

Les présentes conditions générales de location et d'assistance (ci-après les « **CG** ») sont applicables à toute commande de location de matériel et de prestations de téléassistance (ci-après les « **Services** ») passée par un client consommateur au sens du Code de la Consommation (ci-après le « **Client** ») à LONGEVIE nom commercial TAVIE, Société par Actions Simplifiée au capital de 37500,00 euros dont le siège social est 43 Rue Froidevaux – 75014 PARIS - RCS PARIS 509839023 - APE 8899B – Tél. 01.82.83.62.31 – service.client@tavie.fr.

Les caractéristiques principales des Services sont présentées dans la documentation et le site internet de TAVIE. Plusieurs offres, appelées « formules » sont proposées par TAVIE. Chacune de ces offres donne droit à des niveaux de Services différents. Toute commande d'un Client est régie par les présentes CG. Le Client les accepte sans réserve après en avoir pris connaissance. TAVIE est à la disposition du Client pour toute information et/ou précision concernant les présentes CG étant entendu que toute passation de commande par un Client implique l'acceptation des CG et le fait d'en avoir pleinement connaissance. TAVIE peut être amené à faire évoluer et/ou à modifier les présentes CG étant entendu que les CG applicables à la commande du Client sont celles qui lui ont été remises le jour de la présentation des Services par TAVIE et qu'il a accepté le jour de la passation de sa commande. Les CG prévalent sur toutes conditions non expressément acceptées par les deux Parties conjointement. Toute commande passée en application des présentes est destinée à un usage personnel du Client uniquement. Le contrat (ci-après le « **Contrat** ») est composé des Conditions particulières signées par les Parties et des présentes CG. Le Contrat prend effet à la date de signature prévue dans les Conditions particulières par le Client ou au plus tard le jour de la mise en service du matériel si la mise en service du matériel objet des Conditions particulières a lieu ultérieurement. La conclusion du Contrat peut être confiée aux structures partenaires de TAVIE. Ce Contrat peut être modifié ou résilié d'un commun accord entre les Parties.

1/ MODALITE DE DESCRIPTION DES SERVICES

Les Services objets de la commande sont décrits dans les Conditions particulières complétées par le Client, validées par TAVIE et dans les CG jointes aux conditions particulières.

Le client reconnaît avoir librement, et sous sa seule responsabilité, déterminé le choix, et la qualité des formules d'abonnement dont il demande l'installation, tant en fonction du niveau de protection qu'il a jugé utile qu'au regard du budget qu'il a entendu y consacrer.

2/ INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

Il est rappelé au Client, que les ventes réalisées dans le cadre d'un contrat conclu à distance sont subordonnées au respect d'une procédure particulière résultant des dispositions légales prescrites aux termes des articles L.221-11 à L.221-15 du Code de la consommation. Conformément à l'article L.111-1 et suivants du Code de la consommation TAVIE fournit au Client, avant la conclusion de tout contrat, les informations suivantes qui figurent sur les Conditions particulières et/ou dans les présentes CG :

- Les caractéristiques essentielles des Services réalisés par TAVIE commandés par le Client,
- Le prix des Services,
- Le délai souhaité de livraison des Matériels loués et réalisation des Services,
- Les informations relatives à l'identité et les coordonnées de TAVIE (indiquées dans les présentes CG et/ou Conditions particulières),
- Les conditions et les délais et modalités d'exercice du droit de rétractation.

3/ LIVRAISON, INSTALLATION DU MATERIEL, MISE EN SERVICE ET DESIGNATION DES REFERENTS

3.1. Livraison et installation du Matériel loué

La livraison et le cas échéant l'installation du Matériel se font à une date convenue avec le Client. En cas de retard de livraison ou d'installation, de plus dix (10) jours par rapport à la date prévue, le Client est en droit de résoudre le Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un support durable, si, après avoir enjoint TAVIE d'effectuer la livraison et/ou d'exécuter les Services dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. En de telles circonstances, le Contrat sera considéré comme résolu à la réception par TAVIE de la lettre de résiliation. TAVIE remboursera les sommes versées par le Client dans un délai de quatorze (14) jours suivant réception. Selon le choix du Client opéré lors de sa commande, l'installation peut être confiée à un de nos techniciens, aux structures partenaires de TAVIE, ou réalisée par le Client lui-même ou par une personne de confiance de son choix qu'il indiquera. Dès que l'installation sera terminée, un essai de bon fonctionnement sera effectué via le déclencheur portable et/ou la base du transmetteur de téléassistance. Le raccordement à la centrale d'écoute sera alors effectif.

En cas de changement de résidence, le Client prévientra le service clients de TAVIE qui lui indiquera la procédure à suivre. Un avenant au Contrat devra être signé aux conditions tarifaires du nouveau lieu de résidence. En aucun cas le Matériel de téléassistance ne devra être branché dans un nouveau lieu de résidence du Client sans en avoir préalablement informé TAVIE.

