

Nos Conditions Générales de Ventés

Téléassistance à Domicile

Sommaire

Contenu

ARTICLE 1.	OBJET.....	4
ARTICLE 2.	DÉFINITIONS.....	4
ARTICLE 3.	INFORMATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR DU CONTRAT	5
ARTICLE 4.	CARACTÉRISTIQUES ET DESCRIPTION DU SERVICE	5
4.1	Équipement du dispositif	5
4.2	Dispositions relatives au raccordement.....	5
4.3	Livraison et mise en service de l'équipement matériel.....	5
4.4	Description du service de téléassistance.....	6
4.4.1	La gestion des alarmes du service Téléassistance.....	6
4.4.2	Les appels de convivialité.....	6
4.5	Dysfonctionnement et retour du matériel.....	6
ARTICLE 5.	OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS D'AWP RÉUNION SAS	7
ARTICLE 6.	OBLIGATIONS DU SOUSCRIPTEUR ET DU BÉNÉFICIAIRE	7
ARTICLE 7.	CONDITIONS FINANCIÈRES	8
ARTICLE 8.	DURÉE – RÉILIATION	8
8.1	Durée.....	8
8.2	Résiliation.....	8
ARTICLE 9.	PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	9
ARTICLE 10.	COORDONNEES	9
ARTICLE 11.	MÉDIATION – RÉCLAMATION.....	10
ARTICLE 12.	DROIT DE RÉTRACTATION.....	10
ARTICLE 13.	DROIT ET LANGUE APPLICABLES	10
ARTICLE 14.	JURIDICTION COMPÉTENTE	10

Prérequis

Le Bénéficiaire doit disposer à son domicile d'une alimentation électrique et d'une couverture réseau à domicile pour garantir le fonctionnement du système.

Le Bénéficiaire doit disposer d'au moins un dépositaire de clés pouvant et acceptant d'intervenir à son domicile dans un délai de moins de 15 minutes, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. La liste des contacts et/ou dépositaires des clés ainsi que leur numéro de téléphone sont indiqués par le Souscripteur et/ou le Bénéficiaire dans le contrat complété puis mis à jour par leurs soins.

Préambule

Les présentes conditions générales de vente sont proposées par la société AWP REUNION SAS au capital de 329 008 euros ayant son siège au 32 rue du Général de Gaulle 97438 Sainte-Marie, immatriculée au RCS de Saint-Denis de la Réunion (France) sous le n° 403 195 712.

Nos coordonnées sont les suivantes :

Tél. : 02 62 90 99 89

email : ta@allianz-assistance.re

ARTICLE 1. OBJET

Les présentes dispositions générales ont pour but de définir les conditions d'exécution du service de téléassistance à domicile d'AWP Réunion SAS au profit des Bénéficiaires désignés. Ce service repose sur la location d'un Transmetteur GPRS permettant l'accès au service de téléassistance et la fourniture de prestation de téléassistance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au profit de Bénéficiaires résidents et localisés exclusivement sur l'île de la Réunion lors du déclenchement de l'Alarme.

ARTICLE 2. DÉFINITIONS

Aidant référent : personne physique majeure principale qui vient en aide, en partie ou totalement, à titre non professionnel au Bénéficiaire.

Alarme : demande de mise en relation émise par le Bénéficiaire via le Médaille, et reçue par un chargé de téléassistance, qui le géolocalisera dès l'émission de l'Alarme et pourra, selon la situation, faire appel aux Services de secours et/ou au(x) Contact(s) référent(s) du Bénéficiaire.

Bénéficiaire : personne physique résidant à l'île de la Réunion et bénéficiant du service de téléassistance à domicile. Il peut s'agir du Souscripteur.

Transmetteurs GPRS : dispositif de téléassistance à domicile permettant au bénéficiaire de déclencher une alarme en cas de détresse. Il est composé d'une base (transmetteur) et d'une télécommande à porter en médaillon ou en bracelet. Le dispositif fonctionne grâce à une carte SIM intégrée ou via une box internet selon le modèle.

