

## CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT DE LOCATION ET D'ABONNEMENT TELEASSISTANCE

Les présentes conditions générales de location et d'assistance (ci-après les « **CG** ») sont applicables à toute commande de location de matériel et de prestations de téléassistance (ci-après les « **Services** ») passée par un client consommateur au sens du Code de la Consommation (ci-après le « **Client** ») à SUD TS, Société A Responsabilité Limitée au capital de 5.184,00 euros dont le siège est 494, rue Léon Blum - 34000 MONTPELLIER - RCS MONTPELLIER 450540745 - APE 4778 C – Tél. 0.820.956.836 – contact@sudts.com.

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

### 1/ Description des Services

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

Les Services incluent :

- La location du matériel permettant la réalisation d'une prestation de téléassistance par SUD TS (ci-après le « **Matériel** ») installé chez le Client et dont la description figure dans les Conditions particulières ;
- La réalisation des prestations de téléassistance telles que décrites à l'article 4 ci-après.

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

### 2/ Informations précontractuelles

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

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

### 3/ Livraison, installation du Matériel, mise en service et désignation des aidants

#### 3.1. Livraison et installation du Matériel loué

La livraison et le cas échéant l'installation du Matériel se font à une date convenue avec le Client. En cas de retard de livraison ou d'installation, de plus dix (10) jours par rapport à la date prévue, le Client est en droit de résoudre le Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un support durable, si, après avoir enjoint SUD TS d'effectuer la livraison et/ou d'exécuter les Services dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. En de telles circonstances, le Contrat sera considéré comme résolu à la réception par SUD TS de la lettre de résiliation. SUD TS remboursera les sommes versées par le Client dans un délai de quatorze (14) jours suivant réception. Selon le choix du Client opéré lors de sa commande, l'installation peut être confiée aux structures partenaires de SUD TS, ou réalisée par le Client lui-même ou par une personne de confiance de son choix qu'il indiquera. Le transmetteur doit être alimenté par du courant électrique de 220 V ou muni d'une batterie. Avant toute mise en service du transmetteur, le client devra procéder à une mise en conformité de ses installations, si celles-ci ne permettent pas le raccordement du transmetteur. Dès que l'installation sera terminée, un essai de bon fonctionnement sera effectué via le déclencheur portatif et/ou la base du transmetteur de téléassistance. Le raccordement à la centrale d'écoute sera alors effectif.

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

#### 3.2. Désignation des aidants

Le Client ne peut bénéficier des Services qu'à la condition d'avoir communiqué le nom et le numéro de téléphone de trois (3) aidants, ou, à défaut, de deux (2) aidants minimums : lesdits aidants doivent impérativement être des personnes pouvant se déplacer dans les 15 minutes maximum au domicile du Client à tout moment dès l'appel d'un opérateur du centre d'écoute de SUD TS. Les aidants sont désignés par le Client parmi sa famille, son entourage, son voisinage..., dans la fiche de renseignements annexée au présent contrat (soit sous forme papier, soit sous forme numérique remplie par le technicien sur sa tablette, soit sur le site internet de SUD TS remplie par le souscripteur du contrat (www.sudts.com) et dont le consentement a été recueilli par un formulaire dédié annexé au présent contrat (ci-après les « **Aidants** »). Les Services ne sont effectifs qu'à la réception par SUD TS des coordonnées et du formulaire de consentement dûment signé par les Aidants. Le Client reconnaît que la désignation des Aidants est une obligation essentielle du Contrat, sans laquelle les Services ne peuvent être effectifs. En outre, le Client s'engage à désigner des Aidants capables juridiquement, valables et pouvant intervenir dans les 15 minutes au domicile du Client. SUD TS se réserve le droit d'utiliser sa faculté de résiliation unilatérale du Contrat si l'obligation de désigner des Aidants n'est pas respectée, un (1) mois après la réception par le Client d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception. Il appartient au Client d'informer de leur mission les Aidants et de recueillir leur consentement, et le transmettre à SUD TS. Si le Client souhaite démarrer les Services avant d'obtenir le consentement des Aidants, il reconnaît que la désignation des Aidants auprès de SUD TS relève alors de sa seule responsabilité.

