventuelle anomalie, le transmetteur et/ou le dispositif mobile d'appel installé au domicile de chaque Abonné est programmé pour procéder de manière quotidienne ou hebdomadaire à des tests automatiques,

- une maintenance périodique préventive de l'installation de téléassistance,

- en cas de détérioration ou de panne des matériels mis en place chez le Bénéficiaire, le service assure sa réparation ou son remplacement dans les plus brefs délais, sous réserve du dimanche et des jours fériés.

La prestation de téléassistance pourra le cas échéant être complétée par :

- 1) des options additionnelles présentées dans la brochure du Prestataire (exemple : bracelet détecteur de chute brutale, détecteur de fumée, capteur de fermeture de portes...),
- 2) des services venant en remplacement ou en complément du réseau de voisinage (société d'intervention professionnelle qui aura notamment en sa possession les clés du Bénéficiaire ou le code d'accès à un coffre à clés), intervenant au domicile du Bénéficiaire et restant à ses côtés jusqu'à l'arrivée des services de secours ou de membres du réseau de voisinage.

La souscription de ces Services fera l'objet de frais d'installation et d'abonnement supplémentaires.

## ARTICLE 5 : CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT

### 5.1 PRÉREQUIS

Le Bénéficiaire doit résider en France métropolitaine et disposer à son domicile :

- d'une alimentation électrique (230 volts - 50 Hz),
- d'une ligne téléphonique fixe RTC non restreinte (dégrouper ou non) pour garantir le fonctionnement du système ou d'une Box Internet fonctionnelle ou d'un accès au réseau mobile de l'un des opérateurs Orange, Bouygues, SFR, Free,...(la zone doit être couverte par une antenne 2G/3G).

Couverture du réseau mobile de votre domicile vérifiable via le site : <https://monreseaumobile.arcep.fr/>

L'abonnement téléphonique ne doit faire l'objet d'aucune restriction d'appel. Le bon fonctionnement des Dispositifs mobiles est dépendant de la couverture du réseau de téléphonie mobile.

Le Bénéficiaire doit disposer d'au moins un dépositaire des clefs pouvant et acceptant d'intervenir au domicile de ce premier dans un délai de 15 minutes, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. La liste des contacts ainsi que leurs coordonnées téléphoniques sont indiquées par le souscripteur et/ou le Bénéficiaire dans la fiche de renseignements et vérifiées avec le technicien le jour de l'installation sur la fiche d'installation. Toute modification du réseau de voisinage ou des coordonnées des personnes le composant est à transmettre sans délai au service de téléassistance.

En l'absence d'un réseau de voisinage, un abonnement doit être pris auprès d'une société d'intervention (disponibilité du service variable selon les zones géographiques). Le service se réserve le droit de refuser la mise en place d'un dispositif de téléassistance en l'absence de réseau de voisinage non compensé par l'abonnement à une société d'intervention disposant des moyens d'accès au logement.

## 5.2 UTILISATION

Téléassistance à domicile : le Bénéficiaire s'engage à utiliser le matériel conformément à sa destination et aux préconisations du Prestataire indiquées lors de l'installation. Il s'interdit de transférer l'équipement en tout autre lieu que celui indiqué lors de la souscription sans en informer au préalable le Prestataire, qui décline toute responsabilité découlant du non-respect desdites dispositions, notamment pour le cas où le Bénéficiaire ou un tiers déconnecterait - même temporairement - le matériel.

Téléassistance à domicile - Transmetteur connecté à la ligne de téléphonie fixe RTC : le Bénéficiaire devra maintenir durant toute la durée de la prestation une ligne téléphonique non restreinte. Si, en cours de contrat, le Bénéficiaire résilie sa ligne téléphonique RTC (Réseau téléphonique Commuté) au profit d'une ligne téléphonique sur IP (Internet Protocole, offre de « Box » dite de dégroupage), ou qu'il résilie l'accès à la ligne téléphonique, il doit en informer, sans délai, le Prestataire afin que soit mise en place une solution technique à même d'assurer la pérennité des prestations du Prestataire grâce à un transmetteur ou dispositif mobile adapté,

Le Bénéficiaire déclare accepter dans ce cas le changement de matériel. Cette opération donnera lieu à la mise en place d'un nouveau contrat de location, pour la durée restante à courir, intégrant la prise en charge du boîtier (majoration du loyer selon le matériel compatible).

Afin de s'assurer de la bonne performance du matériel, un test cyclique régulier est pratiqué de manière automatique par le Transmetteur ou le dispositif mobile en direction de la Centrale.

Il est fortement recommandé d'effectuer un test mensuel afin de s'assurer que le matériel est pleinement fonctionnel. Les coûts des communications téléphoniques RTC engendrés par ces tests ne sont pas inclus dans les coûts d'abonnement et pourront être remboursés par le Prestataire sur simple demande du Souscripteur et sur présentation des justificatifs.











Le Prestataire ne pourra pas être tenu responsable en cas de mauvaise utilisation du matériel : prise internet, téléphonique et/ou électrique débranchée, matériel éteint pour la téléassistance classique, et, pour la Téléassistance Mobile : batterie déchargée, mode avion, 3G/4G désactivée,...

### IMPORTANT

Une absence de transmission du signal d'alarme est susceptible d'intervenir dans les cas suivants, indépendants de la volonté du Prestataire :

- défaillance ou interruption des réseaux de communication ou du système de localisation, sortie de la zone de couverture, changement d'opérateur, dégroupage,
- défaillance ou interruption de l'alimentation électrique au domicile du Bénéficiaire ou insuffisance de charge électrique de son mobile GSM (*offre mobile*),
- changement d'opérateur téléphonique ou dégroupage de votre ligne téléphonique,
- appareil mobile éteint, en mode avion, ou déconnecté du réseau,
- transmetteur dégradé, ayant subi un démontage ou ayant été plongé dans l'eau.
- médaillon dégradé

**Le matériel ci-dessous reprend les différents modèles d'appareils proposés et leurs besoins pour fonctionner normalement.**

Transmetteur	Configuration d'utilisation	Accessoires connectables				
	Aucun branchement, à recharger sur son socle 1h par jour	Pas d'accessoires				
	Branchement électrique (recharge de la batterie) + réseau mobile	 Médaille, portée 80m en champ libre *	 Détecteur de chutes brutales, portée 250m en champ libre*			
	GPRS, Box ou Hybride Branchement électrique + selon le cas, communication par le réseau mobile (sans fil) et/ou via une box (avec câble RJ45)	 Médaille, portée 250m en champ libre*	 Détecteur de chutes brutales, portée 250m en champ libre*	 Caméra de levée de doute : branchement constant à une prise électrique + branchement RJ45 à la Box internet ou via le Wi-Fi	 Lunettes d'alerte et de détection de chutes. Sans branchement, remplacement de piles (fournies) hebdomadaires	Capteurs spécialisés (déclenchement au souffle, etc.) et détecteur de fumée, capteurs d'actimétrie (pour l'offre de service Otono-me). Après étude et sur devis
	Aucun branchement, à recharger sur son socle 1h par jour	Pas d'accessoires				

\*Données fournies par les fabricants.

## 5.3 LA TÉLÉASSISTANCE MOBILE VIA GSM OU GPRS (ABONNEMENT SPÉCIFIQUE)

La prestation d'assistance mobile via GSM ou GPRS n'est accessible que sur la zone de couverture des opérateurs (Orange et/ou Bouygues et/ou SFR et/ou Free,... selon l'abonnement) en France métropolitaine.

Toute garantie quant à la couverture du réseau GSM est exclue, le Prestataire ne répond en aucun cas à l'impossibilité de fournir sa prestation en raison d'une panne de télécommunication GSM ou si le Bénéficiaire est situé dans une zone géographique non couverte par le réseau utilisé, ou dans une zone d'ombre à l'intérieur de la zone géographique couverte (par exemple à l'intérieur de bâtiments).