3.2. DESIGNATION DES REFERENTS

Le Client ne peut bénéficier des Services qu'à la condition d'avoir communiqué le nom et le numéro de téléphone de trois (3) référents, ou, à défaut, de deux (2) référents minimum : lesdits référents doivent impérativement être des personnes pouvant se déplacer au domicile du Client à tout moment dès l'appel d'un opérateur du centre d'écoute de TAVIE. Les référents sont désignés par le Client parmi sa famille, son entourage, son voisinage..., dans la fiche de consignes intégrée au contrat (soit sous forme papier, soit sous forme numérique remplie par le technicien sur sa tablette, soit sur le site internet de TAVIE remplie par le souscripteur du contrat (www.tavie.fr) et dont le consentement a été recueilli par un formulaire dédié annexé au présent contrat (ci-après les « **Référents** »). Le Client reconnaît que la désignation des Référents est une obligation essentielle du Contrat, sans laquelle les Services ne peuvent être effectifs. En outre, le Client s'engage à désigner des Référents capables juridiquement valables. TAVIE se réserve le droit d'utiliser sa faculté de résiliation unilatérale du Contrat si l'obligation de désigner des Référents n'est pas respectée, un (1) mois après la réception par le Client d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception. Il appartient au Client d'informer de leur mission les Référents et de recueillir leur consentement, et le transmettre à TAVIE. Si le Client souhaite démarrer les Services avant d'obtenir le consentement des Référents, il reconnaît que la désignation des Référents auprès de TAVIE relève alors de sa seule responsabilité.

4/ DESCRIPTION DU SERVICE

4.1 Présentation des appareils de téléassistance

Les systèmes de téléassistance sont composés d'un transmetteur fixe ou mobile (selon la formule choisie), d'un déclencheur d'alerte, d'un transformateur 220V, d'une prise gigogne/d'une carte sim/d'une antenne, selon la solution choisie. Le transmetteur fixe est installé au domicile. Le transmetteur mobile est posé sur un socle au domicile et transportable dans un

sac ou une poche. Le transmetteur fixe RTC est branché à une ligne téléphonique analogique RTC non dégroupée, via une prise gigogne. Le transmetteur IP est branché sur une box. Le transmetteur GPRS est simplement branché à une prise secteur 220V. Il dispose d'une carte sim et d'un module GPRS intégré lui permettant de communiquer. Le transmetteur mobile dispose d'une carte SIM, son socle de chargement est branché via un câble d'alimentation. Tous les transmetteurs sont dotés d'un haut-parleur et d'un micro qui s'actionnent automatiquement une fois l'alerte envoyée et l'opérateur en ligne. Les transmetteurs fixes sont dotés d'une batterie (autonomie 36h) permettant de fonctionner en cas de coupure d'électricité. Le bénéficiaire porte sur lui un déclencheur d'alerte composé d'un bouton poussoir et porté en pendentif ou bracelet. Selon la solution mobile choisie, le déclencheur est aussi le transmetteur (bipeur de marque DORO). Les transmetteurs mobiles disposent d'une fonctionnalité de géolocalisation en France par GPS. Celle-ci permet de connaître la position du Client, quand celui-ci est à l'extérieur de tout bâtiment couvert, transmise par le Matériel sur le réseau GPRS, lors du déclenchement volontaire ou automatique d'une alarme. Si le Client est en dehors d'une zone couverte par les satellites au moment de son alerte ou à l'intérieur d'un bâtiment au moment du déclenchement d'une alarme, le Matériel transmet ou affiche selon la formule choisie la dernière position extérieure détectée. Les données de géolocalisation ne sont conservées que pendant la durée nécessaire pour atteindre la finalité du traitement dans le respect des limites légales et réglementaires applicables.

Le transmetteur peut être programmé pour émettre une alerte vers notre centrale d'écoute ou bien directement vers les référents.

4.1.1 Les options des systèmes de téléassistance

Le choix d'une nouvelle option de prestation peut nécessiter le changement du transmetteur, le Client en est informé lors de la commande. Certaines options pourraient ne pas être compatibles entre elles et donc ne pourront pas être associées.

Les options font l'objet de conditions spécifiques comme suit:

- Le détecteur de chute est une aide à la détection de chute.

Il doit être porté en permanence au poignet pour une utilisation optimale. Il permet de déclencher un appel vers le centre d'écoute de TAVIE manuellement en appuyant directement sur le bouton poussoir, ou automatiquement lors de chutes. Cette fonction automatique facilite la détection des chutes lourdes et brutales, suivies d'une immobilité totale et d'une absence de tentative de relevage exclusivement. La détection de la chute est confirmée par la vibration du détecteur et le clignotement de la LED. TAVIE ne peut être tenue pour responsable de l'absence de détection d'une chute consécutive à une mauvaise utilisation du détecteur ou n'entrant pas dans ses capacités de détection (notamment chute dite « molle », chute lente sur un fauteuil ou contre un mur ou chute lourde suivie de mobilité). De plus, ce détecteur peut détecter de fausses alertes. Dans ce cas, TAVIE ne peut être tenue pour responsable des fausses alertes émises par le dispositif et des conséquences en résultant. Le client ayant choisi d'utiliser ce dispositif après avoir reçu toutes ces informations.

