

Date Mise en service et livraison :

Contact ID :

Nom agence: Nom installateur :

Déclencheur 1 :

Déclencheur 2 :

DAAF :

LE BÉNÉFICIAIRE N°1

Monsieur Madame **NOM** : Prénom :

Date de Naissance : Habitation : Immeuble Maison Foyer/Résidence

Adresse :

CP : Ville : HALL/BAT/ESC/ASC:

Code d'accès n°1 : Code d'accès n°2 : Etage : Porte :

Code TAVIE BOX : Lieu pose Tavie Box : Divers (cave, jardin, etc.) :

N° de Téléphone fixe : Téléphone N°2 :

INDICATIONS A PRENDRE EN COMPTE: Email :

| | | | | |
|---|--|--|---|---|
| Déplacements <input type="checkbox"/> Sans aide <input type="checkbox"/> Canne <input type="checkbox"/> Déambulateur <input type="checkbox"/> Fauteuil | Audition <input type="checkbox"/> Bonne <input type="checkbox"/> Moyenne <input type="checkbox"/> Mauvaise <input type="checkbox"/> Nulle | Elocution/Voix <input type="checkbox"/> Bonne <input type="checkbox"/> Moyenne <input type="checkbox"/> Mauvaise <input type="checkbox"/> Nulle | Vue : <input type="checkbox"/> Bonne <input type="checkbox"/> Moyenne <input type="checkbox"/> Mauvaise <input type="checkbox"/> Nulle | État de santé déclaré par le bénéficiaire : (tout type d'information pouvant permettre un secours plus efficace, exemple : AVC, Infarctus, etc.) |
| Autres informations : | | | | |

LE BÉNÉFICIAIRE N°2

Monsieur Madame **NOM** : Prénom :

Date de Naissance : Tél :

ÉTAT DE SANTÉ DÉCLARÉ :

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| Déplacements : <input type="checkbox"/> Sans aide <input type="checkbox"/> Canne <input type="checkbox"/> Déambulateur <input type="checkbox"/> Fauteuil | Audition : <input type="checkbox"/> Bonne <input type="checkbox"/> Moyenne <input type="checkbox"/> Mauvaise <input type="checkbox"/> Nulle | Elocution : <input type="checkbox"/> Bonne <input type="checkbox"/> Moyenne <input type="checkbox"/> Mauvaise <input type="checkbox"/> Nulle | Vue : <input type="checkbox"/> Bonne <input type="checkbox"/> Moyenne <input type="checkbox"/> Mauvaise <input type="checkbox"/> Nulle | INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES (Se référer à l'espace ci-dessus): |
|---|--|---|---|---|

LE TITULAIRE (SOUSCRIPTEUR) DU CONTRAT OU PAYEUR (si différent du bénéficiaire)

Monsieur Madame **Nom ou Raison sociale** : Prénom :

Adresse Complète (+indication de livraison)* :

CP* : Ville* : N° de Tél principal* :

Tél n°2 : LIEN AVEC LE BÉNÉFICIAIRE : Souscripteur Payeur

* Ce champ est obligatoire. Email :

MÉDECIN TRAITANT

NOM : Prénom : N° Téléphone :

Adresse : Email :

