

# CONDITIONS GÉNÉRALES



Votre contrat de téléassistance



<b>Article 1 – Définitions</b>	<b>4</b>
<b>Article 2 – Prérequis - Engagements des Parties</b>	<b>5</b>
<b>Article 3 – La prestation de Téléassistance</b>	<b>5</b>
3.1 Généralités	5
3.2 Particularités des différentes offres	6
<b>Article 4 – Le Matériel</b>	<b>10</b>
4.1 Description du Matériel	10
4.2 Installation du Matériel de téléassistance à domicile	11
4.3 Maintenance du Matériel	11
<b>Article 5 – Responsabilité et obligations</b>	<b>12</b>
5.1 Responsabilité du Souscripteur et/ou de l'Utilisateur	12
5.2 Responsabilité de la Société	12
<b>Article 6 – Durée - Facturation</b>	<b>13</b>
6.1 Date d'effet - Durée	13
6.2 Facturation / Paiement	13
<b>Article 7 – Protection des données personnelles</b>	<b>13</b>
Finalités	14
Durées	15
Les mesures de sécurité	15
Vos droits	15
Prospection commerciale	16
Enregistrements et cas particuliers	16
<b>Article 8 – Propriété intellectuelle</b>	<b>16</b>
<b>Article 9 – Avantage fiscal</b>	<b>17</b>
<b>Article 10 – Réclamations - Médiation</b>	<b>17</b>
<b>Article 11 – Contestations</b>	<b>17</b>
<b>Article 12 – Preuve - Dématérialisation des documents</b>	<b>17</b>
<b>Article 13 – Généralités</b>	<b>17</b>
<b>Article 14 - Information précontractuelle</b>	<b>17</b>
<b>INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION - CONTRATS CONCLUS À DISTANCE OU HORS ÉTABLISSEMENT</b>	<b>18</b>
Délai de rétractation	18
<b>Mentions légales :</b>	<b>18</b>

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## Article 1 – Définitions

Les termes et expressions identifiées ci-après par une majuscule ont la signification suivante :

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

**Centre d'écoute** : est constitué des téléopérateurs qui réceptionnent et traitent les alarmes émises par le ou les utilisateur(s).

**Espace client** : désigne l'espace personnel sécurisé du Souscripteur accessible sur Internet par ce dernier.

Les droits et obligations du Souscripteur relatifs à cet Espace client sont détaillés dans le présent contrat.

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

**Identifiant et Mot de passe (accès à l'Espace client)**: informations à renseigner sur l'espace client pour pouvoir accéder aux informations disponibles sous cet espace.

**Téléassistance** : service destiné aux particuliers résidant en France Métropolitaine (hors Corse et îles sans accès routier - sauf option d'installation en autonomie via l'offre "installation autonome") permettant d'activer un système d'alerte en cas de besoin.

**La Société** : Le contrat est souscrit auprès d'Arkéa Assistance, S.A. au capital de 1 690 000 euros - Siren 518 757 166 - RCS Brest - Siège Social : 11, rue de Kervézennec - 29200 Brest, ci-après dénommée "la Société".

**Matériel** : Le matériel mis à disposition de l'Utilisateur 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 :

- La centrale d'alarme (ou boîtier de téléassistance) à laquelle est associée un bouton d'alerte.
- Le détecteur de chute : inclus dans le bouton d'alerte en cas de souscription à l'offre de Téléassistance à domicile "Premium" et dont le fonctionnement est précisé à l'article 3.
- La montre connectée : système autonome permettant de déclencher une alarme (France, hors Outre-Mer) sous réserve de disponibilité du réseau de télécommunication mobile.

**Réseau de proximité (ou aidants)**: personnes physiques nommément désignées par le ou les Utilisateur(s) et sous leur responsabilité, susceptibles d'être prévenues ou sollicitées pour intervenir auprès du ou des Utilisateur(s) dans le cadre de l'activité de Téléassistance souscrite (assistance dans le cadre du traitement des alertes et pour toute intervention nécessaire dans le cadre du fonctionnement du dispositif de téléassistance). Dans le cadre des offres donnant accès à l'Application mobile Ensemble, les contacts autorisés sont ceux à qui l'Utilisateur remet le numéro de téléphone associé à la centrale d'alarme (centrale tactile ou montre connectée), sous sa responsabilité.

**Souscripteur** : personne physique majeure souscrivant le contrat pour elle-même ou pour le compte d'une autre personne physique, « l'Utilisateur ».

**Utilisateur** : personne physique résidant en France métropolitaine (hors Corse et îles sans accès routier), 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 2<sup>ème</sup> 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.

## Article 2 – Prérequis - Engagements des Parties

Le dossier d'abonnement doit être complété (notamment les éventuels consentements recueillis par cases à cocher), daté et signé, et retourné à la Société, valant ainsi conclusion du Contrat.

Il comprend : les conditions particulières reprenant les informations du bulletin de souscription ou du formulaire de souscription et comprenant la fiche de renseignements personnels et le mandat de prélèvement SEPA. Le Souscripteur et/ou l'Utilisateur doivent préalablement avoir pris connaissance des présentes conditions générales.

La Société étant déclarée en tant qu'organisme de Service à la personne au titre de son activité de téléassistance, l'Utilisateur s'engage à être éligible au bénéfice de ces services tels que définis, notamment, aux articles L. 7231-1 et D. 7231-1 du Code du travail et au point I - 5.16 de la circulaire ECOI2433349C du 3 janvier 2025.

## Article 3 – La prestation de Téléassistance

### 3.1 Généralités

En cas de déclenchement d'une alarme, un contact interphonique s'établit entre l'Utilisateur et le Centre d'écoute. Selon les éléments recueillis lors de l'échange avec l'Utilisateur, le Centre d'écoute 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, selon les offres, sous réserve du réseau de télécommunication, d'accès au réseau de téléphonie mobile et GPS. L'intervention des secours n'est sollicitée par le Centre d'écoute qu'en cas de situation de danger confirmée. Le Centre d'écoute ne fournit, directement ou indirectement, aucune assistance médicale à l'Utilisateur. Il ne se substitue ni ne garantit les interventions des organismes de secours.

Les éventuels frais d'intervention des secours sont à la charge de l'Utilisateur, 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, l'Utilisateur consent à ce que les services d'urgence puissent pénétrer dans son domicile par tous moyens utiles

pour lui porter assistance, sans que la Société ne puisse être tenue responsable des dégâts qui pourraient être occasionnés lors de l'intervention.

Les activités, notamment, de distribution, d'installation, de maintenance, d'écoute et de coordination des services à la personne sont susceptibles d'être sous-traitées à des prestataires sélectionnés par la Société.