- Le DAAF, détecteur de fumée connecté à la centrale d'écoute

est un détecteur de fumée, qui, en cas de fumée détectée émet une alarme sonore suivie d'une alerte « détection de fumée » émise vers la centrale d'écoute, qui prend les meilleures dispositions et en premier lieu alerte le bénéficiaire et ses référents. Il appartient au client de changer les piles du détecteur de fumée. Une alarme sonore aigue signale au client la nécessité de changer les piles.

4.2 Présentation du service de la centrale d'écoute 24h/24, 7j/7

Pour les formules comportant le service de notre centre d'écoute, disponible et opérationnel 24h/24, 7j/7.

4.2.1. Description des fonctionnalités générales des Services de téléassistance fixe (RTC-IP-GSM-GPRS) et mobile (GSM-GPS)

Le Client ayant déclenché son alarme en cas de besoin est alors mis en relation avec le centre d'écoute de TAVIE qui réceptionne l'appel et analyse la situation en dialoguant avec lui. Le dialogue

avec le Client est réalisé via le transmetteur/boîtier. Si aucune réponse du Client n'a lieu via le transmetteur/boîtier, la centrale d'écoute contacte le Client sur son téléphone. L'opérateur effectue ensuite si nécessaire une levée de doute selon ses procédures internes, en sollicitant, en fonction des besoins identifiés, les Référents et/ou les services de secours et en s'assurant de leur arrivée et de la prise en charge du Client.

4.2.2 Description des fonctionnalités spécifiques des Services de téléassistance mobile (GSM-GPS)

L'opérateur localise si nécessaire la position géographique du boîtier à l'extérieur de tout bâtiment, en France uniquement, fournie par le GPS lors de l'alerte SOS. Le dialogue avec le Client est réalisé via le boîtier portatif. Si aucune réponse du Client n'a lieu via le boîtier, ou si le dialogue est impossible, TAVIE recontacte le Client sur le boîtier ou, le cas échéant, au numéro qu'il aura communiqué dans les Conditions particulières et/ou la fiche de consignes annexée au présent contrat.

4.3. Si le Client dispose d'un deuxième lieu de résidence :

Il pourra aussi utiliser le service lorsqu'il y résidera, sous réserve d'en avoir fourni l'adresse à TAVIE et d'y avoir désigné des Référents. Le Client est conscient que les obligations et réserves prévues aux présentes CG s'imposent aussi à ce deuxième lieu de résidence, notamment l'article 3.2 pour la désignation des Référents à proximité de son deuxième lieu de résidence, ainsi que l'article 5.2 pour la disponibilité du réseau GSM/GPRS. Pour bénéficier du service dans des conditions optimales de réactivité, le Client informera TAVIE à chaque déplacement entre ses deux lieux de résidence en déclenchant une alarme avec son Matériel.

5 / MODALITES ET PRE-REQUIS LIES A LA LOCATION DU MATERIEL

5.1.a Prérequis liés à l'utilisation du Matériel de téléassistance fixe (RTC-IP-GPRS)

Pour la solution de Téléassistance RTC, les appareils fournis sont conçus pour fonctionner sur des installations téléphoniques conformes aux normes dites RTC. Le Client doit mettre à disposition de TAVIE une ligne téléphonique ne présentant aucune restriction d'appel. La ligne ne doit pas être dégroupée, et doit disposer d'un filtre ADSL si une box internet est également présente au domicile. Le bon fonctionnement du Matériel de Téléassistance IP installé sur une ligne téléphonique dégroupée et donc sur un modem internet dépend du bon fonctionnement du modem ADSL, de son fournisseur d'accès à l'Internet et du réseau Internet. En effet, toute défaillance relative au modem ADSL (tel que défaut technique, coupure électrique, mise à jour du logiciel embarqué, désynchronisation ...) ou la défaillance de son fournisseur d'accès Internet a pour effet d'empêcher toute transmission d'alarme à TAVIE.

Pour la solution Téléassistance GPRS, le bon fonctionnement des matériels dépend de la continuité et de la qualité du service de radiocommunication assuré par l'opérateur de celui-ci. TAVIE ne peut être tenue pour responsable de l'échec d'une alarme en cas d'absence des réseaux GSM ou GPRS ou d'une coupure d'électricité prolongée. Le Client se déclare informé des conséquences et des risques inhérents de ces installations et des préconisations d'utilisation faites par TAVIE et les accepte. TAVIE se dégage de toute responsabilité vis-à-vis d'installations qui ne sont pas réalisées dans les règles de l'art.