| |
|--|
| <p>NOM : Prénom : LIEN AVEC L'ABONNÉ :</p> <p><input type="checkbox"/> Personne en possibilité d'intervenir Clés : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Disponibilités : <input type="checkbox"/> Jour/Nuit <input type="checkbox"/> Jour <input type="checkbox"/> Nuit</p> <p><input type="checkbox"/> Personne à prévenir : <input type="checkbox"/> après une intervention <input type="checkbox"/> Si Hospitalisation seulement</p> <p>N°Tél 1 :N°Tél 2 :N°Tél 3 :</p> <p>Observations particulières (horaires de disponibilité / Distance) :</p> <p>Email : <input type="checkbox"/> Référent principal → Si oui, noter l'adresse complète :</p> <p><input type="checkbox"/> Accès plateforme et application web autorisé</p> |
| <p>NOM : Prénom : LIEN AVEC L'ABONNÉ :</p> <p><input type="checkbox"/> Personne en possibilité d'intervenir Clés : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Disponibilités : <input type="checkbox"/> Jour/Nuit <input type="checkbox"/> Jour <input type="checkbox"/> Nuit</p> <p><input type="checkbox"/> Personne à prévenir : <input type="checkbox"/> après une intervention <input type="checkbox"/> Si Hospitalisation seulement</p> <p>N°Tél 1 :N°Tél 2 :N°Tél 3 :</p> <p>Observations particulières (horaires de disponibilité / Distance) :</p> <p>Email : <input type="checkbox"/> Référent principal → Si oui, noter l'adresse complète :</p> <p><input type="checkbox"/> Accès plateforme et application web autorisé</p> |
| <p>NOM : Prénom : LIEN AVEC L'ABONNÉ :</p> <p><input type="checkbox"/> Personne en possibilité d'intervenir Clés : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Disponibilités : <input type="checkbox"/> Jour/Nuit <input type="checkbox"/> Jour <input type="checkbox"/> Nuit</p> <p><input type="checkbox"/> Personne à prévenir : <input type="checkbox"/> après une intervention <input type="checkbox"/> Si Hospitalisation seulement</p> <p>N°Tél 1 :N°Tél 2 :N°Tél 3 :</p> <p>Observations particulières (horaires de disponibilité / Distance) :</p> <p>Email : <input type="checkbox"/> Référent principal → Si oui, noter l'adresse complète :</p> <p><input type="checkbox"/> Accès plateforme et application web autorisé</p> |
| <p>NOM : Prénom : LIEN AVEC L'ABONNÉ :</p> <p><input type="checkbox"/> Personne en possibilité d'intervenir Clés : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Disponibilités : <input type="checkbox"/> Jour/Nuit <input type="checkbox"/> Jour <input type="checkbox"/> Nuit</p> <p><input type="checkbox"/> Personne à prévenir : <input type="checkbox"/> après une intervention <input type="checkbox"/> Si Hospitalisation seulement</p> <p>N°Tél 1 :N°Tél 2 :N°Tél 3 :</p> <p>Observations particulières (horaires de disponibilité / Distance) :</p> <p>Email : <input type="checkbox"/> Référent principal → Si oui, noter l'adresse complète :</p> <p><input type="checkbox"/> Accès plateforme et application web autorisé</p> |
| <p>NOM : Prénom : LIEN AVEC L'ABONNÉ :</p> <p><input type="checkbox"/> Personne en possibilité d'intervenir Clés : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Disponibilités : <input type="checkbox"/> Jour/Nuit <input type="checkbox"/> Jour <input type="checkbox"/> Nuit</p> <p><input type="checkbox"/> Personne à prévenir : <input type="checkbox"/> après une intervention <input type="checkbox"/> Si Hospitalisation seulement</p> <p>N°Tél 1 :N°Tél 2 :N°Tél 3 :</p> <p>Observations particulières (horaires de disponibilité / Distance) :</p> <p>Email : <input type="checkbox"/> Référent principal → Si oui, noter l'adresse complète :</p> <p><input type="checkbox"/> Accès plateforme et application web autorisé</p> |

CHOIX DE LA FORMULE DE TÉLÉASSISTANCE (voir tarifs TTC en vigueur)

TELEASSISTANCE FIXE POUR LE DOMICILE SANS ENGAGEMENT DE DUREE

- Tavie Assist 1 (ligne analogique)
- Tavie Assist 2 (ligne ADSL ou pas de téléphone fixe)
- Tavie Family (ligne analogique)
- Tavie Achat
- Tavie Attentive
- GPS Easy à
- Frais de mise en service

GPS : TELEASSISTANCE MOBILE AVEC ENGAGEMENT DE DUREE DE

- Tavie GPS 1
- Tavie GPS 2 classique (1h)
- Montre GPS
- Frais de mise en service

OPTIONS

- Option Mobilité Quantité :
- Poire ou Tirette de déclenchement Quantité :
- Détecteur de fumée connecté Quantité :
- Déclencheur d'alerte supplémentaire Quantité :
- Cordon/Bracelet supplémentaire Quantité :
- Détecteur de malaise Quantité :
- Module capteur Quantité :
- Option centrale d'écoute (en 4^e position)
- Cadre Média Quantité :
- Tapis lumineux Quantité :
- Petite Tavie Box (clés < 5 cm de long) Quantité :
- GrandeTavie Box (clés < 12 cm de long) Quantité :
- Installation par un technicien Tavie
- Capteur mouvement / Prise connectée Quantité :
- Capteur ouverture de porte Quantité :
- Socle de chargement supplémentaire Quantité :
- Chargeur auto Quantité :
- Abonnement sur 12 mois
- Option communication Durée :
- Balise Bluetooth (+5 €/mois) Quantité :
- Balise Bluetooth chargeur (+8€/mois) Quantité :

RÉSEAU MEDICO-SOCIAL AU DOMICILE

| | Nom de l'organisme | Contact | Téléphone | Fréquence Passage |
|-----------------------------|--------------------|---------|-----------|-------------------|
| Aide à domicile | | | | |
| Soins infirmiers à domicile | | | | |
| Autre : | | | | |

PAIEMENT

Abonnement mensuel de : €^{TTC} Date 1^{er} prélèvement : /..... /.....
 Frais de mise en service : €^{TTC} Achat Pack ou Caution: €^{TTC}
 Par chèque n°..... Par prélèvement En espèce Montant Total €^{TTC}

SIGNATURE

Je reconnais avoir pris connaissance des dispositions légales, des conditions générales d'adhésion au présent contrat ci-joint et déclare les accepter.