L'étendue de la couverture géographique du réseau est celle de l'opérateur suggéré par le Prestataire pour des raisons techniques.

Le Bénéficiaire a la possibilité, à tout moment, de retirer l'autorisation de géolocalisation donnée lors de la souscription au contrat. Cette demande doit être faite par écrit et préciser la période concernée par le retrait de l'autorisation. Le Bénéficiaire est informé que le retrait provisoire ou définitif de l'autorisation de géolocalisation empêchera la Centrale de procéder à ses prestations dans des conditions normales faute de possibilité de localiser le Bénéficiaire. Il en accepte, d'ores et déjà, toutes les conséquences éventuelles et s'interdit de rechercher la responsabilité du Prestataire ou de ses sous-traitants pour les faits qui en découleraient.

Pour veiller au bon fonctionnement du matériel, le Bénéficiaire s'engage à :

- vérifier de façon assidue la batterie du dispositif, de manière à pouvoir le recharger dès que la charge de la batterie approche les 20%,
- ne pas éteindre l'appareil,
- ne pas désactiver les données mobiles,
- ne pas mettre son appareil en mode avion,
- s'il est installé, porter constamment le médaillon et garder le dispositif mobile à moins de 10m du médaillon pour les téléphones mobiles de téléassistance et à moins de 50m pour les boîtiers Luna Mobile.

## ARTICLE 6 : CONDITIONS PARTICULIÈRES A LA TÉLÉASSISTANCE MOBILE

### 6.1 DESCRIPTION DU MATÉRIEL

Le dispositif de téléassistance mobile est composé d'une montre, d'un téléphone ou boîtier mobile et éventuellement d'un Médaillon permettant de déclencher l'appel d'urgence. Il ne peut fonctionner que sur zone de couverture de réseau mobile, batterie chargée, fonction « Données mobiles » activée. L'autonomie de la batterie est variable selon l'usage du dispositif (en mouvement, si utilisation de services téléphoniques, envoi / réception SMS, via la

carte SIM du Bénéficiaire), il est impératif de le recharger tous les jours, ou dès affichage d'un état de batterie faible (1 seule « barre » sur l'indicateur de batterie du téléphone) ou si le taux de charge est inférieur à 20% ou si le dispositif mobile l'indique vocalement.

### 6.2 DESCRIPTION DU SERVICE

La téléassistance mobile permet de contacter directement la Centrale en actionnant le Bouton d'alerte dont se trouve muni le dispositif mobile ou le Bouton d'alerte porté sur soi. Une fois le Bouton actionné, la Centrale émet un contre-appel ayant pour effet de déclencher le service « main-libre » de l'appareil. Mis en communication avec un opérateur, ce dernier répond aux questions du Bénéficiaire, le conseille ou, si nécessaire, fait intervenir le réseau de voisinage en priorité, et selon les cas, les services d'urgence ou une société d'intervention professionnelle. Sous réserve d'activation de ces services et selon les matériels installés, la Centrale peut également être contactée automatiquement par le dispositif mobile en cas :

- de sortie du Bénéficiaire de Zones de sécurité définies dans la fiche de renseignements ou lors de l'installation, détectée grâce à la puce GPS dont se trouve équipé le dispositif mobile,
- de batterie faible du dispositif mobile,
- de pré-alerte : le Bénéficiaire peut activer une pré-alerte temporisée pour se prémunir en cas de situation potentiellement critique. Au terme de la temporisation, si le Bénéficiaire n'a pas annulé la pré-alerte, une alerte se déclenchera de manière automatique,
- de perte de verticalité ou d'horizontalité du dispositif pendant une durée déterminée.

### 6.3 FORFAIT TELEPHONIQUE

Les appareils sont fournis avec une carte SIM, incluse dans l'abonnement mensuel, dédiée aux communications voix et données pour la gestion des alertes (envoi de l'alerte à la centrale, communication avec l'opérateur) et de la maintenance quotidienne. Cette carte ne peut pas être utilisée pour passer des appels sortants, envoyer des SMS / MMS ou accéder à Internet.

Selon les dispositifs mobiles, un emplacement supplémentaire de carte SIM est disponible pour y insérer la propre carte SIM du Bénéficiaire.

Des frais de télécommunication peuvent s'appliquer :

- Au Bénéficiaire, en cas d'appel sortant, si le Dispositif mobile permet ces appels sortants et qu'il est équipé d'une carte SIM fournie par le Bénéficiaire. Les frais de communication de l'opérateur de télécommunications du Bénéficiaire s'appliquent
- Au Bénéficiaire, en cas d'appels entrants, si le Dispositif mobile permet ces appels entrants. Les frais de communication de l'opérateur de télécommunications du Bénéficiaire s'appliquent (ex : appel de l'étranger, n° surtaxé,...)
- A l'appelant. Les frais de communication de l'opérateur de télécommunications du Bénéficiaire s'appliquent (ex : appels vers le Luna Mobile, qui peut être équipé d'une carte



SIM étrangère, si l'appel est émis depuis l'étranger vers le Dispositif mobile,...)

Ces frais ne peuvent être imputés à l'Abrapa et ne pourront donner lieu à un remboursement. Les frais de télécommunication relatifs au service de téléassistance sont intégrés dans l'abonnement mensuel et ne donnent lieu à aucun frais supplémentaire en France métropolitaine.

## 6.4 AUTORISATION DE GÉOLOCALISATION

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le Bénéficiaire se voit garantir dans la mise en œuvre de la solution de géolocalisation :

- la préservation de sa dignité, de sa vie privée, de son intégrité, de son intimité, de sa liberté d'aller et venir,
- la préservation de sa sécurité, sur la base d'une identification et d'une prévention des risques qu'elle peut encourir, du fait d'éventuels troubles de ses fonctions intellectuelles et/ou des conditions de vie qui sont les siennes, ainsi que de ses projets.

Le Bénéficiaire autorise, en souscrivant les présentes conditions générales de vente, à ce que son dispositif mobile soit localisé géographiquement par la Centrale lors du déclenchement de l'alerte ou sur demande du réseau de voisinage ou des services de secours. Il pourra définir à la souscription la liste des personnes autorisées à demander la localisation du dispositif. Seuls l'Abrapa, la Centrale, les fournisseurs de matériel et le cas échéant une société d'intervention, peuvent accéder à la localisation instantanée ou l'historique des positions.

Ces autorisations peuvent être retirées à tout moment en adressant une demande écrite au service du Prestataire. Cependant, la rétractation permanente de l'autorisation d'accès à la géolocalisation pour la Centrale entraînera la résiliation du Contrat, cette information étant essentielle à l'exécution du service de téléassistance mobile.

L'utilisation des dispositifs de géolocalisation s'inscrit dans les logiques de subsidiarité et de proportionnalité, afin d'assurer un juste équilibre entre ces deux dimensions de recherche du plus haut niveau possible d'autonomie et de qualité de vie, d'une part, et de recherche des meilleures conditions de sécurité, d'autre part. L'utilisation d'une solution intégrant un dispositif de géolocalisation s'intègre donc dans une évaluation bénéfiques/risques et ne peut être assimilée à la possibilité d'un « risque zéro », ni être abordée comme une garantie d'évitement de tout accident ou incident pour les personnes concernées, leurs parents, leurs protecteurs et leurs proches. En effet, les causes de ces accidents ne sont pas toujours identifiables à l'avance, et leur survenance ne peut être toujours prévenue. Ainsi, leurs conséquences ne sont pas toujours évitables, dans le cadre d'une démarche normale de prévention des risques à laquelle participe l'emploi de Dispositifs de géolocalisation.

## ARTICLE 7 : CONDITIONS PARTICULIÈRES AU SYSTÈME ANTI-FUGUE BIP GUARD

Les termes suivants du contrat seront entendus dans le sens défini au présent article :

« **Parties** » : désigne l'ensemble des intervenants au contrat, soit ABRAPA par le biais de son prestataire de service Bluelinea, le bénéficiaire, le souscripteur et le(s) référent(s).

