



ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

Téléassistance : service destiné aux particuliers résidants en France Métropolitaine permettant d'activer un système d'alerte en cas de besoin.

Matériel : Le matériel mis à disposition du bénéficiaire en fonction des éléments décrits dans les Conditions Particulières suivant les offres et éventuelles options souscrites pendant la durée du Contrat.

Les différents matériels sont les suivants :

- Le télétransmetteur (ou boîtier de téléassistance) auquel est associé un bouton d'alerte.
- Le détecteur de chute : inclus dans le bouton d'alerte en cas de souscription à la formule Sécurité et dont le fonctionnement est précisé à l'article 3.
- La balise ou montre Azur Geoloc : Système permettant de déclencher une alarme (France, hors Outre-Mer) sous réserve de disponibilité du réseau de télécommunication mobile.

Prestataire : Azurveil SARL au capital de 10 000 euros – RCS Antibes 520 817 008 – Agrément SAP 520817008 – Siège Social : 35 chemin du Collet de l'Hubac, 06800, Cagnes sur Mer
Souscripteur : personne physique majeure souscrivant le contrat pour elle-même ou pour le compte d'une autre personne physique, « le bénéficiaire ».

Bénéficiaire : personne physique résidant en France métropolitaine, nommément désignée aux conditions particulières et bénéficiant du service de Téléassistance. Il peut être le Souscripteur ou une autre personne. En cas de souscription à une « formule couple », un 2ème utilisateur résidant au même domicile est déclaré au contrat. Il bénéficie d'un bouton d'alerte personnel, relié à la même centrale d'alarme que celui de l'utilisateur principal.

Contrat : Les Conditions Générales, les Conditions Particulières, leurs avenants éventuels, l'ensemble des formulaires remplis par le Souscripteur (fiche de renseignements, bulletin de souscription, mandat de prélèvement SEPA, procès-verbal d'installation) et formant conjointement un tout.

Fiche de renseignements personnels : fiche d'identification du bénéficiaire et de son réseau de proximité, nécessaire au bon fonctionnement du service de Téléassistance et devant être remplie par le ou les bénéficiaire(s) avant la mise en service de la Téléassistance.

Réseau de proximité : personnes physiques nommément désignées par le bénéficiaire et sous leur responsabilité, susceptibles d'être prévenues ou sollicitées pour intervenir auprès du bénéficiaire dans le cadre de l'activité de Téléassistance souscrite.
Plateau de téléassistance : est constitué des téléopérateurs qui réceptionnent et traitent les alarmes émises par le bénéficiaire.

ARTICLE 2 – PRÉREQUIS – ENGAGEMENT DES PARTIES

Le bulletin d'adhésion doit être complété, daté et signé, et retourné à Azurveil, valant ainsi conclusion du contrat. Il comprend : le bulletin de souscription et le mandat de prélèvement SEPA. Le Souscripteur et/ou le bénéficiaire doivent préalablement avoir pris connaissance des présentes conditions générales.

ARTICLE 3 – LA PRESTATION DE TÉLÉASSISTANCE

En cas de déclenchement d'une alarme, un contact interphonique s'établit entre le bénéficiaire et le plateau de téléassistance. Selon les éléments recueillis lors de l'échange avec le bénéficiaire, le plateau de téléassistance décide de solliciter dans un premier temps un ou plusieurs contacts de proximité puis les secours d'urgence, à moins d'un cas d'urgence identifié.

Les prestations sont réalisées sous réserve du réseau de

L'intervention des secours n'est sollicitée par le plateau de téléassistance qu'en cas de situation de danger confirmé. Le plateau de téléassistance ne fournit, directement ou indirectement, aucune assistance médicale à l'abonné. Il ne se substitue ni ne garantit les interventions des organismes de secours. Les éventuels frais d'intervention des secours sont à la charge du souscripteur ou du bénéficiaire, y compris les frais d'une intervention non justifiée. Le service est assuré, en langue française, 24h/24 et 7 jours sur 7.