### 4/ Description des Services de téléassistance

#### 4.1. Description des fonctionnalités générales des Services de téléassistance fixe (RTC-IP-GSM)

Le Client ayant déclenché son alarme en cas de besoin est alors mis en relation avec le centre d'écoute de SUD TS qui réceptionne l'appel et analyse la situation en dialoguant avec lui. Le dialogue avec le Client est réalisé via le transmetteur. Si aucune réponse du Client n'a lieu via le transmetteur, SUD TS contacte le Client sur son téléphone. Le centre d'écoute de SUD TS, disponible 24h/24 7jrs/7, effectue ensuite si nécessaire une levée de doute selon ses procédures internes, en sollicitant, en fonction des besoins identifiés, les Aidants et/ou les services de secours et en s'assurant de leur arrivée et de la prise en charge du Client.

#### 4.2. Description des fonctionnalités générales des Services de téléassistance mobile (GSM-GPRS)

Le Client ayant déclenché son alarme en cas de besoin est alors mis en relation avec le centre d'écoute de SUD TS qui réceptionne l'appel, analyse la situation en dialoguant avec lui et localise si nécessaire sa position géographique à l'extérieur de tout bâtiment, en France Métropolitaine uniquement, fournie par le GPS. Le dialogue avec le Client est réalisé via le badge. Si aucune réponse du Client n'a lieu via le badge, ou si le dialogue est impossible, SUD TS recontacte le Client par le badge ou, le cas échéant, au numéro qu'il aura communiqué dans les Conditions particulières et/ou la fiche de renseignements annexée au présent contrat. Le centre d'écoute de SUD TS, disponible 24h/24 7jrs/7, effectue ensuite si nécessaire une levée de doute selon ses procédures internes, en sollicitant, en fonction des besoins identifiés, les Aidants et/ou les services de secours et en s'assurant de leur arrivée et de la prise en charge du Client.

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

### 5 / Modalités liées à la location du Matériel

#### 5.1.a Descriptif et Adaptations de la téléassistance fixe (RTC-IP-GSM)

Le Matériel de téléassistance est constitué d'un transmetteur et d'un émetteur permettant d'assurer la liaison avec le centre d'écoute de SUD TS et de déclencher une alarme. Celle-ci est définie comme étant la réception par le centre d'écoute de SUD TS d'une information d'alerte résultant du déclenchement volontaire ou automatique de l'émetteur ou du transmetteur. L'ensemble du Matériel, avec les accessoires et cartes SIM éventuels, est loué au Client sous sa seule responsabilité dès son installation. Les diverses adaptations peuvent également porter sur le Matériel de base afin de permettre de répondre aux besoins spécifiques du Client. Le choix d'une nouvelle adaptation du Matériel peut nécessiter le changement du transmetteur, le Client en est informé lors de la commande. Certaines adaptations pourraient ne pas être compatibles entre elles et donc ne pourront pas être associées.

#### 5.1.b Descriptif et Adaptations de la téléassistance mobile (GSM-GPS)

Le Matériel de téléassistance mobile est constitué d'un badge, d'un socle de chargement, d'un bloc d'alimentation et d'un émetteur permettant d'assurer la liaison avec le centre d'écoute de SUD TS et de déclencher une alarme. Celle-ci est définie comme étant la réception par le centre d'écoute de SUD TS d'une information d'alerte résultant du déclenchement volontaire ou automatique de l'émetteur ou du badge. L'ensemble du Matériel, avec les accessoires éventuels, est loué au Client sous sa seule responsabilité dès son installation. Le Matériel dispose d'une fonctionnalité de géolocalisation en France Métropolitaine par GPS. Celle-ci permet de connaître la position du Client, quand celui-ci est à l'extérieur de tout bâtiment couvert, transmise par le Matériel sur le réseau GPRS, lors du déclenchement volontaire ou automatique d'une alarme. Si le Client est dans un bâtiment couvert au moment du déclenchement d'une alarme, le Matériel transmet la dernière position extérieure détectée. En tout état de cause, la position du Client est consultable et utilisable par SUD TS uniquement lors du déclenchement volontaire ou automatique d'une alarme. Le Matériel est proposé avec une adaptation afin de permettre de répondre aux besoins spécifiques du Client.