Télécommande : système autonome sous la forme d'un médaillon ou d'un bracelet avec un bouton d'alerte permettant de déclencher une Alarme, sous réserve de rester dans le périmètre d'activation du médaillon et de disponibilité du réseau de télécommunication mobile.

Contact(s) référent(s) : personne(s) physique(s) de l'entourage du Bénéficiaire, désignée(s) sur la Fiche abonné et dont l'un des contacts doit disposer des clés du domicile du Bénéficiaire (« dépositaire des clés »). Le(s) Contact(s) référent(s) accepte(nt), si cela lui (leur) est possible, d'intervenir et de porter assistance au Bénéficiaire à son domicile ou partout ailleurs suite à un appel téléphonique d'AWP Réunion SAS.

Fiche abonné : fiche d'identification du Bénéficiaire, devant être remplie par le Souscripteur, et le Bénéficiaire s'il n'est pas le Souscripteur, afin d'indiquer notamment le niveau des capacités physiques du Bénéficiaire (ouïe, élocution, mobilité et vue), l'adresse précise de son domicile, les précisions d'accès, le code d'accès, la liste des Contact(s) référent(s) à contacter avec leur temps de déplacement jusqu'au domicile du Bénéficiaire. La Fiche abonné est établie sous la responsabilité du Souscripteur, et du Bénéficiaire s'il n'est pas le souscripteur, qui s'oblige à mettre à jour les données fournies aussi souvent que nécessaire.

Service de secours : ils englobent selon la nature du besoin, la police, la gendarmerie, les urgences (SMUR) et les pompiers.

Souscripteur : personne physique majeure ou organisme contractant avec AWP Réunion SAS.

ARTICLE 3. INFORMATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR DU CONTRAT

Le Souscripteur et le Bénéficiaire, s'il n'est pas le Souscripteur, déclarent avoir pris connaissance des informations pré-requises (notamment les caractéristiques essentielles du service, prix, durée du contrat et conditions d'exercice du droit de rétractation définies dans les conditions générales de ventes) préalablement à la conclusion du contrat de téléassistance.

Le contrat entrera en vigueur à la mise en service telle que prévue à l'article 4.3. La mise en service dans le délai de rétractation vaut demande expresse du cocontractant de commencer à bénéficier du service pendant ledit délai de rétractation (cf. article 13) moyennant paiement.

Le contrat de téléassistance se compose du formulaire de recueil de consentement du dépositaire de clés, de la déclaration de confidentialité, le contrat de souscription et les présentes conditions générales.

Pour les contrats conclus à distance, l'ensemble des documents contractuels dûment signés par le Souscripteur doivent obligatoirement être transmis soit en version papier directement à l'installateur, le jour de l'installation, soit sous forme de fichier au format PDF, via un courrier électronique (L 121-19-2221-13 du code de la consommation) à ta@allianz-assistance.re.

ARTICLE 4. CARACTÉRISTIQUES ET DESCRIPTION DU SERVICE

4.1 Equipement du dispositif

L'équipement de téléassistance comprend :

- un transmetteur GPRS muni d'un micro et d'un haut-parleur permettant le dialogue avec le Centre de Relation Client réceptionnant les alarmes de Téléassistance,
- une télécommande en médaillon ou en bracelet permettant la transmission des alarmes, par pression sur le bouton, vers le Centre de Relation Client de Téléassistance
- d'une batterie d'une autonomie de 42 heures, en cas de coupure secteur.

La distance en champ libre entre le transmetteur et la Télécommande est de **80 mètres environ** suivant l'importance des obstacles rencontrés (murs, planchers, ...).

Ces équipements restent la propriété d'AWP Réunion SAS et est loué au Souscripteur dans le cadre d'un abonnement au service de téléassistance.