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

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

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

Le bénéficiaire consent :

- A l'établissement d'un dialogue entre le bénéficiaire et le plateau de téléassistance.
- A l'enregistrement des communications avec le plateau de téléassistance.

Particularités des différentes offres et services complémentaires :

Téléassistance à domicile :

Service complémentaire :

Moyennant le paiement du prix correspondant à ces services complémentaires, la prestation de téléassistance intègre des services, tels que définis ci-après.

> Détecteur de chute : Le détecteur de chute est un complément à l'appel volontaire du bouton d'alerte (bouton simple). Il s'agit d'une détection automatique de chutes lourdes, caractérisées par les phases suivantes :

- une phase d'activité du bénéficiaire,
- une chute lourde / violente,
- une phase d'immobilité et de non reprise d'altitude, permettant le déclenchement d'une alerte automatique vers le plateau de téléassistance. Certaines chutes (chute molle / descente contrôlée contre un mur ou une chaise, ...) ne sont pas détectées.

Téléassistance mobile Azur Geoloc

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

> La localisation précise du bénéficiaire par le plateau de téléassistance, grâce aux indications données par le bénéficiaire et/ou au système de géolocalisation de la balise ou montre connectée, la prestation de Téléassistance GPS ne pouvant être réalisée sans cette géolocalisation.

La Société ne pourra être tenue pour responsable d'une erreur ou d'une absence de géolocalisation. La géolocalisation s'appuyant notamment sur une réception de données GPS (données satellitaires), le système ne fonctionne correctement qu'en extérieur et dans un lieu dégagé de tout obstacle.

Le bénéficiaire aura accès, à tout moment, via le Service clients, au récapitulatif de ces contacts autorisés à le géolocaliser ainsi qu'à la mise à jour de cette liste.

ARTICLE 4 – LE MATÉRIEL

4.1 Description du matériel

Le Matériel de Téléassistance est constitué d'une centrale d'alarme et d'un bouton d'alerte. Le Matériel demeure la propriété insaisissable et inaliénable de la Société. Il ne peut être ni cédé, ni loué à un tiers. Le bénéficiaire est gardien de ce bien. Il s'engage à le maintenir en bon état de marche et à le restituer en cas de résiliation, quel qu'en soit le motif. En cas de perte, de vol, de destruction, de dégradation ou de non restitution après résiliation du contrat, le Souscripteur ou ses ayants droits seront redevables du prix de remplacement du Matériel (soit 250 euros TTC pour la téléassistance mobile et 350 euros TTC pour la téléassistance à domicile).

4.3 Maintenance du matériel

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

En cas de maintenance nécessitant le retour du Matériel défectueux auprès de la société, les frais correspondant seront à la charge du Souscripteur.

Toute anomalie de fonctionnement du Matériel constatée par le bénéficiaire doit être immédiatement signalée à la Société.

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

- non respect par le bénéficiaire des obligations souscrites dans le présent contrat ;
- toute détérioration du Matériel imputable au bénéficiaire, et de façon générale toutes causes autres que celles résultant d'une utilisation normale ;
- tout mauvais fonctionnement résultant d'adjonction de pièces ou dispositifs non fournis par la Société, modification des spécifications techniques du Matériel, intervention sur le Matériel de quelque nature que ce soit, déplacement du transmetteur ;
- détérioration ou dysfonctionnement du Matériel résultant directement ou indirectement d'accidents ou de chocs, surtension, foudre, inondation, incendie ou d'un cas de force majeure ;
- variation ou coupure du courant électrique, dérangement ou pannes de la ligne téléphonique, interférence ou brouillage de toute sorte.

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

Le coût d'une intervention de maintenance de la Société dans l'un ou l'autre des cas d'exclusion visés ci-dessus fera l'objet d'une facturation spécifique, réglée par le Souscripteur.

