

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS

ARTICLE 1 - OBJET

L'offre MESANGES Gardiens, assurée par MESANGES, s'adresse aux personnes qui souhaitent rester à domicile et garder un lien 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, 365 jours par an avec un interlocuteur de confiance afin de bénéficier d'un service de téléassistance.

MESANGES met ainsi à la disposition du bénéficiaire un équipement lui permettant de garder une liaison permanente avec la centrale de téléassistance MESANGES.

Les dispositions qui suivent constituent les Conditions Générales de Prestations de l'offre de téléassistance MESANGES GARDIENS proposée par MESANGES et ses engagements envers les bénéficiaires concernant les prestations de services.

ARTICLE 2 - TERRITORIALITÉ

Les garanties de l'offre MESANGES Gardiens sont applicables en France métropolitaine (Corse comprise) et en Principauté de Monaco.

ARTICLE 3 – DÉFINITIONS

Pour l'interprétation des présentes conditions générales de prestations, les parties entendront les termes ci-dessous selon les définitions suivantes :

SOUSCRIPTEUR

Personne physique adulte ou personne morale ayant souscrit au service MESANGES Gardiens.

BENEFICIAIRE

Personne(s) physique(s) nommément désigné(es) au bulletin de souscription et dont le domicile est situé en France métropolitaine (Corse comprise) et en Principauté de Monaco.

COORDONNEES CONTACTS

Personne(s) physique(s) adulte(s) ou personne(s) morale(s) désignée(s) par le souscripteur ou le mandataire comme susceptible d'être sollicitée dans le cadre de l'activité de téléassistance souscrite.

BULLETIN DE SOUSCRIPTION

Document contractuel signé par le souscripteur ou le mandataire.

DEBITEUR

Personne physique (ou morale) qui s'engage au versement des primes d'abonnement, par chèque, Carte bancaire ou désignée sur le RIB ou RIP (Relevé d'Identité Bancaire ou Postal). Le débiteur est soit le bénéficiaire, soit une personne qui souscrit pour le compte du bénéficiaire.

DOMICILE

Lieu de résidence habituel du bénéficiaire en France, à l'adresse où le matériel de téléassistance est installé.

HOSPITALISATION

Tout séjour d'une durée supérieure à 24 heures dans un hôpital ou une clinique.

IDENTIFIANTS

Terme qui désigne les codes confidentiels (login et mot de passe) permettant au souscripteur de s'identifier et de se connecter à l'espace client de MESANGES Gardiens

TELEASSISTANCE

Le service consiste à recevoir et à traiter les

informations émises par le matériel installé chez le bénéficiaire. Ce service est assuré 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an par une centrale de réception. Le traitement des informations consiste à exécuter les consignes prédéfinies par le souscripteur et validées par MESANGES aux conditions particulières de prestations du présent contrat.

ARTICLE 4 – DOSSIER DE SOUSCRIPTION

Pour disposer des prestations relatives au service de téléassistance de MESANGES, le souscripteur s'engage à fournir les éléments nécessaires à la constitution du bulletin de souscription, ainsi que tout justificatif concernant notamment une prise en charge par ailleurs pour tout ou partie de l'abonnement mensuel (exemple : certificat APA intégrant la prise en charge de la téléassistance).

ARTICLE 4.1. Le bulletin de souscription (conditions particulières de prestations)

Ce bulletin, comporte :

4.1.1. Les coordonnées du bénéficiaire

4.1.2. Le questionnaire de santé (facultatif)

Ce document, facultatif, est établi par le souscripteur, qui le complète et nous le renvoi par courrier.

Les informations relatives à l'état de santé du bénéficiaire sont strictement confidentielles et ne sont accessibles que par l'équipe de téléassistance du centre d'appels de MESANGES. Le souscripteur a accès à tout moment aux informations médicales du/des bénéficiaire(s) peut y apporter des modifications. Pour une meilleure prise en charge en cas d'intervention médicale d'urgence par les pompiers, le SAMU, le médecin de garde, ou le médecin d'urgence, le bénéficiaire accepte que MESANGES communique certaines informations le concernant à ces intervenants.

4.1.3. Les coordonnées contacts.

- les coordonnées (au minimum) d'une personne (physique ou morale) à prévenir en cas de besoin (hospitalisation ou décès...),
- les coordonnées (si possible) d'une personne physique ou morale à laquelle le bénéficiaire accepte de confier les clés de son domicile.