« **Bluelinea Services** » : Désigne le nom commercial de la société Equinoxe, filiale à 100% de Bluelinea.

« **Souscripteur** » : désigne la personne physique ou morale ayant souscrit au contrat dans l'hypothèse où elle serait différente du bénéficiaire (Titulaire du contrat).

« **Bénéficiaire** » : désigne la personne physique portant le bracelet Bip Guard - Quiétude autonomie.

« **Plateforme BlueHomeCare** » : désigne l'ensemble de l'équipe disponible 24h/24, 7jours/7 chargée de fournir les services de téléassistance mobile avec géolocalisation et d'accompagnement à la mise en œuvre et au support.

« **Référent(s)** » : désigne la ou les personne(s) identifiée(s) dans le formulaire qui sera(ont) contactée(s) par la Plateforme BlueHomeCare et qui pourra(ont) contacter la Plateforme BlueHomeCare dans le cadre de la fourniture des services.

« **Bracelet** » : désigne le produit, objet de l'offre Bip Guard- Quiétude autonomie, porté par le bénéficiaire et connecté à la Plateforme BlueHomeCare

« **Balise Bluetooth** » : Dispositif Bluetooth utilisé pour que le bracelet la détecte lorsque celui-ci est à proximité.

« **Outil de déverrouillage** » : Outil spécifique utilisé pour déverrouiller la fermeture du bracelet.

« **Services** » : désigne l'ensemble des services d'assistance, en relation avec le bracelet, fournis par Bluelinea Services dans les conditions définies au contrat au travers de sa plateforme BlueHomeCare.

« **Zone de vie** » : périmètre géographique déterminé par le souscripteur et/ou le référent principal dans lequel le bénéficiaire à coutume de se déplacer librement.

« **Positionnement GPS** » : Données de géolocalisation (GPS) transmises par le bracelet Bip Guard - Quiétude autonomie au travers du réseau GSM/GPRS à la plateforme BlueHomeCare.

« **Sortie de zone** » : En cas de détection par le bracelet Bip Guard- Quiétude autonomie d'une sortie de la zone de vie, un message d'alerte (uniquement en cas de transmission d'un positionnement GPS) est automatiquement transmis à la plateforme BlueHomeCare.

### Messages d'information :

A portée de sa (ses) balise(s), le bracelet communique en Bluetooth et met son GPS en veille. Cette information est communiquée à la plateforme BlueHomeCare sans déclenchement d'alerte.

Hors de portée de sa (ses) balise(s), le bracelet Bip Guard - Quiétude autonomie transmet un message d'information à la plateforme BlueHomeCare pour permettre de transmettre sa position en temps réel.

### 7.1 OBJET

Abrapa, par le biais de son prestataire de service Bluelinea, délivre au souscripteur un service de téléassistance permettant à des personnes souffrant de troubles cognitifs de se déplacer librement dans une zone de vie prédéfinie et d'alerter les référents en cas de sortie de cette zone sous réserve de

recevoir un positionnement GPS. Le bracelet Bip Guard - Quiétude Autonomie est prévu pour localiser une personne déambulant à pied. En cas de déplacement motorisé le service n'est pas garanti.

## 7.2 ENGAGEMENTS DU SOUSCRIPTEUR

Le souscripteur reconnaît et accepte que le service Bip Guard - Quiétude autonomie ne peut en aucun cas être utilisé comme unique moyen de surveillance d'une personne souffrant de troubles cognitifs. Les services ne sauraient se substituer à la surveillance et au traitement des personnes souffrant de troubles cognitifs par des médecins et auxiliaires de santé.

Le souscripteur s'engage à utiliser les services conformément aux dispositions définies dans le présent contrat ainsi qu'à respecter toute prescription ou recommandation de Bluelinea Services actuelles ou futures.

Le souscripteur s'engage à compléter le formulaire bénéficiaire (page 1 et 2 du présent document) de manière exacte et exhaustive et à informer Abrapa et Bluelinea Services immédiatement de toute modification de ces informations, et notamment de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires. Toute demande de modification devra être signifiée par écrit à Abrapa, qui notifiera à Bluelinea Services pour être valide et appliquera les modifications dans un délai maximum de 48h ouvrés.

Le souscripteur s'engage à entretenir le bracelet Bip Guard - Quiétude autonomie afin de le maintenir en état de fonctionner et à respecter les prescriptions de Bluelinea Services relatives aux conditions d'utilisation et d'entretien du bracelet (cf. mode d'emploi).

Le souscripteur et les référents s'interdisent toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des services ; le souscripteur et les référents s'interdisent toute utilisation anormale des services et notamment tout agissement qui pourrait mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des alertes transmises par le bracelet ; Le souscripteur doit informer immédiatement Abrapa de tout dysfonctionnement ou toute dégradation du bracelet ou de ses accessoires ; Le souscripteur doit informer immédiatement par téléphone Bluelinea Services de la perte ou du vol du bracelet afin que les services soient désactivés. La perte ou le vol doivent être confirmés par courrier recommandé avec accusé de réception. Les services ne peuvent être fournis qu'à la condition que le bénéficiaire porte le bracelet Bip Guard - Quiétude autonomie et qu'une zone de vie ait été préalablement définie.

Le souscripteur est responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées.

## 7.3 ENGAGEMENTS DE BLUELINEA SERVICES

Bluelinea Services s'engage à :

- Fournir un bracelet de géolocalisation Bip Guard - Quiétude autonomie avec ses bases.
- Prendre en compte la zone de vie définie par le prescripteur
- Saisir les données relatives au(x) bénéficiaire(s) dans le système d'information

- En cas de réception d'un message d'alerte de sortie de zone, aviser le(s) référent(s) du bénéficiaire ou les organismes de secours en cas de nécessité majeure ou de défaillance du ou des référents.

- Répondre 24h/24 au numéro vert dédié à la plateforme BlueHomeCare. Tous les appels étant enregistrés.

- Sur demande d'un référent et après identification de celui-ci, transmettre les données de géolocalisation les plus récentes.

- Prendre en considération une demande de modification de la zone de vie qui ne pourra être valide qu'à la réception d'une transmission écrite à Bluelinea Services.

Bluelinea Services n'est tenu, au titre du présent contrat, qu'à une obligation de moyens et non de résultat. Bluelinea Services ne fournit, directement ou indirectement, aucune assistance médicale à l'abonné. Bluelinea Services ne se substitue ni ne garantit les interventions des organismes de secours. Tous les frais d'intervention des secours et les frais médicaux éventuels sont à la seule charge du souscripteur. Il est expressément convenu que la responsabilité de Bluelinea Services ne pourra être engagée :

- En cas de mauvaise utilisation par le souscripteur, le bénéficiaire et/ou le(s) référents

- En cas d'utilisation non conforme à son usage du bracelet Bip Guard - Quiétude autonomie

- En cas de non-respect par le bénéficiaire, le souscripteur et/ou le(s) référents de leurs obligations visées à l'article 3 des présentes conditions générales ci-dessus ;

- En cas d'utilisation des services à la suite de la perte ou du vol du bracelet et plus généralement en cas d'utilisation des services par une personne non autorisée ;

- En cas de perturbation et/ou d'indisponibilité totale ou partielle et/ou d'interruption de tout ou en partie des services proposés sur le réseau de radiotéléphonie publique multi-opérateurs ;

- En cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées par les autorités réglementaires ;

- En cas de perturbation ou d'indisponibilité des réseaux radio (GSM, GPRS, GPS, ...) dues aux aléas de propagation des ondes électromagnétiques ;

- En cas de perturbation dans les installations d'alimentation ou de desserte de l'établissement, notamment celles du réseau d'EDF ;

- En cas d'indisponibilité des services indispensables à la fourniture des services ;

- En cas de défaillance des organismes de secours contactés dans le cadre du service d'assistance en urgence ;

- En cas de perte ou de vol du bracelet ;

- En cas de force majeure telle que définie par la législation et la jurisprudence en vigueur.

