

# > DOSSIER DE SOUSCRIPTION



Remplissez  
au stylo bille



*Bracelet détecteur de chute  
disponible en 4 couleurs !*

Ici, vous choisissez **LA SOLUTION DE TÉLÉASSISTANCE**  
et les options les mieux adaptées à vos attentes.



Ce dispositif atteste que nos produits **ergonomiques, sûrs, fonctionnels et simples d'utilisation** sont particulièrement adaptés à l'usage des seniors.



Assystel est certifié NF service « **TÉLÉASSISTANCE AU DOMICILE** » pour l'ensemble de son activité de téléassistance.



**RÉSERVÉ À ASSYTEL**

Code Abonné(e) : .....

**SOUSCRIPTEUR**
 Madame  Monsieur Nom : ..... Prénom : .....

Totalement compatible avec les boxes et internet, la solution RPA de téléassistance Assystel est conçue pour fonctionner même en l'absence de ligne téléphonique.

**ABONNEMENT DE TÉLÉASSISTANCE**
**ABONNEMENT ASSYTEL MENSUEL :**

Montant

 = 1 9 , 9 0 €

 Poire de lit + Pendentif/Bracelet - Couleur :  Bordeaux  Bleu  Rose  Noir

INCLUS

**CHOIX DES ÉQUIPEMENTS EN OPTION**
**• Deuxième boîtier vocal**

Quantité

Prix /mois

Montant

X

5 €

 =  ,  €

**• Pendentif/Bracelet supplémentaire**

Quantité

Prix /mois

Montant

 Bordeaux  Bleu  Noir  Rose

X

1,50€

 =  ,  €

**• Détecteur de chutes**

Quantité

Prix /mois

Montant

 Bracelet :  Rose  Noir  Gris  Bleu

Détecte les chutes brutales suivies d'immobilité

X

5 €

 =  ,  €

**• Détecteur de fumée**

Quantité

Prix /mois

Montant

Détecte la fumée et envoie une alarme automatiquement

X

3 €

 =  ,  €

**TOTAL ABONNEMENT MENSUEL DE TÉLÉASSISTANCE & ÉQUIPEMENTS EN OPTION**
**SOUS-TOTAL 1** =  ,  €/mois

**OPTION QUIÉTUDE (Cochez obligatoirement une case)**
 **OUI**, je souscris à l'option Quiétude qui garantit le remplacement gratuit de tout élément du matériel de télé-assistance, rendu inutilisable du fait d'une faute non intentionnelle ou d'une négligence de l'Abonné (voir Article 2.7 des Conditions Générales).

**COÛT DE L'OPTION QUIÉTUDE : 1 €/Mois**
 NON, je ne souscris pas à l'option Quiétude, les éventuels frais de remplacement resteront à ma charge le cas échéant.

**TOTAL OPTION QUIÉTUDE (si vous y souscrivez)**
**SOUS-TOTAL 2** =  ,  €/mois

**ABONNEMENT MENSUEL TOTAL**

- Livraison EXPRESS à domicile : GRATUITE

**SOUS-TOTAL 1**  ,  €/mois

- Matériel préconfiguré : PRÊT À L'EMPLOI

**SOUS-TOTAL 2** +  ,  €/mois

**1 MOIS D'ESSAI GRATUIT**
**TOTAL MENSUEL TTC**  ,  €/mois



## MODALITÉS DE PAIEMENT (Cochez la case correspondant à votre choix)

- Prélèvement automatique Bancaire** - Complétez dans ce cas le mandat de prélèvement SEPA joint et choisissez ci-dessous votre date de prélèvement :
- entre le 12 et le 14                       entre le 23 et le 25
- Chèque bancaire** (à réception de la facture)

## AIDES FINANCIÈRES DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL

Bénéficiez-vous de l'Aide Personnalisée à l'Autonomie (APA) ?     OUI     NON     EN COURS

## TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

En application de l'article 9.1 des Conditions Générales du présent contrat, imprimées au dos de ce document, les informations recueillies dans le dossier de souscription et le dossier de renseignements sont enregistrées par ASSYSTELE dans un fichier informatisé et sécurisé suivant l'article 32 du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). **Le traitement de ces données sert uniquement pour la réalisation du service de Téléassistance.** Elles sont conservées pendant 6 mois après la résiliation du contrat.

**Chaque personne dont les coordonnées figurent dans ces dossiers doit en avoir été informée.** Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), chacune peut exercer son droit d'accès aux données la concernant et les faire rectifier en contactant le Responsable du traitement à : Assystel, 57 rue Nicolas de Rumigny - 08380 - Signy le Petit, ou par mail à plateau@assystel.fr

## ACCEPTATION DU CONTRAT

**Le souscripteur reconnaît avoir pris connaissance et accepte sans réserve les Conditions Générales du présent Contrat, en particulier son article 5.3 attirant l'attention sur les coûts annexes.**

**En cas de prélèvement automatique mensuel, le souscripteur ou le payeur s'engage à compléter le mandat SEPA et à fournir à Assystel un relevé d'identité bancaire (RIB).**

**Le souscripteur a la faculté de renoncer au présent contrat conformément aux articles L-221-18 et suivants du Code de la consommation, s'il le souhaite à l'aide du formulaire découpable joint, en l'adressant à ASSYSTELE - par lettre (57 rue Nicolas de Rumigny - 08380 Signy le Petit) ou télécopie (03 24 32 37 56) ou email (plateau@assystel.fr) - au plus tard le 14<sup>ème</sup> jour suivant la livraison du matériel de téléassistance.**

Pour ASSYSTELE :  
Alexis ROCHE  
Président - Directeur Général

Fait à : .....

Le : | | | | | | | | | |

**OUI, je demande l'exécution du Contrat de télé-assistance, et donc la Mise en service du matériel de téléassistance telle que définie à l'article 1 des Conditions Générales, avant la fin du délai légal de rétractation de 14 jours.**

**SIGNATURE DU SOUSCRIPTEUR :**



**Signature de l'abonné(e) :**

*(si celui-ci n'est pas le souscripteur)*



## ADRESSE D'ENVOI DU KIT DE TÉLÉASSISTANCE (complétez seulement si adresse différente de celle de l'abonné(e))

Madame    Monsieur   Nom : ..... Prénom : .....

Adresse : .....

Code Postal : | | | | | Ville : .....

Adresse mail (pour le suivi du colis) : ..... @ .....

## CADRE RÉSERVÉ À ASSYSTELE - NE PAS REMPLIR

Numéro de Commande : .....

**RÉSERVÉ À ASSYSTELE**

Code Abonné(e) : .....

**SOUSCRIPTEUR**
 Madame  Monsieur Nom : ..... Prénom : .....

Totalement compatible avec les boîtes et internet, la solution RPA de téléassistance Assystel est conçue pour fonctionner même en l'absence de ligne téléphonique.

