

CONDITION GÉNÉRALES

Article 1 - Définitions

- **Téléassistance** : service destiné aux particuliers résidents en France Métropolitaine permettant d'activer un système d'alerte en cas de besoin.
- **Montre connectée** : Système autonome permettant de déclencher une alarme (France, hors Dom-Tom) sous réserve de disponibilité du réseau de télécommunication mobile.
- **La Société** : Le contrat est souscrit auprès de la SARL Oxygen dont le siège social est situé 5 Quai Jaÿr, 69009 Lyon ci-après dénommée "la Société".
- **Souscripteur** : personne physique majeure souscrivant le contrat pour elle-même ou pour le compte d'une autre personne physique, « l'utilisateur ».
- **Utilisateur** : personne physique résidant en France métropolitaine, nommément désignée au bulletin de souscription et bénéficiant du service de Téléassistance. Il peut être le souscripteur ou une autre personne. En cas de souscription à une « formule couple », un 2ème utilisateur résidant au même domicile est déclaré au contrat. Il bénéficie d'un bouton d'alerte personnel, relié à la même centrale d'alerte que celui de l'utilisateur principal ou d'une montre connectée personnelle.
- **Fiche de renseignements personnels** : fiche d'identification de l'utilisateur et de son réseau de proximité, nécessaire au bon fonctionnement du service de Téléassistance et devant être remplie par le ou les utilisateur(s) avant la mise en service de la Téléassistance.
- **Réseau de proximité** : personnes physiques nommément désignées par le ou les utilisateur(s) et sous leur responsabilité, susceptibles d'être prévenues ou sollicitées pour intervenir auprès du ou des utilisateur(s) dans le cadre de l'activité de Téléassistance souscrite. Plus précisément dans le cas de l'option Aidants et des services liés au réseau social familial, les contacts autorisés sont ceux à qui le souscripteur et/ou l'utilisateur remet(tent) le numéro de téléphone associé à la centrale d'alarme (montre ou centrale d'alarme connectée), sous leur responsabilité.
- **Centre d'écoute** : est constitué des téléopérateurs qui réceptionnent et traitent les appels ou alarmes émis par le ou les utilisateur(s).

Article 2 - Prérequis

Le dossier d'abonnement doit être complété (notamment les éventuels consentements recueillis par cases à cocher dans le cadre de certaines offres ou options), daté et signé, et retourné à la Société, valant ainsi conclusion du contrat. Il comprend : le bulletin de souscription, le mandat de prélèvement SEPA, et la fiche de renseignements personnels. Le souscripteur et/ou l'utilisateur doivent préalablement avoir pris connaissance des présentes conditions générales.

Article 3 - La prestation de Téléassistance

En cas de déclenchement d'une alarme, un contact interphonique s'établit entre l'utilisateur et le Centre d'écoute. Selon les éléments recueillis lors de l'échange avec l'utilisateur, le Centre d'écoute décide de solliciter un ou plusieurs contacts de proximité ou les secours d'urgence. Les prestations sont réalisées sous réserve du réseau de télécommunication, d'accès au réseau de téléphonie mobile et GPS.

L'intervention des secours n'est sollicitée par le Centre d'écoute qu'en cas de situation de danger confirmé. Le Centre d'écoute ne fournit, directement ou indirectement, aucune assistance médicale à l'abonné. Il ne se substitue ni ne garantit les interventions des organismes de secours.

Les éventuels frais d'intervention des secours sont à la charge de l'utilisateur, y compris les frais d'une intervention non justifiée. Le service est assuré, en langue française, 24h/24 et 7 jours sur 7.

Pour l'organisation des secours, l'utilisateur consent à ce que les services d'urgence puissent pénétrer dans son domicile par tous moyens utiles pour lui porter assistance, sans que la Société ne puisse être tenue responsable des dégâts qui pourraient être occasionnés lors de l'intervention.

Les activités d'installation, de maintenance et d'écoute sont susceptibles d'être sous-traitées à des prestataires sélectionnés par la Société.

La Société s'engage à garantir et à faire respecter par ses personnels, ses distributeurs agréés, ses partenaires et ses prestataires le caractère strictement confidentiel des informations et des documents communiqués par le souscripteur et/ou l'utilisateur. Ces informations sont uniquement réservées aux services de la Société en charge du contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires.

