

Contrat de souscription Téléassistance

Conditions Générales d'abonnement Séréna

Offre Sérélia Tranquillité

Vente à distance - 12 mois

1 – Objet

Les présentes conditions générales d'abonnement ont pour objet de définir les modalités d'intervention de Séréna pour la mise en œuvre du produit Sérélia Tranquillité souscrit par le souscripteur pour son compte ou celui de bénéficiaires désignés aux conditions particulières.

Les présentes conditions d'abonnement sont complétées par le Bulletin de souscription, la grille tarifaire des prestations et les notices techniques dont le souscripteur reconnaît avoir eu connaissance avant la souscription du présent contrat. L'ensemble de ces documents représente le Contrat qui lie le souscripteur et Séréna.

2 – Définitions

Bénéficiaire : personne physique résidant en France métropolitaine et DROM bénéficiant du produit Sérélia Tranquillité. Il peut être le souscripteur ou une autre personne désignée aux conditions particulières.

Souscripteur : personne physique signataire du contrat Sérélia Tranquillité.

Prestations : les prestations de service sont définies à l'article 7 des présentes.

Le matériel de téléassistance : Matériel installé au domicile du bénéficiaire permettant l'accès aux prestations de service du contrat Sérélia Tranquillité. Les caractéristiques du matériel de téléassistance sont décrites dans la notice technique d'utilisation.

Réseau de proximité : ensemble des personnes physiques s'étant engagé à intervenir sur demande de Séréna pour venir en aide au bénéficiaire et disposant des clés permettant éventuellement une intervention à domicile.

Le réseau de proximité choisi par les bénéficiaires est indiqué dans les conditions particulières. Le bénéficiaire s'engage à obtenir le consentement de son réseau de proximité pour la mise en œuvre du service.

Emission d'appels : Par appel émis, on entend la mise en relation avec la plateforme de Séréna via l'émission d'un appel ou l'activation du bouton appel d'urgence du matériel de téléassistance défini à l'article 7.

3 – Formation et durée du contrat

Le contrat d'abonnement au produit Sérélia Tranquillité prend effet à la date d'installation du matériel de téléassistance au domicile du bénéficiaire. Cette installation est soumise à la réception complète du dossier de souscription. Par réception complète du dossier de souscription, il faut entendre : Bulletin de souscription complété et signé, le mandat SEPA complété et signé et le RIB du bénéficiaire.

Le contrat est conclu pour une durée déterminée de 12 mois renouvelable par tacite reconduction pour une période identique résiliable suivant les

modalités prévues par l'article 10 des présentes. Les prestations sont acquises pour la durée du contrat, sous réserve du règlement de l'abonnement mensuel et du respect de l'ensemble des dispositions contractuelles en vigueur.

4 – Prix des Prestations

Les prix des prestations du produit Sérélia Tranquillité sont détaillés dans le bulletin de souscription joint aux présentes conditions générales.

5 – Modalités de souscription et de paiement

La souscription au service Sérélia Tranquillité est réalisée à distance auprès du service client de Séréna.

Le bénéficiaire reçoit par courrier ou courriel l'ensemble des documents contractuels notifiés à l'article 1 des présentes. La souscription est confirmée par Séréna dès lors que le bénéficiaire renvoie son dossier parfaitement complété et qu'il s'acquitte du prix demandé.

L'abonnement est dû à compter de la date d'activation du service et interviendra au plus tard un mois après la prise d'effet du contrat telle que définie à l'article 3 « Formation et durée du contrat ».

L'abonnement est payable par mensualités, tout mois commencé est dû. L'abonnement est acquitté par prélèvements automatiques sur compte bancaire ou postal, aux termes de l'autorisation que le souscripteur ou toute autre personne de son choix mentionnée aux conditions particulières, aura donnée à cet effet à Séréna.

6 – Révision du tarif

Le tarif de l'abonnement et/ou des options pourra être modifié par Séréna chaque année. Séréna en informera le souscripteur par écrit un mois avant la date de son entrée en vigueur.