**ABONNEMENT DE TÉLÉASSISTANCE**
**ABONNEMENT ASSYSTELE MENSUEL :**
**Montant**

 = 1 9 , 9 0 €

 Poire de lit + Pendentif/Bracelet - Couleur :  Bordeaux  Bleu  Rose  Noir

**INCLUS**
**CHOIX DES ÉQUIPEMENTS EN OPTION**

• Deuxième boîtier vocal	Quantité		Prix /mois	Montant
	<input type="text"/>	X	5 €	= <input type="text"/> , <input type="text"/> €
• Pendentif/Bracelet supplémentaire	Quantité		Prix /mois	Montant
<input type="checkbox"/> Bordeaux <input type="checkbox"/> Bleu <input type="checkbox"/> Noir <input type="checkbox"/> Rose	<input type="text"/>	X	1,50€	= <input type="text"/> , <input type="text"/> €
• Détecteur de chutes	Quantité		Prix /mois	Montant
Bracelet : <input type="checkbox"/> Rose <input type="checkbox"/> Noir <input type="checkbox"/> Gris <input type="checkbox"/> Bleu Détecte les chutes brutales suivies d'immobilité	<input type="text"/>	X	5 €	= <input type="text"/> , <input type="text"/> €
• Détecteur de fumée	Quantité		Prix /mois	Montant
Détecte la fumée et envoie une alarme automatiquement	<input type="text"/>	X	3 €	= <input type="text"/> , <input type="text"/> €

**TOTAL ABONNEMENT MENSUEL DE TÉLÉASSISTANCE & ÉQUIPEMENTS EN OPTION**
**SOUS-TOTAL 1** =  ,  €/mois

**OPTION QUIÉTUDE (Cochez obligatoirement une case)**
 **OUI**, je souscris à l'option Quiétude qui garantit le remplacement gratuit de tout élément du matériel de télé-assistance, rendu inutilisable du fait d'une faute non intentionnelle ou d'une négligence de l'Abonné (voir Article 2.7 des Conditions Générales).

**COÛT DE L'OPTION QUIÉTUDE : 1 €/Mois**
 NON, je ne souscris pas à l'option Quiétude, les éventuels frais de remplacement resteront à ma charge le cas échéant.

**TOTAL OPTION QUIÉTUDE (si vous y souscrivez)**
**SOUS-TOTAL 2** =  ,  €/mois

**ABONNEMENT MENSUEL TOTAL**

- Livraison EXPRESS à domicile : GRATUITE

**SOUS-TOTAL 1**  ,  €/mois

- Matériel préconfiguré : PRÊT À L'EMPLOI

**SOUS-TOTAL 2** +  ,  €/mois

**1 MOIS D'ESSAI  
GRATUIT**
**TOTAL MENSUEL TTC**  ,  €/mois



## MODALITÉS DE PAIEMENT (Cochez la case correspondant à votre choix)

- Prélèvement automatique Bancaire** - Complétez dans ce cas le mandat de prélèvement SEPA joint et choisissez ci-dessous votre date de prélèvement :
- entre le 12 et le 14                       entre le 23 et le 25
- Chèque bancaire** (à réception de la facture)

## AIDES FINANCIÈRES DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL

**Bénéficiez-vous de l'Aide Personnalisée à l'Autonomie (APA) ?**     OUI     NON     EN COURS

## TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

En application de l'article 9.1 des Conditions Générales du présent contrat, imprimées au dos de ce document, les informations recueillies dans le dossier de souscription et le dossier de renseignements sont enregistrées par ASSYSTELE dans un fichier informatisé et sécurisé suivant l'article 32 du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). **Le traitement de ces données sert uniquement pour la réalisation du service de Téléassistance.** Elles sont conservées pendant 6 mois après la résiliation du contrat.

**Chaque personne dont les coordonnées figurent dans ces dossiers doit en avoir été informée.** Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), chacune peut exercer son droit d'accès aux données la concernant et les faire rectifier en contactant le Responsable du traitement à : Assystel, 57 rue Nicolas de Rumigny - 08380 - Signy le Petit, ou par mail à plateau@assystel.fr

## ACCEPTATION DU CONTRAT

**Le souscripteur reconnaît avoir pris connaissance et accepte sans réserve les Conditions Générales du présent Contrat, en particulier son article 5.3 attirant l'attention sur les coûts annexes.**

**En cas de prélèvement automatique mensuel, le souscripteur ou le payeur s'engage à compléter le mandat SEPA et à fournir à Assystel un relevé d'identité bancaire (RIB).**

**Le souscripteur a la faculté de renoncer au présent contrat conformément aux articles L-221-18 et suivants du Code de la consommation, s'il le souhaite à l'aide du formulaire découpable joint, en l'adressant à ASSYSTELE - par lettre (57 rue Nicolas de Rumigny - 08380 Signy le Petit) ou télécopie (03 24 32 37 56) ou email (plateau@assystel.fr) - au plus tard le 14<sup>ème</sup> jour suivant la livraison du matériel de téléassistance.**

Pour ASSYSTELE :  
Alexis ROCHE  
Président - Directeur Général

Fait à : .....

Le : | | | | | | | | | |

**OUI, je demande l'exécution du Contrat de télé-assistance, et donc la Mise en service du matériel de téléassistance telle que définie à l'article 1 des Conditions Générales, avant la fin du délai légal de rétractation de 14 jours.**

**SIGNATURE DU SOUSCRIPTEUR :**

**Signature de l'abonné(e) :**  
*(si celui-ci n'est pas le souscripteur)*

**FORMULAIRE DE RÉTRACTATION :** (Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.) A l'attention d'ASSYSTELE, 57 rue Nicolas de Rumigny - 08380 Signy le Petit, N° fax : 03 24 32 37 56, plateau@assystel.fr :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat de téléassistance, signé le : .....

Nom du souscripteur : .....

Adresse du souscripteur : .....

Signature du souscripteur : ..... Date : .....

### CONDITIONS GÉNÉRALES

Le Service de téléassistance permet à l'Abonné de contacter ASSYSTELE, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, pour bénéficier d'un soutien ou d'une assistance, en situation de difficulté ou de besoin, à son domicile. Le Service de téléassistance ne peut être délivré que sous réserve de la compatibilité de notre matériel de téléassistance avec l'Abonné et son environnement et de la présence d'au moins un Réseau d'intervention, bénévole ou professionnel, pour effectuer la levée de doute physique au domicile. Le contrat de téléassistance (ci-après désigné le « Contrat ») est formé par les présentes Conditions Générales, les Conditions Particulières, le Dossier de renseignements, le Bulletin de souscription au Réseau d'Intervention Professionnel – Option RIPEA, ainsi que l'ensemble de leurs annexes et tous avenants ultérieurs conclus. Les présentes Conditions Générales entrent en vigueur à compter du 1er janvier 2022.

#### ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

- **La société** : le contrat est souscrit auprès d'ASSYSTELE SAS au capital de 1 000 000 euros - Siren 332 164 284 - RCS de Sedan - APE 8810A dont le siège social est 57 rue Nicolas de Rumigny 08380 SIGNY-LE-PETIT.  
TVA intra : FR 30 332 164 284  
Téléphone : 03 24 35 21 19  
Email : contact@assystel.fr  
Pour les besoins des présentes, la société ASSYSTELE SAS sera dénommée ci-après sous le terme « ASSYSTELE ».
- **Abonné** : la personne physique domiciliée en France désignée dans le Dossier de renseignements comme le bénéficiaire du Contrat. Il peut s'agir du Souscripteur du Contrat ou d'une personne désignée par ce dernier. Le terme Abonné désigne également le conjoint de l'Abonné si ce dernier est mentionné aux Conditions Particulières.
- **Centre d'Assistance** : le centre de réception, d'émission et de traitement d'appels d'ASSYSTELE.
- **Contrat** : Le contrat de téléassistance tel que défini en préambule des présentes.
- **Domicile** : le lieu principal et habituel de résidence de l'Abonné dans lequel est installé le matériel de téléassistance, tel que désigné dans les Conditions Particulières.
- **Mise en Service** : la connexion au Centre d'Assistance du matériel de téléassistance, vérifiée par un test de fonctionnement réalisé par ASSYSTELE.
- **Payeur** : la personne, physique ou morale, qui procède au règlement de toutes sommes dues à ASSYSTELE au titre du Contrat.
- **Réseau d'intervention bénévole** : les personnes désignées par le Souscripteur dans le Dossier de renseignements, disposant des moyens d'accès au Domicile de l'Abonné, et acceptant bénévolement de venir en aide à l'Abonné, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sur signalement par ASSYSTELE de la réception d'un appel d'alarme de l'Abonné.
- **Réseau d'intervention professionnel** : un ensemble de sociétés indépendantes spécialisées dans les services de sécurité pouvant effectuer une levée de doute physique au Domicile de l'Abonné. Le Réseau d'intervention professionnel est mandaté par ASSYSTELE, sur option du Souscripteur. Il dispose des moyens d'accès au Domicile de l'Abonné et intervient pour venir en aide à l'Abonné à son Domicile en cas d'appel d'alarme de l'Abonné au Centre d'assistance d'ASSYSTELE. Le Réseau d'intervention professionnel, disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, agit en qualité de sous-traitant d'ASSYSTELE. ASSYSTELE a retenu un ensemble de partenaires agréés dont les coordonnées complètes de chaque société sont disponibles sur demande écrite auprès du Responsable de la Qualité à l'adresse plateau@assystel.fr.  
Pour les besoins des présentes, le réseau d'intervention professionnel sera dénommé ci-après sous le terme « OPTION RIPEA ».
- **Réseau de référents** : les personnes habilitées à contacter ou à être contactées par ASSYSTELE pour toutes consultations et/ou modifications du dossier de l'Abonné, telles que désignées par le Souscripteur dans le Dossier de renseignements. Toutes demandes de consultations et/ou modifications du dossier de l'abonné devront être effectuées par écrit à l'adresse plateau@assystel.fr ou via le site internet www.assystel.fr rubrique « nous contacter ».
- **Service de téléassistance** : les prestations de téléassistance fournies par ASSYSTELE à l'Abonné telles que définies à l'article 2 ci-dessous.
- **Souscripteur** : la personne, physique ou morale, souscrivant le Contrat pour ses besoins personnels ou pour le compte de l'Abonné, et ayant la capacité de conclure un tel acte.

#### ARTICLE 2 : PRESTATION DE SERVICE ET MATÉRIEL DE TÉLÉASSISTANCE

##### 2.1 Prestation de service

Le Service de téléassistance à Domicile comprend :

- la mise à disposition au Domicile de l'Abonné, et la maintenance, du matériel permettant d'opérer la téléassistance ;
- l'enregistrement, la conservation et la gestion des informations nécessaires au traitement des appels d'alarme de l'Abonné conformément aux dispositions de l'article 9.1 - Protection des données personnelles ci-après ;
- la réception et le traitement des appels d'alarme ou de convivialité de l'Abonné, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, réalisés en France de la façon suivante :
  - identification de la nature de l'appel et de la gravité de la situation, au cours d'un dialogue entre l'Abonné et un(e) chargé(e) d'assistance d'ASSYSTELE. En cas d'impossibilité de dialogue, l'appel est assimilé à une demande d'aide ;

- alerte du Réseau d'intervention bénévole pour une levée de doute physique au domicile de l'Abonné et, si nécessaire, des services de secours. En cas de souscription à l'OPTION RIPEA, alerte au Réseau d'Intervention Professionnel pour une levée de doute physique au domicile de l'abonné et, si nécessaire, des services de secours ;
- vérification de l'arrivée sur place d'un membre du Réseau d'intervention bénévole et/ou professionnel et, le cas échéant, des services de secours.

Le Service de téléassistance à Domicile ne peut être fourni à l'Abonné que s'il a désigné un Réseau d'intervention, qu'il soit bénévole ou professionnel. Dans le cas où l'Abonné ne disposerait plus de Réseau d'intervention, le Contrat serait résilié de plein droit.

##### 2.2 Description du matériel de téléassistance

Le matériel de téléassistance répond aux normes européennes en vigueur.

Le matériel de téléassistance à Domicile est composé de :

- un transmetteur téléphonique relié au Centre d'Assistance soit par le réseau téléphonique commuté (RTC), soit par le réseau privé GSM d'ASSYSTELE (RPA),
- un déclencheur d'alarme,
- une poire de lit.

Sur option du Souscripteur, peuvent être ajoutés au matériel de téléassistance les éléments suivants : un ou plusieurs boîtiers vocaux supplémentaires ; un ou plusieurs déclencheurs d'alarme supplémentaires, à savoir :

- Pendentif ;
- DAAF : Détecteur Autonome Avertisseur de Fumée, relié au transmetteur téléphonique par liaison radio, émettant un appel à destination du Centre d'Assistance en cas de détection de fumée au Domicile ;
- Détecteur de chute : détecteur connecté au transmetteur téléphonique, ayant un double usage : émission d'un appel d'alarme en appuyant sur le bouton et émission automatique d'un appel d'alarme en cas de chute brutale (accéléromètre) sans mouvement suivant cette chute. Il s'agit d'une détection automatique de chutes lourdes, caractérisées par les phases suivantes :
  - **une phase d'activité de l'Abonné,**
  - **une chute lourde / violente,**
  - **une phase d'immobilité et de non reprise d'altitude, permettant le déclenchement d'un appel d'alerte automatique vers le Centre d'Assistance,**
  - **Attention : certaines chutes (i.e. chute molle, chute/descente contrôlée contre un mur ou sur une chaise, etc.) peuvent ne pas être détectées.**

##### 2.3 Mise à disposition du matériel

Le matériel de téléassistance est mis à la disposition de l'Abonné qui en a la garde et devra le restituer complet, non détérioré sauf l'effet de l'usure normale et en bon état de fonctionnement en cas d'échange du matériel ou de résiliation du Contrat. L'ensemble du matériel est loué à l'Abonné sous sa seule responsabilité dès son installation. Il ne peut être ni cédé ni prêté à quiconque. En cas de tentative de saisie du matériel par un tiers, l'Abonné doit en aviser immédiatement ASSYSTELE, élever toute protestation et prendre toute mesure pour faire reconnaître le droit de propriété d'ASSYSTELE.