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

Dans le cadre de l'exécution du contrat et de l'utilisation de la prestation de téléassistance, l'Utilisateur consent :

- Pour l'offre de Téléassistance à domicile (offre "Premium"), la centrale d'alarme mise à disposition étant dotée d'un écran, à l'usage de la vidéo. En effet, le Centre d'écoute a la possibilité d'entrer en contact vidéo avec l'Utilisateur lors de l'émission d'une alerte par ce dernier, l'Utilisateur reconnaît être informé de ce moyen de communication par la signature du Contrat. L'opérateur du Centre d'écoute entre en contact audio dans un premier temps et se fera repreciser par l'Utilisateur sa volonté d'entrer en contact vidéo. Dans le cas d'une absence de réponse de l'Utilisateur, l'opérateur se laissera la possibilité d'activer la vidéo. Cette vidéo permettra le cas échéant à l'opérateur de mieux apprécier la situation dans laquelle se trouve l'Utilisateur et de l'assister dans les meilleures conditions. Les séquences vidéo ne donnent pas lieu à un enregistrement,

- Pour l'offre de Téléassistance mobile [offre mobile et montre "Memoria"], à la géolocalisation par les opérateurs du Centre d'écoute et par les contacts autorisés (information de sortie de périmètre et de localisation) [ montre "Memoria"].

Et de manière générale :

- A l'établissement d'un dialogue entre l'Utilisateur et le Centre d'écoute. Les appels silencieux (absence de dialogue) ne sont pas assimilés à une alarme. Ils font simplement l'objet d'un message adressé aux contacts de proximité.

- A l'enregistrement des communications avec le Centre d'écoute.

## 3.2 Particularités des différentes offres

### ●Téléassistance à domicile :

Au-delà de la prestation de téléassistance décrite au point 3.1, l'offre "Premium" intègre les éléments suivants:

⇒ 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 de l'Utilisateur,  
-une chute lourde / violente,  
-une phase d'immobilité et de non reprise d'altitude, permettant le déclenchement d'une alerte automatique vers le Centre d'écoute. Certaines chutes (chute molle / descente contrôlée contre un mur ou une chaise, ...) ne sont pas détectées.

Il est recommandé à l'Utilisateur d'appuyer systématiquement sur le bouton d'appel afin de lancer une alerte manuelle, s'il est en état physique de le faire.

Le bon fonctionnement du bracelet détecteur de chute implique qu'il soit porté en permanence au poignet.

⇒ Service téléconsultation médicale : Via une pression sur l'icône dédiée à cet effet sur la centrale d'alarme, l'Utilisateur est mis en relation avec des professionnels de santé diplômés (médecins généralistes), inscrits au Conseil de l'Ordre dont ils relèvent. Ces professionnels de santé peuvent être sollicités à des fins de :

- téléconseil médical : simple échange pour avis médical sur une problématique de santé au quotidien (aide à la compréhension d'un symptôme, d'un diagnostic, d'un traitement, etc.) sans pose de diagnostic ni délivrance d'une prescription médicale. Dans ce cas, seul un avis sera émis par le médecin, uniquement sur la base des éléments et informations fournis par l'Utilisateur.

- téléconsultation : consultation médicale à distance pouvant aboutir à l'établissement d'un diagnostic et à la délivrance d'une prescription médicale.

Ce service complémentaire n'est pas destiné à traiter une situation d'urgence, la téléconsultation ne pouvant se substituer au service de téléassistance.

Les médecins de la plateforme sont des généralistes qui n'ont pas accès au dossier médical de l'Utilisateur. Ceux-ci n'ont pas vocation à assurer un suivi régulier de l'Utilisateur, ni à se substituer au médecin traitant de l'Utilisateur, qui

reste seul responsable de la gestion de son état de santé.

Dès l'appel lancé par l'Utilisateur, le plateau médicalisé le rappelle dans les meilleurs délais et entre en communication via la centrale d'alarme.

Les échanges avec le plateau médicalisé, prestataire de la Société, sont anonymes et donnent lieu à un enregistrement des conversations par le partenaire uniquement dans le cadre d'une démarche qualité.

En utilisant la plateforme de conseil médical, l'Utilisateur reconnaît que le professionnel de santé ne peut absolument pas l'examiner physiquement. Les professionnels de santé sont tenus à une obligation de moyens et non de résultat.

Le service est accessible 7 jours /7, 24 heures /24, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle du prestataire et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du service.

Ce service est destiné uniquement à l'Utilisateur et lui est personnel. Le Souscripteur/Utilisateur s'engage à ne pas permettre à son entourage l'accès à ce service. Par ailleurs, l'Utilisateur s'engage à utiliser ce service de manière diligente et raisonnable, uniquement lorsqu'un conseil est nécessaire et sans usage intempestif. A défaut, la Société se réserve le droit de facturer le Souscripteur en complément de son abonnement.

⇒ Service réseau social familial et services de l'Application mobile

Via une application mobile pour smartphone (disponible sur les Stores iOS et Android, dénommée « Ensemble »), les familles et les proches peuvent envoyer sur la centrale tactile des messages texte, des photos et de courtes vidéos aux Utilisateurs et échanger avec eux par appels vidéo.

En complément, via l'Application mobile Ensemble, l'Utilisateur à accès à :

- l'envoi d'alerte au Centre d'écoute directement par l'appui sur un bouton présent sur l'application mobile (bouton d'alerte disponible sur l'Application mobile téléchargée sur le smartphone de l'Utilisateur et uniquement en cas d'Application mobile ouverte et sous réserve d'accès au réseau de télécommunication mobile et sous réserve d'un smartphone chargé),
- la faculté pour le Souscripteur et/ou Utilisateur de créer son compte abonné sur l'Application mobile afin d'envoyer et réceptionner des messages texte, des photos et de courtes vidéos à ses proches ayant eux-mêmes créé leur profil.

Par la signature du présent contrat, l'Utilisateur accepte les prérequis liés à la géolocalisation, inhérent à l'envoi d'une alerte via l'Application mobile, dans les mêmes conditions que celles s'appliquant à la téléassistance mobile, décrite ci-après.

Les messages seront ensuite restitués aux Utilisateurs sur la centrale d'alarme de téléassistance à domicile.

La Société s'engage à ne pas divulguer ou visualiser les photos et textes enregistrés, sauf pour se conformer à une procédure judiciaire. Lors de la résiliation du contrat et de la restitution du Matériel, la société s'engage à effacer l'ensemble des données contenues dans la centrale d'alarme.