7 – Obligations de Séréna

Séréna met à disposition des bénéficiaires un matériel de téléassistance composé d'un transmetteur (base), d'un pendentif (système d'appel) ou d'un bracelet (système d'appel) au choix du bénéficiaire accompagnés d'un manuel d'utilisation en français. Associé à la fourniture de ce matériel, Séréna propose des services dont le détail figure ci-après :

7.1 - Détails des prestations de service

7.1.1 - Prestations de services incluses dans l'abonnement

- L'accès à la plateforme d'assistance 7j/7 et 24h/24

Séréna s'engage, par le biais de ses conseillers spécialisés, à apporter 7j/7- 24H/24, par voie de conseils, d'informations ou de coordination de services (sollicitation du réseau de proximité si nécessaire), une réponse appropriée aux appels émis par les bénéficiaires via le matériel fourni.

Il est entendu qu'il s'agit d'une obligation de moyens et non de résultat.

- L'accès à la plateforme d'assistance médicale 7j/7 et 24h/24

Séréna s'engage, par le biais de son service médical à répondre aux sollicitations de ses bénéficiaires et demandes spécifiques médicales 7j/7- 24H/24 dans le cadre des obligations tenant au respect du secret professionnel. Il est entendu qu'il s'agit d'une obligation de moyens et non de résultat.

7.1.2 - Prestations de services optionnelles

Le bénéficiaire peut souscrire des prestations de services optionnelles dont les tarifs sont définis sur le bulletin de souscription en vigueur au jour de la souscription des prestations de services optionnelles.

Les prestations de services optionnelles sont complémentaires à celles comprises dans l'abonnement de base et ne peuvent être souscrites seules. Ces prestations de services sont notamment les suivantes :

- Périphériques supplémentaires (pendentif ou bracelet)
- Mini coffre à clé (coffre-sécurisé installé à proximité du domicile disposant d'un code secret permettant aux personnes habilitées de disposer des clés du domicile du bénéficiaire)
- Installation à domicile par un prestataire Séréna (déplacement au domicile du bénéficiaire d'un prestataire agréé par Séréna pour installer le matériel de téléassistance)
- Deuxième lieu de résidence (base supplémentaire couplée au pendentif et/ou bracelet)
- Fiche d'informations médicales :

Le service médical de Séréna dispose d'une fiche d'informations médicales complétée à la demande du bénéficiaire par son médecin traitant et transmise par ce dernier dans le respect des règles déontologiques. Cette fiche a vocation à informer si besoin les services de secours sur les traitements du bénéficiaire dès lors que Séréna est saisi dans le cadre d'un service défini à l'article 7.1. Il est de la responsabilité du bénéficiaire de faire mettre à jour cette fiche via son médecin traitant qui devra en informer le service médical de Séréna.

7.2 - Fourniture et maintenance du matériel de téléassistance

Séréna met à disposition du bénéficiaire un matériel de téléassistance permettant la mise en œuvre des prestations de service délivrées par Séréna et décrites à l'article 7.1 des présentes.

Le matériel de téléassistance est livré avec ses accessoires conformément à l'article 2.

Le matériel de téléassistance appartient à Séréna qui le met à disposition du bénéficiaire pendant la durée de l'abonnement. Il est accompagné d'une notice technique d'utilisation.

7.2.1 Fourniture du matériel de téléassistance (livraison)

Dans le cadre d'une commande à distance, le matériel de téléassistance est livré au domicile du bénéficiaire selon les modes de livraison indiqués par **Séréna** à ce dernier.

Le bénéficiaire est invité à vérifier l'état apparent du matériel de téléassistance à sa réception et notifier des réserves si le matériel de téléassistance livré n'est pas conforme à sa commande ou endommagé. A la seule fin de permettre à **Séréna** d'exercer le cas échéant un recours contre le transporteur, ces réserves doivent être formulées directement sur le bon de livraison, ou adressées au transporteur par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 3 jours ouvrables suivant la livraison du matériel de téléassistance (dans cette hypothèse, une copie de cette lettre sera adressée à **Séréna**). A défaut de respect de cette procédure, le bénéficiaire engage sa responsabilité et sera redevable de pénalités indiquées sur la fiche tarifaire en vigueur.