## 7.4 TERRITOIRE DE FOURNITURE

Les services sont offerts uniquement sur le territoire national français, dans les zones couvertes à la fois par les réseaux GSM, GPRS et GPS. Bluelinea Services ne garantit pas la

fourniture des services pour les périodes durant lesquelles le bénéficiaire se situera en dehors du territoire.

## 7.5 DUREE

Le contrat entre en vigueur à la date d'installation du dispositif. Le contrat est conclu pour une durée minimum de trois (3) mois.

## 7.6 RESILIATION / RESTITUTION DU MATERIEL

Coût du matériel en cas de perte ou détérioration :

- Kit Bip Guard - Quiétude autonomie complet : 420,00 € TTC
- Bracelet caoutchouc : 45,00 € TTC
- Balise Bluetooth : 35,00 € TTC
- Attache sécurisée : 45,00 € TTC
- Outil de déverrouillage : non facturé
- Chargeur : non facturé

## 7.7 INCESSIBILITE DU CONTRAT

Le souscripteur ne peut en aucun cas céder ou transférer à un tiers, à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice des droits et obligations du contrat sans l'accord écrit et préalable de Bluelinea Services. Le souscripteur s'interdit de céder, sous-louer ou mettre à la disposition d'un tiers (à titre gratuit ou onéreux) le bracelet qui lui est attribué et qui a été activé dans le cadre du contrat. Bluelinea Services pourra, à tout moment transférer le bénéfice et les charges du contrat à tout organisme de sa convenance, sous réserve du respect de la législation en vigueur.

## 7.8 C.N.I.L.

Bluelinea Services déclare avoir fait toutes les démarches nécessaires auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté, et fonctionne en total respect des règles déontologiques définies par cette Commission.

### ARTICLE 8 : CONDITIONS PARTICULIERES AU SYSTEME BIP WATCH

Bip Watch est un système de téléassistance intégré dans une montre numérique, fonctionnant à domicile ainsi qu'à l'extérieur. S'agissant d'un dispositif de téléassistance mobile, les règles décrites dans l'article 6 « CONDITIONS PARTICULIERES A LA TÉLÉASSISTANCE MOBILE » s'appliquent à ce dispositif.

Cependant, ce dispositif pouvant être mis en service ou hors service au gré de l'abonné, il n'y a pas de supervision technique du dispositif : pas d'appel en cas de montre éteinte ou de charge batterie faible (signalée par la montre, visuellement et de façon sonore).

En cas de détérioration ou non-restitution du matériel en fin d'abonnement, le produit sera facturé du montant correspondant à sa valeur de remplacement. La valeur de la montre connectée

neuve est de 250€TTC, la valeur du chargeur de 22,00€TTC et celle du bracelet de 15€.

Géolocalisation du dispositif : elle ne peut être effectuée qu'après le lancement d'une alarme. Le dispositif ne peut pas être localisé à la demande d'un tiers.

### ARTICLE 9 : CONDITIONS PARTICULIERES AU SYSTEME BIP VISIO

Une caméra vidéo Wi-Fi est mise à disposition au domicile du Bénéficiaire. Cette caméra vidéo permet aux opérateurs de la centrale d'écoute d'avoir plus d'informations sur la nature de la situation et de décider de la suite à donner en conséquence.

A noter que cette possibilité de Visio Assistance n'est possible que suite à la réception d'une alerte ; tout accès à une caméra sans alerte préalable est interdit et strictement réglementé.

Néanmoins, un accès partagé à la Visio Assistance peut être donné à un ou plusieurs proches désignés par l'abonné via une application smartphone ou un accès sécurisé. Une autorisation écrite est exigée de la part du Bénéficiaire ou de son représentant légal, pour désigner les proches pouvant disposer d'un accès à distance, 24h/24 à la caméra. Ces autorisations peuvent être retirées à tout moment sur demande du Bénéficiaire ou de son représentant légal.

**Il est important de respecter une règle stricte de la CNIL qui impose à tout particulier qui installe une (ou plusieurs) caméra à son domicile - qu'il emploie directement ou non, du personnel - qu'elle ne devra pas filmer les salariés en permanence pendant l'exercice de leur activité professionnelle.**

### ARTICLE 10 : CONDITIONS PARTICULIERES AUX LUNETTES D'ALERTE ET DE DETECTION DE CHUTES

Une monture Atol Zen est mise à disposition au domicile de l'abonné. Cette monture est vendue par un opticien Atol. Cette monture, équipée de capteurs de détection de chute automatique permet de déclencher le transmetteur de téléassistance et ainsi de rentrer en communication audio avec un opérateur de la centrale d'écoute. La monture est aussi équipée d'un bouton d'appel sur le côté pour permettre de déclencher un appel volontaire par une simple pression.

A noter qu'avant la mise à disposition de la monture avec la correction visuelle de l'abonné, Atol et Bluelinea assurent la connexion entre le transmetteur et la monture Atol Zen.

Pendant toute la durée de l'abonnement, Bluelinea assure la supervision de la monture, alerte le souscripteur en cas de batterie basse et se charge d'assurer chaque trimestre la livraison de 3 piles dont la durée de vie est d'un mois. Chaque mois, l'abonné/souscripteur doit changer la pile.

### ARTICLE 11 : TARIFS

Les Services proposés par le Prestataire sont fournis aux tarifs en vigueur sur la brochure tarifaire du Prestataire annexée au devis établi par le Prestataire lors de la conclusion de la commande. Les prix sont exprimés en Euros (TVA non applicable - article 293 B du Code général des impôts) et sont susceptibles de varier selon la pratique budgétaire interne du Prestataire.

Certains tarifs applicables se basent sur les ressources financières du Bénéficiaire. Avant transmission de l'avis d'imposition à titre de justification des ressources du Client, celui-ci se verra appliquer le tarif le plus élevé. Dès réception de l'avis d'imposition, sous réserve que celui-ci intervienne dans les 8 (huit) jours de la passation de la commande, le Bénéficiaire se verra appliquer rétroactivement le tarif en vigueur au regard de ses ressources. Si l'avis d'imposition devait être transmis au-delà d'un délai de 8 (huit) jours, le tarif réduit sera appliqué à partir du mois de réception de l'avis.

A compter de la réception par le Prestataire de l'avis de prise en charge, le Bénéficiaire se verra appliquer rétroactivement à compter de la date du début de prise en charge, le tarif applicable après prise en charge.

Les conditions générales sont consultables à tout moment au sein de l'une des antennes du Prestataire, ainsi que sur le site internet du Prestataire : [www.abrapa.asso.fr](http://www.abrapa.asso.fr)

Les conditions tarifaires feront l'objet d'une information au moins annuelle et, en tout cas, lors de chaque modification de la grille tarifaire ayant un impact sur le montant facturé.

Le recours à une structure prestataire agréée est susceptible de permettre, si les conditions légales sont remplies, de bénéficier d'une réduction d'impôt ou crédit d'impôt sur le montant des dépenses restant à la charge du Bénéficiaire dans la limite du plafond annuel révisable chaque année. La réduction d'impôt est égale à 50 % du montant des dépenses effectivement supportées, retenues dans la limite du plafond de 12 000 euros à 20 000 euros (article 199 sexdecies du Code général des impôts). Une attestation fiscale sera adressée chaque année aux Abonnés.

En cas d'hospitalisation dûment justifiée par un certificat d'hospitalisation d'au moins 4 semaines et dans la limite de 6 mois, le coût de l'abonnement principal (hors options) sera réduit de moitié ainsi qu'il apparaîtra sur les factures couvrant cette période.

Le paiement demandé au Bénéficiaire correspond au montant total de la Prestation, incluant les frais de traitement et de gestion. Le prix comprend ainsi :

- les frais d'installation,
- le coût de l'abonnement comprenant l'intervention de la Centrale 24h/24, 7j/7j, la location du matériel, la maintenance,
- les options ou services complémentaires, le cas échéant,
- le matériel acheté, le cas échéant.