Particularités des différentes offres et options :

• Téléassistance à domicile connectée :

Définition et contours de l'offre :

La centrale d'alarme mise à disposition dans le cadre de l'offre Téléassistance à domicile connectée est dotée d'un écran et intègre une caméra permettant des échanges vidéo et des services associés.

Prérequis :

> Acceptation par l'utilisateur d'entrer en relation vidéo avec les opérateurs du Centre d'écoute et d'être également vu par ces derniers, recueillie sur le bulletin de souscription. L'utilisateur accepte également que ses contacts autorisés, auxquels, lui et/ou le souscripteur auront communiqué sous leur responsabilité le numéro de téléphone associé à la centrale d'alarme, puissent entrer en contact vidéo avec lui et lui adresser des messages (sous forme de texte pouvant être retranscrit oralement et de photos).

> L'utilisateur doit disposer d'une connexion internet à son domicile. A défaut, les services associés à cette offre restent accessibles via la souscription d'une option dédiée au tarif défini dans le bulletin de souscription.

> Vidéo :

Le Centre d'écoute a la possibilité d'entrer en contact vidéo avec l'utilisateur lors de l'émission d'une alerte par ce dernier, et dans le cas où l'utilisateur aura donné son autorisation dans le bulletin de souscription. L'opérateur du Centre d'écoute entre en contact audio dans un premier temps et se fera repréciser par l'utilisateur sa volonté d'entrer en contact vidéo. Cette vidéo permettra le cas échéant à l'opérateur de mieux apprécier la situation dans laquelle se trouve l'utilisateur.

Les séquences vidéo ne donnent pas lieu à un enregistrement.

La caméra intégrée à la centrale d'alarme pourra également servir aux échanges vidéo entre l'utilisateur et son entourage dans l'hypothèse où il aura accepté de communiquer, sous sa responsabilité, le numéro de téléphone de la centrale d'alarme à des contacts autorisés (selon les modalités définies ci-après).

> **Service conseil médical** : Via une pression sur l'icône dédiée à cet effet sur la centrale d'alarme, **l'utilisateur est mis en relation avec des professionnels de santé diplômés (médecins généralistes)**, inscrits au Conseil de l'Ordre dont ils relèvent, par téléphone aux fins de téléconseil médical, sans délivrance de prescription médicale ni diagnostic. Dès l'appel lancé par l'utilisateur, le plateau médicalisé le rappelle dans les meilleurs délais et entre en communication via la centrale d'alarme.

Les échanges avec le plateau médicalisé, prestataire de la Société, sont anonymes et ne donnent lieu à un enregistrement des conversations uniquement dans le cadre d'une démarche qualité.

En utilisant la plateforme de conseil médical, l'utilisateur reconnaît que le professionnel de santé ne peut absolument pas l'examiner physiquement. L'échange avec le professionnel de santé ne donnera lieu à aucun diagnostic, ni prescription. Seul un avis sera émis, uniquement sur la base des éléments et informations fournis par l'utilisateur (problématiques de santé au quotidien : aide à la compréhension d'un symptôme, d'un diagnostic, d'un traitement). Le médecin traitant de l'utilisateur reste seul responsable de la gestion de son état de santé. Les professionnels de santé sont tenus à une obligation de moyens et non de résultat.

Le service est accessible 7 jours /7, 24 heures /24, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle du prestataire et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du service.

> Réseau social familial

Prestation « Familéo » :

Le partenaire prestataire de la Société, Entourage Solutions, propose le service FAMILÉO, lequel est un réseau social privé qui met en relation les utilisateurs avec leurs proches.

Via une application mobile pour smartphone, **les familles et les proches peuvent envoyer des messages texte et des photos aux utilisateurs.** Ces messages sont saisis par l'entourage sur l'application FAMILÉO à télécharger sur les Stores (smartphones IOS et Android).

Un code famille sera communiqué à l'utilisateur ayant souscrit à cette offre, à charge pour ce dernier de le remettre à son entourage afin qu'il crée un compte FAMILÉO. La création du compte se fera sous réserve que l'entourage accepte les Conditions Générales d'Utilisation de la société Entourage Solutions. Grâce à cette application, les proches peuvent convier d'autres membres de la famille afin de créer un réseau familial autour de l'utilisateur.

Les messages seront ensuite restitués aux utilisateurs sur la centrale d'alarme de téléassistance à domicile connectée.