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

- **Le détecteur de chute** doit être porté en permanence au poignet pour une utilisation optimale. Il permet de déclencher un appel vers le centre d'écoute manuellement en appuyant directement sur le bouton poussoir, ou automatiquement lors de chutes. Cette fonction automatique constitue un moyen additionnel de détection des chutes lourdes et brutales exclusivement. SUD TS ne peut être tenue pour responsable de l'absence de détection d'une chute consécutive à une mauvaise utilisation du détecteur ou n'entrant pas dans ses capacités de détection (notamment chute dite « molle », chute lente sur un fauteuil ou contre un mur). Il est rappelé à ce titre que le bracelet détecteur de chute ne permet pas de détecter toutes les chutes, mais seulement les chutes lourdes à l'exclusion des chutes dites « molles » ou « contrôlées ». A titre exceptionnel, en raison de la variabilité des facteurs environnementaux et des conditions d'usage et de port du dispositif, certaines chutes lourdes peuvent ne pas être détectées. Le Client reconnaît et accepte expressément les limites techniques du bracelet détecteur de chute.

Les principaux points de vigilance du bracelet détecteur de chute sont, en tout état de cause, rappelés ci-dessous :

- Le détecteur de chute transmet une alarme au centre de téléassistance via l'équipement de téléassistance fixe ou mobile qui doit être à portée radio (dépendante de l'équipement) ;
- Le détecteur de chute n'est pas un dispositif médical, mais un dispositif d'alarme sociale ;
- Les chutes lourdes ciblées par le dispositif d'information sont caractérisées par une période d'activité normale de l'utilisateur du détecteur de chute, suivie d'une accélération brutale puis d'une période d'immobilité au sol ;
- Les chutes qui ne sont pas des chutes lourdes peuvent donc ne pas être détectées par le détecteur de chute. Certaines chutes, dites molles ou ralenties (comme les chutes survenant depuis un fauteuil, une baignoire, ou celles contrôlées en se tenant à un meuble) restent en effet difficilement interprétables et peuvent par conséquent ne pas être détectées par le détecteur de chute ;
- Aussi, afin de garantir l'envoi de l'alarme, l'appui sur le bouton doit toujours être effectué même après une chute, dans la mesure du possible ;
- Enfin, de manière occasionnelle, certaines situations peuvent être analysées par le détecteur de chute comme une chute lourde de façon erronée ;
- Afin de réduire les probabilités d'une interprétation erronée du détecteur de chute, il est conseillé à l'utilisateur final de porter le détecteur de chute sur son bras dit « faible » (par exemple à gauche pour les droitiers).

#### 5.2.a Prérequis liés à l'utilisation du Matériel de téléassistance fixe (RTC-IP-GSM)

Les Prérequis à respecter sont indiqués dans le guide de l'Utilisateur remis au Client concomitamment à la signature du Contrat. Pour la solution Téléassistance RTC, les appareils fournis sont conçus pour fonctionner sur des installations téléphoniques conformes aux normes dites RTC. Le Client doit mettre à disposition de SUD TS une ligne téléphonique ne présentant aucune restriction d'appel, ni ligne groupée, ni box internet. Le bon fonctionnement du Matériel éventuellement installé sur une ligne téléphonique dégroupée dépend notamment du bon fonctionnement du modem ADSL, de son fournisseur d'accès à l'Internet et du réseau Internet. En effet, toute défaillance relative au modem ADSL (tel que défaut technique, coupure électrique, mise à jour du logiciel embarqué, désynchronisation ...) ou la défaillance de son fournisseur d'accès Internet a pour effet d'empêcher toute transmission d'alarme à SUD TS.