Le Bénéficiaire doit envoyer dans les plus brefs délais la déclaration d'absence du domicile au service du Prestataire.

La première facture de l'Abonné comprendra l'abonnement mensuel téléassistance et les abonnements complémentaires (société d'intervention, détecteur de chutes,...), au prorata mensuel, et prenant en compte d'éventuelles prises en charge de la mensualité par des organismes tiers, ainsi que le forfait Installation et les prix de vente des accessoires non loués (coffre à clés, détecteur de fumée,...).

Des frais annexes sont susceptibles d'être facturés, selon les cas :

- prestation d'intervention à domicile sur alarme de nos sociétés d'intervention,
- prestation de changement d'offre de service téléassistance,
- prestation de récupération du matériel à domicile après résiliation,
- refacturation des frais d'intervention des services de secours (pompiers, SAMU,...)
- prestation de service après-vente et de support technique et frais en cas de perte ou détérioration de matériel, détaillés dans le chapitre 13
- frais de rejets de paiements (prélèvement impossible, chèque sans provision)

## ARTICLE 12 : SERVICE APRES-VENTE ET SUPPORT TECHNIQUE

En sus de la supervision quotidienne des matériels installés chez tous les abonnés (absences de tests cycliques, coupures secteur, supervision des déclencheurs, du niveau de charge des piles et batteries,...), le Prestataire assure le service après-vente : les Bénéficiaires et Utilisateurs contactent l'Abrapa qui assure la prise en charge des demandes d'assistance et le recueil de tout problème technique. L'intervention d'un technicien ne pourra être effectuée qu'au domicile principal du Bénéficiaire, sur le territoire du Bas-Rhin.

Les interventions réalisées à distance ou à domicile dans le but de remettre le système de téléassistance en ordre de marche optimal et relevant d'un dysfonctionnement du matériel non imputable au Bénéficiaire ou son entourage, sont prises en charge par le Prestataire et ne pourront être facturées.

Des interventions à domicile ne peuvent donner lieu à facturation que dans les cas suivants :

- Dysfonctionnement du matériel imputable au Bénéficiaire ou son entourage : détérioration, casse ou perte du transmetteur, du déclencheur ou d'un accessoire. **Pour les déclencheurs ou accessoires, un forfait de 40€ TTC sera facturé pour le remplacement des matériels détériorés ou perdus**, incluant le matériel remplacé, le déplacement, la prestation du technicien de téléassistance et les frais de traitement administratif des SAV. **Dans le cas de la détérioration ou perte du transmetteur, par défaut, le montant facturé dépendra de son ancienneté, selon la règle de calcul suivante : valeur d'achat TTC x (8 - âge de l'appareil) / 8.** L'âge de l'appareil est exprimé en année, sur la base de l'année d'achat. A partir de la 8<sup>e</sup> année, un forfait de 40€ sera appliqué. Les chapitres « Conditions particulières au système XXX » suivants apportent des règles de tarification spécifiques à certains transmetteurs en cas de casse ou de perte. Ces conditions prévalent sur la règle par défaut décrite ci-dessus.
- Interventions à domicile indues : l'intervention à domicile d'un technicien constatant le bon fonctionnement du système de téléassistance sera facturée 40€ TTC.
- Changement d'offre de service : l'intervention d'un technicien à domicile pour équiper le Bénéficiaire d'un

système de téléassistance diffèrent de celui installé, l'ajout ou la suppression d'un accessoire, seront facturées 20€ TTC. Le tarif de l'abonnement de la nouvelle offre de service et/ou des accessoires ajoutés ou retirés sera appliqué au jour d'installation des matériels, au prorata mensuel.

Les tarifs « Dysfonctionnement du matériel imputable au Bénéficiaire ou son entourage » sont donnés à titre indicatif, applicables sur l'année 2022. Ils pourront être révisés ultérieurement ; le tarif faisant foi est celui indiqué sur les fiches tarifaires et/ou des Conditions Générales de Vente de l'année concernée, sous réserve de la transmission des nouvelles conditions tarifaires à l'ensemble des Bénéficiaires concernés et de la signature des nouvelles versions des Conditions Générales de Vente.

Des tarifs spécifiques à certains matériels, applicables en cas de perte et de détérioration, sont détaillés dans les chapitres suivants « Condition particulières au système XXX ». Ces conditions dérogent aux règles générales de tarification du présent chapitre.

Les tarifs « Interventions à domicile indues » et « changement d'offre de service » sont donnés à titre indicatif, applicables sur l'année 2022. Ils pourront être révisés ultérieurement ; le tarif faisant foi est celui indiqué sur les fiches tarifaires de l'année concernée, sous réserve de la transmission des nouvelles conditions tarifaires à l'ensemble des Bénéficiaires concernés.

## ARTICLE 13 : CONDITIONS DE PAIEMENT

Une facture mensuelle est établie par le Prestataire et adressée au Bénéficiaire sur la base des Services commandés, après déduction des éventuelles participations versées directement au Prestataire par les éventuels organismes tiers financeurs (caisses de retraites, communes etc...).

Il pourra être proposé d'éviter l'envoi d'une facture mensuelle, souvent aux montants identiques, par le biais d'un échéancier. Ce dernier récapitule les coûts mensuels prévisionnels de l'année à venir et évite l'envoi d'une facture mensuelle, dans la mesure où le montant est conforme à celui indiqué sur l'échéancier. Si le montant réel d'une facture devait diverger du montant de l'échéancier, une facture sera émise vers le Bénéficiaire.

Les factures sont payables à réception par prélèvement automatique mensuel (effectué entre le 10 et le 20 du mois suivant). Les règlements par CESU sont également acceptés. Les chèques bancaires, virements ou espèces ne sont acceptés que dans le cas où le Bénéficiaire serait dans l'impossibilité de mettre en place un prélèvement automatique ou de régler par CESU.

La première facture de l'abonnement principal sera établie au prorata de la date d'entrée en vigueur du contrat.

La dernière facture après résiliation sera établie le mois de la réception. Tout mois entamé étant dû en intégralité.

## ARTICLE 14 : FACULTÉ DE RETRACTATION

Le Bénéficiaire dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la signature du contrat pour exercer, sans frais et sans motif, son droit de rétractation.

Le Bénéficiaire informera le Prestataire de sa décision de rétractation par l'envoi en recommandé avec accusé de réception avant l'expiration du délai de 14 jours susmentionné du formulaire de rétractation ci-joint ou tout autre support exprimant sa volonté de rétractation. Le Bénéficiaire qui exerce sa faculté de rétractation d'un contrat de Services dont l'exécution a commencé à sa demande expresse avant la fin du délai de rétractation se verra facturer par le Prestataire un montant correspondant aux services fournis (frais d'installation + frais d'abonnement au prorata des journées d'utilisation) jusqu'à la réception par le Prestataire de la demande de rétractation.

Dans cette hypothèse, en cas d'exercice du droit de rétractation, les frais de retour des matériels de téléassistance livrés seront à la charge du Bénéficiaire. Le retour devra s'effectuer par voie postale dans les 14 jours de l'exercice du droit de rétractation.

## ARTICLE 15 : RÉSILIATION

### 15.1 RÉSILIATION PAR LE BÉNÉFICIAIRE

Le Contrat de Services peut être résilié à tout moment pour quelque motif que ce soit, sans frais, par appel téléphonique, courrier ou courriel, en précisant la modalité d'arrêt du contrat souhaitée :

- fin de contrat à la restitution du matériel (envoyé par courrier, remis dans une antenne Abrapa, au siège de l'Abrapa, au service Bip Tranquille, ou récupéré par les soins du Prestataire, moyennant un forfait indiqué dans les grilles tarifaires). Le service de téléassistance restera ainsi actif jusqu'au moment de la désinstallation du dispositif de téléassistance à domicile ou la restitution du dispositif de téléassistance mobile,
- à date fixée : une confirmation écrite sera demandée, dans ce cas, via un formulaire envoyé au demandeur. La fin de contrat sera effective dans un délai maximum de 72h à compter de la date demandée.