5.2.b Prérequis liés à l'utilisation du Matériel de téléassistance mobile (GSM-GPS)

Le Matériel contient sa propre carte SIM et utilise les réseaux GSM/GPRS pour transmettre les alarmes. **Le bon fonctionnement du Matériel dépend de la qualité et de la continuité du réseau de radiocommunication et de la charge suffisante de la batterie.** TAVIE ne peut être tenue pour responsable de l'échec d'une alarme ou d'une géolocalisation en cas d'absence des réseaux GSM ou GPRS ou d'une charge insuffisante de la batterie. Le Client se déclare informé des conséquences et des risques inhérents de ces caractéristiques techniques et des préconisations d'utilisation faites par TAVIE et les accepte. **Le Client est conscient que, pour une parfaite réalisation du Service par TAVIE, il doit laisser le Matériel allumé en permanence, l'emporter dans tous ses déplacements et le recharger régulièrement.** Enfin, afin de

s'assurer du bon fonctionnement du Matériel, TAVIE recommande au Client d'effectuer périodiquement un déclenchement manuel d'alarme. La prestation de téléassistance mobile nécessite la souscription par TAVIE d'un abonnement de téléphonie mobile auprès d'un opérateur de téléphonie choisi et distribué par le fabricant du matériel. Cette prestation de téléassistance mobile n'est accessible que sur la zone de couverture du matériel GSM proposée par l'opérateur de téléphonie. La description de cette zone de couverture est disponible sur le site de l'ARCEP : www.arcep.fr. TAVIE ne répond en aucun cas de l'impossibilité de fournir sa prestation en raison d'une panne de télécommunication GSM ou si le bénéficiaire est situé dans une zone géographique non couverte par le réseau utilisé, ou dans une zone d'ombre à l'intérieur de la zone géographique couverte (par exemple dans certains bâtiments).

5.3. Conditions de garde et utilisation du Matériel loué

Le Matériel reste en tout état de cause la propriété seule insaisissable de TAVIE. Le Matériel ne peut être ni cédé, ni prêté à un tiers. Le Client s'engage à le maintenir dans son état d'origine et en bon état de propreté. Nonobstant ces dispositions, dès la remise du Matériel au Client par TAVIE, et pendant toute la durée du Contrat, le Client est responsable de la garde et du bon usage du Matériel. En cas de dommages, perte, vol, destruction, tentative de saisie par un tiers, le Client s'engage à informer le plus rapidement possible TAVIE. Le Client reconnaît avoir eu connaissance à la date de signature du Contrat, de l'ensemble des conditions nécessaires à l'exploitation du Matériel. Les conditions d'utilisation du Matériel (« **Notice d'utilisation** ») sont remises au Client par TAVIE au jour de la remise du Matériel au Client. Le Client s'engage à utiliser le Matériel conformément à sa destination, en respectant son mode d'emploi et toute autre instruction de TAVIE. Tout dysfonctionnement sur le Matériel doit être immédiatement signalé à TAVIE.

Le Matériel étant loué au Client, toute dégradation ou perte d'éléments de l'appareillage fait l'objet d'une facturation (déclencheur portatif ou capteur de mouvement : 57,00 € TTC ; câble d'alimentation ou câble téléphonique : 30,00 € TTC ; carte SIM : 10,00 € TTC ; transmetteur de téléassistance fixe ou mobile : 420,00 € TTC, autre objet connecté, selon tarification en vigueur). Le présent contrat ne dégage pas le client de sa propre responsabilité civile de gardien du matériel.

5.4. Maintenance

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 régulièrement, au moins une fois par mois sur le bouton d'alerte afin de s'assurer du contact permanent avec notre centrale d'écoute ou les référents selon la formule choisie. En particulier si le souscripteur a choisi un matériel connecté directement aux référents. En choisissant cette formule, le souscripteur est informé qu'il sera seul responsable du contrôle du bon fonctionnement de l'appareil.

Pour les formules comprenant le service de notre centrale d'écoute 24h/24 et 7j/7, les appareils sont programmés pour émettre un test automatique hebdomadaire vers notre centrale d'écoute. L'appareil émet également des alertes techniques en cas de coupure secteur, de pile basse médaillon, d'absence médaillon, etc. En cas d'anomalie détectée, nos opérateurs contactent le bénéficiaire ou un de ses référents dans un délai de 24h jour ouvré afin de vérifier les branchements, le fonctionnement de la ligne de téléphone ou la disponibilité du réseau GSM/GPRS sur place, et le bon fonctionnement du déclencheur. Si le défaut est confirmé lors de cette conversation téléphonique, TAVIE effectuera un échange standard en envoyant un technicien sur place si le domicile du client se situe sur une zone couverte par nos établissements ou en expédiant un matériel complet sous 72h jours ouvrés. En retour, le souscripteur devra renvoyer l'appareil défectueux aux frais de TAVIE (une étiquette prépayée est fournie avec l'appareil de remplacement), dans un délai de 15 jours. En cas de non-retour du matériel défectueux, le souscripteur sera facturé 1€ TTC par jour de retard. Si, dans le respect du choix du Client, le Matériel de remplacement est mis en service par le Client lui-même ou par une personne de confiance de son choix, cette mise en service

doit être réalisée dès réception du Matériel et dans le respect des consignes fournies par TAVIE, à défaut de quoi la responsabilité de TAVIE ne saurait être engagée en cas de dysfonctionnement des Services. Outre ces essais réguliers, tout dysfonctionnement du Matériel doit également être immédiatement signalé à TAVIE. TAVIE assure la maintenance du Matériel installé pendant toute la durée du Contrat. **Le Matériel est garanti sans limitation de durée par TAVIE, sauf pour les dégradations ou la destruction liées aux bris, à la foudre, au dégât des eaux ou aux incendies ainsi que la perte et le vol.**

Les frais de retour du matériel ou de dépannage par un technicien de TAVIE sont à la charge du souscripteur lorsque la cause de la panne est due à une mauvaise manipulation, un débranchement de l'appareil par le bénéficiaire ou un tiers extérieur au personnel de TAVIE, 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.