Le Souscripteur et/ ou l'Utilisateur s'engage(nt) à :

- Informer son entourage sur le contenu des échanges, ce dernier ne devant pas tenir de propos à caractère diffamatoire, discriminatoire, agressif, provoquant ou injurieux ou des propos contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou aux lois et règlements en vigueur. L'Utilisateur est tenu au même engagement,

- Informer son entourage des fonctionnalités et de l'usage du réseau social familial et l'échange de contenus, l'Utilisateur et son entourage devant utiliser le Service de manière diligente et raisonnable, sans usage abusif du service (échanges vidéo, appels). A défaut, la Société se réserve le droit de facturer le Souscripteur en complément de son abonnement. Dans la mesure du possible, le Souscripteur est invité à utiliser le WIFI disponible dans le logement équipé (pour toute assistance, contacter le service clients).

- Communiquer le numéro de la centrale d'alarme, remis par la Société, à ses contacts (dits) autorisés, sous sa responsabilité.

L'Utilisateur consent, par la souscription à ce service, à ce que la caméra intégrée à la centrale d'alarme serve aux échanges vidéo et photo entre lui et son entourage à qui il aura communiqué, sous sa responsabilité, le numéro associé à cette centrale. Il consent également à ce que toute personne à qui il aura communiqué le numéro de téléphone rattaché à la centrale d'alarme, puisse échanger avec lui via l'application Ensemble.

⇒ Service Réseau de proximité externe (option payante accessible uniquement via l'offre Premium)

Ce service permet à un Utilisateur qui n'aurait pas de contact à indiquer pour son Réseau de proximité (prérequis à la souscription du Contrat) de bénéficier de la prestation du partenaire de la Société, lequel sera sollicité par le Centre d'écoute en cas d'alarme, conformément au protocole de traitements des alarmes.

L'intervention d'un agent de proximité consiste en une levée de doute sur site, le prestataire n'étant pas autorisé à intervenir pour apporter directement assistance à l'Utilisateur.

Ce service est proposé à l'Utilisateur, moyennant la souscription à cette option, de manière forfaitaire, dans la limite de trois (3) interventions par mois et plafonné à douze (12) interventions par an. Au-delà, et en cas d'utilisation abusive du service, la Société se réserve le droit de facturer le Souscripteur de toute intervention supplémentaire, pour un montant de 90 € TTC par intervention supplémentaire.

A ce titre, le prestataire sera considéré comme contact de proximité.

Par la signature du présent Contrat et le choix de cette option à l'offre Premium, l'Utilisateur accepte que ses données personnelles soient transmises au partenaire de la Société pour les besoins de la réalisation de la prestation.

Ce service est disponible selon les conditions définies à l'article 1 et sous réserve d'accès au logement de l'Utilisateur (zones isolées,...) et d'intervenant disponible sur la zone géographique concernée.

⇒ Service communication partenaire

**Attention : ce service n'est accessible que sous réserve de deux prérequis :**

-le contrat de téléassistance est conclu par l'intermédiaire d'un partenaire de la Société.  
-le partenaire a souhaité être partie prenante dans l'utilisation du service de communication. Par conséquent, si le partenaire n'a pas souhaité utiliser le service de communication, l'Utilisateur n'y aura pas accès.

La Société et ses partenaires peuvent communiquer avec l'Utilisateur, par un affichage direct sur l'interface de la centrale d'alarme de l'Utilisateur. Dans l'hypothèse où le contrat de téléassistance est souscrit par l'intermédiaire d'un partenaire de la Société, seul ce partenaire pourra communiquer avec le Matériel de l'Utilisateur et accéder à ses données de téléassistance.

Les solutions de communications sont les suivantes:

- Messages et photos : la Société et ses partenaires peuvent afficher sur la centrale d'alarme de l'Utilisateur des messages et photos au contenu divers (ex : message de bienvenue).

La Société s'engage à ce que le contenu des messages et photos partagées avec l'Utilisateur ne contreviennent pas aux Lois et réglementations en vigueur, et imposera le même engagement au partenaire. La Société n'est cependant pas responsable des communications effectuées par le partenaire concerné, qui demeure seul responsable du contenu publié et/ou partagé.

- Briques d'appel : la Société et ses partenaires peuvent afficher sur la centrale d'alarme de l'Utilisateur des briques de raccourci d'appel qui permettent, d'une simple pression digitale, de contacter le numéro relié (ex : numéro du service d'entretien service à la personne, numéro de l'assistance du partenaire, etc.),
- diffusion sur la centrale de gestion tactile des rappels de rendez-vous de l'Utilisateur lorsque le partenaire distributeur par lequel le Souscripteur a souscrit au Contrat est également partenaire du prestataire mettant à disposition ce service.

En complément, dans le but constant d'améliorer la qualité des services proposés à l'Utilisateur, la Société et ses partenaires peuvent avoir accès aux données du contrat de téléassistance de l'Utilisateur afin de suivre précisément l'évolution et la vie de son contrat. L'Utilisateur peut ainsi se tourner en premier lieu vers le partenaire pour toute question concernant sa prestation de téléassistance, s'il estime le contact plus facile à établir.

Pour bénéficier de ces services, l'Utilisateur accepte qu'Arkéa Care et les partenaires auprès de qui il a souscrit le contrat de téléassistance entrent en communication avec lui dans les conditions décrites ci-dessus.

Dans le cadre du service décrit ci-dessus, si le partenaire distributeur bénéficie du service de communication partenaire, le Souscripteur et/ou l'Utilisateur est(sont) informé(s) des finalités et du recueil du consentement à l'utilisation de leurs données personnelles dans le cadre de la relation contractuelle avec le partenaire du service de communication ou tout distributeur du contrat de Téléassistance

Le détail des finalités du traitement de données personnelles est indiqué à l'article 7 ci-après.

#### **Option aux offres de Téléassistance à domicile:**

⇒ Service de détection des sons ambiants:

Ce service est une aide à la détection d'évènements par analyse des sons et de la voix (qui peut être celle de l'Utilisateur mais aussi des personnes présentes dans le logement équipé).

Ce service, basé sur une solution d'intelligence artificielle, analyse les sons ambiants et détecte les sons de détresse. Il sert de complément à la remontée des alertes par le dispositif de téléassistance et à la levée de doute par le Centre d'écoute.

La solution de détection des sons nécessite la perception:

- de sons bien distincts et audibles: cris, appels à l'aide, caractérisant un besoin d'assistance,

- et des sons et/ou cris prolongés pendant plusieurs secondes (>10 secondes),
- une position de l'Utilisateur proche de la centrale d'alarme,

Le Souscripteur et/ou l'Utilisateur consent(ent) par ailleurs:

- à l'usage du microphone de la centrale d'alarme qui analyse en continu les sons. Les sons sont analysés directement sur la centrale d'alarme.
- à une possible confusion du son détecté avec un son tiers (bruit ambiant, son émanant d'une télévision, d'une radio etc...),
- que l'alerte émise via la détection du son n'émettra pas d'information visuelle ou sonore,
- à un temps de traitement de l'alerte entre le moment où l'évènement potentiel se produit, la remontée de l'alerte et la réécoute par un opérateurs du Centre d'écoute,
- que la détection par le son ne permet pas une fiabilité à 100% de la remontée des alertes et de leur traitement.