ARTICLE 5 – RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS

5.1 Responsabilité du souscripteur et/ou du bénéficiaire

Le Souscripteur et/ou le bénéficiaire s'engagent :

- A fournir à la Société l'ensemble des informations nécessaires au bon déroulement des interventions (informations précisées sur la fiche de renseignements personnels) et à l'informer de toute modification. A défaut, la Société sera déchargée de toute responsabilité en cas d'impossibilité d'exécuter les prestations décrites dans les présentes conditions générales.
- A réaliser un test mensuel, par l'envoi d'une alerte au moyen du déclencheur (bouton d'alarme associé à la téléassistance à domicile et/ou la balise/montre GPS) afin de s'assurer de son bon fonctionnement et de la mise en relation avec le plateau de téléassistance. A défaut, il devra contacter le service client de la Société dans les meilleurs délais pour lui faire part du dysfonctionnement.

Il s'engage à respecter les engagements précisés à l'article 3. Par ailleurs, le bénéficiaire est responsable du bon fonctionnement du Matériel mis à sa disposition :

- Il s'engage à faire un usage adéquat du service de Téléassistance conforme aux finalités de cette prestation.
- Il s'interdit toute utilisation frauduleuse, abusive ou anormale du service de Téléassistance, ainsi que tout agissement qui pourrait mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des

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

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

- Il s'engage à utiliser uniquement le chargeur remis par la Société.

5.2 Responsabilité de la Société

La Société assure et est responsable de la bonne exécution des prestations décrites et définies aux présentes conditions générales. La Société est redevable d'une obligation de moyens et non de résultat. La Société ne peut en aucun cas se substituer au réseau de proximité, ni aux organismes de secours et à leurs décisions.

En cas de dégroupage total de la ligne téléphonique, l'arrêt de l'alimentation électrique peut entraîner l'arrêt du fonctionnement du service téléphonique et donc l'absence de transmission des alarmes. La Société ne peut être tenue pour responsable de l'absence de traitement d'une alarme non reçue en raison du non fonctionnement de l'installation téléphonique.

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

- indisponibilité, défaillance ou panne du réseau de télécommunication ou du boîtier d'interface du bénéficiaire, quelle qu'en soit la cause ;
- occupation de la ligne du bénéficiaire ;
- défaillance ou de panne de l'installation électrique du bénéficiaire, quelle qu'en soit la cause ;
- déplacement non autorisé de la centrale d'alerte, utilisation non conforme du Matériel et/ou sa dégradation ;
- cas de force majeure ;
- indisponibilité, retard, refus d'intervenir des intervenants (contacts de proximité ou secours), ou mauvais traitement des secours apportés ;
- manquement à tout ou partie des obligations décrites aux présentes et mises à la charge du Souscripteur et/ou du bénéficiaire dans les présentes conditions générales.

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

- indisponibilité, défaillance ou panne du réseau de télécommunication de la balise/montre GPS du bénéficiaire, quelle qu'en soit la cause ;
- indisponibilité ou occupation de la ligne de la balise/montre GPS du bénéficiaire ;
- défaillance ou panne de batterie de la balise/montre GPS du bénéficiaire, quelle qu'en soit la cause (batterie pas suffisamment chargée,...) ;
- défaillance du système de géolocalisation de la balise/montre GPS, quelle qu'en soit la cause.
- mauvaise utilisation de la balise/montre par le bénéficiaire ; utilisation de la montre GPS non conforme à son usage de Téléassistance ;
- en cas de non-respect par le bénéficiaire des dispositions des présentes conditions générales ;
- en cas de perte ou de vol de la balise/montre GPS.

ARTICLE 6 – DURÉE – FACTURATION

6.1 Date d'effet – Durée

Il prend effet à la réception du matériel par l'abonné (le cachet de la Poste faisant foi). Le contrat est d'une durée indéterminée. Tout mois civil commencé est dû.