Lors de la résiliation du contrat et de la restitution du matériel, la société s'engage à effacer l'ensemble des données contenues dans la centrale d'alarme.

Prestation réseau familial proposé par la Société :

La Société met à disposition de l'utilisateur et de son entourage, dans le cadre de l'offre de Téléassistance à domicile connectée, une application pour Smartphone Android. Via le numéro de téléphone de la centrale d'alarme, communiqué par le souscripteur et/ou l'utilisateur sous leur responsabilité, **l'entourage sera en mesure d'adresser des messages texte et d'entrer en contact vidéo avec l'utilisateur.**

Engagements du souscripteur et/ ou de l'utilisateur:

Pour le service conseil médical :

- Ce service est destiné uniquement à l'utilisateur et lui est personnel. Il s'engage à ne pas permettre à son entourage l'accès à ce service. Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à utiliser ce service de manière diligente et raisonnable, uniquement lorsqu'un conseil est nécessaire et sans usage intempestif. A défaut, la Société se réserve le droit de facturer l'utilisateur en complément de son abonnement.

Pour la vidéo et le réseau social médical :

- Informer son entourage sur le contenu des échanges, ce dernier ne devant pas tenir de propos à caractère diffamatoire, discriminatoire, agressif, provocant ou injurieux ou des propos contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou aux lois et règlements en vigueur. L'utilisateur est tenu au même engagement,

- Informer son entourage des fonctionnalités de la centrale d'alarme de téléassistance à domicile connectée et en particulier l'usage du réseau social familial et l'échange de contenus, lequel doit être utilisé de manière diligente et raisonnable, sans usage abusif du service.

- Communiquer le numéro de téléphone associé à la centrale d'alarme, remis par la Société, à ses contacts autorisés sous sa responsabilité.

• Téléassistance mobile sur montre connectée

Elle requiert la réunion des trois conditions suivantes et l'accord de l'utilisateur sur les points suivants. Par la signature du présent Contrat, l'utilisateur accepte les prérequis suivants et leur utilisation :

> La localisation précise de l'utilisateur par le Centre d'écoute, grâce aux indications données par l'utilisateur et/ou au système de géolocalisation de la montre connectée, la prestation de Téléassistance montre connectée ne pouvant être réalisée sans cette géolocalisation. La Société ne pourra être tenue pour responsable d'une erreur ou d'une absence de géolocalisation. La géolocalisation s'appuyant notamment sur une réception de données GPS (données satellitaires), le système ne fonctionne correctement qu'en extérieur et dans un lieu dégagé de tout obstacle.

> L'établissement d'un dialogue avec l'utilisateur. Les appels silencieux (absence de dialogue) ne sont pas assimilés à une alarme. Ils font simplement l'objet d'un message adressé aux contacts de proximité.

> Le Centre d'écoute apprécie la nécessité d'activer la vidéo sur la montre connectée, au cas par cas, comme mesure de sécurité supplémentaire permettant d'entrer en contact avec l'utilisateur.

> Option Aidants :

Définition :

> **Périmètre de sécurité** : périmètre géographique déterminé par le souscripteur, défini, au cas par cas, par le souscripteur, autour du point de départ qui est le domicile de l'utilisateur. En toute hypothèse, ce périmètre ne pourra pas excéder 10 kilomètres.

> **Sortie de périmètre** : franchissement par l'utilisateur des limites du périmètre de sécurité. En cas de sortie du périmètre pré-défini, un SMS est envoyé aux contacts autorisés. Ce SMS est généré à partir du moment où la position sera vérifiée en dehors du périmètre avec une précision acceptable, sous réserve d'accès au réseau de télécommunication mobile et sous réserve d'une montre allumée et chargée.

> **Coordonnées GPS** : données en latitude et longitude (constituant un lien GPS) que le contact autorisé recevra en cas de sortie de périmètre ou lors de toute interrogation de la position GPS de l'utilisateur (=SMS de position) et qu'il pourra lire sur un smartphone via toute application de géolocalisation.

> **Appel** : Les contacts autorisés par l'utilisateur à le géolocaliser et à obtenir le numéro de téléphone associé à la montre pourront appeler la montre pour entrer en conversation et adresser un SMS spécifique afin d'obtenir la position GPS de l'utilisateur.