Il appartient au Souscripteur de vérifier que l'Abonné a bien souscrit les assurances propres à le garantir de tous les risques que peut encourir le matériel de téléassistance.

##### 2.4 Mise en service

###### 2.4.1 Mise en service par un technicien d'ASSYSTELE

Le matériel de téléassistance est installé par un technicien d'ASSYSTELE sur rendez-vous, sous réserve de la disponibilité d'un technicien sur la commune du Domicile de l'abonné.

###### 2.4.2 Mise en service par l'Abonné, le Souscripteur ou un tiers de confiance

Le matériel de téléassistance est expédié par colis à l'adresse de livraison indiquée dans les conditions particulières dans un délai de 8 jours à compter de la réception du contrat dûment signé (à moins qu'il n'en soit convenu autrement avec le souscripteur ou l'abonné).

A réception du matériel, l'Abonné dispose d'un délai de 8 jours pour effectuer la mise en service du matériel de téléassistance dans le respect des consignes fournies par ASSYSTELE. A défaut d'installation dans ce délai, ASSYSTELE prendra contact avec l'abonné et/ou le souscripteur, par téléphone ou par e-mail pour lui rappeler d'effectuer l'installation. L'Abonné et/ou le souscripteur reconnaît que sans mise en service effective, ASSYSTELE ne sera pas en mesure d'assurer ses prestations.

La Mise en service est effectuée à distance par les chargé(e)s d'assistance d'ASSYSTELE.

L'Abonné est seul responsable d'une utilisation du matériel de téléassistance non conforme à sa destination ou aux instructions données par ASSYSTELE.

## **2.5 Compatibilité du matériel**

ASSYSTELE s'assure que le matériel de téléassistance est en adéquation avec les besoins et la capacité d'usage de l'Abonné.

Sauf dans le cas où le matériel de téléassistance à Domicile utilise le réseau privé GSM d'ASSYSTELE, l'abonnement téléphonique de l'Abonné ne doit faire l'objet d'aucune restriction d'appel et doit autoriser l'appel vers les numéros commençant par 08 ou équivalent.

**Pour des raisons de sécurité, le transmetteur téléphonique RTC n'est pas compatible avec une ligne téléphonique reliée à une box internet.**

## **2.6 Maintenance et garantie du matériel de téléassistance**

ASSYSTELE assure la maintenance et la garantie du matériel qui lui appartient, dans des conditions normales d'utilisation par l'Abonné, pendant toute la durée du Contrat.

### **2.6.1 Maintenance**

Afin de vérifier le bon fonctionnement du matériel de téléassistance à Domicile et sa liaison avec le Centre d'Assistance, le transmetteur téléphonique et les déclencheurs d'alarme « s'auto testent » au moins une fois par semaine, sans intervention de l'Abonné, par l'émission d'un appel cyclique.

Si l'auto-test révèle une anomalie de fonctionnement du matériel, ASSYSTELE informe l'Abonné et lui donne les consignes propres afin de remédier à l'anomalie de fonctionnement décelée. L'Abonné s'engage à se conformer aux consignes d'ASSYSTELE. En cas de persistance de l'anomalie de fonctionnement, ASSYSTELE procède à un échange du matériel dans les conditions prévues au titre de la garantie ci-dessous.

### **2.6.2 Garantie**

Toute anomalie de fonctionnement ou dégradation du matériel constatée par l'Abonné doit être immédiatement signalée à ASSYSTELE, afin de permettre à ASSYSTELE d'y remédier rapidement.

Tout élément du matériel de téléassistance présentant un dysfonctionnement technique non imputable à une faute ou négligence de l'Abonné, et auquel il ne pourrait être remédié, fera l'objet d'un échange dans les meilleurs délais aux frais d'ASSYSTELE, hors frais d'envoi et de déplacement. Dans tous les autres cas où un remplacement de matériel s'avérerait nécessaire, ledit matériel sera facturé au Souscripteur au prix prévu à l'article 5.4 ci-après.

Tout vol ou perte du matériel devra être signalé immédiatement à ASSYSTELE afin que celle-ci puisse procéder rapidement au remplacement du matériel au prix stipulé à l'article 5.4 ci-après.

## **2.7 Option Quiétude**

Le Souscripteur peut souscrire à l'Option « Quiétude » qui met à la charge d'ASSYSTELE le coût de remplacement de tout ou partie du matériel de téléassistance à Domicile, rendu inutilisable du fait d'une faute non intentionnelle ou d'une négligence de l'Abonné. Cette garantie consiste en un remplacement du matériel endommagé par un matériel identique ou plus récent, les frais d'envoi ou de déplacement étant également pris en charge par ASSYSTELE.

Toutes les autres causes de détérioration de tout ou partie du matériel de téléassistance, ainsi que le vol du matériel ou sa perte par l'Abonné, sont exclus de l'Option Quiétude.

L'Option Quiétude prend effet le jour de la Mise en Service du matériel de téléassistance ou, si elle est souscrite postérieurement, à la date de réception par ASSYSTELE de l'Avenant de souscription dûment signé.

## **ARTICLE 3 : RÉSEAUX D'INTERVENTION**

### **3.1 Réseau d'intervention bénévole**

Il est rappelé qu'ASSYSTELE ne fournit pas le Réseau d'intervention bénévole de l'Abonné, qui est choisi et désigné par le Souscripteur.

Le Souscripteur certifie avoir reçu l'accord du ou des Contact(s) qu'il a désigné(s) dans le Dossier de Renseignements pour constituer le Réseau d'intervention bénévole de l'Abonné et être susceptibles d'être sollicité(s) à toute heure du jour ou de la nuit, tous les jours de l'année, pour se rendre auprès de l'Abonné et lui porter secours, et ceci sans aucune rémunération ou contrepartie financière de la part d'ASSYSTELE. **Les contacts qui constituent le réseau d'intervention bénévoles doivent impérativement résider à moins de 30 minutes du domicile de l'abonné.**

La déclaration des Contacts en tant que Réseau d'intervention bénévole au bénéfice de l'Abonné, et leur intervention effective au bénéfice de l'Abonné sur appel du Centre d'Assistance, relèvent de la seule responsabilité du Souscripteur et le cas échéant des Contacts eux-mêmes.