Processus de traitement de l'alerte par détection de sons:

- Le dispositif de détection des sons ambiants analyse en continu les sons sur la centrale d'alarme,
- En cas de son potentiellement générateur d'un évènement, ce dernier est remonté par la centrale d'alarme au Centre d'écoute,
- Ce dernier, si l'alerte est confirmée par la réécoute du son par un opérateur, rappelle la centrale d'alarme afin d'entrer en communication avec l'Utilisateur et procède au traitement des alertes conformément aux protocoles et aux éléments décrits au point 3.1.

#### **•Téléassistance mobile:**

Elle requiert la réunion des conditions suivantes et l'accord de l'Utilisateur sur les points ci-après. Par la signature du présent Contrat, l'Utilisateur accepte les prérequis suivants et leur utilisation :

- ↳ La localisation précise de l'Utilisateur par le Centre d'écoute, grâce aux indications données par l'Utilisateur et/ou au système de géolocalisation de la montre connectée, la prestation de Téléassistance montre connectée 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.

### ► Offre mobile Memoria :

#### Définitions et contours de l'offre :

⇒ Périmètre de sécurité : périmètre géographique déterminé par le Souscripteur, défini, au cas par cas, par le Souscripteur, autour du point de départ qui est le domicile de l'Utilisateur. Ce périmètre ne pourra pas être inférieur à 500 m et excéder 10 kilomètres.

- En cas de sortie de périmètre, c'est-à-dire, franchissement par l'Utilisateur des limites du périmètre de sécurité prédéfini: un SMS est envoyé aux contacts autorisés. Ce SMS est généré à partir du moment où la position sera vérifiée en dehors du périmètre avec une précision acceptable, sous réserve d'accès au réseau de télécommunication mobile et sous réserve d'une montre allumée et chargée.

⇒ Coordonnées GPS/géolocalisation à la demande : données en latitude et longitude (constituant un lien GPS) que le contact autorisé recevra en cas de sortie de périmètre ou lors de toute interrogation de la position GPS de l'utilisateur (=SMS de position) et qu'il pourra lire sur un smartphone via toute application de géolocalisation.

⇒ Appel : Les contacts autorisés par l'Utilisateur à le géolocaliser et à obtenir le numéro associé à la montre pourront appeler la montre pour entrer en conversation et adresser un SMS (SMS de position mentionné ci-dessus) afin d'obtenir la position GPS de l'Utilisateur.

Dans le cadre de l'Offre Memoria, l'Utilisateur consent et accepte les prérequis suivants :

↳ Acceptation par l'Utilisateur d'être géolocalisé à tout moment par ses contacts autorisés (à qui il a remis le numéro de téléphone de la montre connectée),

↳ Les contacts doivent détenir un smartphone compatible avec une application de géolocalisation et disposer d'un abonnement internet.

↳ Les contacts autorisés doivent avoir communiqué leur numéro de téléphone mobile (smartphone) à la Société, par le biais de la Fiche de renseignement ou via le formulaire de souscription.

En outre, l'Utilisateur informera son entourage sur ces fonctionnalités et sur leur usage raisonnable.

#### Process :

Le numéro de téléphone associé à la montre connectée est communiqué à l'Utilisateur (principal uniquement) qui le communique aux contacts autorisés.

L'adresse de l'Utilisateur est considérée comme le point central du périmètre de sécurité.

Dans tous les cas, la définition précise de ce point et la délimitation du périmètre de sécurité se fera directement par téléphone avec le Service clients, ces derniers contactant le Souscripteur à la mise en place du contrat.

En retour, un courrier sera édité à l'attention de l'Utilisateur mentionnant le numéro de téléphone de la montre connectée, le point GPS et le périmètre de sécurité, ainsi que les modalités de fonctionnement.

Il revient à l'Utilisateur de communiquer ces informations aux contacts qu'il autorise, celui-ci ayant le plein contrôle sur la faculté d'être géolocalisé.

L'Utilisateur 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.

L'ensemble des services décrits au Contrat doivent être utilisés avec un usage raisonnable. Plus particulièrement concernant les services entraînant un usage et des échanges tels que vidéos, images, appels, réseau social familial, ..., le Souscripteur et/ou l'Utilisateur, ainsi que leur entourage doivent utiliser ces services sans usage abusif. L'information de l'entourage sur ces éléments est à la charge du Souscripteur et/ou Utilisateur.

A défaut, dans le cas d'une consommation supérieure à 5 gigaoctet ou 10 heures de communication par mois, la Société se réserve le droit de facturer le Souscripteur, en complément de son abonnement, un montant forfaitaire de 38.40 € TTC par mois de dépassement.

### **Option aux offres de Téléassistance (domicile et mobile) - Matériel neuf**

La Société propose au Souscripteur, à titre optionnel et moyennant un coût complémentaire définie aux conditions particulières, de bénéficier de la mise à disposition de Matériel neuf (en ce compris les accessoires de celui-ci), tant lors de la remise initiale du Matériel qu'en cas de remplacement effectué à la suite d'un retour lié au service après vente.

A défaut de souscription à cette option, le Matériel mis à disposition du Souscripteur est un Matériel reconditionné en parfait état de fonctionnement

#### Synthèse:

##### Les offres de téléassistance à domicile:

Les services associés	Standard	Premium
Service de téléassistance 24h/24 et 7j/7	✓	✓
Bouton d'alerte	✓	✗

Bouton d'alerte avec détecteur de chute	X	✓
Téléconsultation médicale	X	✓
Application smartphone Ensemble	X	✓
Agent de proximité	X	option
Installation à domicile	✓	✓
Installation autonome	✓	✓

Les offres de téléassistance mobile avec montre connectée :

Les services associés	Standard	Mémoria
Service de téléassistance 24h/24 et 7j/7	✓	✓
Montre avec bouton d'alerte	✓	✓
Chargeur magnétique	✓	✓
Appels téléphoniques sur la montre avec décrochage automatique	X	✓
Géolocalisation à la demande par SMS	X	✓
Paramétrage du géo-fencing (périmètre de sécurité)	X	✓
Préparation et mise en service	✓	✓

### ●Espace client :

La Société met à disposition de ses Souscripteurs un Espace client permettant à ces derniers l'accès aux informations concernant leurs contrats et leurs équipements, ainsi qu'à leur(s) contact(s) de proximité.