Pour la solution Téléassistance GSM, les appareils fournis permettent de répondre à tous les types de configuration technique d'installation en l'absence de ligne RTC, ou en présence d'une box internet. Ils utilisent les réseaux GSM/GPRS, et incluent une carte SIM mise à disposition par SUD TS. Le transmetteur fonctionne sur une alimentation électrique et dispose d'une batterie de secours d'une autonomie de 2 jours maximum en cas de coupure secteur. Le bon fonctionnement des matériels utilisant la technologie GSM/GPRS dépend de la continuité et de la qualité du service de radiocommunication assuré par l'opérateur de celui-ci. SUD TS ne peut être tenue pour responsable de l'échec d'une alarme en cas d'absence des réseaux GSM ou GPRS ou d'une coupure d'électricité prolongée. Le Client se déclare informé des conséquences et des risques inhérents de ces installations et des préconisations d'utilisation faites par SUD TS et les accepte. SUD TS se dégage de toute responsabilité vis-à-vis d'installations qui ne sont pas réalisées dans les règles de l'art.

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

Les Prérequis à respecter sont indiqués dans le Guide Utilisateur remis au Client concomitamment à la signature du Contrat. Le Matériel contient sa propre carte SIM et utilise les réseaux GSM/GPRS pour transmettre les alarmes. Le bon fonctionnement du Matériel dépend de la qualité et de la continuité du réseau de radiocommunication et de la charge suffisante de la batterie. SUD TS ne peut être tenue pour responsable de l'échec d'une alarme ou d'une géolocalisation en cas d'absence des réseaux GSM ou GPRS ou d'une charge insuffisante de la batterie. Le Client se déclare informé des conséquences et des risques inhérents de ces caractéristiques techniques et des préconisations d'utilisation faites par SUD TS et les accepte. Le Client est conscient que, pour une parfaite réalisation du Service par SUD TS, il doit laisser le Matériel allumé en permanence, l'emporter dans tous ses déplacements et le recharger régulièrement. Enfin, afin de s'assurer du bon fonctionnement du Matériel, SUD TS recommande au Client d'effectuer périodiquement un déclenchement manuel d'alarme. La prestation de téléassistance mobile nécessite la souscription par SUD TS d'un abonnement de téléphonie mobile auprès d'un opérateur de téléphonie choisi et distribué par le fabricant du matériel. Cette prestation de téléassistance mobile n'est accessible que sur la zone de couverture du matériel GSM proposée par l'opérateur de téléphonie. La description de cette zone de couverture est disponible sur le site de l'ARCEP : [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr).

SUD TS ne répond en aucun cas de l'impossibilité de fournir sa prestation en raison d'une panne de télécommunication GSM ou si le bénéficiaire est situé dans une zone géographique non couverte par le réseau utilisé, ou dans une zone d'ombre à l'intérieur de la zone géographique couverte (par exemple dans certains bâtiments).

Les données de géolocalisation ne sont conservées que pendant la durée nécessaire pour atteindre la finalité du traitement dans le respect des limites légales et réglementaires applicables.

#### 5.3. Conditions de garde et utilisation du Matériel loué

Le Matériel reste en tout état de cause la propriété seule insaisissable de SUD TS. Le Matériel ne peut être ni cédé, ni prêté à un tiers. Le Client s'engage à le maintenir dans son état d'origine et en bon état de propreté. Le Client s'engage à respecter ce droit de propriété et chacun de ses attributs et à le faire respecter par tous tiers, en toute occasion et à ses frais. Un autocollant désignant le Matériel de SUD TS doit rester apposé sur le Matériel. Nonobstant ces dispositions, dès la remise du Matériel au Client par SUD TS, et pendant toute la durée du Contrat, le Client est responsable de la garde et du bon usage du Matériel. Il est responsable et doit répondre de tous les risques de détérioration, de perte ou de destruction totale ou partielle du Matériel, ainsi que de tous dommages directs ou indirects, corporels ou incorporels, causés à des biens ou des personnes par le Matériel, quelle qu'en soit la cause, même s'il s'agit d'un cas fortuit ou de force majeure. En cas de dommages, perte, vol, destruction, le Client s'engage à informer le plus rapidement possible SUD TS. En cas de tentative de saisie du Matériel par un tiers, le Client doit en aviser immédiatement SUD TS, élever toute protestation et prendre toute mesure pour faire reconnaître le droit de propriété de SUD TS. Le Client reconnaît avoir eu connaissance à la date de signature du Contrat, de l'ensemble des conditions nécessaires à l'exploitation du Matériel. Les conditions d'utilisation du Matériel (« **Guide d'Utilisateur** ») sont remises au Client par SUD TS au jour de la remise du Matériel au Client. Le Client s'engage à utiliser le Matériel conformément à sa destination, en respectant son mode d'emploi et toute autre instruction de SUD TS.