### **3.2 Réseau d'intervention professionnel - Option RIPEA**

Le recours à l'OPTION RIPEA pour effectuer la levée de doute physique à Domicile est un service supplémentaire proposé par ASSYSTELE dans le cadre du Service de téléassistance à Domicile.

**Conditions requises de souscription à l'OPTION RIPEA :** pour la levée de doute physique au Domicile de l'Abonné, le Souscripteur peut choisir le Réseau d'intervention professionnel en lieu et place ou en complément du Réseau d'intervention bénévole de l'Abonné, sous réserve de la présence de ce Réseau d'intervention professionnel dans la commune de l'Abonné (information de couverture disponible sur simple appel téléphonique).

Ce choix n'est valable que pour le Domicile de l'Abonné, l'abonnement à ce Réseau

étant lié à la situation géographique du Domicile de l'Abonné. Si l'Abonné souhaite bénéficier du Réseau d'intervention professionnel également dans un autre lieu de résidence que son Domicile, il devra contracter un second abonnement au Réseau d'intervention professionnel pour cette autre résidence.

Le Souscripteur ne peut souscrire au Réseau d'intervention professionnel qu'à la condition d'avoir souscrit le Contrat de téléassistance d'ASSYSTELE. Toute résiliation pour quelque cause que ce soit, par le Souscripteur ou par ASSYSTELE, du Contrat de téléassistance emportera immédiatement et de plein droit résiliation de l'abonnement à l'OPTION RIPEA.

L'Abonné ne bénéficie de l'OPTION RIPEA qu'après confirmation par le Réseau d'intervention professionnel de sa prise en charge de l'Abonné. L'abonnement au Réseau d'intervention professionnel prendra donc effet à cette date de validation. Il est rappelé que si l'Abonné ne remplit pas ou plus les conditions requises de souscription à l'OPTION RIPEA et qu'il n'a pas désigné de Réseau d'intervention bénévole, le Contrat de téléassistance sera résilié de plein droit.

**Objet de la prestation de levée de doute à domicile :** le Réseau d'intervention professionnel assure la conservation sécurisée des moyens d'accès au Domicile de l'Abonné et, en cas de demande d'intervention d'ASSYSTELE suite à un appel d'alarme reçu de l'Abonné, effectue la levée de doute physique au Domicile de l'Abonné et reste au Domicile de l'Abonné jusqu'à l'arrivée des secours d'urgence s'ils sont appelés par ASSYSTELE.

**L'OPTION RIPEA est un ensemble de professionnels de la sécurité, ces professionnels ne fournissent aucune assistance médicale et n'ont pas vocation à se substituer aux secours d'urgence.**

Le Réseau d'intervention professionnel ne peut intervenir au Domicile de l'Abonné que s'il est en possession des moyens d'accès audit Domicile. Le Souscripteur ou l'Abonné s'engage à remettre les moyens d'accès au Réseau d'intervention professionnel conformément aux modalités convenues dans le Bulletin de souscription l'OPTION RIPEA.

S'il ne souhaite pas confier ses clés au Réseau d'intervention professionnel, le Souscripteur ou l'Abonné peut choisir de s'équiper d'un coffre à clés et d'en transmettre le code. Il devra pour cela suivre la procédure requise par le Réseau d'intervention professionnel.

## **ARTICLE 4 : RESPONSABILITÉ ET ENGAGEMENTS**

### **4.1 Responsabilités et engagements de l'abonné ou du souscripteur**

Le Souscripteur et/ou l'Abonné s'engagent à fournir à ASSYSTELE l'ensemble des informations et éléments nécessaires à la bonne exécution du Service de téléassistance et à informer ASSYSTELE immédiatement de toute modification desdits éléments (notamment de toute modification des besoins ou de la capacité d'usage de l'Abonné, de l'adresse et/ou des moyens d'accès du Domicile, du Réseau d'Intervention bénévole ou de référents, de son installation téléphonique, etc.).

L'Abonné doit installer et/ou utiliser le matériel de téléassistance conformément aux notices d'installation et/ou d'utilisation remises par ASSYSTELE, aux consignes données le cas échéant par ASSYSTELE et aux stipulations du Contrat et notamment des présentes Conditions Générales. L'Abonné est seul responsable d'une utilisation du matériel de téléassistance non conforme à sa destination ou aux instructions données par ASSYSTELE.

L'Abonné s'engage à suivre les consignes de maintenance du matériel de téléassistance décrites à l'article 2.6.1 ci-avant.

En cas de souscription du Service de téléassistance, et de mise à la disposition de l'Abonné d'un matériel de téléassistance RTC, l'Abonné s'engage à maintenir sa ligne téléphonique en état de fonctionnement et de compatibilité avec le matériel mis à disposition tel que décrit aux articles 2.3 et 2.4 et 2.5 ci-avant.

### **4.2 Responsabilités de la Société**

ASSYSTELE est responsable de la bonne exécution des prestations convenues au Contrat de téléassistance.

Toutefois, la responsabilité d'ASSYSTELE ne peut être engagée dans les circonstances suivantes :

- Indisponibilité, défaillance ou panne du réseau de télécommunications quelle qu'en soit la cause,
- Occupation de la ligne téléphonique de l'abonné
- Défaillance ou panne de l'installation électronique de l'abonné non conforme du matériel et/ou sa dégradation,
- En cas de force majeure,
- Indisponibilité, retard, refus d'intervenir des contacts du réseau d'intervention bénévoles, ou mauvais traitement des secours apportés,

ASSYSTELE ne saurait en plus engager sa responsabilité du chef de tous dommages subis par l'Abonné du fait de l'entrée à son Domicile du Réseau d'intervention bénévole ou professionnel et/ou des services de secours, quels que soient les moyens employés par eux, ni avoir à répondre de toutes conséquences, quelle qu'en soit la nature, pour l'Abonné de l'intervention du Réseau d'intervention bénévole et/ou des services de secours.

**Il est rappelé qu'ASSYSTELE ne fournit, directement ou indirectement, aucune assistance médicale à l'Abonné et n'a pas vocation à se substituer au Réseau d'intervention ou aux services de secours, ni à leurs décisions.**

ASSYSTELE a souscrit une assurance « Responsabilité Civile » auprès de la compagnie d'assurance MMA située au 14 boulevard Marie et Alexandre OYON 72030 LE MANS CEDEX 9.

## ARTICLE 5 : PRIX - FACTURATION

### 5.1 Prix de l'abonnement au Service de téléassistance

Le prix des divers Services de téléassistance est mentionné aux Conditions Particulières. Il consiste en un abonnement payable mensuellement, dont le montant est fonction de la nature et de la quantité de matériel de téléassistance et de Services auxquels le Souscripteur choisit d'avoir recours.

La période d'essai de 1 mois offerte à la souscription du Contrat concerne uniquement le prix de l'abonnement et court à compter de la date d'effet du Contrat telle que définie à l'article 6.1 ci-après.