6/ ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITES

6.1. Responsabilité de TAVIE

TAVIE s'engage à exécuter l'ensemble de ses missions dans le respect de la vie privée, de la dignité et du libre arbitre du Client. TAVIE met en place les moyens humains et matériels nécessaires pour assurer au Client la réalisation des Services conformément aux engagements prévus aux présentes et dans les Conditions particulières. A ce titre, TAVIE s'engage à prendre les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité des Services de téléassistance. TAVIE et ses partenaires s'engagent à traiter toutes les alarmes reçues sur le centre d'écoute dans le respect des dispositions prévues aux présentes. Ainsi, la responsabilité de TAVIE ne saurait être engagée si un mauvais fonctionnement des Services résulte d'une mauvaise utilisation ou d'une faute imputable au Client, à un cas de force majeure, ou au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des Services prévus au Contrat, y compris les fournisseurs de réseau électrique, téléphonique ou radiotéléphonique, de géolocalisation, GSM, GPRS. Le Client reconnaît que la réalisation des Services par TAVIE est conditionnée par le fait qu'aucune intervention d'un tiers quel qu'il soit, sauf accord préalable de TAVIE, ne soit faite sur les Matériels.

6.2. Responsabilité du Client

Le Client, signataire des Conditions particulières gère le Contrat. Néanmoins, le Client peut désigner auprès de TAVIE une « personne de confiance » qu'il autorise expressément à gérer administrativement le Contrat en son nom. Le Client s'engage en tout état de cause à informer TAVIE dans les plus brefs délais de toute modification des renseignements portés sur le Contrat, en particulier ceux portés sur sa fiche de consignes et permettant aux opérateurs du centre d'écoute de gérer les alertes du client correctement, (notamment les informations concernant ses Référents, les codes d'accès au domicile, numéros de téléphones) ou de toute modification de son installation téléphonique. Le Client s'engage à utiliser les Services de façon raisonnable et conforme à la vocation des Services. A défaut, TAVIE avertit le Client des cas d'utilisation anormale des Services et lui apportera les conseils nécessaires. Toutefois, si le Client prolongeait une utilisation anormale des Services, TAVIE se réserve le droit de mettre en œuvre la procédure de résiliation pour non-respect de ses obligations (cf. article 7-2).

Le client s'engage à fournir à TAVIE tous les éléments constituant le dossier d'abonnement : le présent contrat avec ses conditions particulières et générales daté et signé, un mandat de prélèvement SEPA signé, un RIB, la fiche de consignes, les formulaires de consentement signés par les référents. A défaut de réception des pièces constituant le dossier dans un délai d'un (1) mois après l'installation, TAVIE se réserve le droit de résilier le service et de récupérer le matériel installé chez le bénéficiaire.

7/ DUREE, RETRACTATION ET RESILIATION

7.1.a. Droit de Rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du Code de la Consommation, le Client a la faculté de renoncer à sa souscription aux Services, sans avoir à en justifier le motif, par toute déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre

envoyée par la poste ou courrier électronique à TAVIE), dans les quatorze (14) jours ouvrables à compter de la date de signature de son Contrat. En cas de rétractation du Client, TAVIE s'engage à rembourser les paiements reçus sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où TAVIE a été informée de la décision du Client de se rétracter. TAVIE procédera au remboursement, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client. Au-delà, les sommes dues sont de plein droit majorées du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard dix (10) jours après l'expiration des délais fixés ci-dessus, de 5 % si le retard est compris entre dix (10) et vingt jours (20), de 10 % si le retard est compris entre vingt (20) et trente (30) jours, de 20 % si le retard est compris entre trente (30) et soixante (60) jours, de 50 % entre soixante (60) et quatre-vingt-dix (90) jours et de cinq (5) points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'au montant total de l'abonnement prélevé à la signature du Contrat, puis du taux d'intérêt légal.

7.1.b. Le client a la faculté d'annuler la commande dans le cadre de la loi 93-949 et de la loi 2014-344 relatives au Code de la Consommation selon les modalités décrites dans le formulaire ci-dessous et dont il reconnaît être en possession.

7.1.c. Tous les frais afférents au démontage, à l'emballage et au retour de l'équipement sont à la charge exclusive du client.