Je certifie l'exactitude des renseignements et des données fournis et j'autorise Tavie à les enregistrer dans son système d'informations et à les conserver pendant toute la durée du contrat et 6 mois après la résiliation. Les informations et données qui sont communiquées à Tavie Téléassistance dans le cadre du contrat, relatives tant au bénéficiaire, qu'au titulaire ou souscripteur, sont nécessaires à la réalisation du service de téléassistance. Ces informations sont réservées à TAVIE et pourront être transmises, pour les seuls besoins de la réalisation du service de Téléassistance à des prestataires ou partenaires de TAVIE. Conformément à la loi informatique et libertés N°78-17 du 6 janvier 1978, le bénéficiaire, le souscripteur ou titulaire, disposent d'un droit d'accès permanent de modification, de rectification, d'opposition et de suppression des informations le concernant en s'adressant au responsable du traitement, donc en écrivant à Tavie, 145 Rue de Belleville 75019 Paris.

Fait le :

Tavie



A :

Le Souscripteur



Les informations et données qui sont communiquées à Tavie Téléassistance dans le cadre du contrat, relatives tant au bénéficiaire, qu'au titulaire ou souscripteur, sont nécessaires à la réalisation du service de téléassistance. Ces informations sont réservées à TAVIE et pourront être transmises, pour les seuls besoins de la réalisation du service de Téléassistance à des prestataires ou partenaires de TAVIE. Ces données sont conservées jusqu'à 6 mois après la résiliation du contrat. Conformément à la loi informatique et libertés N°78-17 du 6 janvier 1978, le bénéficiaire, le souscripteur ou titulaire, disposent d'un droit d'accès permanent de modification, de rectification, d'opposition et de suppression des informations le concernant en s'adressant au responsable du traitement –

TAVIE – 145 Rue de Belleville 75019 Paris.

CONTRAT DE TELEASSISTANCE

Conditions Générales et Particulières

1 OBJET du contrat : les dispositions qui suivent ont pour objet de définir les services de téléassistance fournis au bénéficiaire. La signature apposée dans la partie « signature » du formulaire de souscription emporte formation du contrat et des conditions générales.

2. DEFINITIONS

2.1 Bénéficiaire : Toute personne physique nommément désignée au contrat, résidant en France, bénéficiant du service de téléassistance. Le bénéficiaire peut être le souscripteur ou une autre personne.

2.2 Souscripteur : Toute personne signant le contrat de téléassistance.

2.3 Domicile : Le lieu d'installation et de mise en service du transmetteur de téléassistance.

2.4 Référent : Personne physique de l'entourage désignée par le souscripteur et/ou le bénéficiaire sous leurs responsabilités, disposant des clés du domicile et pouvant être contactée aux périodes de la journée précisées dans le formulaire de souscription, par nos opérateurs pour une intervention au domicile du bénéficiaire.

2.5 Formulaire : La fiche remplie lors de la souscription indiquant l'adresse complète (avec codes d'accès au domicile), les numéros de téléphone du bénéficiaire, son état de santé général et toute autre indication que le bénéficiaire et le souscripteur souhaitent communiquer pour faciliter la prise en charge du bénéficiaire lors de l'appel de détresse émis par le bénéficiaire. Ce formulaire comporte la liste des référents à contacter en cas d'un besoin d'intervention au domicile.

2.6 Fiche de programmation : La liste des numéros de téléphone à programmer pour la formule Tavie Family.

2.7 Par service de téléassistance, et dans le cadre d'un abonnement relié à la centrale d'écoute, il faut entendre l'écoute téléphonique des appels urgents émis par le bénéficiaire 24h/24 t 7j/7 et la mise en œuvre des dispositions appropriées.

3. VALIDITE

3.1 Validité territoriale : Les garanties sont valables uniquement en France métropolitaine pour toutes les formules Tavie et plus précisément au domicile du bénéficiaire pour les formules Tavie Assist et Tavie Family.

3.2 Validité dans le temps : La date d'échéance du présent contrat est fixée à la date d'anniversaire de la mise en service. La mise en service est fixée au jour du test de bon fonctionnement à la suite d'une liaison entre le domicile du bénéficiaire et la centrale d'écoute dans le cadre d'un abonnement Tavieassist et Tavie GPS ou entre le domicile du bénéficiaire et l'entourage dans le cadre d'un abonnement Taviefamily.