#### 5.4. Maintenance

Afin de s'assurer du bon fonctionnement du Matériel, au moins une fois tous les sept (7) jours, ou plus fréquemment selon le matériel installé, un appel de contrôle abouti (autotest) est effectué par SUD TS. Ces autotests ainsi que les appels techniques (initialisations, piles faibles, etc. ...) sont générés automatiquement par le transmetteur vers un Numéro Contact Majoré à l'acte (selon le tarif des opérateurs télécom). Ces communications ont une durée moyenne indicative de vingt (20) secondes. Outre ces essais réguliers, tout dysfonctionnement du Matériel doit également être immédiatement signalé à SUD TS. Le dysfonctionnement s'entend d'un fonctionnement du Matériel non conforme à la notice d'utilisation qui a été remise au Client par SUD TS lors de l'installation du Matériel. SUD TS assure la maintenance du Matériel installé pendant toute la durée du Contrat. Elle, ou son partenaire, intervient sur place sous trois (3) à cinq (5) jours ouvrés ou procède au remplacement du matériel par colis postal après identification d'un dysfonctionnement (panne totale : dysfonctionnement du transmetteur ou de l'émetteur ou impossibilité pour le Matériel de transmettre une alarme) rendant impossible l'utilisation dudit Matériel. Si, dans le respect du choix du Client, le Matériel de remplacement est mis en service par le Client lui-même ou par une personne de confiance de son choix, cette mise en service doit être réalisée dès réception du Matériel et dans le respect des consignes fournies par SUD TS, à défaut de quoi la responsabilité de SUD TS ne saurait être engagée en cas de dysfonctionnement des Services. Le Matériel est garanti sans limitation de durée par SUD TS, sauf pour les dégradations ou la destruction liées aux bris, à la foudre, au dégât des eaux ou aux incendies ainsi que la perte et le vol. Le Client doit faire un essai de son déclencheur portatif une fois par mois en effectuant un déclenchement pour en vérifier le bon fonctionnement régulièrement.

## 6/ Engagements et responsabilités

### 6.1. Responsabilité de SUD TS

SUD TS s'engage à exécuter l'ensemble de ses missions dans le respect de la vie privée, de la dignité et du libre arbitre du Client. SUD TS met en place les moyens humains et matériels nécessaires pour assurer au Client la réalisation des Services conformément aux engagements prévus aux présentes et dans les Conditions particulières. A ce titre, SUD TS s'engage à prendre les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité des Services de téléassistance. SUD TS s'engage à traiter toutes les alarmes reçues sur le centre d'écoute de SUD TS dans le respect des dispositions prévues aux présentes. Ainsi, la responsabilité de SUD TS ne saurait être engagée si un mauvais fonctionnement des Services résulte d'une mauvaise utilisation ou d'une faute imputable au Client, à un cas de force majeure, ou au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des Services prévus au Contrat, y compris les fournisseurs de réseau électrique, téléphonique ou radiotéléphonique. Le Client reconnaît que la réalisation des Services par SUD TS est conditionnée par le fait qu'aucune intervention d'un tiers quel qu'il soit, sauf accord préalable de SUD TS, ne soit faite sur les Matériels. Le bon fonctionnement du dispositif de téléassistance permettant la réalisation des Services est soumis à l'application des procédures communiquées au Client à l'installation. Tout dysfonctionnement sur le Matériel doit être immédiatement signalé à SUD TS. Le Matériel étant loué au Client, toute dégradation ou perte d'éléments de l'appareillage fait l'objet d'une facturation (déclencheur portatif : 50,00 € TTC ; câble d'alimentation ou câble téléphonique : 30,00 € TTC ; carte SIM : 10,00 € TTC ; transmetteur de téléassistance fixe ou mobile : 650,00 € TTC – TVA 20%). Le présent contrat ne dégage pas le client de sa propre responsabilité civile de gardien du matériel.