7.2.2 Maintenance du matériel de téléassistance

En cas de panne du matériel de téléassistance, le bénéficiaire informera **Séréna** sans délai par téléphone et retournera le matériel de téléassistance et le cas échéant ses accessoires par colis postal, sous emballage assurant une protection appropriée, à l'adresse et selon les modalités qui lui auront été indiquées par **Séréna**.

En cas de panne résultant d'un vice inhérent au matériel de téléassistance ou ses accessoires ou d'un cas de force majeure, **Séréna** répare ou échange (appareil de modèle identique ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil équivalent possédant des caractéristiques techniques similaires) le matériel de téléassistance défectueux pendant la durée du contrat.

En cas de panne ne résultant pas d'un vice inhérent au matériel de téléassistance ou d'un cas de force majeure, les frais de réparation du matériel de téléassistance ou le cas échéant les coûts de remplacement ainsi que les frais de renvoi du matériel, après devis accepté par le bénéficiaire lui seront facturés ; le refus du devis entraînera la résiliation immédiate du contrat du fait du bénéficiaire et la facturation de sommes indiquées au devis de réparations. La maintenance du matériel de téléassistance est réalisée exclusivement par **Séréna**, ou par tout prestataire de son choix.

8 – Obligations du souscripteur

8.1 - Le dossier de souscription

Afin de valider la souscription, le souscripteur et/ou le bénéficiaire doit nécessairement remplir un dossier de souscription et le retourner à **Séréna** dûment complété et signé.

Le souscripteur et/ou le bénéficiaire, s'engage à communiquer les informations exactes nécessaires à la mise en place des prestations de service. Il s'engage à prévenir **Séréna** de toute modification de situation, (changement d'adresse du bénéficiaire ou de son réseau de proximité, modification des coordonnées bancaires...). A défaut, **Séréna** sera déchargée de toute responsabilité en cas d'impossibilité d'exécuter ses obligations.

8.2 - L'installation et la mise en service du matériel de téléassistance

L'abonnement prévoit l'installation du matériel de téléassistance par le souscripteur ou le bénéficiaire, avec l'aide de la notice d'utilisation technique et/ou le cas échéant la possibilité de contacter la plateforme **Séréna** en appelant au numéro inscrit sur le contrat de souscription.

Dans tous les cas, le souscripteur ou le bénéficiaire s'engage à contacter la plateforme de **Séréna** via le matériel fourni, afin de réaliser les tests de bon fonctionnement nécessaires à la mise en service définitive. L'absence de ce contact initial et des tests de mise en service dégage **Séréna** de toute responsabilité en cas d'impossibilité de joindre la plateforme dans une situation ultérieure.

8.3 - Utilisation du matériel de téléassistance

Le matériel de téléassistance (accessoires compris) demeure la propriété exclusive, inaccessibles et insaisissables de **Séréna**. Le matériel de téléassistance ne pourra en aucun cas être cédé, loué ou prêté à un tiers sous quelque forme que ce soit. Le bénéficiaire aura la qualité de gardien du matériel de téléassistance au sens de l'article 1384 du Code civil à compter de la livraison du matériel de téléassistance et jusqu'à sa restitution à **Séréna**.

Pendant toute la durée du contrat, le bénéficiaire s'engage à utiliser le matériel de téléassistance conformément à sa destination, à l'usage normalement attendu d'un équipement de cette nature et à prendre connaissance de la documentation technique et des spécifications du constructeur mises à disposition avec le matériel de téléassistance.

Dans le cas contraire, les frais d'intervention de maintenance (réparation ou remplacement du matériel) résultant de fautes caractérisées dans cette utilisation seront facturés dans les conditions de l'article 7.2.2 des présentes.