Le prix de l'abonnement au Service de téléassistance inclut la mise à disposition du matériel de téléassistance de base, à savoir un transmetteur téléphonique relié au Centre d'Assistance, un déclencheur d'alarme et une poire de lit (Abonnement de base).

Le Souscripteur peut souscrire à des options supplémentaires (mise à disposition de matériel supplémentaire de téléassistance, option Quiétude) et/ou au service Réseau d'intervention professionnel, le prix de l'abonnement à ces options et/ou services supplémentaires vient s'ajouter au prix de l'Abonnement de base.

Le prix de l'abonnement est révisable par ASSYSEL à la hausse ou à la baisse et dans ce cas, l'Abonné et/ou le Souscripteur en est informé par notification dans un délai d'un (1) mois précédant sa mise en œuvre, sans préjudice du droit pour le Souscripteur de résilier alors le Contrat conformément aux termes de l'article 7.1 du Contrat.

Chaque année, ASSYSEL fournit à l'Abonné et/ou au Souscripteur un document récapitulatif des sommes qui ont été facturées et payées l'année civile précédente ainsi que le calendrier prévisionnel des prochaines échéances de paiement pour l'année civile en cours.

### 5.2 Modalités de paiement

Le prix de l'abonnement au Service de téléassistance est payable d'avance par échéances mensuelles. Le premier mois d'abonnement payant sera facturé à terme échu au prorata du mois en cours après l'expiration de la période d'essai offerte d'un mois et par exception de toute période de gratuité supplémentaire.

En cas d'incident de paiement, ASSYSEL refacturera au Payeur les frais de traitement bancaire soit : 20,00 € pour un chèque impayé, 2,50 € pour un rejet de prélèvement, 2,50 € pour un rejet de paiement par carte bancaire.

A défaut de règlement de toute somme due au titre du Contrat par le Payeur, et 15 jours après la réception par le Payeur, avec copie au Souscripteur s'il n'est pas le Payeur, d'une lettre recommandée avec accusé de réception d'ASSYSEL de mise en demeure de payer restée vaine, ASSYSEL pourra résilier de plein droit le Contrat. Les frais de relance par lettre recommandée avec accusé de réception sont facturés 10,00 € au Payeur.

### 5.3 Coûts annexes

En sus du prix de l'abonnement au Service de Téléassistance, l'Abonné devra s'acquitter et aura à sa charge les frais suivants :

- Auprès de son prestataire téléphonique, si l'Abonné a choisi le matériel de type RTC, le coût des communications téléphoniques vers les numéros spéciaux correspondant aux appels cycliques et aux déclenchements d'appels d'alarme du transmetteur téléphonique. Les frais correspondants à ces appels sont de 0,15 € TTC par appel, plus le coût facturé par l'opérateur téléphonique.
- Auprès du fournisseur d'électricité, la consommation en électricité du matériel de téléassistance.
- Les piles du transmetteur téléphonique, si celui-ci en est équipé, ainsi que celles des émetteurs, s'ils en sont équipés, et leur remplacement.
- Les frais de restitution du matériel dans le cadre d'un échange de matériel en cas de dysfonctionnement avéré en accord avec ASSYSEL.
- Les frais de restitution du matériel lors de la résiliation du contrat.
- Les frais éventuels de l'intervention des services d'urgence (pompiers, SAMU, ambulance privée) évalués comme ne répondant pas à leurs domaines d'intervention prioritaire et approprié et dégâts éventuels occasionnés lors de ces interventions.

Les interventions techniques effectuées par ASSYSEL au Domicile de l'Abonné en relation avec le matériel de téléassistance sont également facturées par ASSYSEL au Payeur au tarif en vigueur au moment de l'intervention :

- si l'Abonné est à l'origine du dysfonctionnement du matériel de téléassistance (par exemple : débranchement de la prise électrique, modification ou absence de ligne téléphonique, etc.) ;
- si l'Abonné demande le transfert de son matériel de téléassistance ;
- si l'Abonné souhaite, au cours du Contrat, résilier sa ligne téléphonique de type RTC et remplacer son transmetteur téléphonique de type RTC par un transmetteur téléphonique de type RPA.

### 5.4 Frais de remplacement ou de non restitution du matériel de téléassistance

En cas de :

- destruction ou détérioration de tout ou partie du matériel de téléassistance imputable à l'Abonné, et non couverte par l'Option Quiétude,
  - non restitution de tout ou partie du matériel de téléassistance dans le cadre d'un échange de matériel en cas de dysfonctionnement avéré en accord avec ASSYSEL,
  - non restitution de tout ou partie du matériel de téléassistance lors de la résiliation du contrat,
  - de perte ou vol de tout ou partie du matériel de téléassistance,
- le Payeur sera redevable à ASSYSEL du prix du matériel, qui lui sera facturé pour

un montant forfaitaire de 200,00 € TTC soit 166,67 € HT pour un transmetteur RTC, de 300,00 € TTC soit 250,00 € HT pour un transmetteur RPA, de 100,00 € TTC soit 83,33 € HT par boîtier phonique supplémentaire, de 30,00 € TTC soit 25,00 € HT par émetteur loué, de 60,00 € TTC soit 50,00 € HT par DAAF, de 80,00 € TTC soit 66,67 € HT par Détecteur de chute.

### 5.5 Activité déclarée

ASSYSEL est déclarée en tant qu'organisme de services à la personne, sous le numéro **SAP/332164284**, auprès de la Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS) de Champagne-Ardenne, Maison des Affaires Sociales - 18 avenue François Mitterrand – BP78 - 08011 Charleville-Mézières Cedex.

## ARTICLE 6 : ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE DU CONTRAT - DROIT DE RÉTRACTATION

### 6.1 Entrée en vigueur et durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Dans le cas d'une installation par un technicien Assystel, conformément aux dispositions de l'article 2.4.1, le Contrat prend effet à compter de la date de Mise en Service du matériel de téléassistance.

**Toutefois, en cas de mise en service par l'Abonné, le Souscripteur ou un tiers de confiance selon les dispositions de l'article 2.4.2, le Contrat prend effet à compter d'un délai de 8 jours suivant la date de réception du matériel de téléassistance.**

Le Contrat est conclu pour une durée continue, **et ne peut faire l'objet d'aucune suspension ou renonciation ponctuelle de la part du Souscripteur.**

Le Souscripteur et ASSYSEL ont respectivement la faculté de mettre fin au Contrat à tout moment, dans les conditions précisées à l'article 7 ci-après.

### 6.2 Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Souscripteur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la livraison du matériel de téléassistance pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs. Dans ce cas, le Souscripteur notifiera à ASSYSEL par écrit sa décision d'exercer son droit de rétractation. Pour faciliter l'exercice par le Souscripteur de son droit de rétractation, ce dernier peut utiliser le formulaire détachable qui figure en annexe des Conditions Particulières.

ASSYSEL remboursera au Payeur la totalité des sommes qui auraient été payées sans pénalités (à l'exception, le cas échéant, des frais de retour du matériel de téléassistance), au plus tard dans les 14 jours suivant la communication par le Souscripteur de sa décision de rétractation.