Extrait du Code de la Consommation - Art. L 121-23 à L 121-26

Article L 121-23 :

Les opérations visées à l'article L 121-23 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, sous peine de nullité, les mentions suivantes :

1°/Nom du fournisseur.

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 à payer et modalités 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 taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions déterminées à l'article L 313-1.

7°/Faculté de renonciation prévue à l'article L121-25 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, L 121-26.

Article L 121-24 :

Le contrat visé à l'article 121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de 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. Il suffira de se reporter à l'article R 121-3 de la section 3 du Décret.

Tous les exemplaires du contrat devront être signés et datés de la main même du client.

Article L 121-25 :

Dans les 14 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 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 du Code de la consommation.

Article L 121-26 (Loi N° 95-96 du 1er février 1995-Article 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.

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 (15) jours qui suivent sa rétractation.

Eu égard à l'objet des Services de téléassistance, le Client peut, en cochant la case prévue à cet effet, demander expressément que la mise en service du Matériel et le démarrage des Services aient lieu avant l'échéance du délai de rétractation. Dans ce cas, conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, le Client est informé, reconnaît et accepte que le Contrat ayant commencé à être exécuté, à sa demande, avant la fin du délai de rétractation, le Client dispose comme indiqué ci-avant du droit de rétractation, néanmoins il doit, en cas d'exercice du droit de rétractation, verser à TAVIE un montant correspondant aux prestations déjà réalisées (notamment les prestations d'installation et de mise en service du Matériel) jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant correspond au prix total de l'abonnement en cours, tout mois entamé est dû.

7.2. DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION

Le Contrat est sans engagement de durée et résiliable à tout moment. En cas de décès, d'entrée définitive en établissement de soins ou d'hébergement ou de déménagement définitif du Client, dûment confirmé par le document officiel le justifiant, ou de non-couverture d'une zone desservie par un opérateur télécom rendant la connexion à TAVIE impossible, le Contrat peut être résilié sans préavis. Toutefois, si le Client a désigné dans les Conditions Particulières, un Cohabitant résidant au même domicile et ayant signé le Contrat, celui-ci a la faculté de venir au droit du Contrat, en cas de décès, d'entrée définitive en établissement de soins ou d'hébergement du Client. Il devra manifester cette volonté à TAVIE, auquel cas il deviendra à son tour le Client au sens du Contrat, ce que TAVIE lui confirmera par écrit. Le cas échéant, TAVIE lui indiquera les informations nécessaires à la poursuite des Services.

En cas de non-respect par l'une des Parties de ses obligations au présent Contrat, et notamment en cas d'absence de paiement du client à TAVIE, l'autre partie peut lui adresser une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception lui donnant un délai d'un (1) mois pour régulariser la situation avec faculté pour la partie lésée de résilier unilatéralement le Contrat à l'issue de ce délai.

7.3 MODALITE DE RESILIATION

A l'expiration du Contrat quelle qu'en soit la cause, le client s'engage à restituer à TAVIE le matériel complet, propre et en parfait état de marche. Les frais d'envoi par colis postal ou de récupération par TAVIE au domicile du client sont à la charge de ce dernier. **Le client ou ses ayants droits doivent contacter TAVIE par téléphone pour obtenir l'adresse de retour du matériel.** Le dernier mois prélevé est le mois de réception ou de récupération du matériel par TAVIE. A défaut d'une restitution dans le délai imparti ou en cas de restitution partielle de Matériel ou de matériel dégradé par le bris, la surtension, l'eau ou le feu, le Client se verra facturer le Matériel concerné au tarif en vigueur mentionné dans l'article 5.3 du présent contrat.

8/ TARIF ET FACTURATION

8.1. Tarif

8.1.1 Le prix pour la réalisation des Services incluant la location du Matériel, tel que figurant dans les Conditions particulières signées par le Client est celui indiqué sur lesdites Conditions particulières. A titre exceptionnel, TAVIE pourra selon l'évolution des conditions du Contrat réviser les tarifs à la hausse ou à la baisse et dans ce cas le Client en est informé un (1) mois à l'avance par notification. Le Client sera libre de résilier le Contrat si les nouvelles conditions tarifaires ne lui conviennent pas. **Pour l'offre Téléassistance RTC, en supplément de son abonnement, le Client reconnaît être informé et accepte que le coût des communications liées au déclenchement du dispositif de téléassistance et des alertes techniques lui soit facturé par son opérateur téléphonique au prix d'une communication nationale (coût suivant les conditions prévues au contrat de l'opérateur téléphonique souscrit par**

le Client, généralement inclus dans les forfaits) majoré d'environ 0,15 € TTC par appel.

Pour la solution Téléassistance GSM et/ou Mobile, le coût des communications liées au déclenchement du dispositif de téléassistance et des alertes techniques est inclus dans le tarif d'abonnement. Toute question liée à la facturation de ces appels peut être adressée à TAVIE.