En cas de disparition ou de vol du matériel de téléassistance, le bénéficiaire s'engage à en informer **Séréna**. Le bénéficiaire s'engage à effectuer une déclaration auprès des autorités compétentes en cas de vol et à en transmettre une copie à **Séréna**. Cette notification de disparition ou de vol à **Séréna** entraînera la résiliation immédiate du contrat du fait du bénéficiaire.

Séréna recommande au bénéficiaire de souscrire une assurance couvrant les obligations du contrat.

Le coût des communications résultant du dialogue phonique avec la plateforme d'écoute **Séréna** via le numéro d'appel de **Séréna**, le coût des communications résultant de l'utilisation du bouton « appel d'urgence » et les coûts liés aux contrôles techniques journaliers réalisés par **Séréna** sont à la charge du souscripteur, au tarif d'une communication locale ou selon son opérateur de téléphonie.

8.4 Souscription obligatoire d'un abonnement de téléphonie auprès d'un opérateur de téléphonie du choix du bénéficiaire

Le bénéficiaire devra souscrire auprès de l'opérateur de téléphonie de son choix un abonnement téléphonique et brancher le transmetteur à la prise électrique et/ou téléphonique conformément aux indications de la notice d'utilisation.

Les coûts inhérents à la souscription d'un abonnement téléphonique sont propres à l'opérateur de téléphonie choisi par le bénéficiaire.

Le bénéficiaire s'engage à conserver actif pendant toute la durée du contrat **Séréna Tranquillité** cet abonnement de téléphonie qui lui permet d'émettre et de recevoir des appels.

Séréna décline toute responsabilité en cas d'abonnement de téléphonie non actif, interrompu pour quelque raison que ce soit.

Séréna ne répond en aucun cas de l'impossibilité de fournir sa prestation en raison d'une panne de télécommunication liée à l'opérateur de téléphonie ou de litige avec l'opérateur de téléphonie ou de débranchement du matériel de téléassistance de la prise téléphonique et/ou de la prise électrique.

8.5 - Restitution du matériel de téléassistance hors délai de rétractation

A l'issue de son abonnement le bénéficiaire s'engage à restituer le matériel de téléassistance mis à sa disposition dans un délai maximum d'un (1) mois courant à compter de la résiliation du contrat d'abonnement à l'adresse suivante :

EOLANE DOUARNENEZ - IMT LOGISTIQUE Séréna
40 rue de Lannugat - 29177 DOUARNENEZ

Le bénéficiaire s'engage à renvoyer le matériel de téléassistance sous sa responsabilité via un suivi de colis (colissimo ou chronopost).

Après inspection de l'appareil, **Séréna** se réserve le droit de facturer les frais éventuels de réparation ou de remplacement du matériel en cas d'utilisation non conforme à l'article 8.3 des présentes.

En cas de non restitution du matériel de téléassistance dans les délais impartis, le bénéficiaire engage sa responsabilité et **Séréna** sera en droit de lui facturer les pénalités correspondant à 3 mois d'abonnement.

9 – Limites de responsabilités

Séréna ne pourra voir sa responsabilité engagée dès lors que le préjudice subi par le bénéficiaire ou ses ayants droit résulte de la faute du bénéficiaire notamment dans les cas suivants :

- interruption, suspension, résiliation du contrat d'abonnement de téléphonie souscrit auprès d'un opérateur de téléphonie du choix du bénéficiaire ;
- utilisation anormale, impropre du matériel de téléassistance, erreur de manipulation du matériel de téléassistance par le bénéficiaire ou un tiers, modification du matériel, dégradation du matériel du fait du bénéficiaire ou d'un tiers ;
- matériel de téléassistance éteint ou débranché ;
- absence de test de fonctionnement lors de l'installation ;
- défaillance ou interruptions des réseaux de communications de l'opérateur de téléphonie choisi par le bénéficiaire ;
- informations erronées ou non mises à jour de la part du bénéficiaire ou du souscripteur (réseau de proximité, changement d'adresse, changement de banque...);
- indisponibilité, non signalée préalablement, de la personne dépositaire des clés ou son refus d'intervenir après sollicitation de **Séréna** ;
- vol de clés et ses conséquences dans le cas de la souscription de l'option mini coffre à clé.