Prérequis :

> Acceptation par l'utilisateur d'être géolocalisé par ses contacts autorisés, à tout moment, recueillie sur le bulletin de souscription. Il peut à tout moment faire le point sur ses contacts autorisés à l'Option Aidants en appelant le Service clients,

> Les contacts doivent détenir un smartphone compatible avec une application de géolocalisation.

> Les contacts autorisés doivent avoir communiqué leur numéro de téléphone mobile (smartphone) à la Société.

Process :

Le numéro de téléphone associé à la montre connectée est communiqué au souscripteur et à l'utilisateur (principal uniquement) qui le communique aux contacts autorisés. L'adresse de l'utilisateur est considérée comme le point central du périmètre de sécurité. Dans tous les cas, la définition précise de ce point et la délimitation du périmètre de sécurité se fera directement par téléphone avec le Service clients, ces derniers contactant le souscripteur à la mise en place du contrat.

En retour, un courrier sera édité à l'attention du souscripteur et de l'utilisateur mentionnant le numéro de téléphone de la montre connectée, le point GPS et le périmètre de sécurité, les modalités de fonctionnement. Il revient à l'utilisateur de communiquer ces informations aux contacts qu'il autorise, celui-ci ayant le plein contrôle sur la faculté d'être géolocalisé. L'utilisateur aura accès, à tout moment, via le Service clients, au récapitulatif de ces contacts autorisés à le géolocaliser ainsi qu'à la mise à jour de cette liste.

Article 4 - Le matériel

• 4.1 Description du matériel

Le matériel de Téléassistance est constitué d'une centrale d'alerte et d'un déclencheur et/ou d'une montre connectée. Le matériel demeure la propriété insaisissable et inaliénable de la Société. Il ne peut être ni cédé, ni loué à un tiers.

L'utilisateur est gardien de ce bien. Il s'engage à le maintenir en bon état de marche et à le restituer en cas de résiliation, quel qu'en soit le motif. En cas de perte, de vol, de destruction, de dégradation ou de non restitution après résiliation du contrat, le souscripteur ou ses ayants droits seront redevables du prix de remplacement du matériel, plafonné à la valeur de 6 mois d'abonnement.

• 4.2 Option d'installation du matériel de téléassistance à domicile

L'installation du matériel est réalisée au domicile de l'utilisateur aux jour et heure convenus avec celui-ci lors de l'entretien de planification. Si pour une raison inhérente au souscripteur ou à l'utilisateur, l'installation ne pouvait être réalisée au moment convenu, ce dernier devra en informer la Société dans les 24 heures précédant l'installation prévue. A défaut, la Société sera fondée à lui réclamer une indemnité égale aux frais d'installation. La mise en service de la Téléassistance est validée par la signature d'un procès-verbal d'intervention technique. La centrale d'alerte ne doit être déplacée de l'endroit indiqué dans le procès-verbal en aucun cas et sous aucun prétexte sans l'accord préalable de la Société.

• 4.3 Maintenance du matériel

La société assure la maintenance du matériel fourni et installé, dans des conditions normales d'utilisation, pendant toute la durée du contrat. Dans le cadre de la téléassistance à domicile, afin de vérifier le bon fonctionnement du matériel et la liaison avec le Centre d'écoute, la centrale d'alerte effectue un autotest de contrôle selon une fréquence minimale d'une fois par semaine. Le coût des communications des tests de contrôle, sur la centrale d'alarme à domicile « classique », est à la charge du titulaire de la ligne téléphonique (**appel non surtaxé**) : coût estimatif au 01/01/2017 : 0 € dans le cadre d'une ligne dégroupée, 0,08 € par appel pour une ligne classique).

En cas de maintenance nécessitant le retour du matériel défectueux auprès de la société, les frais correspondant seront à la charge du souscripteur. Toute anomalie de fonctionnement du matériel constatée par l'utilisateur doit être immédiatement signalée à la Société. La date d'intervention de maintenance sera définie dans les meilleurs délais avec l'utilisateur lors de l'entretien de planification.

La garantie de maintenance (pièces et main d'oeuvre) est exclue dans les cas suivants :

- non respect par l'utilisateur des obligations souscrites dans le présent contrat ;

- toute détérioration du matériel imputable à l'utilisateur, et de façon générale toutes causes autres que celles résultant d'une utilisation normale ;

- tout mauvais fonctionnement résultant d'adjonction de pièces ou

dispositifs non fourni par la Société, modification des spécifications techniques du matériel, intervention sur le matériel de quelque nature que ce soit par une personne non agréée par la Société, déplacement du transmetteur ;

- détérioration ou dysfonctionnement du matériel résultant directement ou indirectement d'accidents ou de chocs, surtension, foudre, inondation, incendie ou d'un cas de force majeure ;

- variation ou coupure du courant électrique, dérangement ou pannes de la ligne téléphonique, interférence ou brouillage de toute sorte.