Par exception à ce qui précède et conformément à l'article L. 121-25 du Code de la consommation, si l'exécution du Contrat a commencé à la demande préalable et expresse du Souscripteur, exprimée par écrit, avant la fin du délai de 14 jours, le Payeur devra payer à ASSYSEL un montant correspondant à l'ensemble des services fournis jusqu'à la réception par ASSYSEL de sa décision de rétractation (les frais d'installation et de restitution du matériel et les frais de toute intervention effectuée à Domicile par le Réseau d'intervention professionnel).

### 6.3 Modification du contrat

Toute modification du présent contrat fera l'objet d'un avenant signé par le souscripteur et ne sera pris en compte qu'à réception de cedit avenant par ASSYSEL.

## ARTICLE 7 : RÉSILIATION DU CONTRAT

### 7.1 Résiliation à l'initiative du Souscripteur

Le Souscripteur a la possibilité de résilier le Contrat de plein droit, à tout moment, et sans préavis, indemnité ni frais (hormis le cas échéant les frais de restitution du matériel de téléassistance prévus aux articles 5.3 et 5.4 ci-avant), sous réserve d'en informer ASSYSEL par courrier, par e-mail ou par téléphone. Pour toute résiliation effectuée par téléphone, une confirmation écrite sera demandée par courrier ou e-mail.

Les modalités de restitution du matériel sont décrites à l'article 7.5.

### 7.2 Résiliation à l'initiative d'ASSYSEL

ASSYSEL a la possibilité de résilier le Contrat de plein droit et à tout moment, sous réserve d'en informer par lettre recommandée avec accusé de réception le Souscripteur (à charge pour ce dernier d'en informer l'Abonné et le Payeur) et de respecter un délai de préavis de 30 jours à compter de l'envoi de la lettre par ASSYSEL. Le Service de Téléassistance sera exécuté et le prix en sera dû jusqu'à la date effective de résiliation, à savoir à l'expiration du délai de préavis précité. Les modalités de restitution du matériel sont décrites à l'article 7.5.

Il est en outre rappelé que le Contrat peut être résilié de plein droit dans les cas visés aux articles 2.1, 3.2 et 5.2 ci-avant.

### 7.3 Résiliation partielle du Contrat

Le Souscripteur comme ASSYSEL ont respectivement la faculté de procéder à une résiliation partielle du Contrat, à savoir à une ou plusieurs options (matériel supplémentaire de téléassistance, option Quiétude), ou encore à l'OPTION RIPEA.

Cette résiliation partielle devra être effectuée, si elle émane du Souscripteur, conformément aux règles visées à l'article 7.1 ci-dessus, ou, si elle émane d'ASSYSEL, conformément aux règles visées à l'article 7.2 ci-dessus. Si la résiliation partielle donne en outre lieu à restitution de matériels de téléassistance, le Souscripteur devra se conformer aux prescriptions à ce sujet des articles 5.3 et 7.5.

### 7.4 Résiliation du Contrat en cas de décès de l'Abonné

Le Contrat est résilié de plein droit en cas de décès de l'Abonné. Le Prix du Service



de téléassistance, et plus généralement de toutes prestations fournies, sera dû jusqu'au jour du décès de l'Abonné, qui devra être communiqué à ASSYSTELE dans les plus brefs délais. ASSYSTELE remboursera au Payeur s'il n'est pas l'Abonné ou aux ayants droits de l'Abonné tout trop perçu.

#### **7.5 Restitution du matériel de téléassistance**

En cas de résiliation du Contrat, pour quelque cause que ce soit et à l'initiative de quelque partie que ce soit, le Souscripteur s'engage à restituer le matériel de téléassistance complet, non détérioré sauf l'effet de l'usure normale et en bon état de fonctionnement à ASSYSTELE.

**Le matériel de téléassistance devra être restitué, dans un délai de 15 jours maximum suivant la date de résiliation du Contrat, sous la responsabilité et aux frais du Souscripteur, à : ASSYSTELE - 57, rue Nicolas de Rumigny - 08380 SIGNY LE PETIT.**

L'absence de restitution du matériel de téléassistance dans les conditions et délais prévus ci-dessus donnera lieu au paiement des frais prévus à l'article 5.4 ci-dessus.

#### **ARTICLE 8 : ENREGISTREMENT DES COMMUNICATIONS**

Tous les appels et conversations téléphoniques avec le Centre d'Assistance à la suite d'un déclenchement d'alarme de l'Abonné sont horodatés et enregistrés. Ces enregistrements sont conservés pendant 6 mois par ASSYSTELE pour les seuls besoins de la réalisation du Service de téléassistance.

En signant les Conditions Particulières, le Souscripteur déclare en être informé et accepter ces modalités, tant pour lui-même qu'au nom et pour le compte de l'Abonné. Il appartient également au Souscripteur de recueillir l'accord de chacun des Contacts du Réseau d'intervention bénévole sur cette disposition.

#### **ARTICLE 9 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ET DROIT D'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE**

##### **9.1 Protection des données personnelles**

ASSYSTELE s'engage à ce que la collecte et le traitement des données effectués à partir des dossiers de souscription et de renseignements, soient conformes au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés.

La collecte des données personnelles est limitée au strict nécessaire pour la réalisation du service de Téléassistance. **Ces données personnelles sont conservées pendant 6 mois après la résiliation du contrat.** Elles sont traitées par les services administratifs et le centre de réception d'appels d'alarmes. Elles peuvent être transmises aux services de secours et au Réseau d'Intervention qu'il soit Bénévole ou Professionnel pour le traitement d'une alarme **ainsi qu'aux différents organismes financeurs dans le cadre d'une attribution d'aides financières et/ou de conventions de tiers payant.**

**Les enregistrements vocaux des alarmes traitées par le plateau de réception des alarmes sont conservés pendant 6 mois ils peuvent être transmis aux autorités compétentes dans le cadre d'une procédure.**

**Toutes les personnes nommées** dans le dossier de souscription et le dossier de renseignement peuvent exercer à tout moment leurs droits Informatique et Libertés sur ces données personnelles et notamment, leur droit d'accès, leur droit de rectification et leur droit d'opposition.

Ces données personnelles recueillies dans le cadre des services proposés par ASSYSTELE sont traitées selon des protocoles sécurisés et permettent à ASSYSTELE de gérer les demandes reçues dans ses applications informatiques.

Pour toute information ou exercice de vos droits Informatique et Libertés sur les traitements de données personnelles gérés par ASSYSTELE, vous pouvez contacter le Responsable du traitement d'Assystel, 57 rue Nicolas de Rumigny 08380 Signy le Petit ou par courriel à [plateau@assystel.fr](mailto:plateau@assystel.fr) ou à son Délégué à la Protection des Données (DPO), ABSOMOD / DPO 26 route d'Arlon L8410 Steinfort Luxembourg courriel : [dpo@securisc.com](mailto:dpo@securisc.com) par courrier signé accompagné de la copie d'un titre d'identité.