Placés dans un bracelet ou dans un médaillon, des capteurs accélérométriques détectent le choc de la personne au sol (pic de décélération) puis son inactivité pendant un temps court. Ces capteurs ne détectent que les chutes lourdes et non les chutes molles (affaissement du corps à faible vitesse contre un objet (mur/table...)). Dès lors **Séréna** décline toute responsabilité pour le cas de chute dite molle, la technologie utilisée ne fonctionnant pas dans ce cas-là.

Séréna ne pourra voir engager sa responsabilité en cas de force majeure comme défini par la jurisprudence française au jour de l'évènement notamment en cas de guerres, grèves, émeutes, actes de terrorisme, restriction à la libre circulation des personnes ou des biens, explosions, catastrophes naturelles, inondations, incendie **Séréna** ne pourra être tenue pour responsable des éventuels dégâts causés au cours d'interventions notamment en cas d'intervention au domicile du bénéficiaire du fait des services de secours (porte ou fenêtre fracturée...), du réseau de proximité.

Elle ne saurait également être responsable des manquements et retards pris par les services de secours dans l'exécution de leur mission, dès lors qu'ils ont été alertés de la nécessité d'intervenir par **Séréna**.

Les frais de recherche et de secours sont à la charge du bénéficiaire.

Les frais consécutifs à ces interventions ainsi que les frais de recherche et de secours demeurent à la charge exclusive du bénéficiaire qui s'oblige à les régler à première demande.

10 – Modalités de résiliation - suspension

10.1 – Résiliation à l'initiative du souscripteur

Le souscripteur a la faculté de résilier son contrat avec **Séréna** moyennant le respect d'un préavis d'un mois avant la date échéance de ce dernier, par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation prend effet le lendemain de la réception par **Séréna** du courrier recommandé avec accusé réception (cachet de la poste faisant foi).

Le souscripteur peut résilier le présent contrat sans frais en cas de modification de tarif conformément à l'article 6 dans un délai maximum de 4 mois courant à compter de la mise en œuvre du nouveau tarif.

Tout mois commencé sera dû.

Le souscripteur ou le bénéficiaire s'engage à restituer l'appareil dans les conditions décrites à l'article 8.5 ci-dessus.

10.2 – Résiliation à l'initiative de **Séréna**

Séréna se réserve la faculté de résilier le contrat par lettre recommandée :

- A chaque date d'échéance de l'abonnement, moyennant le respect d'un préavis de deux (2) mois ;
- En cas de non-paiement d'une mensualité : un défaut de paiement donne lieu à une demande de régularisation adressée par lettre recommandée. A défaut de régularisation dans les quinze (15) jours suivant cette demande, le contrat est résilié sans autre formalité. Les abonnements restent dus jusqu'à cette dernière date. S'ajouteront aux montants dus à **Séréna** les frais de poursuite et de recouvrement.

- Dans le cas où l'état de santé du bénéficiaire du service ou son évolution ne permet pas ou plus d'assurer convenablement les prestations de service prévues au contrat, **Séréna** procédera à la résiliation de l'abonnement. La résiliation prendra effet quinze (15) jours après la réception par le souscripteur d'un courrier recommandé avec accusé de réception.
- En cas de non-respect du présent contrat par le bénéficiaire ou le souscripteur dès lors que la lettre de mise en demeure envoyée par **SERENA** en recommandé avec accusé-réception sera restée infructueuse pendant un délai de trente (30) jours après sa date d'envoi.

La résiliation des Conditions générales d'abonnement entraîne de facto la restitution du matériel de Téléassistance dans les conditions décrites à l'article 8.5 ci-dessus.