4.2 Dispositions relatives au raccordement

Pour permettre l'accès au service de téléassistance, l'équipement de Téléassistance nécessite le raccordement du matériel au réseau électrique du Bénéficiaire.

4.3 Livraison et mise en service du matériel

AWP Réunion SAS est responsable de l'installation du matériel de téléassistance au domicile du Bénéficiaire dans les sept (7) jours ouvrés suivant l'accord expresse du souscripteur à souscription.

L'installateur effectuera la mise en service du matériel et s'assurera du bon fonctionnement de celui-ci.

Dans le cas où, le test ne permet pas de s'assurer de la mise en service effective des Équipements, AWP Réunion SAS s'engage à tout mettre en œuvre afin que cette mise en service s'effectue dans un délai de trente (30) jours ouvrés. Si celle-ci s'avère techniquement impossible en raison de la survenance d'une cause non imputable à la Société, le Contrat sera résilié sans autre formalité. L'ensemble des coûts engendrés seront à la charge de la Société AWP Réunion SAS, excepté si l'impossibilité d'installation résulte du fait du bénéficiaire et/ou du souscripteur.

À compter de la mise en service, le bénéficiaire et/ou le souscripteur s'engagent à ne pas apporter de modifications à l'installation réalisée sans l'accord exprès de la Société AWP Réunion SAS.

4.4 Description du service de téléassistance

4.4.1 La gestion des alarmes du service Téléassistance

Le service de téléassistance fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, et est assuré en langues française et créole réunionnais.

La procédure de traitement des Alarmes est la suivante :

- Si le dialogue via le Transmetteur est possible entre le Bénéficiaire et le chargé de téléassistance, et en fonction du besoin exprimé par le Bénéficiaire :
 - En cas d'angoisse, demande d'information ou test manuel, le chargé de téléassistance échange avec le Bénéficiaire au travers d'un dialogue rassurant sans déclenchement d'intervention sur place,
 - En cas de difficulté ne nécessitant pas l'intervention immédiate des Services de secours, un Contact référent déclaré dans la Fiche abonné est alerté,
 - En cas de problème médical urgent, de chute avec blessure, d'agression en cours ou de feu confirmé lors de la levée de doute, le chargé de téléassistance alerte les Services de secours pour intervention sur place. Un Contact référent dépositaire des clés est alerté en parallèle pour lui demander de se rendre chez le Bénéficiaire pour l'assister et éventuellement faciliter l'accès au domicile.

- En l'absence de dialogue ou si le dialogue est confus :
 - Un Contact référent dépositaire des clés est alerté pour qu'il se rende sur place pour apprécier la situation,
 - En cas de refus ou d'indisponibilité des Contact(s) référent(s), le chargé de téléassistance alerte les secours pour intervention sur place avec si nécessaire effraction.

En tout état de cause, le chargé de téléassistance suit l'arrivée de l'intervenant et le relance si besoin, s'informe de la situation du Bénéficiaire et de l'aide apportée par les intervenants, et informe les Contact(s) référent(s), en cas d'hospitalisation ou sur demande du Bénéficiaire.

4.4.2 Les appels de convivialité

Afin de développer la proximité avec ses Bénéficiaires, AWP REUNION SAS émettra des appels de convivialité mensuels donnant l'occasion aux Bénéficiaires de la Téléassistance d'échanger avec un interlocuteur sans qu'il y ait un incident spécifique, juste pour converser, donner des nouvelles, garder le contact avec l'extérieur.

4.5 Dysfonctionnement et retour du matériel

Le Bénéficiaire s'engage à appeler AWP Réunion SAS en cas de constatation de dysfonctionnement du matériel, il doit également tester le médaillon chaque mois. Des tests cycliques automatiques et hebdomadaires sont prévus afin de tester le bon fonctionnement du matériel. AWP Réunion SAS s'engage à rappeler le Bénéficiaire en cas de non réception d'un test automatique à la date prévue.