Chacune des parties peut mettre fin au contrat sans préavis. L'arrêt des prélèvements ne s'effectue qu'à la réception du matériel, objet du contrat, par Azurveil. En fin de contrat, tout mois entamé donne lieu au paiement de la mensualité complète.

En cas de décès du bénéficiaire, le contrat est résilié de plein droit.

En cas de résiliation, le Matériel de Téléassistance devra être renvoyé à la Société, aux frais du Souscripteur ou de ses ayants droits. A défaut de retour du Matériel complet et en bon état dans un délai de 15 jours à compter de la résiliation du service, le Souscripteur ou ses ayants droits seront redevables du prix de remplacement du Matériel (soit 250 euros TTC pour la téléassistance mobile et 350 euros TTC pour la téléassistance à domicile).

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

6.2 Facturation / Paiement

Les conditions tarifaires applicables à la prestation sont remises au Souscripteur lors de la souscription et sont disponibles sur demande auprès de la Société. L'abonnement est payable d'avance. Tout mois commencé est dû. En cas de règlement par prélèvement, ce dernier repose sur le mandat de prélèvement SEPA complété et signé par le Souscripteur. La notification préalable à chaque prélèvement se fera par tous moyens, notamment par l'intermédiaire du présent contrat.

En cas de défaut de paiement, après mise en demeure adressée au Souscripteur et restée sans réponse pendant un délai de 15 jours (à première présentation), le contrat de Téléassistance sera résilié de plein droit. Le souscripteur restera débiteur des sommes dues, des frais engagés nécessaires au recouvrement des créances au tarif en vigueur et, à défaut de retour du Matériel complet et en bon état, du prix du Matériel (soit 250 euros TTC pour la téléassistance mobile et 350 euros TTC pour la téléassistance à domicile). La Société se réserve la possibilité de réviser ses tarifs au début de chaque année civile. En cas de désaccord sur le nouveau tarif, le Souscripteur a la faculté de résilier l'abonnement dans les conditions prévues à l'article 6.1.

ARTICLE 7 – INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Des données à caractère personnel vous concernant sont collectées par la Société, responsable du traitement. Nous veillons à assurer la protection de vos données personnelles. Ces données personnelles sont nécessaires à la mise en oeuvre du service de téléassistance et pour les finalités suivantes : souscription et gestion du contrat, gestion de la prestation de téléassistance, dont notamment le traitement des alertes, la logistique, la gestion administrative, le recouvrement (...), pour établir un suivi de la qualité de la réalisation des prestations, réaliser des études techniques, statistiques et marketing, information et aux fins d'animation et de prospection commerciale.

Aussi, l'ensemble des données personnelles collectées dans le cadre du Contrat ne seront pas communiquées autrement que pour les nécessités définies ci-dessus. La Société s'engage à ne pas transférer les données collectées à des partenaires commerciaux sauf accord exprès et préalable du Souscripteur. Ces traitements ont un caractère obligatoire dans le cadre de la conclusion et de la gestion du présent contrat. A défaut, le contrat ne peut être conclu ou exécuté.

En communiquant vos informations personnelles, vous autorisez la Société à les partager en vue des mêmes finalités que celles précédemment indiquées au profit des andataires, sous-traitants, partenaires et sociétés susceptibles d'intervenir dans ladite mise en oeuvre.

Les données personnelles sont conservées conformément à la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées, soit pendant la durée du contrat augmentée des prescriptions légales ou réglementaires, soit pour assurer le respect des obligations légales, réglementaires ou reconnues par la profession auxquelles la société est tenu.

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez sur vos données de droits dédiés tels que : un droit d'accès, un droit de rectification, d'opposition pour motifs légitimes, de limitation, un droit d'effacement, un droit de portabilité de vos données personnelles; vous bénéficiez également d'un droit à définir des instructions concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données personnelles, après votre décès. Enfin, vous disposez d'un droit de réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Les conversations téléphoniques avec le Centre d'écoute et les données de géolocalisation émises dans le cadre du présent service sont enregistrées et conservées 3 mois par la Société ou ses prestataires.