10.3 Evolution de l'offre **Séréna**

En cas d'évolution technologique ou réglementaire, **Séréna** pourra être amenée à ajouter, remplacer ou supprimer certains appareils de son offre ou certaines prestations. Elle en informera le souscripteur par écrit. Celui-ci aura alors la faculté de résilier son abonnement en avisant **Séréna** de son refus par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

Séréna, 118 avenue de Paris

CS 89139

79061 NIORT Cedex 09.

Il devra restituer le matériel de téléassistance mis à sa disposition selon les modalités prévues à l'article 8.5.

10.4 Cas de suspension de l'abonnement et modalités de mise en œuvre

La suspension de l'abonnement est possible dans les cas suivants :

- Hospitalisation et/ou placement en établissement de soins de plus d'un (1) mois affectant le bénéficiaire ;
- Placement en établissement d'accueil temporaire de plus d'un (1) mois affectant le bénéficiaire ;
- Cas de force majeure.
- Si la suspension est :
 - Inférieure à 1 mois : elle restera sans incidence sur l'abonnement ;
 - Comprise entre 1 et 3 mois : la suspension sera gratuite ;
 - Au-delà de 3 mois : le souscripteur pourra, soit résilier son abonnement conformément à l'article 10.1 des présentes, soit le poursuivre moyennant le paiement de 50% du montant mensuel prévu aux conditions particulières.

Dans tous les cas ne répondant pas aux conditions énumérées ci-dessus, il est entendu entre les parties que la suspension de l'abonnement et des paiements correspondants ne sera pas possible.

La suspension de l'abonnement est soumise aux modalités suivantes :

- Demande écrite de suspension avec Fourniture à **Séréna** des documents prouvant les cas d'hospitalisation ou de force majeure (exemple : bulletin d'hospitalisation, acte de décès, attestation médicale...)

Séréna confirmera par écrit la suspension de l'abonnement si cette dernière est justifiée.

Toute demande de rétablissement des services devra se faire par écrit. **Séréna** confirmera par écrit le rétablissement des services et donc la fin de la suspension.

11 – Mentions légales de **Séréna**

Séréna – Société par Actions Simplifiée au capital de 2 007 829 euros, inscrite au RCS Niort : 353 508 443. Siège social :

Séréna, 118 avenue de Paris

CS 89139

79061 NIORT Cedex 09.

Agrément qualité :

n° SAP/353508443 du 01/10/2015.

12 – Données personnelles et enregistrement des conversations

12.1 Données personnelles du bénéficiaire et du souscripteur

Le bénéficiaire et/ou le souscripteur sont informés que les données collectées sont destinées à la mise en œuvre des prestations de services fournies par **Séréna**.

Les données personnelles du bénéficiaire et/ou du souscripteur sont collectées par le biais notamment de matériel de téléassistance afin d'être transmises à **Séréna**, responsable du traitement, pour pouvoir mettre en œuvre les prestations de services auxquelles le bénéficiaire ou le souscripteur peuvent prétendre.

Le bénéficiaire et/ou le souscripteur reconnaissent accepter librement que **Séréna** collecte leurs données, notamment leurs données médicales.

Concernant les données à caractère médical communiquées par le bénéficiaire et/ou le souscripteur pour l'exécution des prestations de services fournies par **Séréna**, le bénéficiaire et/ou le souscripteur acceptent expressément que ces données puissent être transférées à des professionnels du corps médical tiers, en particulier aux médecins d'Inter Mutuelles Assistance GIE et aux services de secours pour les besoins du contrat dans le respect des obligations tenant au secret médical.

Concernant les données bancaires, le bénéficiaire et/ou le souscripteur acceptent expressément que **Séréna** utilise ces données pour le paiement de toute somme due et née d'un contrat conclu entre eux et **Séréna**.