8.1.2 FRAIS DE 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.

8.2. Facturation et modalités de paiement

La facturation des Services incluant la location du Matériel est mensuelle et le paiement se fait par prélèvement mensuel - En cas de rejet de prélèvement par l'organisme bancaire du client, un courrier sera adressé au client à titre d'information et une facture de rejet bancaire devra être réglée par le client). Toute absence de paiement sera dommageable dans les conditions définies à l'article 7.2. Les modes de paiement acceptés par TAVIE sont : le prélèvement automatique, le virement, et le chèque uniquement dans le cadre de la première facture. Il est également précisé que l'abonnement ne peut en aucun cas faire l'objet d'une suspension temporaire. Il est conclu sans engagement de durée. **Tout mois entamé est dû.**

8.3. Déclaration des activités de service à la personne et avantage fiscal

Les Services de TAVIE sont déclarés comme activités de service à la personne sous le numéro SAP/ 509839023 (TAVIE Téléassistance) - A ce titre, le Client bénéficie d'un avantage fiscal prévu par l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts sur la base des dépenses réglées par lui l'année précédente pour les Services de téléassistance. TAVIE envoie sur demande du client une attestation fiscale précisant le montant des dépenses éligibles à l'avantage fiscal en vigueur.

9/ INTERVENTION DES SERVICES PUBLICS DE SECOURS

Le Client donne mandat à TAVIE et ses sous-traitants pour alerter en ses lieux et place les services publics ou privés de secours (pompiers, SAMU, gendarmerie, police) en cas de besoin. TAVIE n'alerte si nécessaire les services publics de secours qu'après une levée de doute auprès du Client ou de ses Référents le cas échéant, ou en cas de doute légitime d'une urgence vitale potentielle en cas d'absence de réponse de ceux-ci. TAVIE ne peut en aucun cas être tenue responsable de non-intervention dans le cas où les services publics, malgré la demande de TAVIE, refusent d'intervenir. Dans le cas où les services publics de secours seraient amenés à facturer TAVIE ou ses sous-traitants pour une intervention, le Client devra rembourser intégralement les sommes versées sur justificatifs. Les dégâts éventuels occasionnés lors de ces interventions ne seront pas imputables à TAVIE.

10 / Réclamations – Litiges

Le droit applicable au présent Contrat est le droit français. Pour l'exécution du présent contrat, tout litige auquel pourra donner lieu l'exécution des obligations de TAVIE ou du client, sont de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Bordeaux. En cas de contestation ou doléance, il convient de contacter préalablement les services de TAVIE pour obtenir une solution à cette difficulté. En tout état de cause, conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par courrier en écrivant au 2 Rue de Colmar 94300 VINCENNES soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante www.anm-conso.com. Le consommateur peut aussi se rendre sur le site de la [plateforme européenne des Règlements des litiges en ligne](#).

OBLIGATION DE CONSEIL ET D'INFORMATION DU VENDEUR:

En cas de litige, le client renonce à l'utilisation de l'article L111-1 du Code de la Consommation. En effet, le client reconnaît avoir reçu de TAVIE et/ou de son représentant, et partenaires distributeurs l'ensemble des caractéristiques essentielles du bien ou du service de sécurité installé. Par le présent, le client atteste que TAVIE a rempli ses obligations de conseils et de renseignements à son égard.

11/ Informations légales – Traitement des données personnelles

D'une manière générale, TAVIE garantit avoir procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme des lois et règlements applicables et notamment du règlement européen sur la protection des données à caractère personnel n°2016/679 dit « RGPD ». Dans le cadre du contrôle de la qualité et de la sécurité des Services rendus, les conversations téléphoniques entre le Client et TAVIE peuvent être enregistrées dans le respect de la réglementation en vigueur. La durée de conservation des enregistrements est d'un (1) mois. Le Client dispose d'un droit d'accès à l'enregistrement le concernant dans la limite du délai précité. Les renseignements fournis par le Client sont confidentiels. Celui-ci autorise expressément TAVIE à utiliser ces renseignements aux fins d'exécution du Contrat, de sauvegarde des intérêts vitaux du Client et d'analyses statistiques pour la gestion administrative, l'amélioration de la qualité des Services de TAVIE et uniquement pour la durée de la relation contractuelle. Il autorise TAVIE à communiquer ces renseignements à ses éventuels sous-traitants (structures partenaires de TAVIE), aux organismes bancaires, ainsi qu'aux services de secours le cas échéant, dans la stricte limite des motifs précités. En particulier, le Client est informé et accepte qu'une fiche d'intervention soit envoyée à la structure partenaire et à l'installateur en cas de déclenchement d'une alarme 4 et nécessaire l'intervention des services de secours (médecin, SAMU, pompiers, police et gendarmerie). Les données personnelles collectées et ultérieurement traitées par TAVIE sont celles que le Client, les Référents et les Contacts Désignés ont communiqué de leur propre volonté à TAVIE pour les besoins des Services et d'information sur ceux-ci, à savoir les nom, prénom, date de naissance, adresse, adresse électronique, numéros de téléphone, renseignements importants et le cas échéant certaines données de paiement relatives au Client. Le consentement du Client est recueilli par TAVIE à la souscription par le Client. Le Client reconnaît également qu'il est indispensable pour les besoins des Services et la conformité à la législation en vigueur d'obtenir le consentement des Référents qu'il désigne pendant toute la durée du Contrat. A chaque désignation d'un Référent, le Client ou les Référents s'engagent à transmettre à TAVIE le formulaire de recueil du consentement dûment rempli et signé par le Référent. Le Client et les Référents autorisent TAVIE à utiliser les informations personnelles recueillies en vue du bon fonctionnement des Services proposés et uniquement pour la durée de la relation contractuelle. Dès lors qu'une donnée n'est plus utile elle est supprimée (par exemple : en cas de changement de désignation d'un Référent). Les données personnelles du Client ne sont en aucun cas cédées à un tiers à des fins commerciales. Aucune donnée n'est stockée à l'étranger c'est-à-dire hors zone UE. TAVIE met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Le respect de la sécurité et de la protection des données personnelles s'impose à l'ensemble des collaborateurs et sous-traitants de TAVIE. La loi informatique et liberté garantit un droit d'accès, de rectification et de suppression pour chacun des renseignements fournis par le Client et les Référents. Le Client dispose du droit à s'opposer à l'utilisation de ses données. Le Client est conscient que l'exercice de ce droit d'opposition peut conduire à l'impossibilité pour TAVIE d'exécuter tout ou partie des Services souscrits quand ce droit est exercé sur des données nécessaires à l'exécution des Services. Le cas échéant, le Contrat sera résilié de plein droit suivant notification adressée par TAVIE au Client moyennant le respect d'un délai de trente (30) jours, les Services restant actifs durant cette période. Ce droit peut être exercé par courrier ou courriel auprès de TAVIE.