### 6.2. Responsabilité du Client

Le Client, signataire des Conditions particulières gère le Contrat. Néanmoins, le Client peut désigner auprès de SUD TS un « interlocuteur privilégié » qu'il autorise expressément à gérer administrativement le Contrat en son nom. Le Client s'engage en tout état de cause à informer, SUD TS dans les plus brefs délais de toute modification des renseignements portés sur le Contrat, en particulier ceux concernant ses Aidents, ou de toute modification de son installation téléphonique. Le Client s'engage à utiliser les Services de façon raisonnable et conforme à la vocation des Services. A défaut, SUD TS avertit le Client des cas d'utilisation anormale des Services et lui apportera les conseils nécessaires. Toutefois, si le Client prolongeait une utilisation anormale des Services, SUD TS se réserve le droit de mettre en œuvre la procédure de résiliation pour faute (cf. article 7-2).

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

## 7/ Durée, rétractation et résiliation

### 7.1.a. Droit de Rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du Code de la Consommation, le Client a la faculté de renoncer à sa souscription aux Services, sans avoir à en justifier le motif, par toute déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique à SUD TS), dans les quatorze (14) jours ouvrables à compter de la date de signature de son Contrat. En cas de rétractation du Client, SUD TS s'engage à rembourser les paiements reçus sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où SUD TS a été informée de la décision du Client de se rétracter. SUD TS procèdera au remboursement, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client. Au-delà, les sommes dues sont de plein droit majorées du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard dix (10) jours après l'expiration des délais fixés ci-dessus, de 5 % si le retard est compris entre dix (10) et vingt jours (20), de 10 % si le retard est compris entre vingt (20) et trente (30) jours, de 20 % si le retard est compris entre trente (30) et soixante (60) jours, de 50 % entre soixante (60) et quatre-vingt-dix (90) jours et de cinq (5) points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'au montant total de l'abonnement prélevé à la signature du Contrat, puis du taux d'intérêt légal.

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

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

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

#### **Article L 121-23 :**

*Les opérations visées à l'article L 121-23 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, sous peine de nullité, les mentions suivantes :*

*1°/Nom du fournisseur.*

*2°/Adresse du fournisseur.*

*3°/Adresse du lieu de conclusion du contrat.*

*4°/Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés.*

*5°/Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens ou d'exécution de la prestation de services.*

*6°/Prix à payer et modalités de paiement : en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit ainsi que le taux nominal de l'intérêt et taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions déterminées à l'article L 313-1.*

*7°/Faculté de renonciation prévue à l'article L121-25 ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L 121-23, L 121-24, L 121-25, L 121-26.*

#### **Article L 121-24 :**

*Le contrat visé à l'article 121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L 121-25. Un décret en conseil d'Etat précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire. Il suffira de se reporter à l'article R 121-3 de la section 3 du Décret.*

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

#### **Article L 121-25 :**

*Dans les 14 jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Toute clause du contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement est nulle et non avenue. Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L 121-27 du Code de la consommation.*

#### **Article L 121-26 (Loi N° 95-96 du 1er février 1995-Article 8 : journal officiel du 2 février 1995)**

*Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L 121-25 nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit, une contrepartie quelconque ni aucun engagement, ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit.*

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

Eu égard à l'objet des Services de téléassistance, le Client peut, en cochant la case prévue à cet effet, demander expressément que la mise en service du Matériel et le démarrage des Services aient lieu avant l'échéance du délai de rétractation. Dans ce cas, conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, le Client est informé, reconnaît et accepte que le Contrat ayant commencé à être exécuté, à sa demande, avant la fin du délai de rétractation, le Client dispose comme indiqué ci-avant

du droit de rétractation, néanmoins il doit, en cas d'exercice du droit de rétractation, verser à SUD TS un montant correspondant aux prestations déjà réalisées (notamment les prestations d'installation et de mise en service du Matériel) jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant correspond au prix total de l'abonnement en cours, tout mois entamé est dû.