L'utilisateur est invité à vérifier que son assurance multirisque habitation couvre bien les risques liés au vol, à l'incendie du matériel et aux surtensions électriques et autres risques que peut encourir le matériel de téléassistance.

Le coût d'une intervention de maintenance de la Société dans l'un ou l'autre des cas d'exclusion visés ci-dessus fera l'objet d'une facturation spécifique, réglée par le souscripteur. L'utilisateur bénéficie, via le matériel mis à sa disposition et la prestation de service, d'un droit d'utilisation du logiciel intégré à la montre connectée et à la centrale d'alarme à domicile connectée et n'acquiert aucun droit sur les codes sources du logiciel. L'utilisateur s'engage à ne procéder à aucune altération, correction, arrangement, traduction, décompilation, réinitialisation usine, démontage ou modification du logiciel.

Article 5 - Responsabilités et obligations

5.1 Responsabilité du souscripteur et/ou de l'utilisateur

Le souscripteur et/ou l'utilisateur s'engagent à fournir à la Société l'ensemble des informations nécessaires au bon déroulement des interventions (informations précisées sur la fiche de renseignements personnels) et à informer de toute modification. A défaut, la Société sera déchargée de toute responsabilité en cas d'impossibilité d'exécuter les prestations décrites dans les présentes conditions générales. L'utilisateur devra réaliser un test mensuel, par l'envoi d'une alerte au moyen du déclencheur (bouton d'alarme associé à la téléassistance à domicile et/ou la montre connectée) afin de s'assurer de son bon fonctionnement et de la mise en relation avec le Centre d'écoute. A défaut, il devra contacter le service client de la Société dans les meilleurs délais pour lui faire part du dysfonctionnement. A titre de recommandation, l'utilisateur pourra effectuer ce test tous les mois au jour correspondant à sa date d'anniversaire. Il s'engage à respecter les engagements précisés à l'article 3.

Par ailleurs, l'utilisateur est responsable du bon fonctionnement du matériel mis à sa disposition :

> Il s'engage à faire un usage adéquat du service de Téléassistance conforme aux finalités de cette prestation.

> Il s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou anormale du service de Téléassistance, ainsi que tout agissement qui pourrait mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des alertes transmises par le matériel.

> Il s'engage à informer immédiatement la Société de tout dysfonctionnement ou dégradation du matériel.

> Il s'engage à informer immédiatement la Société de la perte ou du vol notamment de la montre, afin que le service de Téléassistance soit désactivé,

> Il s'engage à utiliser uniquement le chargeur remis par la Société. Les conversations téléphoniques avec le Centre d'écoute et les données de géolocalisation émises dans le cadre du présent service sont enregistrées et conservées 2 mois par la Société ou ses prestataires.

5.2 Responsabilité de la Société

La société assure et est responsable de la bonne exécution des prestations décrites et définies aux présentes conditions générales. La société est redevable d'une obligation de moyens et non de résultat. La société ne peut en aucun cas se substituer au réseau de proximité, ni aux organismes de secours et à leurs décisions. En cas de dégroupage total de la ligne téléphonique, l'arrêt de l'alimentation électrique peut entraîner l'arrêt du fonctionnement du service téléphonique et donc l'absence de transmission des alarmes. La Société ne peut être tenue pour responsable de l'absence de traitement d'une alarme non reçue en raison du non fonctionnement de l'installation téléphonique.

La société sera déchargée de toute responsabilité dans les circonstances suivantes :

- indisponibilité, défaillance ou panne du réseau de télécommunication ou du boîtier d'interface de l'utilisateur, quelle qu'en soit la cause ;

- occupation de la ligne de l'utilisateur ;

- défaillance ou de panne de l'installation électrique de l'utilisateur, quelle qu'en soit la cause ;

- déplacement non autorisé de la centrale d'alerte, utilisation non conforme du matériel et/ou sa dégradation ;

- cas de force majeure ;

- indisponibilité, retard, refus d'intervenir des intervenants (contacts de proximité ou secours), ou mauvais traitement des secours apportés ;

- manquement à tout ou partie des obligations décrites aux présentes et mises à la charge du souscripteur et/ou de l'utilisateur dans les présentes conditions générales.