La création du compte et son activation sont réalisées une fois que le Souscripteur a signé son Contrat et en a ainsi accepté les conditions d'utilisation, telles que décrites aux présentes Conditions Générales.

Le Souscripteur peut ainsi: consulter des documents relatifs à son contrat tels que son échéancier annuel, son attestation fiscale ou encore la notice de son matériel; demander la mise à jour des coordonnées des contacts du réseau de proximité.

Le Souscripteur est informé des données confidentielles contenues dans son Espace client. Le Souscripteur est responsable de son accès à cet Espace client.

En aucun cas la responsabilité de la Société ne pourrait être engagée en cas de transmission desdits codes à quiconque et quelles qu'en soient les conséquences.

Par ailleurs, le Souscripteur est informé que le mot de passe permettant l'accès à l'Espace client lui est personnel et ne doit pas contenir d'informations personnelles ou courantes.

Dès l'activation de son propre espace client, le Souscripteur accepte de ne plus recevoir les documents disponibles sous cet Espace par courrier postal au profit d'une consultation exclusivement en ligne.

Le Souscripteur est responsable de la nature et de l'exactitude des données qu'il communique sur l'Espace client, toute inexactitude engageant la responsabilité de son auteur.

Tous les frais supportés par le Souscripteur et/ou l'Utilisateur pour accéder à l'Espace client ou à l'Application mobile sont à sa charge (matériel informatique, smartphone, connexion internet etc...). La Société ne pourrait être tenue responsable des dommages directs ou indirects causés au matériel du Souscripteur et/ou Utilisateur lors de l'accès à l'Espace client ou à l'Application en raison de l'apparition de bug ou encore d'incompatibilité notamment.

L'ensemble du contenu de l'Espace client est la propriété exclusive de la Société. Ainsi, il fait l'objet d'une protection au titre du droit de la propriété intellectuelle et par conséquent, toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est totalement interdite.

## Article 4 – Le Matériel

### 4.1 Description du Matériel

Le Matériel de Téléassistance est constitué d'un boîtier ou d'une centrale d'alarme et d'un bouton d'alerte et/ou d'une montre connectée.

Le Matériel demeure la propriété insaisissable et inaliénable de la Société. Il ne peut être ni cédé, ni loué à un tiers.

L'utilisateur 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 150 euros TTC pour la téléassistance mobile et 200 euros TTC pour la téléassistance à domicile).

## 4.2 Installation du Matériel de téléassistance à domicile

Au choix du Souscripteur, le matériel de téléassistance est soit:

- installé au domicile du Souscripteur et/ou Utilisateur par un technicien de la Société ou mandaté par elle,
- expédié au Souscripteur et/ou Utilisateur lequel procédera à une installation autonome grâce au guide d'installation remis avec le Matériel.

Dans le cas de l'installation au domicile, l'installation est réalisée au jour et heure convenus lors de l'entretien de planification. Si pour une raison inhérente au Souscripteur ou à l'Utilisateur, l'installation ne pouvait être réalisée au moment convenu, ce dernier devra en informer la Société dans les 24 heures précédant l'installation prévue. A défaut, la Société sera fondée à lui réclamer une indemnité.

La mise en service de la Téléassistance est validée par la signature d'un procès-verbal d'intervention technique. La centrale ou le boîtier d'alarme ne doit être déplacée de l'endroit indiqué dans le procès-verbal en aucun cas et sous aucun prétexte, sans l'accord préalable de la Société.

Dans le cas de l'installation autonome, le matériel expédié est accompagné de guides d'utilisation et d'installation permettant l'auto-installation par le Souscripteur/Utilisateur.

Après avoir respecté les étapes mentionnées dans les guides et vérifié qu'il est bien connecté au réseau de télécommunication, le Souscripteur procède à l'installation du Matériel en se conformant précisément à ladite procédure. Le Souscripteur s'engage à ne recourir à aucun tiers installateur sans l'accord de la Société.

A l'issue de l'installation, le Souscripteur déclenche une alarme depuis le bouton de la centrale ou du boîtier d'alarme et le bouton du bracelet dûment installé afin de s'assurer du bon fonctionnement de ce dernier. Cette première alarme permet de confirmer la bonne installation du Matériel auprès du Centre d'écoute.

## 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 Centre d'écoute, la centrale d'alarme 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 01/01/2025 : 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 l'Utilisateur doit être immédiatement signalée à la Société.

La date d'intervention de maintenance sera définie dans les meilleurs délais avec l'Utilisateur lors de l'entretien de planification.

Si pour une raison inhérente au Souscripteur ou à l'Utilisateur, la maintenance ne pouvait être réalisée au moment convenu, ce dernier devra en informer la Société dans les 24 heures précédant la maintenance prévue. A défaut, la Société sera fondée à lui réclamer une indemnité.

La garantie de maintenance (pièces et main d'œuvre) est exclue dans les cas suivants : - non-respect par l'Utilisateur des obligations souscrites dans le présent contrat ; - toute détérioration du Matériel imputable à l'Utilisateur, 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 par une personne non agréée par la Société, 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 panne de la ligne téléphonique, interférence ou brouillage de toute sorte.

L'Utilisateur 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 – Responsabilité et obligations

### 5.1 Responsabilité du Souscripteur et/ou de l'Utilisateur

Le souscripteur et/ou l'Utilisateur 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 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 montre connectée) afin de s'assurer de son bon fonctionnement et de la mise en relation avec le Centre d'écoute. A défaut, il devra contacter le service client de la Société dans les meilleurs délais pour lui faire part du dysfonctionnement.

A titre de recommandation, l'Utilisateur pourra effectuer ce test tous les mois au jour correspondant à sa date d'anniversaire.

Il s'engage à respecter les engagements précisés à l'article 3.

Par ailleurs, l'Utilisateur 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 alertes transmises par le Matériel.
- > 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 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 ou électrique.

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

- > indisponibilité, défaillance ou panne du réseau de télécommunication ou du boîtier d'interface de l'Utilisateur, quelle qu'en soit la cause ;
- > occupation de la ligne de l'Utilisateur ;
- > défaillance ou panne de l'installation électrique de l'Utilisateur, quelle qu'en soit la cause ;
- > déplacement non autorisé de la centrale d'alarme, 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 ;
- > toute réaction cutanée de l'Utilisateur au port du bracelet associé au boîtier de téléassistance ;
- > manquement à tout ou partie des obligations décrites aux présentes et mises à la charge du Souscripteur et/ou de l'Utilisateur 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 montre connectée de l'Utilisateur, quelle qu'en soit la cause ;
- > indisponibilité ou occupation de la ligne de la montre connectée de l'Utilisateur ;
- > défaillance ou panne de batterie de la montre connectée de l'Utilisateur, quelle qu'en soit la cause (batterie pas suffisamment chargée,...) ;
- > défaillance du système de géolocalisation de la montre connectée, quelle qu'en soit la cause.
- > mauvaise utilisation de la montre par l'Utilisateur ; utilisation de la montre connectée non conforme à son usage de Téléassistance ;
- > en cas de non-respect par l'Utilisateur des dispositions des présentes conditions générales ;
- > en cas de perte ou de vol de la montre connectée.