ARTICLE 8 – AVANTAGE FISCAL

La Société est déclarée en tant qu'organisme de Services à la personne sous le n° SAP 520817008, ce qui ouvre droit, sous certaines conditions, à un avantage fiscal si les dispositions légales en vigueur le permettent (limites et conditions).

ARTICLE 9 – RÉCLAMATIONS

Les réclamations relatives à la prestation peuvent être adressées par tous moyens au Service Clients d'Azurveil (35 chemin du Collet de l'Hubac - 06800 - Cagnes sur Mer. La Société s'engage à accuser réception de toute réclamation dans les 10 jours de sa réception et à y apporter une réponse dans un délai maximum de 2 mois.

ARTICLE 10 – PREUVE – DÉMATÉRIALISATION DES DOCUMENTS

Le Souscripteur accepte expressément que les contrats établis sous format papier puissent être dématérialisés et conservés sur support électronique. Les contrats et documents conservés au format électronique constituent une reproduction fidèle et durable du document et font foi entre les Parties sauf preuve contraire. Le Souscripteur, dont un exemplaire original du Bulletin de souscription lui aura été remis, s'engage à le conserver à son niveau.

ARTICLE 11 – GÉNÉRALITÉS

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

ARTICLE 12 – INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE

Le souscripteur et le bénéficiaire déclarent avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat.

La Société se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales, sous réserve d'en informer le Souscripteur par écrit au moins un mois avant l'entrée en vigueur de ces modifications. Le Souscripteur disposera, à compter de la date d'entrée en vigueur des nouvelles conditions générales, d'un délai d'un mois pour manifester par écrit son refus. A défaut de refus explicite, le Souscripteur sera réputé accepter les nouvelles conditions.

EXTRAIT DE LA LOI 72. 1137 du 22 Décembre 1972 – RELATIVE A LA VENTE A DISTANCE.

Article L121-17 du code de la consommation

I.- Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les informations prévues aux articles L. III-1 et L. III-2 ;

2° Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'Etat ;

3° Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste ;

4° L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à l'article L. 121-21-5 ;

5° Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L. 121-21-8, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ;

6° Les informations relatives aux coordonnées du professionnel, le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat.

II.- Si le professionnel n'a pas respecté ses obligations d'information concernant les frais supplémentaires mentionnés au I de l'article L.113-3-1 et au 3° du I du présent article, le consommateur n'est pas tenu au paiement de ces frais.

III.- La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information mentionnées à la présente sous-section pèse sur le professionnel.

Article L121-19:

I. - Le consommateur doit recevoir, par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition, en temps utile et au plus tard au moment de la livraison :

1° Confirmation des informations mentionnées aux 1° à 4° de l'article L. 121-18 et de celles qui figurent en outre aux articles L. 111-1 et L. 113-3 ainsi que de celles prévues pour l'application de l'article L. 214-1, à moins que le professionnel n'ait satisfait à cette obligation avant la conclusion du contrat ;

2° Une information sur les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation ;

3° L'adresse de l'établissement du fournisseur où le consommateur peut présenter ses réclamations ;

4° Les informations relatives au service après-vente et aux garanties commerciales ;

5° Les conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci est d'une durée indéterminée ou supérieure à un an.

II. - Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux services fournis en une seule fois au moyen d'une technique de communication à distance et facturés par l'opérateur de cette technique à l'exception du 3°.

III. - Les moyens de communication permettant au consommateur de suivre l'exécution de sa commande, d'exercer son droit de rétractation ou de faire jouer la garantie ne supportent que des coûts de communication, à l'exclusion de tout coût complémentaire spécifique.