12/ Opposition au démarchage téléphonique

Conformément aux dispositions légales applicables, le client et/ou ses référents peuvent communiquer par mail à TAVIE (service.client@tavie.fr) leur opposition au démarchage téléphonique. Ils seront alors inscrits sur la liste des contacts à ne pas démarcher pour toute offre promotionnelle ou autre communication hors champs du présent contrat.

13/ Cookies

A chaque connexion sur www.tavie.fr, nous recevons et nous enregistrons certains types de données à travers des «cookies». Les cookies sont de petits fichiers de texte placés sur votre ordinateur que nous transférons sur votre disque dur via votre navigateur Internet. Les informations que nous collectons sont utilisées à notre usage et pour nos besoins. Ces informations ne font pas l'objet d'une communication à l'extérieur de notre Groupe. Nous ne cédon ni ne vendons ces données. Nous ne divulguons pas ces données, sauf avec votre consentement ou si cela est requis par la réglementation ou une décision judiciaire. Ces cookies ne sont pas conservés plus de 50 mois.

Les cookies de navigation, exemptés de consentement :

Notre Site internet utilise des cookies dit "de navigation" qui permettent de simplifier votre visite sur notre Site et d'améliorer l'ergonomie du dialogue entre notre Site et votre terminal. Ces cookies de navigation sont placés automatiquement sans que votre accord soit demandé. Vous n'êtes pas obligé de les accepter. Vous pouvez paramétrer votre navigateur pour qu'il les refuse. La plupart des navigateurs expliquent comment procéder dans l'onglet "Aide" de la barre d'outils. Néanmoins si vous n'acceptez pas ces cookies de navigation, certains services, offres ou ressources de notre site risquent de ne pas fonctionner correctement et votre confort d'utilisation pourrait en être affecté.

Les cookies de mesure d'audience :

Notre site utilise également des cookies dit « de mesure d'audience », qui nous permettent de connaître, de manière anonyme, l'utilisation et les performances de notre site et d'en améliorer le fonctionnement (par exemple, les pages le plus souvent consultées, le temps moyen passé sur chaque page).

Extraits du Code de la consommation relatifs à la protection des consommateurs :

Articles L121-8 « Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte. »

Article L121-9 « Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour obtenir des engagements :

- 1° Soit à la suite d'un démarchage par téléphone ou télécopie ;
- 2° Soit à la suite d'une sollicitation personnalisée, sans que cette sollicitation soit nécessairement nominative, à se rendre sur un lieu de vente, effectuée à domicile et assortie de l'offre d'avantages particuliers ;
- 3° Soit à l'occasion de réunions ou d'excursions organisées par l'auteur de l'infraction ou à son profit ;
- 4° Soit lorsque la transaction a été faite dans des lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé ou dans le cadre de foires ou de salons ;
- 5° Soit lorsque la transaction a été conclue dans une situation d'urgence ayant mis la victime de l'infraction dans l'impossibilité de consulter un ou plusieurs professionnels qualifiés, tiers au contrat. »

Article L121-10 « Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour se faire remettre, sans contreparties réelles, des sommes en numéraire ou par virement, des chèques bancaires ou postaux, des ordres de paiement par carte de paiement ou carte de crédit, ou bien des valeurs mobilières, au sens de l'article 529 du code civil. »

-----X-----X-----X-----
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 43 Rue Froidevaux 75014 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 :

.....