Les données personnelles du bénéficiaire, du souscripteur ou de son réseau de proximité sont destinées à **Séréna** ainsi qu'aux personnes morales du groupe auquel **Séréna** appartient, à des sociétés tierces telles que des sous-traitants pour la gestion du contrat.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 06 août 2004, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant. L'exercice de ce droit peut se faire auprès de **Séréna**, à l'attention du Correspondant Informatique et Libertés :

Par voie électronique à l'adresse suivante :

juridique@ima.eu

Par voie postale à l'adresse suivante :

Séréna : 118 avenue de Paris

CS 40000

79033 NIORT Cedex 9

Le bénéficiaire devra joindre à son courrier ou son courriel un document administratif attestant

de son identité afin que **Séréna** puisse vérifier son identité et faire droit à sa demande. Le bénéficiaire peut s'opposer pour des motifs légitimes au traitement de ses données personnelles. Cette action peut cependant avoir des conséquences sur la mise en œuvre des prestations de services par **Séréna** qui sera alors dans l'incapacité de faire droit aux demandes du bénéficiaire.

12.2 Enregistrement des conversations téléphoniques/appe d'urgence

Le Bénéficiaire est informé que son adhésion aux présentes Conditions Générales d'abonnement vaut acceptation que l'ensemble de ses communications téléphoniques avec **Séréna** pour des raisons de qualité et de formation puisse faire l'objet d'un enregistrement. Le bénéficiaire pourra s'opposer à cet enregistrement en précisant à son interlocuteur. En cas d'enregistrement, ceux-ci sont conservés pour une durée de 3 mois après l'appel du bénéficiaire. Seules les personnes habilitées de **Séréna** auront accès à ces enregistrements.

Le bénéficiaire pourra accéder et rectifier les informations le concernant dans les conditions visées au paragraphe précédent.

13 – Rétractation

En application des dispositions de l'article L 221-18 et suivants du Code de la consommation, le souscripteur dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs pour exercer son droit de rétractation en adressant à **Séréna**, 118 avenue de Paris - CS 89139 - 79061 NIORT Cedex 09 un courrier daté et signé sans avoir à justifier de motifs ni payer de pénalités. Le délai de rétractation court à compter de la date de confirmation de réception complète du dossier indiqué par **Séréna** au bénéficiaire.

Ce droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats dont l'exécution a commencé avec l'accord écrit du souscripteur ou du bénéficiaire, avant la fin du délai de quatorze (14) jours francs.

Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Ce droit de rétractation s'exerce sans pénalité.

Toutefois, les frais d'expédition « retour » du matériel de téléassistance restent à la charge du bénéficiaire/souscripteur.

Le matériel de téléassistance doit être restitué dans son coffret d'origine avec l'ensemble des accessoires fournis lors de la commande dans le délai maximum de 14 jours courant à compter de la date de la demande de rétractation. Le bénéficiaire et le souscripteur sont responsables du matériel de téléassistance jusqu'à la réception par **Séréna** de ce dernier.

A défaut de non restitution du matériel de téléassistance dans le délai imparti ou du matériel de téléassistance restitué endommagé, **Séréna** sera en droit de facturer au bénéficiaire/souscripteur le prix du matériel de téléassistance neuf TVA incluse.

14 – Réclamations - Médiation

Dans un souci constant d'amélioration de la qualité des prestations, toute réclamation doit être portée par écrit à la connaissance de

Séréna Réclamations - 118 avenue de Paris - CS 89139 - 79061 NIORT Cedex 09.

Dans le cas où la réponse apportée par le service réclamation de **Séréna** n'emporte pas la satisfaction du bénéficiaire ou du souscripteur, ces derniers peuvent faire appel au médiateur dont les coordonnées sont les suivantes : MEDICYS Centre de Médiation et Règlement Amiable des Huissiers de Justice - 73 boulevard de Clichy 75009 PARIS ou par voie électronique sur le site internet www.medicys.fr.

Le bénéficiaire ou le souscripteur peuvent toujours porter son action devant le tribunal compétent.