#### Garantie de conformité des contenus et services numériques:

Les contenus ou services numériques, tels que définis par le code de la consommation, le cas

échéant mis à disposition du Souscripteur dans le cadre du contrat de prestation de service de Téléassistance (encadré par les présentes Conditions Générales) bénéficient d'une garantie de conformité conformément aux dispositions des articles L.224-25-1 et suivants du Code de la consommation. En l'espèce, les éléments correspondant concernant l'Application mobile sont détaillés dans les Conditions Générales d'Utilisation.

## Article 6 – Durée - Facturation

### 6.1 Date d'effet - Durée

Le contrat prend effet à la date de raccordement de l'Utilisateur au service de téléassistance et est conclu:

- pour les contrats souscrits directement en Caisse de Crédit Mutuel Arkéa pour une durée ferme de 3 mois qui se renouvelle par tacite reconduction pour une durée indéterminée,
- pour les contrats conclus à distance ou hors établissement et souscrits par le biais du site internet de la Société ou auprès des partenaires de cette dernière, pour une durée indéterminée.

Le Souscripteur peut mettre fin au contrat à tout moment (et à tout moment à l'issue de la période d'engagement de 3 mois pour les contrats se voyant appliquer un tel engagement). La demande de résiliation doit être adressée par écrit à la Société. Elle prend effet le dernier jour du mois au cours duquel elle a été reçue.

En cas de décès de l'Utilisateur, le contrat est résilié de plein droit. La date d'effet de la résiliation est le dernier jour du mois au cours duquel cette information a été reçue par écrit.

La Société peut résilier le contrat sous réserve de prévenir le Souscripteur par lettre recommandée avec accusé de réception ou par email 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.

En cas de résiliation, le Matériel de Téléassistance devra être renvoyé à la Société, aux frais du Souscripteur. 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 150 euros TTC pour la téléassistance mobile

et 200 euros TTC pour la téléassistance à domicile).

## 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. Le règlement s'effectue à partir du 5 de chaque mois. L'abonnement est payable d'avance. Tout mois commencé est dû. Le premier mois d'abonnement sera facturé au prorata du mois en cours, à compter:

- de la date d'expédition du matériel pour la téléassistance mobile et la téléassistance à domicile avec l'option installation autonome,
- de la date d'installation pour la téléassistance à domicile avec installation par un technicien de la Société, formalisée par la signature du procès-verbal d'installation.

En cas de règlement par prélèvement, ce dernier repose sur le formulaire-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 150 euros TTC pour la téléassistance mobile et 200 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 – Protection des données personnelles

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. Les développements ci-après vous renseignent sur les conditions dans lesquelles la Société collecte, traite, conserve, archive et supprime vos données

personnelles. Ils vous informent également sur les droits dont vous disposez sur vos données.

Les orientations de la Société relatives à la protection de vos données personnelles sont également décrites dans sa Politique de confidentialité disponible sur le site internet [www.arkeacare.com](http://www.arkeacare.com), ou à l'adresse suivante : [protectiondesdonnees@arkeacare.com](mailto:protectiondesdonnees@arkeacare.com)

## Finalités

Ces données personnelles sont nécessaires à la mise en œuvre du service de téléassistance et à ses services associés, et pour les finalités suivantes : souscription et gestion du contrat, gestion de la prestation de téléassistance, annotation des données personnelles utilisées dans le cadre des éventuelles solutions intégrant de l'intelligence artificielle, le traitement des alertes, la logistique, la gestion administrative, l'exécution des services tels que la gestion de contacts de proximité externes, la communication, 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.

En communiquant vos informations personnelles, vous autorisez la Société à les partager en vue des mêmes finalités que celles précédemment indiquées au profit des mandataires, sous-traitants, partenaires et sociétés du Groupe auquel la Société appartient, dûment habilités, susceptibles d'intervenir dans ladite mise en œuvre. Les parties conviennent en effet que, dans le cadre de l'ensemble des installations, de la maintenance ainsi que de la prestation d'écoute, la Société puisse faire appel à des réseaux de prestataires sous-traitants sélectionnés sur des critères de qualité.

La liste des entreprises destinataires de ces informations est accessible sur demande auprès de la Société.

La Société, dans le cadre de la mise en œuvre des services, peut faire appel à des partenaires ayant la qualité de responsable de traitement concernant le traitement des données personnelles. La liste exhaustive de ces partenaires sera communiquée sur demande :

- Lorsque le partenaire distributeur est utilisateur du service de communication partenaire ce dernier a également accès aux données, dont les données personnelles du Souscripteur et/ou Utilisateur qui sont présentes sur sa plateforme afin de permettre l'utilisation des outils de communication entre les différents intervenants au profit du Souscripteur et/ou Utilisateur (bénéficiaire du service de communication partenaire).

Le partenaire proposant le service de communication partenaire a la qualité de responsable de traitement pour les finalités suivantes : consolidation des informations des intervenants auprès de l'Utilisateur, coordination des interventions à domicile, échanges entre l'Utilisateur et les professionnels, accès à une meilleure connaissance de l'Utilisateur et des actions réalisées par le partenaire distributeur, également partenaire du maintien à domicile.

Les informations concernant ce service ont été transmises à l'Utilisateur dans le cadre de ses rapports contractuels avec le partenaire, lequel a adressé à l'Utilisateur un formulaire de consentement au partage d'informations. La Société est indépendante de cette relation contractuelle.

- Lorsque que le Souscripteur et/ou l'Utilisateur opte pour l'option de détection de sons ambiants, le partenaire de la Société permettant l'accès à ce service intervient pour le traitement de ces données, leur analyse, la mise à disposition de cette donnée au Centre d'écoute et la constitution de jeu de données pour l'entraînement et le développement du dispositif de détection des sons ambiants.

- L'offre "Premium" permet l'accès au service de téléconsultation avec l'intervention d'un médecin conseil.

Les partenaires proposant ce service ont la qualité de responsables de traitement pour la mise en œuvre du service et pour les finalités suivantes notamment: téléconsultation patients (permettre le diagnostic du patient lors des téléconsultations 24/7), conservation des données patients (traçabilité du parcours de soin du patient), contrôle qualité, réalisation d'enquêtes de satisfaction facultatives, de l'historique de consultation, collecte de données personnelles, gestion de compte patient (création, gestion et suppression du compte patient).