### 15.2 RÉSILIATION PAR LE PRESTATAIRE

Le Prestataire pourra résilier le Contrat de Services par lettre recommandée avec accusé de réception au client dans les hypothèses suivantes, limitativement énumérées :

- non-paiement des Prestations après relances par courrier simple et courrier recommandé avec accusé de réception restées infructueuses,
- non-respect par le Bénéficiaire de ses obligations contractuelles après relances par courrier simple et courrier recommandé avec accusé de réception restées infructueuses,
- incompatibilité de l'état de santé du Bénéficiaire avec une utilisation conforme du matériel mis à disposition,

- abus de déclenchement d'alertes via dispositif de téléassistance pour des motifs ne relevant pas de la sécurité des personnes,
- conditions de sécurité insuffisantes pour l'intervenant professionnel se rendant au domicile après une alerte de téléassistance, présentant un danger physique pour l'intervenant,
- refus régulier du Réseau de Voisinage de se rendre au domicile du Bénéficiaire (si ce refus dépasse 50% des interventions demandées par la Centrale sur un mois) et ayant entraîné l'appel aux services de secours pour palier ces refus,
- réseau de Voisinage ne comportant pas ou plus d'intervenant dépositaire des clés et pouvant intervenir dans les 15 minutes suivant l'appel de la Centrale.

La résiliation sera effective dans un délai de 15 jours à compter de l'envoi par le Prestataire du courrier de résiliation au Bénéficiaire.

### 15.3 RÉSILIATION DE PLEIN DROIT

Le contrat sera résilié de plein droit en cas de déménagement du Bénéficiaire hors des départements ou de la zone de chalandise couverts par le service de téléassistance de l'Abrapa, d'admission du Bénéficiaire dans un établissement d'hébergement pour personnes âgées ou dépendantes, ou de décès du Bénéficiaire.

La résiliation sera effective 72 heures à compter de l'information communiquée au Prestataire.

### 15.4 FACTURATION ET RETOUR DU MATÉRIEL

Quel que soit l'origine ou le motif de résiliation, tout mois entamé sera dû en intégralité. Les frais de retour des matériels de téléassistance livrés seront à la charge du Bénéficiaire lequel dispose d'un délai de 30 jours pour la restitution.

En cas de non restitution dans le délai imparti, le Prestataire se réserve la possibilité d'appliquer et de facturer des frais, dont les montants sont indiqués dans le chapitre 7.7 des présentes Conditions Générales de Vente.

En cas de difficultés logistiques ou impossibilité de restituer le matériel dans le délai imparti, le possesseur du matériel peut contacter le service de téléassistance de l'Abrapa pour convenir ensemble de la date d'arrêt de service, de restitution prévisionnelle du matériel et d'arrêt de la facturation. Il peut être proposé d'effectuer la récupération du matériel par un technicien du service (selon tarif en vigueur ; à titre indicatif : 40€ TTC en 2022).

## ARTICLE 16 : PROPRIÉTÉ DU MATÉRIEL

Le matériel mis à disposition du Bénéficiaire reste la propriété du Prestataire, sous réserve du détecteur de fumée dont la propriété est transférée au Bénéficiaire au terme de 12 mois d'abonnement, du coffre à clés, qui appartient au Bénéficiaire dès lors qu'il a été payé et de certains dispositifs de téléassistance mobile qui sont vendus au Bénéficiaire. En cas de rétractation ou de résiliation du contrat, le Bénéficiaire est

tenu de restituer le matériel en parfait état dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de rétractation/résiliation du contrat.

## ARTICLE 17 : FOURNITURE DES SERVICES - ENGAGEMENTS DU BÉNÉFICIAIRE

Le Bénéficiaire s'engage :

- à mettre à disposition du Prestataire l'utilisation à titre gracieux de sa ligne téléphonique raccordée au réseau ORANGE (France Télécom), RTC. Les déclenchements d'appel, les alarmes techniques ainsi que les tests hebdomadaires génèrent le coût d'une communication au tarif local à la charge du Bénéficiaire (selon son opérateur). Dans le cadre d'un abonnement Prestataire Box, ce coût est pris en charge par le Prestataire,
- à avertir en cas de changement du code du coffre à clés,
- à assurer la présence des clés dans le coffre à clés,
- à avertir le Prestataire de tout changement d'opérateur ou modifications relatives à son installation téléphonique. Dans les cas où le Bénéficiaire bénéficie d'une offre ADSL, câble ou fibre, les conditions de transmission n'étant pas garanties, le Prestataire proposera l'option Prestataire Box assurant une transmission optimale. À défaut d'accord du Bénéficiaire et d'installation du dispositif Prestataire, la responsabilité du Prestataire du fait des difficultés de transmission ne pourra être recherchée,
- à faire établir les raccordements électriques nécessaires au bon fonctionnement du transmetteur ou du dispositif mobile,
- à communiquer au Prestataire les informations et moyens nécessaires à l'accomplissement de sa mission, notamment la liste des personnes constituant son réseau de voisinage,
- fournir au Prestataire les coordonnées précises (demandées sur la Fiche de Renseignements) du Réseau de Voisinage après avoir obtenu leur autorisation. Le Réseau de Voisinage est constitué de proches possédant un moyen d'accès au logement du Bénéficiaire leur permettant d'intervenir en cas d'appel de détresse.
- à souscrire à l'option Société d'Intervention s'il ne dispose pas dans son Réseau de Voisinage d'au moins une personne dépositaire des clés et pouvant intervenir dans les 15 minutes après l'appel de la Centrale,
- à communiquer les coordonnées de son médecin traitant,
- à avertir le Prestataire de tout changement de ses coordonnées et de celles de son réseau de voisinage,
- en cas d'appel de détresse, à autoriser l'ouverture de sa porte par l'une des personnes qui a été désignée dans la composition de son réseau de voisinage ou par l'organisme choisi, afin qu'il puisse recevoir des secours dans les meilleurs délais,
- à faciliter l'accès de son domicile en cas de besoin et à renoncer par avance à exercer des poursuites en réparation des dommages qui auraient pu être causés à la suite d'une telle intervention (exemple : bris de votre porte par les pompiers). Les frais engendrés par ces éventuels dégâts resteront à la charge du Bénéficiaire,