## 7.2. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour un engagement initial d'un (1) an minimum à date de signature. A l'issue de cet engagement, le Contrat se reconduit d'année en année par tacite reconduction. Les Parties peuvent résilier le Contrat à l'issue de la période initiale et/ou de chaque période mensuelle (tout mois entamé est dû), par courrier postal ou électronique envoyé à SUD TS moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois. En cas de décès, d'entrée définitive en établissement de soins ou d'hébergement ou de déménagement définitif du Client, dûment confirmé par le document officiel le justifiant, ou de non-couverture d'une zone desservie par un opérateur télécom rendant la connexion à SUD TS impossible, le Contrat peut être résilié sans préavis. Toutefois, si le Client a désigné dans les Conditions Particulières, un Cohabitant résidant au même domicile et ayant signé le Contrat, celui-ci a la faculté de venir au droit du Contrat, en cas de décès, d'entrée définitive en établissement de soins ou d'hébergement du Client. Il devra manifester cette volonté à SUD TS, auquel cas il deviendra à son tour le Client au sens du Contrat, ce que SUD TS lui confirmera par écrit. Le cas échéant, SUD TS lui indiquera les informations nécessaires à la poursuite des Services. A l'expiration du Contrat pour quelque cause que ce soit, le Matériel loué doit être restitué, dans un bon état de fonctionnement, par le Client à SUD TS ou à son partenaire ayant réalisé l'installation, le jour de la date effective de résiliation et au plus tard sous huit (8) jours. Le matériel doit être retourné directement chez SUD TS par voie postale à la charge du Client. A défaut d'une restitution dans le délai imparti ou en cas de restitution de Matériel dégradé par le bris, la surtension, l'eau ou le feu, le Client se verra facturer le Matériel concerné au tarif en vigueur mentionné dans l'article 6.1 du présent contrat. En cas de non-respect par l'une des Parties de ses obligations au présent Contrat, l'autre partie peut lui adresser une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception lui donnant un délai d'un (1) mois pour régulariser la situation avec faculté pour la partie lésée de résilier unilatéralement le Contrat à l'issue de ce délai.

## 8/ Tarif et facturation

### 8.1. Tarif

Le prix pour la réalisation des Services incluant la location du Matériel, tel que figurant dans les Conditions particulières signées par le Client est celui indiqué sur lesdites Conditions particulières. A titre exceptionnel, SUD TS pourra selon l'évolution des conditions du Contrat réviser les tarifs à la hausse ou à la baisse et dans ce cas le Client en est informé un (1) mois à l'avance par notification. Le Client sera libre de résilier le Contrat si les nouvelles conditions tarifaires ne lui conviennent pas et ce pendant les quatre (4) mois suivant la notification reçue. Pour l'offre Téléassistance RTC, en supplément de son abonnement, le Client reconnaît être informé et accepte que le coût des communications liées au déclenchement du dispositif de téléassistance et des autotests lui soit facturé par son opérateur téléphonique au prix d'un appel vers un fixe en France métropolitaine (coût suivant les conditions prévues au contrat de l'opérateur téléphonique souscrit par le Client, généralement inclus dans les forfaits) majoré de 0,15 € TTC maximum par appel.

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

### 8.2. Facturation et modalités de paiement

La facturation des Services incluant la location du Matériel est annuelle et le paiement se fait par prélèvement mensuel (un échéancier des prélèvements mensuels est indiqué sur la facture annuelle - En cas de rejet de prélèvement par l'organisme bancaire du client, un courrier sera adressé au client à titre d'information et une facture de rejet bancaire devra être réglée par le client). Toute absence de paiement sera dommageable dans les conditions définies à l'article 7.2. Les modes de paiement acceptés par SUD TS sont : le prélèvement automatique (ou le chèque en cas d'impossibilité de prélèvement). Il est également précisé que l'abonnement ne peut en aucun cas faire l'objet d'une suspension temporaire. Il est conclu pour un engagement initial visé au 7.2 et ne peut être résilié que dans les conditions visées aux présentes. Tout mois entamé est dû.