4. CONDITIONS NECESSAIRES

Quelque soit la formule Tavie choisie, le bénéficiaire et le souscripteur doivent rendre accessible le domicile par les référents ou les secours d'urgence. Si le bénéficiaire n'a pas de référent dans son entourage à qui confier ses clés, il doit nous communiquer un lieu de dépôt des clés. Tavie propose des solutions de garde des clés. Voir dans le catalogue des offres, dans la partie « Gestion des clés ».

Le dossier final d'abonnement doit comprendre : le formulaire de souscription, le contrat d'abonnement signé, le mandat de prélèvement signé, un RIB, les conditions générales et particulières (pour Tavie GPS) signées.

Le bénéficiaire ou le souscripteur doit **informer Tavie** par email ou par courrier **de tout changement d'adresse, de code d'accès, de numéro de**

téléphone, plus généralement de tout changement dans le formulaire de souscription.

4.1 Formule Tavie Assist 1 et Tavie Family : Le bénéficiaire doit disposer à son domicile d'une alimentation électrique (220 volts) et d'une prise téléphonique analogique RTC non restreinte et non dégroupée ou partiellement dégroupée. Cette ligne téléphonique doit autoriser les numéros commençant par 0820, 0825 et 0826. Si la ligne téléphonique est partiellement dégroupée, alors un filtre ADSL doit être apposé sur chaque prise téléphonique du domicile (y compris celles qui ne sont pas utilisées). Pour ces formules le transmetteur ne peut fonctionner sur une ligne de téléphone totalement dégroupée, pour des questions techniques de sécurité. Si votre ligne est totalement dégroupée, la formule de téléassistance qui vous correspond est Tavie Assist 2.

4.2 Formule Tavie Assist 2 : Le bénéficiaire doit disposer à son domicile d'une alimentation électrique (220 volts) et réceptionner les réseaux GPRS et GSM Orange, SFR, Bouygues, Budget Telecom.

5. DESCRIPTION DU SERVICE

5.1 Présentation des appareils de téléassistance

Les systèmes de téléassistance sont composés d'un transmetteur, d'un déclencheur d'alerte, d'une prise gigogne ou d'une antenne, et d'un transformateur ou adaptateur secteur. Le transmetteur installé au domicile permet de transmettre l'alerte vers notre centrale d'écoute pour les formules Tavie Assist ou vers des numéros de téléphone de l'entourage pour la formule Tavie Family. Le transmetteur est doté d'un haut parleur et d'un micro hyper puissant. Pour Tavie Assist 1 ou Tavie Family, il est branché via la prise gigogne à la prise de téléphone analogique et à une prise d'alimentation électrique via le transformateur.

Le transmetteur Tavie Assist 2 est branché à une prise électrique via le transformateur. Il est relié au réseau grâce à son module GPRS et son antenne. Le bénéficiaire porte sur lui un déclencheur d'alerte composé d'un bouton d'appui, et porté via un collier ou un bracelet. Le transmetteur est doté d'une batterie (autonomie 36 heures environ) permettant au bénéficiaire d'émettre des alertes pendant les coupures de courant. Le transmetteur GPS est doté d'une batterie d'une autonomie de 48h en veille, non garantie puisqu'elle dépend de l'utilisation de la fonction téléphone et GPS disponibles sur ce transmetteur.

Le transmetteur de téléassistance et ses accessoires sont fournis en location au bénéficiaire. Il reste la propriété insaisissable et inaliénable de Tavie. Le bénéficiaire et le souscripteur s'engagent à restituer l'ensemble de ce dispositif en bon état et complet en cas de résiliation du contrat, quelque soit le motif de la résiliation.

En cas de perte, de vol, de destruction, ou de non restitution du dispositif de téléassistance à la fin du contrat, ou suite à un échange standard d'appareil le souscripteur et ses ayants droits seront redevables à Tavie du prix de remplacement des éléments manquants ou du dispositif complet plafonné à la valeur de 8 mois d'abonnement. Le souscripteur et ses ayants droits disposent d'un délai de 15 jours pour restituer ou régler la facture d'un dispositif défectueux ou manquant. Chaque jour de retard sera facturé 1 € TTC.

5.2 Installation des appareils

A réception de la demande de souscription et du paiement par chèque des frais de mise en service et du 1^{er} mois d'abonnement, Tavie envoie par colissimo à l'adresse de livraison souhaitée (chez le souscripteur ou chez le bénéficiaire) le dispositif de téléassistance (sauf en cas d'installation au domicile). Le bénéficiaire ou son entourage réalisera l'installation de l'appareil en suivant la notice fournie par Tavie. Tavie met à disposition du bénéficiaire un numéro d'assistance technique afin d'accompagner le bénéficiaire lors de cette installation. Notre service est disponible du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30. La validation de l'installation consiste en un test effectué avec nos opérateurs : le bénéficiaire devra appuyer sur le bouton de son déclencheur, puis parler à nos opérateurs lorsque la transmission vers la centrale d'écoute sera faite. Pour la formule Tavie Family, le bénéficiaire lancera son appel de la même façon et les référents devront répondre à l'appel émis vers leurs numéros. Le premier prélèvement aura lieu le mois suivant la réception du matériel étant entendu que tout mois commencé est dû.