- à respecter les consignes écrites d'utilisation du transmetteur ou du dispositif mobile qui lui sont fournies lors de l'installation du matériel à son domicile. Le Bénéficiaire ne peut ni déplacer le matériel mis à sa disposition par le Prestataire, ni le céder à un tiers,
  - à effectuer un essai mensuel du ou des médaillons,
  - à inclure dans sa police d'assurance «habitation» tout le matériel remis par le Prestataire pendant toute la durée du contrat. Cette assurance doit couvrir les risques d'incendie, d'explosion, de dégât des eaux et de vol,
  - à inscrire sur la fiche confidentielle de renseignements, les coordonnées des personnes auxquelles il accepte de confier les clés de son domicile. L'une de ces personnes sera sollicitée en cas d'assistance pour procéder à l'ouverture des portes du domicile du Bénéficiaire afin de lui porter assistance et de faciliter, le cas échéant, l'intervention des secours. Cette fonction supposant une totale disponibilité du dépositaire des clés, le Bénéficiaire s'engage à recueillir préalablement l'accord des intéressés et assume seul la responsabilité de son choix et des conséquences pouvant en découler. En cas de modification ou d'indisponibilité temporaire du ou des dépositaire(s) des clés, le Bénéficiaire devra en informer le Prestataire,
  - à informer le Prestataire en cas de détérioration, vol ou perte du matériel immédiatement et au plus tard dans les 72h suivant l'évènement. L'opérateur lui indiquera alors la marche à suivre afin d'obtenir un nouveau matériel, dont le coût sera mis à la charge financière du Souscripteur, conformément aux conditions décrites au chapitre 7.7 des présentes Conditions Générales de Vente,
  - à transmettre au Prestataire toutes les informations nécessaires au bon déroulement des interventions, et à maintenir ces informations à jour. Le Bénéficiaire devra informer sans délai la centrale de toute absence de son domicile d'une durée supérieure à 24h et de toute coupure de l'alimentation électrique et/ou téléphonique de son domicile. En sa qualité de gardien responsable du matériel, le Bénéficiaire veillera à sa bonne conservation. Il devra répondre de tous les dommages, directs ou indirects résultant à sa faute ou sa négligence et assumera, à ce titre, les indemnités qui pourraient être demandées au Prestataire, sauf à justifier de l'existence d'un vice tel que défini par les dispositions de l'article 1641 du Code civil ou L. 211(4) du Code de la consommation. Il s'engage à utiliser le matériel selon les préconisations précisées dans la notice d'utilisation de l'appareil communiquées dans le cadre du procès-verbal d'installation et à maintenir le matériel sous une alimentation électrique (ou avec une charge suffisante pour les appareils mobiles) et à maintenir le branchement au réseau téléphonique tel qu'il a été vérifié au moment de la mise en service,
- Il demeurera, dans les mêmes conditions, responsable de toute détérioration, perte, destruction partielle ou totale et devra assumer le coût de remise en état ou de remplacement du matériel, à l'exclusion des cas de force majeure ou de faute avérée du Prestataire. Le Bénéficiaire est tenu d'assurer le matériel en responsabilité civile et illimitée, vol, incendie, explosion, défense et recours. Le Bénéficiaire s'engage également à signaler immédiatement tout changement d'opérateur téléphonique,

- à n'utiliser le bouton d'alerte ou n'appeler la centrale qu'en cas de nécessité impérieuse ou à des fins de test de matériel.

## ARTICLE 18 : RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE - GARANTIES

Le Prestataire garantit, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, le Bénéficiaire, contre tout défaut de conformité ou vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des Services commandés dans les conditions et selon les modalités définies en annexe aux présentes Conditions Générales de Vente.

Afin de faire valoir ses droits, le Bénéficiaire devra informer le Prestataire, par écrit, de l'existence des vices ou défauts de conformité dans un délai maximum de 8 jours à compter de la fourniture des Services.

Le Prestataire remboursera ou rectifiera ou fera rectifier (dans la mesure du possible) les Services jugés défectueux dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la constatation par le Prestataire du défaut ou du vice.

Le remboursement s'effectuera par crédit sur le compte bancaire du Bénéficiaire ou par chèque bancaire adressé au Bénéficiaire.

La garantie du Prestataire est limitée au remboursement des Services effectivement payés par le Bénéficiaire et le Prestataire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Les services sont conformes à la réglementation en vigueur en France.

Dans le cadre de sa prestation de téléassistance, le Prestataire est tenu à une obligation de moyens. La responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être recherchée en cas de :

- panne des réseaux de télécommunication,
- mauvais fonctionnement du transmetteur ou du dispositif mobile dû à une mauvaise utilisation par le Bénéficiaire, dégradation volontaire,
- en cas de force majeure (grèves, émeutes, incendies, coupures intempestives du réseau électrique, foudre, inondations, tempête, ...),
- impossibilité d'alerter le réseau de voisinage dont les coordonnées sont inexactes ou incomplètes.

Le Prestataire ne pourra être tenu de fournir le service de téléassistance au Bénéficiaire durant l'interruption du Service due à ces causes.

Toute défaillance du Service relative à la réception et au traitement des appels relève de la seule responsabilité de la Centrale.

## ARTICLE 19 : DROIT APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent entre le Prestataire et le Bénéficiaire sont régies par le droit français.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française.

Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

## ARTICLE 20 : LITIGES

Tous les litiges auxquels les Prestations ou opérations de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leur suites, et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le Prestataire et le Bénéficiaire, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Le Bénéficiaire est informé qu'il peut en, tout état de cause, recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (article L. 534-7 du Code de la consommation) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation. Le Bénéficiaire a la possibilité de saisir gratuitement un médiateur de la consommation par internet : [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com) rubrique « particuliers » ou par voie postale à ANM Conso - 62, rue Tiquetonne - 75002 PARIS. »

## ARTICLE 21 : DISPOSITIONS DIVERSES

### 21.1 ENREGISTREMENT DES CONVERSATIONS

Le Bénéficiaire est informé que son adhésion aux présentes Conditions générales vaut acceptation que l'ensemble de ses communications interphoniques avec la Centrale, et le cas échéant avec Le Prestataire, feront l'objet d'un enregistrement continu des conversations. Enregistrements conservés au maximum jusqu'à la durée légale de conservation.

### 21.2 INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Le Prestataire s'engage à la confidentialité des informations transmises par le Bénéficiaire.

**Responsable du traitement :** conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) 2016/679 du 27 avril 2016, l'Abrapa a nommé un délégué à la protection des données (DPO), en charge d'informer et de conseiller les services de l'association quant au traitement des données personnelles et de contrôler le respect du règlement et du droit national consacré en matière de protection des données personnelles. Il peut être contacté via l'adresse email [rgpd@abrapa.asso.fr](mailto:rgpd@abrapa.asso.fr).

**Quelles informations le Bip Tranquille collecte-t-il sur ses Bénéficiaires ?** Les informations enregistrées sont issues :

- des informations transmises via la Fiche de Renseignements, prérequis à toute installation de téléassistance, comprenant les coordonnées complètes du Bénéficiaire, de son réseau de voisinage et médecin traitant, des particularités de son logement et autres informations utiles à la bonne réalisation de la téléassistance : problèmes d'audition, d'élocution, de déplacement, etc.

- d'informations complémentaires, utiles à la bonne réalisation du service de téléassistance, collectées par le technicien lors de la visite d'installation,

- d'informations transmises au Bip Tranquille par le Bénéficiaire et son entourage tout au long de la vie du contrat de téléassistance et utiles à la bonne réalisation du service : absences, hospitalisations, changement notable d'état de santé,...

**Pour quelles finalités le Bip Tranquille traite-t-il vos informations personnelles ?** Les informations personnelles collectées par le service du Bip Tranquille ont toutes pour objet d'assurer :

- le bon déroulement du processus d'assistance en cas d'alerte lancée via le système de téléassistance,

- une réponse adaptée et rapide de la centrale d'écoute selon les particularités du Bénéficiaire et de son réseau de voisinage,

- la maintenance préventive et curative des appareils installés chez le Bénéficiaire,

- une facturation correcte en terme de destinataire, montants et moyens de règlement,

- l'information du Bénéficiaire ou de son entourage au sujet des nouvelles offres de service de téléassistance, appeler à la participation à des études ou opérations de recherche et développement, participer à des enquêtes, etc.

**L'Abrapa partage-t-elle vos informations personnelles ?** Les informations récoltées ne sont partagées qu'au sein de l'association, accessibles aux différents services de l'Abrapa effectuant des prestations auprès du Bénéficiaire, afin de garantir que les différents intervenants potentiels disposent d'informations précises et utiles à la bonne réalisation du service (par exemple que l'abonné est malentendant, afin que les opérateurs de téléassistance ajustent le volume de parole et l'élocution).

Des données personnelles sont transmises aux centrales d'écoute prenant en charge les alarmes de téléassistance afin de garantir le bon déroulé du processus d'aide, ainsi que dans le cadre de projets, études ou enquêtes de satisfaction. Dans ces derniers cas, les informations sortant de l'enceinte de l'association sont invariablement anonymisées.

**Protection de vos informations personnelles :** les informations personnelles sont stockées sous leur forme papier dans les bureaux des services de l'Abrapa, dont l'accès est limité aux membres de l'association, ainsi que sur support numérique. Les logiciels stockant ces informations sont tous sujets à identification de l'utilisateur et à une politique de gestion des droits limitant l'accès à ces dernières. La sécurité informatique étant assurée par un prestataire spécialisé, il est par ailleurs imposé aux partenaires extérieurs stockant des informations



personnelles (Centrales d'écoute) non anonymisées le respect de ces mêmes règles RGPD et des contraintes de suppression des enregistrements vocaux effectués à chaque alerte de téléassistance dans les 2 mois suivant le dialogue.