##### **9.2 Possibilité de souscription sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique**

Conformément aux dispositions légales applicables, Assystel informe l'abonné et / ou le souscripteur de la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

L'inscription sur cette liste permet de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'existe pas de relation contractuelle préexistante. Si vous êtes déjà inscrit à la liste Bloctel, le fait que vous nous communiquez vos coordonnées téléphoniques nous autorise à utiliser celles-ci pour vous rappeler dans le cadre du présent contrat ou pour vous proposer des prestations.

#### **ARTICLE 10 : LOI APPLICABLE**

Le Contrat est régi par la loi française.

#### **ARTICLE 11 : INCESSIBILITÉ DU CONTRAT**

Le Contrat ne peut en aucun cas être cédé ou transféré par le Souscripteur ou par l'Abonné à un tiers, à quelque titre ou sous quelque forme que ce soit, sauf accord préalable et écrit d'ASSYSTELE.

#### **ARTICLE 12 : ADRESSE DE NOTIFICATION**

Toute notification par courrier effectuée dans le cadre du Contrat devra être effectuée aux adresses suivantes :

- A ASSYSTELE : 57 rue Nicolas de Rumigny - 08380 SIGNY LE PETIT.
- Au Souscripteur : au Domicile de l'Abonné ou, s'il n'est pas l'Abonné, à l'adresse indiquée au Dossier de renseignements.
- A l'Abonné : à son Domicile.
- Au Payeur : s'il n'est pas l'Abonné ou le Souscripteur, à l'adresse indiquée au Dossier de renseignements.

#### **ARTICLE 13 : RÉCLAMATIONS - LITIGES**

Lorsque qu'un souscripteur est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer ASSYSTELE pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord, le souscripteur peut adresser une réclamation à l'adresse suivante : 0800 541 641 (numéro non surtaxé à partir d'une ligne fixe en France métropolitaine), du lundi au vendredi sauf jour férié ou chômé, de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00, ou par email ([reclamation@assystel.fr](mailto:reclamation@assystel.fr)) ou encore par courrier au 57 rue Nicolas de Rumigny - 08380 SIGNY LE PETIT.

En cas de litige, le Souscripteur ou l'Abonné peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Le Souscripteur ou l'Abonné peut notamment recourir à un médiateur de la consommation, dans les conditions prévues aux articles L.611-1 et suivants et R.612-1 et suivants du Code de la consommation, dont les coordonnées sont : AME CONSO - 197 Boulevard Saint Germain - 75007 PARIS - Téléphone 09.53.01.02.69 - Mail : [saisine@mediationconso-ame.com](mailto:saisine@mediationconso-ame.com) - Site internet : [www.mediationconso-ame.com/](http://www.mediationconso-ame.com/)

Le Souscripteur ou l'Abonné demeure également libre de saisir les tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

#### **ARTICLE 14 : INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE - ACCEPTATION DU SOUSCRIPTEUR**

Le Souscripteur reconnaît avoir eu communication, préalablement à la conclusion du Contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales 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 de téléassistance ; le prix et frais annexes du Service ; en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai dans lequel le Service sera fourni ; les informations relatives à l'identité d'ASSYSTELE, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ; la possibilité et les conditions pour se rétracter dans un délai de quatorze jours à compter de la livraison du matériel de téléassistance ; la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

**Le fait de conclure le Contrat emporte adhésion et acceptation pleine et entière par le Souscripteur, l'Abonné et le Payeur des présentes Conditions Générales.**

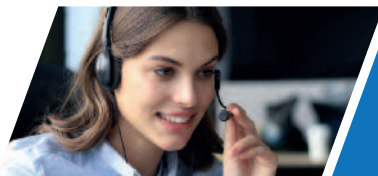
#### **ARTICLE 15 : ABUS DE FAIBLESSE**

Il est rappelé qu'en vertu de l'article L. 121-8 du Code de la consommation : *« Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte. »*

#### **ARTICLE 16 : RÉGLEMENTATION**

Les articles des lois et règlements visés dans le Contrat sont consultables depuis le site internet d'ASSYSTELE ([www.assystel.fr](http://www.assystel.fr)).





## Avant de renvoyer votre DOSSIER DE SOUSCRIPTION, vérifiez bien que :

- Vous avez bien choisi les options désirées.
- Vous avez complété le **cadre « Quiétude »** si vous désirez profiter de cette garantie.
- Vous avez bien calculé  **votre total mensuel** (sous-totaux 1 + 2).
- Vous avez bien rempli  **vos modalités de paiement**.
- Vous avez bien signé dans le cadre « **acceptation du contrat** ».
- Vous avez rempli le **feuillelet séparé « Mandat SEPA » et joint un RIB** (pas de LIVRET A) si vous avez choisi le prélèvement automatique.



### Votre DOSSIER DE SOUSCRIPTION est complet ?

**Renvoyez les feuillets « À RETOURNER »** dans une enveloppe suffisamment affranchie, **OBLIGATOIREMENT ACCOMPAGNÉS** de votre dossier de renseignements, à l'adresse suivante : ASSYSTELE - 57 rue Nicolas de Rumigny - 08380 SIGNY LE PETIT

**OU**

**scannez les feuillets « À RETOURNER »** et envoyez-les par mail à l'adresse : [plateau@assystel.fr](mailto:plateau@assystel.fr)

*Si vous avez choisi le prélèvement automatique, joignez également à votre envoi votre feuillelet SEPA complété ainsi qu'un RIB (pas de livret A).*



**IMPORTANT :** gardez précieusement les feuillets « À CONSERVER » ainsi que la première et la dernière page du dossier.



*Framboise est disponible en 4 couleurs !*

ASSYSTELE - SAS au capital de 1 000 000 €. 57 rue Nicolas de Rumigny - 08380 SIGNY LE PETIT - SIREN 332 164 284. RCS Sedan. Déclaré Services à la Personne sous le numéro SAP332164284.

Les informations et données qui sont communiquées à ASSYSTELE dans le cadre du Contrat, relatives tant au Souscripteur, à l'Abonné ou aux Contacts, sont nécessaires à la réalisation du Service de Téléassistance. Ces informations sont réservées à ASSYSTELE et pourront être transmises, pour les seuls besoins de la réalisation du Service de Téléassistance, à des prestataires ou partenaires d'ASSYSTELE, et notamment aux services de secours. Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978, le Souscripteur, l'Abonné et les Contacts, disposent d'un droit d'accès permanent de modification, de rectification, d'opposition et de suppression des informations les concernant en s'adressant au Responsable du traitement - ASSYSTELE - 57 rue Nicolas de Rumigny - 08380 SIGNY LE PETIT.

Visuels non contractuels.

DS-FBRPA-01/2022-W