5.3 Maintenance des appareils

Il appartient au souscripteur de s'assurer en permanence du bon fonctionnement de l'appareil installé au domicile. A cet effet, il lui suffira d'appuyer de façon régulière sur le déclencheur d'alerte afin de s'assurer du contact permanent avec la centrale d'écoute ou l'entourage.

L'appareil de la formule Tavie Assist 1 est programmé pour émettre un test automatique hebdomadaire vers notre centrale d'écoute. En cas d'anomalie détectée, nos opérateurs contactent le bénéficiaire ou un de ses référents dans un délai de 24h jours ouvrés afin de vérifier les branchements, le fonctionnement de la ligne de téléphone, le déclenchement du médaillon. Si le défaut est confirmé lors de cette conversation téléphonique, Tavie effectuera un échange standard en envoyant un technicien si vous êtes sur un secteur sur lequel un réseau de technicien est présent, ou en vous renvoyant un dispositif complet dans un délai de 3 jours ouvrés. En retour le souscripteur devra renvoyer l'appareil défectueux aux frais de Tavie (une étiquette colissimo vous sera envoyée avec l'appareil de remplacement, il vous suffit de déposer le colis dans un bureau de Poste), dans un délai de

15 jours. En cas de non restitution du matériel défectueux, le souscripteur sera facturé 1€ TTC par jour de retard. L'appareil de la formule Tavie Assist 2 est programmé pour émettre un test automatique tous les jours vers notre centrale d'écoute. La procédure de traitement de ces appels techniques est la même que pour la formule Tavie Assist 1.

Pour la formule Tavie Family, aucun test automatique n'est programmé puisque l'appareil de téléassistance est programmé vers des numéros de téléphone de l'entourage. En choisissant cette formule, le souscripteur est informé qu'il sera seul responsable du contrôle de l'appareil et du bon fonctionnement de celui-ci. Nous lui conseillons de tester régulièrement l'appareil en appuyant sur le bouton du déclencheur d'alerte et en se référant à la led lumineuse de l'appareil.

Les frais de retour des appareils défectueux sont à la charge du bénéficiaire ou souscripteur lorsque la cause de la panne est due à une mauvaise manipulation (casse, eau) ou en cas de foudre, dégâts des eaux. Nous recommandons au bénéficiaire d'inclure le dispositif de téléassistance dans les appareils électroniques et électriques couverts par son assurance habitation.

5.4 Communications téléphoniques liés à chaque formule

Les communications émises par notre centrale d'écoute vers le bénéficiaire, ses référents, les services de secours d'urgence, médecins, etc., sont à la charge de Tavie. Les communications émises par le transmetteur d'alerte sont à la charge du bénéficiaire ou souscripteur des abonnements téléphoniques de la façon suivante :

5.4.1 Formule Tavie Assist 1 et Tavie Family

Le coût des communications téléphoniques résultant des appels de détresse, des tests hebdomadaires ou des alertes de coupure secteur et de pile basse du médaillon, est à la charge du souscripteur de l'abonnement à la ligne de téléphone fixe analogique. Le prix de ces communications correspond au prix des communications Indigo (entre 0,12 et 0,16 centimes/minute).

5.4.2 Formule Tavie Assist 2 et GPS

Le coût de toutes les communications émises par l'appareil de téléassistance vers la centrale d'écoute est compris dans le prix de l'abonnement mensuel Tavie Assist 2 et Tavie GPS.

5.5 Service de téléassistance 24h/24, 7j/7

Pour les formules Tavie Assist, Tavie Family avec option débordement, Tavie GPS, les prestations qui suivent sont organisées et mises en œuvre par la centrale d'écoute de Tavie dès réception d'un appel du bénéficiaire émis via son déclencheur d'alerte ou le bouton d'urgence rouge situé sur le transmetteur.