La Société est indépendante de cette relation contractuelle.

## Personnes concernées et information des personnes concernées

Les personnes dont les données sont collectées par la Société et ses Partenaires, dans le cadre des services proposés et décrits au présent contrat, sont le Souscripteur et/ou l'Utilisateur (bénéficiaire du service) ainsi que l'entourage, lesquels peuvent également être d'une part, Utilisateurs de l'Application mobile et, d'autre part, être présents dans le logement dans lequel la détection des sons ambiants est effective.

Les Partenaires, également responsables de traitement, pourront être amenés, dans le cadre de l'exercice de leur activité, à collecter des données pour leurs propres finalités. La politique de confidentialité du prestataire, responsable de traitement, s'applique à cet égard.

Le Souscripteur s'engage à informer préalablement toute personne concernée (notamment le Réseau de proximité ou, le cas échéant, tout visiteur dans le logement) que des données personnelles les concernant doivent être collectées afin d'assurer la bonne exécution du Service et, à ce titre, les informera du contenu de la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel. Le Souscripteur s'engage à recueillir leur consentement à ces traitements préalablement à la signature du présent Contrat.

Les informations relatives aux témoins ou traceurs de connexion (cookies) sont consultables dans notre Politique de confidentialité disponible sur le site [www.arkeacare.com](http://www.arkeacare.com).

Conformément à la réglementation relative à la protection des données, la Société collecte vos données personnelles et met en œuvre un traitement respectant les droits de ses clients sur la base de l'exécution des mesures précontractuelles ou du contrat, pour respecter ses obligations légales ou réglementaires, sur la base du consentement lorsque celui-ci est requis ou quand cela est justifié par ses intérêts légitimes. Ces informations peuvent être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Pour en savoir plus sur les motifs qui justifient le traitement de vos données personnelles, vous pouvez vous reporter à notre Politique de confidentialité.

## Durées

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 tenue.

Les principales durées de conservation des données personnelles sont précisées dans notre Politique de confidentialité disponible sur le site internet : [www.arkeacare.com](http://www.arkeacare.com)

## Les mesures de sécurité

La Société prend, au regard de la nature des données personnelles et des risques que présentent les traitements, les mesures techniques, physiques et organisationnelles nécessaires pour préserver la sécurité des données personnelles et empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

La Société choisit des sous-traitants ou des prestataires qui présentent des garanties en termes de qualité, de sécurité, de fiabilité et de ressources pour assurer la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles y compris en matière de sécurité des traitements.

## Vos droits

Vos droits au titre de la protection de vos données personnelles s'exercent dans les conditions et les modalités prévues dans notre Politique de confidentialité.

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).

Pour exercer vos droits auprès de la Société, vous pouvez adresser un mail à l'adresse : [protectiondesdonnees@arkeacare.com](mailto:protectiondesdonnees@arkeacare.com) ou un courrier à Arkéa Care, 11, rue de Kervézenec – 29200 Brest, Service traitant les demandes informatiques et libertés.

Le Crédit Mutuel Arkéa dont fait partie la Société a désigné un délégué à la protection des données personnelles dont les coordonnées sont les suivantes : [protectiondesdonnees@arkeacare.com](mailto:protectiondesdonnees@arkeacare.com).

## Prospection commerciale

La Société ne peut vous prospecter par voie électronique qu'à la condition d'avoir recueilli votre consentement préalable, sauf si la loi l'y autorise. Vous pouvez toutefois exercer votre droit d'opposition grâce à l'adresse mail ou postale figurant dans la communication ou depuis votre espace privé de banque en ligne dans le cas où vous avez souscrit au contrat de téléassistance dans une agence du Crédit Mutuel Arkéa.

Nous vous informons que vous pouvez à tout moment vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique : <https://www.bloctel.gouv.fr/>.

## Enregistrements et cas particuliers

La mise en œuvre des prestations de Téléassistance est susceptible d'engendrer la collecte de données relatives à l'Utilisateur, lors de souscription et de la signature des Conditions Particulières. Cette collecte de données est effectuée suite à la transmission par le Souscripteur et/ou l'Utilisateur d'éléments concernant leur santé et de leur plein gré. Ces données, reportées notamment dans les éventuelles zones « autres précisions » ou « toute précision utile » doivent être neutres, objectives et strictement utiles à la réalisation de la prestation de téléassistance.

Les conversations téléphoniques avec le Centre d'écoute sont enregistrées et conservées 3 mois par la Société ou ses prestataires.

Les données de son donnant lieu au déclenchement d'une alerte sont accessibles 1 heure par le Centre d'écoute et 3 mois par le partenaire proposant le service de détection des sons ambiants.

Les données de géolocalisation émises dans le cadre du présent service sont conservées 4 mois. Les séquences vidéo ne donnent pas lieu à un enregistrement.

Concernant les messages texte envoyés via l'utilisation du Service réseau social familial, ceux-ci peuvent être stockés par la Société dans les cas où le smartphone destinataire n'est pas actif et ce dans l'attente de réception du destinataire.

## Article 8 – Propriété intellectuelle

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux Souscripteurs demeurent

la propriété exclusive de la Société, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents.

D'une manière générale, aucune disposition du Contrat ne peut être interprétée comme conférant au Client, de manière expresse ou implicite, un droit quelconque (aux termes d'une licence ou par tout autre moyen) sur les noms, marques, sigles, logos et autres signes distinctifs de la Société à l'exception des droits détenus par les fournisseurs et les partenaires éventuels de la Société sur la description de leurs services, sur leurs marques et logos présentés sur le Site.

En outre, la Société reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les photographies, présentations, illustrations et études réalisées en vue de la fourniture des Services au Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, illustrations, présentations et photographies sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de la Société.

L'Utilisateur bénéficie, via le Matériel mis à sa disposition et la prestation de service, d'un droit d'utilisation du logiciel intégré à la montre connectée et à la centrale d'alarme à domicile et n'acquiert aucun droit sur les codes sources du logiciel.

L'Utilisateur s'engage à ne procéder à aucune altération, correction, arrangement, traduction, décompilation, réinitialisation usine, démontage ou modification du logiciel.