Article L121-20 : Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour. Le consommateur peut déroger à ce délai au cas où il ne pourrait se déplacer et où simultanément il aurait besoin de faire appel à une prestation immédiate et nécessaire à ses conditions d'existence. Dans ce cas, il continuerait à exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter de la réception pour les biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services. Lorsque les informations prévues à l'article L. 121-19 n'ont pas été fournies, le délai d'exercice du droit de rétractation est porté à trois mois. Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient dans les trois mois à compter de la réception des biens ou de l'acceptation de l'offre, elle fait courir le délai de quatorze jours mentionné au premier alinéa. Lorsque le délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Article L121-20-1 : Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur. Ce remboursement s'effectue par tout moyen de paiement. Sur proposition du professionnel, le consommateur ayant exercé son droit de rétractation peut toutefois opter pour une autre modalité de remboursement.

Article L121-20-2 : Le droit de rétractation ne peut être exercé, sauf si les parties en sont convenues autrement, pour les contrats :

1° De fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de quatorze jours francs ;

2° De fourniture de biens ou de services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier ;

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

4° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur ;

5° De fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines ;

6° De service de paris ou de loteries autorisés.

Article L121-20-3 : Le fournisseur doit indiquer, avant la conclusion du contrat, la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation de services. A défaut, le fournisseur est réputé devoir délivrer le bien ou exécuter la prestation de services dès la conclusion du contrat. En cas de non-respect de cette date limite, le consommateur peut obtenir la résolution de la vente dans les conditions prévues aux deuxième et troisième alinéas de l'article L. 114-1. Il est alors remboursé dans les conditions de l'article L. 121-20-1. En cas de défaut d'exécution du contrat par un fournisseur résultant de l'indisponibilité du bien ou du service commandé, le consommateur doit être informé de cette indisponibilité et doit, le cas échéant, pouvoir être remboursé sans délai et au plus tard dans les trente jours du paiement des sommes qu'il a versées. Au-delà de ce terme, ces sommes sont productives d'intérêts au taux légal.

Toutefois, si la possibilité en a été prévue préalablement à la conclusion du contrat ou dans le contrat, le fournisseur peut fournir un bien ou un service d'une qualité et d'un prix équivalents. Le consommateur est informé de cette possibilité de manière claire et compréhensible. Les frais de retour consécutifs à l'exercice du droit de rétractation sont, dans ce cas, à la charge du fournisseur et le consommateur doit en être informé.

Le professionnel est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient à exécuter par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

Article L121-20-4 : Les dispositions des articles L. 121-18, L. 121-19, L. 121-20 et L. 121-20-1 ne sont pas applicables aux contrats ayant pour objet :

1° La fourniture de biens de consommation courante réalisée au lieu d'habitation ou de travail du consommateur par des distributeurs faisant des tournées fréquentes et régulières ;

2° La prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration.

Article L121-21 du Code de la Consommation

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-21-5. Toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation est nulle.

Le délai mentionné au premier alinéa du présent article court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 121-16-2 ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce. Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

Article L121-21-1 du Code de la Consommation

Lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues au 2° du I de l'article L. 121-17, le délai de rétractation est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial, déterminé conformément à l'article L. 121-21. Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.

Article L121-21-2 du Code de la Consommation

Le consommateur informe le professionnel de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai prévu à l'article L121-21, le formulaire de rétractation mentionné au 2° du I de l'article L. 121-17 ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter. Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévue au premier alinéa du présent article. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable. La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions prévues au présent article pèse sur le consommateur.

Article L121-21-3 du Code de la Consommation

Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L. 121-21-2, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens. Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature. La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 2° du I de l'article L. 121-17.

BORDEREAU DE RETRACTATION

Je soussigné (e) déclare annuler le contrat n° , comprenant le raccordement du matériel et la mise en oeuvre des prestations de Téléassistance décrites dans les conditions générales et particulières.

Nom :

Prénom :

Adresse :

Code postal :

Ville :

Fait à : Le :

Signature :

(Précédée de la mention «bon pour annulation du contrat»)