5.5.1 En cas d'urgence (chute, malaise, intrusion, feu, etc)

La centrale d'écoute Tavie Téléassistance interviendra de la manière suivante :

- Identification de la nature de l'appel au cours du dialogue avec le bénéficiaire. Une absence de dialogue sera assimilée à une urgence après vérification par contre-appel ou par tout autre moyen effectué par Tavie Téléassistance.
- L'opérateur contacte les référents ou organismes de secours d'urgence (pompiers, SAMU, police secours), correspondant au lieu de domicile déclaré par le souscripteur lors de la souscription.
- Tavie suit l'arrivée de l'intervenant à domicile en faisant plusieurs rappels au domicile de l'abonné et relance si besoin les intervenants (réfèrent ou organisme de secours d'urgence). Si l'intervenant juge nécessaire de transporter le bénéficiaire dans un centre de soins, Tavie contacte un réfèrent pour le prévenir et le tenir informé. Si l'intervenant ne souhaite pas nous communiquer le lieu de transport du bénéficiaire, Tavie ne peut être tenu pour responsable si cette information ne peut être transmise à un réfèrent.

Les frais d'honoraires, de soins et de déplacement ainsi que les frais pharmaceutiques sont à la charge du souscripteur.

5.5.2 En cas de problème non urgent

La centrale d'écoute de Tavie Téléassistance répondra à la demande du bénéficiaire en fonction du dialogue établi avec lui et dans la limite des éléments fournis et des possibilités techniques.

3. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES

6.1 Obligations et responsabilités de Tavie

6.1.1 Obligations de Tavie : Tavie s'engage à :

- Assurer directement ou par l'intermédiaire d'un prestataire spécialisé une réception des alertes 24h/24 et 7j/7 par la centrale d'écoute.
- Assurer que la centrale d'écoute traite toute alarme reçue et émise via le transmetteur de téléassistance
- Assurer que la centrale d'écoute alerte les référents et, si nécessaire les secours d'urgence, en cas de besoin exprimé par l'abonné ou si aucun dialogue n'a été possible avec l'abonné et si l'opérateur de la centrale d'écoute l'estime nécessaire, puis vérifier l'arrivée sur place des référents ou des secours.
- Assurer un contrôle du matériel de téléassistance par l'intermédiaire d'un test automatique régulier émis par le transmetteur et permettant de vérifier l'état de fonctionnement.

6.1.2 Responsabilités de Tavie et Limite des responsabilités : De contrat express entre les parties, il est spécifié que le contrat repose sur l'obligation de moyens et non de résultat. La responsabilité de Tavie

Téléassistance ne pourra donc être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution du service de téléassistance est imputable soit à l'abonné (utilisation de l'appareil de téléassistance non conforme à la notice d'utilisation par exemple), soit à un fait imprévisible d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure ou fortuit. La responsabilité de Tavie ne pourra donc être recherchée que pour toute faute dûment prouvée et en aucun cas pour :

- Défaillance ou panne du réseau EDF ou des télécommunications et/ou des appareils raccordés sur la ligne du bénéficiaire.
- L'absence de traitement d'alarme non reçue en raison du dysfonctionnement de la ligne téléphonique ou du réseau GSM, GPRS, GPS
- Défaillance ou panne du matériel mis à la disposition du bénéficiaire par les Télécommunications.
- Défaillance ou panne de l'installation électrique de l'abonné quelle qu'en soit la cause.
- Défaillance ou panne due à un changement d'opérateur et dont Tavie Téléassistance n'aurait pas été tenu informé par écrit ou par mail.
- Force majeure, incidents de fonctionnement non signalés.
- Mauvaise utilisation du matériel par le bénéficiaire, dégradation du matériel, modification de la situation du bénéficiaire dont Tavie Téléassistance n'a pas eu connaissance par écrit.
- Défaillance du fonctionnement de l'appareil due à une mauvaise utilisation du déclencheur d'alerte ou une utilisation de celui-ci alors qu'il est situé dans une zone non couverte et/ou appels d'une distance supérieure à 20 mètres du transmetteur.
- Déclarations fausses ou inexacts de la part du souscripteur ou du bénéficiaire du contrat ou lors de toute mise à jour.
- D'un retard ou d'un mauvais traitement des secours apportés par les référents ou intervenants sollicités.
- De la mauvaise exécution par le bénéficiaire ou les intervenants sollicités des préconisations données par la centrale d'écoute lors de l'organisation des secours.
- D'un dysfonctionnement du DAAF ou de tout objet connecté dû à un mauvais nettoyage de celui-ci et à l'absence de contrôle de fonctionnement qu'il est recommandé d'effectuer dans la notice laissée chez le bénéficiaire.

Disposition Générale : Tavie ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales ; Tavie ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés. Elle ne sera tenue responsable des manquements ou contre temps à l'exécution des obligations qui en résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires, ou radioactifs et catastrophes naturelles.

6.2 Obligations et responsabilités du souscripteur et du bénéficiaire

6.2.1 Obligations : Le souscripteur s'engage à fournir, le jour de la souscription, les renseignements suivants dont il assure l'exactitude et qu'il s'engage à assurer la mise à jour régulière auprès de Tavie par email ou par courrier.