De même, une Application mobile étant proposé au Contrat selon les offres souscrites, les parties prenantes au Contrat s'engagent: (a) à ne pas accorder des sous-licences, vendre, revendre, transférer, céder, distribuer, partager, louer, faire un usage commercial, externaliser ni générer des revenus d'une quelconque manière à partir des Services; (b) à ne pas décompiler, pratiquer de l'ingénierie inversée ou désassembler toute partie des Services, ni tenter de découvrir tout code source, code objet ou structure sous-jacente, idées, savoir-faire ou algorithmes ou autres mécanismes opérationnels, quel que soit le cas, (c) à ne procéder à aucune altération, correction, arrangement, traduction, décompilation, réinitialisation usine, démontage ou modification du logiciel, aucun droit n'étant concédé sur le logiciel associé, (d) à ne pas réaliser de phishing, de spamming, d'attaques par déni de service ou à toute autre activité frauduleuse ou criminelle, (e) à ne pas obtenir un accès non autorisé aux services ou aux systèmes ou réseaux de la Société ; ni effectuer, ni engager un tiers pour effectuer des

tests de pénétration, des évaluations de vulnérabilité ou d'autres évaluations de sécurité.

## Article 9 – Avantage fiscal

La Société est déclarée en tant qu'organisme de Services à la personne sous le n° SAP 518757166 délivré par le Préfet du Finistère le 17/10/2011, ce qui ouvre droit, sous certaines conditions, à un avantage fiscal si les dispositions légales en vigueur le permettent (limites et conditions). Dans ce cas, la Société adresse annuellement au Souscripteur une attestation fiscale.

## Article 10 – Réclamations - Médiation

Les réclamations relatives à la prestation peuvent être adressées par tous moyens au Service Clients d'Arkéa Care (11, rue de Kervézennec – 29200 Brest / 02.98.34.96.95 / [teleassistance@arkeacare.com](mailto:teleassistance@arkeacare.com)).

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.

Les réponses formulées par écrit pourront être au format papier ou électronique.

Le Souscripteur a la possibilité, quelque soit la réponse apportée par la Société (positive ou négative) ou s'il n'a pas reçu de réponse deux (2) mois après le dépôt de sa réclamation, de saisir le gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel (conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation).

Le Médiateur rendra un avis en vue du règlement amiable du litige dans un délai de 90 jours.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : AME CONSO.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) ;
- soit par courrier adressé à AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS.

## Article 11 – Contestations

Le présent contrat est soumis au droit français. Tout litige qui ne pourrait être réglé amiablement sera soumis aux tribunaux compétents.

## Article 12 – 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 et/ou des Conditions Particulières lui aura été remis, s'engage à le conserver à son niveau.

## Article 13 – 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 quelque 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 14 - Information précontractuelle

Le Souscripteur et l'Utilisateur déclarent avoir pris connaissance des informations précontractuelles prévues à l'article L.221-5 du Code de la consommation et des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat, la conclusion de ce dernier emportant adhésion aux conditions générales de vente.

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.

## **INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION - CONTRATS CONCLUS À DISTANCE OU HORS ÉTABLISSEMENT**

Le Client peut bénéficier, en fonction du mode de souscription du présent contrat (contrat à distance et contrat hors établissement), d'un droit de rétractation régi par les articles L221-18 à L221-28 du code de la consommation, repris en substance ci-après.

### **Délai de rétractation**

Le Client dispose, conformément à la loi, d'un délai de 14 jours à compter :

- du lendemain du jour de la signature du procès-verbal d'installation du Matériel [pour la Téléassistance à domicile];
- du jour de livraison du Matériel [pour la Téléassistance mobile et pour la Téléassistance à domicile avec installation autonome],

pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement, sauf si l'exécution des prestations a commencé, avec l'accord du Client, avant la fin du délai de rétractation.

Le droit de rétractation peut être exercé à l'aide du formulaire ci-dessous ou de toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter.

La Société rembourse au consommateur les sommes versées par lui, y compris les frais de livraison (ou de mise en service), hormis les frais d'installation dans le cas du déplacement d'un technicien à la demande du consommateur (lorsque l'offre le permet) et le coût de renvoi du bien, qui restent à la charge de ce dernier.

Le remboursement des sommes effectivement réglées par le Client sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la rétractation du Client.

Si la rétractation intervient alors que le Matériel de Téléassistance a déjà été livré au Client, les frais de retour du Matériel seront à la charge du Client.

Si le Client souhaite que l'exécution de sa prestation de service commence avant la fin du délai de rétractation mentionné ci-dessus, il en fait la demande expresse au moyen d'une case qu'il devra cocher sur le procès-verbal d'installation, pour la téléassistance à domicile avec installation par un technicien ou par tout moyen pour la téléassistance à domicile avec installation autonome et la téléassistance mobile (conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation) et reconnaissant dès lors, la perte de son droit de rétractation.

Le Client qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, versera à la Société un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

### **Mentions légales :**

Avantages présentés sous réserve de l'ensemble des dispositions légales (notamment fiscales) et des stipulations contractuelles (conditions générales, particulières, et tarifaires), applicables au contrat de téléassistance. Conditions en vigueur au 01/01/2025 et susceptibles d'évolutions. Tarif en vigueur au 01/01/2025.

Arkéa Care est une marque commerciale utilisée par Arkéa Assistance, autorisée par licence de marque. Arkéa Assistance, S.A. au capital de 1 690 000 euros - Siren : 518 757 166 - RCS Brest - Siège social : 11 rue de Kervézennec - 29200 Brest. Arkéa Assistance est déclarée en tant qu'organisme de Services à la Personne sous le N° SAP518757166, et exerce son activité selon le mode prestataire.



## Annulation de commande - Formulaire de rétractation

Compléter et signer ce formulaire, l'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception à Arkéa Care, 11, rue de Kervézennec - 29200 Brest, au plus tard le 14<sup>ème</sup> jour à compter du lendemain du jour de la signature du procès-verbal d'installation du Matériel pour la Téléassistance à domicile et du jour de livraison du Matériel [pour la Téléassistance mobile et la Téléassistance à domicile avec installation autonome], ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le 1er jour ouvrable suivant (cachet de la Poste faisant foi).

<b>Je soussigné(e) :</b>	NOM*	Prénom*
<b>Demeurant à* :</b>	Adresse	Code Postal
	Ville	
<b>Déclare annuler ma souscription en date du</b>	___ / ___ / _____	
<b>Fait à</b>	Ville	
<b>Le</b>	___ / ___ / _____	
<b>Signature du souscripteur*</b>		

\* Informations obligatoires à Arkéa Care pour donner suite à votre demande de rétractation et la gérer. Arkéa Care en est la seule destinataire, ces informations pouvant cependant être accessibles, pour des raisons exclusivement techniques, à nos prestataires. Conformément à la réglementation, vous bénéficiez, notamment, d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression des informations vous concernant, que vous pouvez exercer à tout moment en adressant votre demande à l'adresse suivante : [protectiondesdonnees@arkeacare.com](mailto:protectiondesdonnees@arkeacare.com)