**Accès à vos informations et exercice de vos droits en termes de données personnelles :** Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatisé destiné à faciliter la gestion du dossier des Bénéficiaires par le Prestataire. Conformément à la loi sur l'informatique, les fichiers et les libertés du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, le Bénéficiaire et le Prestataire disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations les concernant en écrivant au Prestataire, 59 Avenue de Vendôme 45190 BEAUGENCY.

L'opposition à la conservation de données personnelles répondant à ces contraintes de bon fonctionnement du service de téléassistance peut être incompatible avec la poursuite du service de téléassistance, conformément à la Base Légale du Traitement des Données Personnelles, article 6(1)b. du RGPD. Le service du Bip Tranquille se réserve le droit de résilier de plein droit le contrat s'il considère le retrait d'informations comme critique dans le processus de téléassistance du Bénéficiaire.

Pour faire opposition à la conservation ou le partage d'informations personnelles pour les abonnés téléassistance, contacter [biptranquille.loiret@abrapa.asso.fr](mailto:biptranquille.loiret@abrapa.asso.fr). Si après nous avoir contactés, vous n'avez pas obtenu satisfaction dans le délai légal de 30 jours, vous pouvez en référer à la CNIL pour introduire une réclamation : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

**Durée de conservation de vos informations personnelles :** les données sur papier sont conservées selon les durées légales de conservation en vigueur (10 ans pour les factures, 5 ans pour les contrats,...) puis détruites par un prestataire spécialisé au terme de ces délais légaux. Les données numériques restent enregistrées à minima tant qu'une ou plusieurs prestations sont fournies au Bénéficiaire par l'Abrapa. Elles sont archivées au terme d'une période de 2 ans minimum d'inactivité du Bénéficiaire. Les données plus sensibles, telles que les rapports d'appels du service d'appel de convivialité, pouvant contenir des informations personnes dédiées aux appelants et eux seuls, sont quant à elle anonymisées au terme de la prestation.

### 21.3 FORCE MAJEURE

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes, découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

### 21.4 RÉSOLUTION DU CONTRAT

En cas de non-respect par le Bénéficiaire de son obligation de payer le prix, le contrat pourra être résolu au gré du Prestataire.

Il est expressément convenu entre les Parties que le débiteur d'une obligation de payer aux termes de la présente convention, sera valablement mis en demeure par la seule exigibilité de l'obligation, conformément aux dispositions de l'article 1344 du Code civil.

### 21.5 DROIT DE RÉTRACTATION

Le Bénéficiaire/Souscripteur dispose, conformément à la loi d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation auprès du Prestataire et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à des fins d'échange ou de remboursement, sauf si l'exécution des prestations a commencé, avec l'accord du Bénéficiaire/Souscripteur, avant la fin du délai de rétractation.

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne, à l'aide du formulaire de rétractation ci-joint, ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter et notamment par courrier postal adressé au Bip Tranquille, 59 Avenue de Vendôme 45190 BEAUGENCY ou un mail à l'adresse [biptranquille.loiret@abrapa.asso.fr](mailto:biptranquille.loiret@abrapa.asso.fr) mentionnant la commande concernée par cette rétractation.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des Services commandés est remboursé. Les frais d'installation, si cette dernière a été effectuée avant rétractation, restent à la charge du Bénéficiaire.

Le remboursement des sommes effectivement réglées par le Bénéficiaire/Souscripteur sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception, par le Prestataire, de la notification de la rétractation du Bénéficiaire/Souscripteur.

### 21.6 INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE - ACCEPTATION DU BÉNÉFICIAIRE

Le Bénéficiaire/Souscripteur reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du Service,
- le prix des Services et des frais annexes (livraison, par exemple),
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le Prestataire s'engage à fournir les Services demandés,
- les informations relatives à l'identité du Prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte,
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre,
- les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, son interopérabilité,
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

### 21.7 COFFRE A CLES

Les coffres à clés proposés par l'Abrapa deviennent la propriété du Bénéficiaire après la vente. Le produit est couvert par la garantie du constructeur. L'Abrapa ne peut pas être tenue

responsable du remboursement ou remplacement du coffre si ce dernier devait présenter un dysfonctionnement quelconque ne rentrant pas dans les conditions de la garantie du fabricant ou d'un défaut lié à l'opération d'installation du coffre.

Toute opération de maintenance, requérant le déplacement d'un technicien (assistance au changement de code, ouverture d'un coffre dont le code a été perdu,...), et indépendante de l'opération de fixation du coffre sera facturée (cf. fiches tarifaires).

Le choix du code et sa diffusion sont à la charge et responsabilité du Bénéficiaire. Ont accès à ce code :

- la centrale d'écoute, qui le diffuse à l'intervenant (proche, service de secours, intervenant professionnel,...) si une intervention est requise après lancement d'une alerte via le système de téléassistance. La centrale n'est autorisée à diffuser le code, s'il lui est demandé, qu'aux membres du réseau de voisinage indiqués sur la fiche de renseignement et après les avoir authentifiés par leur adresse et/ou numéro(s) de téléphone(s),
- les différents services de l'Abrapa, susceptibles d'intervenir chez le Bénéficiaire équipé du système de téléassistance et d'un coffre à clés Abrapa.

Le Bénéficiaire / souscripteur peut à tout moment, par simple appel téléphonique ou courrier à notre service :

- s'opposer à la diffusion du code au sein des services de l'Abrapa et de la centrale d'écoute de téléassistance. En cas de souscription à l'option d'intervention par des professionnels, un double de toutes les clés permettant l'accès au logement sera exigé. L'absence de moyens d'accès au logement par la société d'intervention entraînera la résiliation du contrat d'intervention,
- s'opposer à la transmission du code à l'un ou plusieurs des membres du réseau de voisinage. En cas de souscription à l'option d'intervention par des professionnels, un double de toutes les clés permettant l'accès au logement sera exigé,
- informer le service du Bip Tranquille de tout changement de code du coffre à clés pour garantir l'accès des intervenants.

Responsabilité :

- il est conseillé au Bénéficiaire de vérifier auprès de son assurance logement que l'utilisation d'un coffre à clés est conforme aux dispositions de couverture de l'assurance en cas d'intrusion effectuée à l'aide des clés stockées dans le coffre à clés,
- dans tous les cas, le contenu de la boîte aux lettres n'est jamais couvert par ces assurances. Ni les clés, ni le coffre à clés ne doivent se trouver dans la boîte aux lettres,
- le Prestataire décline toute responsabilité en cas d'intrusion au domicile par le biais de clés stockées dans le coffre à clés,
- le Prestataire décline toute responsabilité en cas de difficultés rencontrées lors d'une intervention faisant suite à une alerte de téléassistance, si les clés stockées dans le

coffre à clés n'étaient pas accessibles au moment de l'intervention.

## Formulaire de rétractation

Conditions : compléter et signer ce formulaire ; L'envoyer par Lettre Recommandée avec Avis de Réception ; Utiliser l'adresse figurant au dos ; L'expédier au plus tard le 14<sup>ème</sup> jour calendaire à partir du jour de la commande ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

Je soussigné(e), déclare annuler la commande ci-après :

- Nature du bien ou service commandé :

- Date de la commande :

- Nom et prénom du souscripteur :

- Adresse du souscripteur :

Signature du souscripteur :

Fait en deux exemplaires :

Date :

Signature du Bénéficiaire :

Je soussigné(e) .....  
Déclare avoir reçu et pris connaissance des Conditions  
Générales de Vente du service Bip Tranquille de L'Abrapa :

Fait en deux exemplaires :

**Date :**

**Signature du Bénéficiaire :**