- Son adresse et coordonnées téléphoniques exactes ainsi que les coordonnées des personnes à prévenir en cas d'intervention (email et téléphones).
- Son opérateur téléphonique et tout changement d'opérateur.
- En cas d'appel de détresse du bénéficiaire et après que la centrale d'écoute, eut tenté sans succès de le contacter par téléphone, le bénéficiaire autorise l'ouverture de sa porte par l'organisme ou la personne lui venant en aide sans que Tavie Téléassistance puisse être tenue pour responsable d'éventuels dégâts en résultant.
- Le souscripteur s'engage à remplir le formulaire de souscription et à signer le mandat de prélèvement automatique à partir de son compte bancaire ou postal pour le règlement mensuel ou annuel du contrat et à fournir son RIB à Tavie.
- Il appartient au souscripteur de s'assurer en permanence du bon fonctionnement des appareils et déclencheurs installés à son domicile et fournis par Tavie. A cet effet, il lui suffira d'appuyer de façon régulière sur son déclencheur (médaillon ou bracelet) ou sur le bouton test du DAAF ou sur tout bouton test de capteur afin de s'assurer du contact permanent avec la centrale d'écoute ou l'entourage.
- Le bénéficiaire devra :
 - Ne pas déplacer le transmetteur Tavie Assist ou Tavie Family
 - Signaler toute anomalie de fonctionnement du matériel sans délai à Tavie
 - Informer Tavie de tout déménagement, départ prolongé, en appuyant sur le bouton d'alerte
 - S'assurer que les conditions nécessaires citées en article 4 sont mises en œuvre tout au long de la vie du contrat
- g. Le souscripteur certifie avoir reçu l'accord des référents pour qu'ils soient inscrits au formulaire de souscription** et être contactés à toute heure du jour ou de la nuit tous les jours de l'année pour se rendre au domicile et porter secours au bénéficiaire et ceci sans contrepartie financière. Pour tout changement de coordonnées ou pour être retiré de cette liste, les référents ou le souscripteur peuvent écrire par lettre ou email à : suivclient@teleassistance-tavie.fr.

6.2.2. Responsabilités : Le bénéficiaire et le souscripteur sont responsables de tout dommage lié au vol, à l'incendie, dégât des eaux, et de toute détérioration du matériel. A ce titre ils pourront souscrire les assurances correspondantes.

3. DUREE DU CONTRAT

Le contrat est résiliable à tout moment, sauf pour le pack sécurité de Tavie GPS (voir conditions particulières) ou la formule GPS 2. Droit de résiliation permanent. Voir conditions de résiliation à l'article 8.

4. RESILIATION

8.1 Résiliation du fait de Tavie

8.1.1 TAVIE pourra résilier le contrat d'abonnement unilatéralement à tout moment, sans indemnité et pour quelque motif que ce soit dans les conditions suivantes : Tavie devra informer le souscripteur par lettre recommandée avec accusé de réception, de sa décision de résilier le contrat. Cette résiliation prendra effet à l'issue d'un préavis de 1 mois à compter de la 1^{ère} présentation de la lettre susvisée. Le service de téléassistance sera exécuté et le prix de l'abonnement sera dû jusqu'à l'expiration de ce délai de préavis.

8.1.2 TAVIE pourra résilier le contrat d'abonnement si le bénéficiaire ou le Tiers-Payeur ne s'est pas acquitté de ses obligations de paiement, comme en cas de non respect par le souscripteur de l'une des dispositions du contrat. Cette résiliation aura lieu après mise en demeure envoyée au domicile du bénéficiaire restée sans réponse pendant un délai de 21 jours.

8.2 Formule Tavie Assist et Tavie Family

Le souscripteur dispose d'un **droit de résiliation permanent**. Pour être prise en compte, la demande de résiliation doit impérativement se faire par le renvoi du matériel à Tavie, au frais du souscripteur ou du bénéficiaire accompagné d'un courrier de résiliation. Etant donné que tout mois commencé est dû, le dernier mois prélevé sera le mois de réception de l'appareil par Tavie. A défaut de retour du matériel loué, complet et en bon état, accompagnant la demande de résiliation, le souscripteur et le bénéficiaire et leurs ayants droits seront redevables à Tavie du prix du remplacement du matériel et des pièces manquantes, plafonné à 8 mois d'abonnement.

Le dépôt de garantie et/ou les sommes versés d'avance sont restitués dix (10) jours après la constatation par TAVIE de l'extinction de la dette de l'Abonné.