15 – Interdiction de cession du contrat

Le souscripteur tout comme le bénéficiaire ne peut céder ou transférer les droits résultant pour lui du présent contrat sans le consentement écrit de **Séréna**, y compris dans le cadre d'une transmission totale ou partielle de patrimoine. Dans le cas d'une telle cession, le souscripteur demeurera garant solidaire vis-à-vis de **Séréna** de l'exécution par le cessionnaire de toutes les obligations prévues aux présentes.

16 – Langue du contrat et Loi applicable

Le contrat est rédigé en langue française. Les tribunaux compétents sont les tribunaux français.

17 – Droit de la consommation- garantie de conformité et garantie des vices cachés

En application des Dispositions des articles du Code de la consommation :

Article L215-1 du code de la consommation

Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Article L215-3 du code de la consommation

Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

Article L241-3 du code de la consommation

Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

Article L217-4 du code de la consommation

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L217-5 du code de la consommation

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle :

1° Présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L217-12 du code de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L217-16 du code de la consommation

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Dispositions du Code civil concernant la garantie des vices cachés :

Article 1641 du code civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 du code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Bulletin de souscription - Offre Sérélia Tranquillité

Pour souscrire à nos services, renvoyez le premier feuillet complété et signé, accompagné d'un RIB ou RIP.

Par courrier : Séréna - 118 avenue de Paris - CS 89139 - 79061 Niort CEDEX 09

Par mail : teleassistance@serena-sap.fr ou par fax : 0811 36 12 73

Si vous avez besoin d'assistance pour compléter ce formulaire, contactez-nous au 05 49 32 24 45

Le bénéficiaire principal

Vous êtes : Client Séréna Sociétaire Maif Sociétaire Macif

M. Mme M^{lle} Date de naissance : __ / __ / __

Nom : Prénom :

Téléphone fixe : Mobile :

Adresse :

Bât : Etage : Porte : Code entrée 1 : Code entrée 2 :

Code Postal : Ville :

Maison individuelle Immeuble RPA-Foyer Logement

Abonnement téléphonique France Telecom : oui non Internet : oui non Fournisseur d'accès :

Animaux domestiques :

Renseignements concernant l'abonné principal

Marié(e) Célibataire Veuf(ve) En concubinage

Vue **Ouïe** **Élocution** **Mobilité** Informations complémentaires

Satisfaisante Satisfaisante Satisfaisante Satisfaisante

Modérée Modérée Modérée Modérée

Faible Faible Faible Faible

Autre personne vivant au domicile

M. Mme M^{lle} Date de naissance : __ / __ / __

Nom : Prénom :

Lien avec l'abonné :

Vue **Ouïe** **Élocution** **Mobilité** Informations complémentaires

Satisfaisante Satisfaisante Satisfaisante Satisfaisante

Modérée Modérée Modérée Modérée

Faible Faible Faible Faible

Le médecin traitant : Nom : Prénom :

Téléphone fixe : Mobile :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Le réseau de proximité et les dépositaires des clés

Coordonnées des personnes susceptibles de se déplacer en cas de besoin ou d'urgence (situées à 20 minutes maximum de votre domicile)

(2 relations sociales minimum doivent nous être obligatoirement communiquées)

1 M. Mme M^{lle} Clés **Horaires et jours de disponibilité :**
Nom : Prénom : Année de naissance :
Téléphone fixe : Mobile : Délai d'intervention :

2 M. Mme M^{lle} Clés **Horaires et jours de disponibilité :**
Nom : Prénom : Année de naissance :
Téléphone fixe : Mobile : Délai d'intervention :

3 M. Mme M^{lle} Clés **Horaires et jours de disponibilité :**
Nom : Prénom : Année de naissance :
Téléphone fixe : Mobile : Délai d'intervention :

4 M. Mme M^{lle} Clés **Horaires et jours de disponibilité :**
Nom : Prénom : Année de naissance :
Téléphone fixe : Mobile : Délai d'intervention :