Dans le cadre de la téléassistance mobile, la Société sera déchargée de toute responsabilité dans les circonstances supplémentaires suivantes :

> indisponibilité, défaillance ou panne du réseau de télécommunication de la montre connectée de l'utilisateur, quelle qu'en soit la cause ;

> indisponibilité ou occupation de la ligne de la montre connectée de l'utilisateur ;

> défaillance ou panne de batterie de la montre connectée de l'utilisateur, quelle qu'en soit la cause (batterie pas suffisamment chargée, ...) ;

> défaillance du système de géolocalisation de la montre connectée, quelle qu'en soit la cause.

> mauvaise utilisation de la montre par l'utilisateur ; utilisation de la montre connectée non conforme à son usage de Téléassistance ;

> en cas de non-respect par l'utilisateur des dispositions de l'article 5-1 des présentes conditions générales ;

> en cas de perte ou de vol de la montre connectée.

Article 6 - Durée - Facturation

6.1 Date d'effet - Durée

Le contrat prend effet à la date de raccordement de l'utilisateur au service de téléassistance et se poursuit pour une durée indéterminée. **Le souscripteur peut mettre fin au contrat à tout moment.** La demande de résiliation doit être adressée par écrit à la Société. Elle prend effet le dernier jour du mois au cours duquel elle a été reçue.

En cas de décès de l'utilisateur, le contrat est résilié de plein droit. La date d'effet de la résiliation est le dernier jour du mois au cours duquel cette information a été reçue par écrit. En cas de résiliation, le matériel de Téléassistance devra être renvoyé à la Société, et ceci aux frais du souscripteur.

A défaut de retour du matériel complet et en bon état dans un délai de 15 jours à compter de la résiliation du service, le souscripteur ou ses ayants droits seront redevables du prix de remplacement du matériel, plafonné à la valeur de 6 mois d'abonnement.

La Société peut résilier le présent contrat sous réserve de prévenir le souscripteur par lettre recommandée avec accusé de réception et de respecter un préavis de 30 jours à compter de la date de réception du courrier (à première présentation), à l'exception de la résiliation pour défaut de paiement décrite à l'article 6.2 des présentes conditions générales.

6.2 Facturation / Paiement

Les conditions tarifaires applicables à la prestation sont remises au souscripteur lors de la souscription et sont disponibles sur demande auprès de la Société. Le règlement s'effectue le 10 de chaque mois. L'abonnement est payable d'avance. Tout mois commencé est dû. Le premier mois d'abonnement sera facturé au prorata du mois en cours, à compter de la date de mise en service.

En cas de défaut de paiement, après mise en demeure adressée au souscripteur et restée sans réponse pendant un délai de 15 jours (à première présentation), le contrat de Téléassistance sera résilié de plein droit. Le souscripteur restera débiteur des sommes dues, des frais engagés nécessaires au recouvrement des créances au tarif en vigueur et, à défaut de retour du matériel complet et en bon état, du prix du matériel plafonné à la valeur de 6 mois d'abonnement. **En cas d'hospitalisation pour une durée prolongée, les conditions d'application du contrat peuvent être adaptées selon des modalités à convenir avec la société** (contacter le service client). La Société se réserve la possibilité de réviser ses tarifs au début de chaque année civile. En cas de désaccord sur le nouveau tarif, le souscripteur a la faculté de résilier l'abonnement dans les conditions prévues à l'article 6.1.

Article 7 – Informatique et Libertés

La Société est responsable du traitement des données à caractère personnel. En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les données à caractère personnel recueillies concernant le souscripteur et/ou l'utilisateur ainsi que le réseau de proximité sont nécessaires à la mise à oeuvre du service. Elles sont destinées, de même que celles qui sont recueillies ultérieurement, à la Société ainsi qu'à ses mandataires et sous-traitants, dûment

habilités, susceptibles d'intervenir dans ladite mise en oeuvre.

Le souscripteur et/ou l'utilisateur peuvent s'opposer à ce que ces données fassent l'objet d'un traitement, notamment à des fins de prospection commerciale, ce droit d'opposition pouvant être exercé lors de la collecte des informations personnelles. Ces données personnelles pourront donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations en écrivant à Oxygen, 5 Quai Jaÿr, 69009 Lyon.