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

Les Services de SUD TS sont déclarés comme activités de service à la personne sous le numéro SAP/ 450540745. A ce titre, le Client bénéficie d'un avantage fiscal prévu par l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts sur la base des dépenses réglées par lui l'année précédente pour les Services de téléassistance. SUD TS envoie sur demande du client une attestation fiscale précisant le montant des dépenses éligibles à l'avantage fiscal en vigueur.

## 9/ Intervention des services publics de secours

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

## 10 / Réclamations – Litiges

Le droit applicable au présent Contrat est le droit français. Pour l'exécution du présent contrat, tout litige auquel pourra donner lieu l'exécution des obligations de SUD TS ou du client, sont de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Perpignan. En cas de contestation ou doléance, il convient de contacter préalablement les services de SUD TS pour obtenir une solution à cette difficulté. En tout état de cause, conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client a le droit, en cas de contestation, de recourir gratuitement (hors éventuels frais d'avocat et d'expertise) à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige. SUD TS informe le Client que le médiateur compétent est L'ASSOCIATION NATIONALE DES MEDIEATEURS (ANM CONSOMMATION) – [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com) – ANM CONSOMMATION – 2 Rue de Colmar – 94300 VINCENNES – 01.58.64.00.05 – [contact@anmconso.com](mailto:contact@anmconso.com).

OBLIGATION DE CONSEIL ET D'INFORMATION DU VENDEUR :

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

## 11/ Informations légales – Traitement des données personnelles

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

que l'exercice de ce droit d'opposition peut conduire à l'impossibilité pour SUD TS d'exécuter tout ou partie des Services souscrits quand ce droit est exercé sur des données nécessaires à l'exécution des Services. Le cas échéant, le Contrat sera résilié de plein droit suivant notification adressée par SUD TS au Client moyennant le respect d'un délai de trente (30) jours, les Services restant actifs durant cette période. Ce droit peut être exercé par courrier ou courriel auprès de SUD TS.

## 12/ Opposition au démarchage téléphonique

Conformément aux dispositions légales applicables, les clients et/ou ses aidants peuvent communiquer par mail à SUD TS (contact@sudts.com) leur opposition au démarchage téléphonique. Ils seront alors inscrits sur la liste des contacts à ne pas démarcher pour toute offre promotionnelle ou autre communication hors champs du présent contrat.

## 13/ Cookies

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

Ces cookies ne sont pas conservés plus de 50 mois.

Les cookies de navigation, exemptés de consentement :

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

Les cookies de mesure d'audience :

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

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

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

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

1° Soit à la suite d'un démarchage par téléphone ou télécopie ;

2° Soit à la suite d'une sollicitation personnalisée, sans que cette sollicitation soit nécessairement nominative, à se rendre sur un lieu de vente, effectuée à domicile et assortie de l'offre d'avantages particuliers ;

3° Soit à l'occasion de réunions ou d'excursions organisées par l'auteur de l'infraction ou à son profit ;

4° Soit lorsque la transaction a été faite dans des lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé ou dans le cadre de foires ou de salons ;

5° Soit lorsque la transaction a été conclue dans une situation d'urgence ayant mis la victime de l'infraction dans l'impossibilité de consulter un ou plusieurs professionnels qualifiés, tiers au contrat. »

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

X-----

### **Annulation de Commande** : Loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 – Code de la Consommation

#### **Condition d'annulation du contrat d'abonnement à la Téléassistance SUD TS :**

- Compléter et signer le formulaire ci-dessous
- L'envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard le quatorzième jour à compter de la date de signature du contrat ou, si le délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, l'expédier au plus tard le premier jour ouvrable suivant, à **SUD TS – 494 Rue Léon Blum – 34000 MONTPELLIER**

Je soussigné(e), ..... déclare annuler la commande ci-après:

Nature du bien ou du service commandé:.....

Nom du client:..... Date de commande:.....

Adresse du client:..... DATE:

SIGNATURE DU CLIENT

(mention manuscrite: bon pour annulation de commande)