Suite à la confirmation de la défectuosité du matériel, à l'issue de l'entretien téléphonique de contrôle, et afin de permettre une continuité de service, un matériel de remplacement sera mis en place sous un délai de 7 jours ouvrées. Le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur sera tenu de restituer le matériel défectueux à ses frais et ce dans les plus brefs délais. Pour chaque retour de matériel, un bon de restitution de matériel (BRM) sera établi.

Après analyse, et en cas de casse du matériel, il sera alors facturé au Souscripteur un montant forfaitaire selon le listing ci-après qui sera à régler par chèque, virement ou espèces dès réception de la facture.

Tarifification du matériel endommagé :

- Transmetteur RTC Intervox Legrand 180 € TTC
- Transmetteur GSM Intervox Legrand 280 € TTC
- Télécommande Intervox Legrand 45 € TTC

Le vendeur est tenu des défauts de conformité du bien vendu dans les conditions des articles L. 211-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés du bien dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

ARTICLE 5. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS D'AWP RÉUNION SAS

La téléassistance organisée par AWP Réunion SAS est un service visant à mettre en place et à mobiliser, au profit du Bénéficiaire, un réseau constitué des Contacts référents et des Services de secours. AWP Réunion SAS s'engage à rendre une prestation de téléassistance conforme à la description de l'article 4.

La responsabilité d'AWP Réunion SAS ne pourra pas être engagée ni retenue dans les cas suivants :

- Défaillances et retards des intervenants sur place, comme à l'égard des dégâts occasionnés par les Services de secours lors de leur intervention,
- Contact(s) référent(s) absent(s) ou indisponible(s),
- Respect par AWP Réunion SAS de la procédure de traitement des Alarmes prévue à l'article 4, sans alerter d'emblée les Services de secours, hors les hypothèses spécifiées,
- Non-réception d'une Alarme du fait :
 - d'une utilisation non conforme aux caractéristiques techniques de l'équipement de Téléassistance, comme d'une zone hors de portée de détection du boîtier ou de la dégradation du boîtier,
 - du non-respect des obligations à la charge du Bénéficiaire,
 - d'une cause étrangère non imputable à AWP Réunion SAS présentant les caractéristiques de la force majeure,
 - d'une défaillance des réseaux téléphoniques, électrique ou ADSL du fait de l'exploitant de ces derniers,
 - du déchargement de la pile de la Télécommande et la batterie Transmetteur.
- Interruption du service de Téléassistance dans les conditions prévues aux présentes conditions.

AWP Réunion SAS ne prend pas en charge :

- les frais d'intervention des Services de secours,
- les conséquences pécuniaires et matérielles des dommages au domicile du Bénéficiaire découlant de l'intervention des Services de secours.

ARTICLE 6. OBLIGATIONS DU SOUSCRIPTEUR ET DU BÉNÉFICIAIRE

Pour permettre un bon fonctionnement du matériel de téléassistance et la bonne exécution du service, le Souscripteur et/ou le Bénéficiaire s'engage(nt) notamment à :

- fournir l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du dispositif et au traitement des Alarmes, en particulier la Fiche abonné qu'il(s) s'engage(nt) à mettre à jour aussi souvent que nécessaire par tout moyen à leur disposition,
- prendre toutes dispositions pour que les connexions au réseau téléphonique, électrique ou ADSL soient constamment effectives et en état normal de fonctionnement,
- réaliser mensuellement au moins un test manuel afin de s'assurer du bon fonctionnement de l'appareil,
- signaler à AWP Réunion SAS tout dysfonctionnement du service et tout défaut affectant le matériel, ainsi que tout choc subi par le matériel, même s'il n'en résulte aucun dommage apparent,
- informer immédiatement AWP Réunion SAS de la perte ou du vol de la Télécommande, afin que le service de téléassistance soit désactivé,
- disposer, pendant toute la durée du contrat, d'au moins un Contact référent et dépositaire des clés pouvant porter assistance au Bénéficiaire et joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7,