9. PAIEMENT

Le bénéficiaire s'engage à verser à Tavie Téléassistance, les frais de mise en service, le mois en cours à la signature du présent contrat. Le règlement des mensualités suivantes se fera par prélèvement

automatique en début de chaque mois (le 5 ou le 10 du mois). Tout mois entamé est dû. A défaut de paiement de l'abonné à sa date d'exigibilité, le contrat sera résilié de plein droit 21 jours après l'envoi par lettre recommandée adressée au domicile du bénéficiaire d'une mise en demeure restée sans effet. Tavie Téléassistance se réserve le droit de mettre en place une procédure judiciaire pour le recouvrement des sommes dues.

10. CONFIDENTIALITE

Tavie Téléassistance s'engage à respecter et à garantir le caractère strictement confidentiel de toute information et de tout document qui lui aura été communiqué par le souscripteur et le bénéficiaire. Toutefois et pour des besoins strictement internes, l'abonné est informé que le contenu de ses conversations avec la centrale d'écoute pourra être enregistré.

11. TRANSMISSIBILITE/ INCESSIBILITE

Le présent contrat ayant un caractère « intuitu personae », le souscripteur ne peut pour quelque cause que ce soit en céder ou transférer à quelque titre et sous quelque forme que ce soit les droits et obligations.

14. CESSION

Le souscripteur s'interdit toute cession à titre onéreux ou gratuit, sous location ou mise à disposition même précaire et temporaire du matériel qui n'est pas sa propriété exclusive. La durée de mise à disposition du matériel chez le bénéficiaire suit le sort du contrat auquel il se rattache (renouvellement, résiliation).

15. CLAUSE RESOLUTOIRE

En cas d'inexécution par le bénéficiaire d'une de ses obligations contractuelles et notamment en cas de non paiement des sommes dues à leur échéance, le présent contrat sera résilié de plein droit et sans formalité au gré de Tavie Téléassistance 21 jours après la mise en demeure de s'exécuter adressée au souscripteur par simple lettre recommandée avec AR restée sans effet.

16. COUT DU DEPLACEMENT

En cas de panne, le déplacement est gratuit. En cas de déplacement pour un problème lié à un problème personnel du bénéficiaire (panne secteur non détectée, panne réseau ou autre qui ne concerne pas notre matériel), les frais de déplacement seront facturés au tarif en vigueur au souscripteur.

18. RESTITUTION DU MATERIEL

A l'expiration ou à la résiliation du contrat le client s'engage à restituer à Tavie Téléassistance le système complet en parfait état de marche. Les frais d'envoi par Colissimo ou de récupération par Tavie Téléassistance au domicile du client sont à la charge de ce dernier. Le dernier mois prélevé est le mois de réception ou de récupération du matériel par Tavie.

DISPOSITIONS LEGALES ANNULATION DE COMMANDE

Article L. 121-23

Les opérations visées à l'article L.121-21 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes :

- 1° Noms du fournisseur et du démarcheur ;
- 2° Adresse du fournisseur ;
- 3° Adresse du lieu de conclusion du contrat ;
- 4° Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ;
- 5° Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services ;
- 6° Prix global à payer et modalité de paiement. En cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L. 313-1 ;
- 7° Faculté de renonciation prévue à l'article L.121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L. 121-23, L. 121-24, L. 121-25, et L. 121-26.

Article L. 121-24

Le contrat visé à l'article L.121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L.121-25. Un décret en Conseil d'Etat précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire.

Ce contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence. Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main du même client.

Article L. 121-25

Dans les quatorze jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement

un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toute clause du contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue.

Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L. 121-27.

Article L. 121-26

(loi n°95-96 du 1^{er} Février 1995 art.8 Journal officiel du 2 Février 1995) Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L. 121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque ni aucun engagement ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit.

Toutefois, la souscription à domicile d'abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts, n'est pas soumise aux dispositions de l'alinéa précédent dès lors que le consommateur dispose d'un droit de résiliation permanent, sans frais ni indemnité, assorti du remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée de l'abonnement restant à courir.

En outre, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-25 et doivent être retournés au consommateur dans les quinze jours qui suivent sa rétractation.

Les dispositions du deuxième alinéa s'appliquent aux souscriptions à domicile proposées par les associations et entreprises agréées par l'Etat ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L. 129-1 du code du travail sous forme d'abonnement.

Par exception à ce qui précède et conformément à l'article L.121-21-5 du Code de la consommation, si l'exécution du contrat a commencé sur demande écrite expresse du souscripteur avant la fin du délai de quatorze jours francs, le droit de rétractation ne pourra plus être exercé.

ANNULATION DE COMMANDE "Code de la consommation, articles L. 121-23 à L. 121-26" Conditions : Compléter et signer ce formulaire
L'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception : **Utiliser l'adresse suivante : TAVIE 145 rue de Belleville 75019 PARIS.**
L'expédier au plus tard le quatorzième jour 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, déclare annuler la commande ci-après,
Nature du service commandé :
Date de la commande :
Nom du client : Adresse du client :

Signature du client :