Article 8 – Avantage fiscal

La Société est déclarée en tant qu'organisme de Services à la personne sous le n° SAP 488 351 503.

Ceci ouvre droit, sous certaines conditions, à un avantage fiscal si les dispositions en vigueur le permettent. Dans ce cas, la Société adresse annuellement au souscripteur une attestation fiscale.

Article 9 – Réclamations

Les réclamations relatives à la prestation peuvent être adressées par tous moyens au Service Clients de Minifone (5 Quai Jaÿr, 69009 Lyon / Téléphone 04.72.37.37.67). La Société s'engage à accuser réception de toute réclamation dans les 10 jours de sa réception et à y apporter une réponse dans un délai maximum de 2 mois.

Article 10 – Contestations

Le présent contrat est soumis au droit français. Tout litige qui ne pourrait être réglé amiablement sera soumis aux tribunaux compétents. Le Souscripteur est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une

médiation, notamment auprès du Médiateur de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, conformément aux dispositions du Code de la consommation et aux ordonnances n° 2015-1033 du 20 août 2015 et n° 2016-301 du 14/03/2016 relatives au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (www.economie.gouv.fr/mediation-conso), ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends (conciliation par exemple), en cas de contestation.

Article 11 – Généralités

La nullité de l'une quelconque des clauses des présentes conditions générales n'affectera pas la validité des autres clauses. Le présent contrat a un caractère « intuitu personae ». Le souscripteur ne pourra, pour quelle que cause que ce soit, en céder ou en transférer les droits et obligations à l'exception de l'utilisateur désigné dans le bulletin de souscription.

Article 12 - Information précontractuelle

Le souscripteur et l'utilisateur déclarent avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat. La Société se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales, sous réserve d'en informer le souscripteur par écrit au moins un mois avant l'entrée en vigueur de ces modifications. Le souscripteur disposera, à compter de la date d'entrée en vigueur des nouvelles conditions générales, d'un délai d'un mois pour manifester par écrit son refus. A défaut de refus explicite, le souscripteur sera réputé accepter les nouvelles conditions.

PROTECTION DES CONSOMMATEURS EN MATIERE DE CONTRATS A DISTANCE OU HORS ETABLISSEMENT

Le Client peut bénéficier, en fonction du mode de souscription du présent contrat (contrat à distance et contrat hors établissement), d'un droit de rétractation régi par les articles L121-16 à L121-23 du code de la consommation, repris en substance ci-après.

Définitions - Article L121-16

Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat ;

Contrat hors établissement : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur :

a) Dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence physique simultanée des parties, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le consommateur ;

b) Ou dans le lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle ou au moyen d'une technique de communication à distance, immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient, physiquement et simultanément, présentes ;

c) Ou pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur.

Délai de rétractation

Le Client dispose, conformément à la loi, d'un délai de 14 jours à compter de la réception du matériel de Téléassistance pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement, sauf si l'exécution des prestations a commencé, avec l'accord du Client, avant la fin du délai de rétractation. Le droit de rétractation peut être exercé à l'aide du formulaire ci-dessous ou de toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter.

Avantages présentés sous réserve de l'ensemble des dispositions légales (notamment fiscales) et des stipulations contractuelles (conditions générales, particulières et tarifaires), applicables au contrat de téléassistance. Conditions en vigueur au 01/03/2017 et susceptibles d'évolutions. Tarif en vigueur au 01/03/2017. Le contrat de Téléassistance est souscrit auprès de la SARL Oxygen, immatriculée au registre de commerce de Lyon sous le N° RCS 488 351 503. Siège social : 5 Quai Jaÿr, 69009 Lyon. Oxygen est un organisme de Services à la Personne n°SAP 488 351 503.

ANNULATION DE COMMANDE

Compléter et signer ce formulaire, l'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception à **Minifone, 5 Quai Jaÿr, 69009 Lyon**, au plus tard le 14^{ème} jour à partir du jour de la réception du matériel de Téléassistance,

Je soussigné(e) :

Demeurant à :

ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le 1^{er} jour ouvrable suivant (cachet de la Poste faisant foi).

Déclare annuler ma souscription en date du / /

Fait à : **le :** / /

SIGNATURE DU SOUSCRIPTEUR :