- s'assurer, sous leur seule responsabilité, de l'accord des Contact(s) référent(s) pour être contactés par AWP Réunion SAS et se rendre au domicile du Bénéficiaire à la première demande,
- conserver sous leur garde le matériel d'AWP Réunion SAS et le restituer en fin de contrat,
- n'effectuer et ne laisser effectuer aucune intervention sur le matériel d'AWP Réunion SAS, n'y ajouter et n'en retrancher aucune pièce ni accessoire,
- faire un usage normal et non abusif du matériel et du service de téléassistance,
- ne pas masquer son numéro de téléphone.

ARTICLE 7. CONDITIONS FINANCIÈRES

Les prestations de service de téléassistance d'AWP Réunion SAS sont fournies dans le cadre d'un abonnement mensuel comprenant le traitement des Alarmes, la location et les frais d'installation du matériel.

Les autres frais liés à ou dérivant du service de téléassistance (courant électrique, toute somme éventuellement demandée par les médecins, intervenants et les Services de secours au titre de leurs interventions,...) sont à la charge exclusive du Souscripteur et/ou du Bénéficiaire.

L'abonnement est facturé dès l'entrée en vigueur puis à chaque début de mois. Aucun paiement anticipé ne peut donner lieu à escompte. Au choix du Souscripteur, le règlement s'effectue mensuellement par chèque, par CESU, par virement, par prélèvement SEPA sur un compte bancaire ouvert auprès d'un établissement bancaire établi en France, en signant et transmettant à AWP Réunion SAS le mandat de prélèvement SEPA joint au dossier de souscription. Le Souscripteur informera AWP Réunion SAS, au préalable et par écrit, de toute modification apportée à sa domiciliation bancaire.

AWP Réunion SAS se réserve la possibilité de réviser ses tarifs chaque année. Le nouveau tarif sera porté à la connaissance du Souscripteur par une communication individuelle écrite et entrera en vigueur dans les deux (2) mois suivant la communication de la révision tarifaire. En cas de refus du nouveau tarif, le Souscripteur pourra résilier le contrat sans préavis.

En cas de résiliation du contrat, pour quelque motif que ce soit, le Souscripteur et le Bénéficiaire s'engagent à restituer le matériel ; à défaut de toute restitution ou en cas de restitution d'un matériel endommagé pour tout motif qui leur serait imputable, une somme forfaitaire de 280 € TTC par matériel sera facturée.

ARTICLE 8. DURÉE – RÉSILIATION

8.1 Durée

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes contractées par AWP Réunion SAS. Elles précisent notamment les conditions de souscription, de paiement, de livraison et de gestion.

Les CGV sont disponibles à tout moment sur demande exprès formulés par téléphone au numéro figurant en préambule ou par courrier électronique à l'adresse email ta@allianz-assistance.re. Les CGV pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, toute modification fera l'objet d'une communication au Souscripteur. Ces modifications annulent et remplacent sur toutes les versions précédentes et prévaudront sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le Souscripteur et/ou le Bénéficiaire déclare(nt) en avoir pris connaissance et les avoir acceptées lors de la souscription.

8.2 Résiliation

Chacune des parties peut mettre fin au contrat sans préavis. La résiliation doit se faire par écrit et envoyé soit par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse d'AWP Réunion SAS ou par mail à ta@allianz-assistance.re.

La résiliation prend effet le jour de l'émission du courrier, le cachet de la poste faisant foi ou le jour de réception du mail. Cependant, suite à résiliation, tout mois entamé donne lieu au paiement de la mensualité complète, sauf en cas de décès du bénéficiaire, le mois en-cours non prélevé ne sera pas dû.

La résiliation entraîne la cessation du service de téléassistance et l'obligation de restituer le matériel par voie postale ou en se rendant sur site.

Le contrat pourra être résilié à l'initiative d'AWP Réunion SAS quinze (15) jours calendaires après l'envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec AR ou tout moyen équivalent précisant le manquement constaté, et demeurée sans effet, en cas :

- De manquement du Souscripteur et/ou du Bénéficiaire aux obligations prévues aux articles 6 et 7,
- D'interventions injustifiées et répétées des Services de secours, démontrant l'inadaptation du service de Téléassistance à la situation du Bénéficiaire,
- De non-paiement de l'abonnement du service de Téléassistance après mise en demeure effectuée par la société AWP REUNION SAS.

ARTICLE 9. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 et le Règlement UE 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

AWP Réunion SAS est le responsable du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution des contrats.

Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat et conformément aux dispositions relatives à la prescription.

Elles sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés dans ou hors de l'Union Européenne.

Conformément à la législation et réglementation applicables en matière de protection des données, le Bénéficiaire peut exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant AWP Réunion SAS par mail à l'adresse suivante : dpo@allianz-assistance.re (ou en envoyant un courrier à l'adresse AWP Réunion SAS, Département Protection des Données Personnelles, 32 rue du Général de Gaulle, 97438 Sainte-Marie).

Le Bénéficiaire est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il peut s'inscrire : <https://conso.bloctel.fr/>.

ARTICLE 10. COORDONNEES

Toute notification écrite ou envoi relatif aux présentes conditions générales et à leur exécution devra être adressé à :

AWP Réunion SAS
Pôle Téléassistance
32 rue du Général de Gaulle
97438 Sainte-Marie

ARTICLE 11. MÉDIATION – RÉCLAMATION

Lorsqu'un Bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer AWP Réunion SAS 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 par courrier à :

AWP Réunion SAS, Service Expérience Client, 32 rue du Général de Gaulle – 97438 Sainte-Marie

Ou par courriel à experienceclient@allianz-assistance.re

ARTICLE 12. DROIT DE RÉTRACTATION

Le Souscripteur a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours à réception de l'équipement matériel. Pour exercer le droit de rétractation, le Souscripteur devra notifier à AWP Réunion SAS sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Le Souscripteur pourra utiliser le formulaire de rétractation joint, mais ce n'est pas obligatoire.

En cas de rétractation, AWP Réunion SAS remboursera au Souscripteur tous les paiements reçus au plus tard sous quatorze jours à compter du jour où AWP Réunion SAS sera informée de la décision de rétractation. Le Souscripteur devra renvoyer à AWP Réunion SAS le matériel reçu dès exercice de son droit de rétractation et au plus tard dans les quatorze (14) jours. Ce délai est réputé respecté si le Souscripteur renvoie le bien avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

Le Souscripteur devra prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. Si le Souscripteur a demandé à commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, il devra payer à AWP Réunion SAS un montant proportionnel au service fourni avant la rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

ARTICLE 13. DROIT ET LANGUE APPLICABLES

Le contrat est régi par la loi française.

La langue utilisée pour l'exécution du contrat est le français.

ARTICLE 14. JURIDICTION COMPÉTENTE

Tous les litiges auxquels les présentes conditions générales pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leurs conséquences et leurs suites seront soumis aux tribunaux français compétents dans les conditions de droit commun.

AWP REUNION SAS

A l'attention du Service Téléassistance
32 rue du Général de Gaulle
97438 SAINTE-MARIE

Fait à, le

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Madame, Monsieur,

Je vous notifie par la présente ma rétractation pour le contrat de prestation de services de Téléassistance à Domicile ci-dessous :

Commandé le

Reçu le

Contrat n° R974

Nom et Prénom du Bénéficiaire :

Adresse du Bénéficiaire :
.....
.....

Tél. du Souscripteur :

Je m'engage à restituer à mes frais à AWP REUNION SAS le matériel reçu.

Signature du Souscripteur :