L'une ou l'autre de ces personnes sera sollicitée en cas de besoin pour procéder à l'ouverture des portes du domicile afin de porter assistance au bénéficiaire ou faciliter l'intervention des secours. Le souscripteur s'engage à recueillir préalablement l'accord des personnes désignées comme « contacts » et assume seul la responsabilité de son choix et des conséquences pouvant en découler. En cas de modification des coordonnées ou d'indisponibilité temporaire du ou des dépositaire(s) des clés, le souscripteur devra en informer MESANGES dans les plus bref délais, par téléphone, courrier postal ou électronique.

4.1.4. Les modalités financières (tarif et mode de paiement).

Les frais d'abonnement mensuel, sont indiqués sur le bulletin de souscription. Le souscripteur ou le débiteur s'engage à retourner à MESANGES un règlement en fonction du mode de paiement choisi. Paiement par carte bancaire, par chèque ou par prélèvement. Dans ce dernier cas il fournira un Relevé d'Identité Bancaire ou Postal ainsi que l'autorisation de prélèvement jointe, remplie et signée par le débiteur en cas de paiement par Des précisions sont apportées à l'article 22, notamment sur les modes de règlement de l'abonnement mensuel et des frais de mise en service.

ARTICLE 4.2. L'autorisation de prélèvement bancaire

Cette autorisation, comporte :

- les coordonnées postales du débiteur.
- Les coordonnées du compte à débiter : code établissement, code guichet, numéros de compte et clé R.I.B.
- les coordonnées postales de l'établissement teneur du compte à débiter.
- Signature du débiteur

En cas de modification des coordonnées bancaires. Compléter, signer et nous retourner le « formulaire d'autorisation de prélèvement » par courrier sans oublier de joindre un RIB.

ARTICLE 4.3. CARACTERE EXACT ET ACTUEL DES INFORMATIONS

Les coordonnées communiquées par le souscripteur doivent être exactes. Le souscripteur s'engage à maintenir à jour toutes les informations concernant sa situation et celle du/des bénéficiaire(s) notamment en cas de changement d'adresse, coordonné des contacts et/ou de domiciliation bancaire. A défaut, MESANGES sera déchargée de toute responsabilité en cas d'impossibilité d'exécuter les prestations prévues dans les présentes Conditions Générales de Prestations.

Pour assurer le bon fonctionnement du service, le souscripteur s'engage à informer MESANGES de toute absence du domicile supérieure à 2 jours (exemple : week-end, vacances, hospitalisation, maison de repos...) et de toute coupure de l'alimentation électrique générale et téléphonique de son domicile.

ARTICLE 4.4. Les Conditions Générales de Prestations

Les conditions générales de prestations en ligne prévalent sur les conditions générales de prestations imprimées

La modification des conditions générales de prestations en ligne n'affectera pas les sommes dues par le client en cours de contrat pour la durée restant à courir jusqu'à la prochaine échéance.

Le souscripteur se tiendra au courant des éventuelles modifications apportées aux conditions générales de prestations qu'il pourra consulter sur le site <http://www.mesanges.fr/>

A défaut de résiliation de sa part, il sera réputé avoir accepté ces modifications.

ARTICLE 5 - UTILISATION DES IDENTIFIANTS

5.1. Modalités de remise

Les identifiants (login et mot de passe) sont adressés par courrier électronique au nom et à l'adresse déclarés par le souscripteur. Le souscripteur s'engage à communiquer ses coordonnées exactes à MESANGES. L'accès au service " MESANGES Gardiens " est donc possible après validation par les services de MESANGES des coordonnées (nom, adresse et coordonnées bancaires) déclarées par le souscripteur.

5.2. Caractères personnel et confidentiel

Les identifiants sont personnels et confidentiels. Le souscripteur est seul responsable de la garde et de l'utilisation des identifiants que MESANGES lui aura

transmis ou que le souscripteur aura choisi, sauf divulgation imputable à MESANGES. Le souscripteur s'engage à conserver secret ses identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

5.3. Perte et vol

En cas de perte ou de vol ou, plus généralement, de détournement des identifiants par des tiers, le souscripteur s'engage à avertir MESANGES, sans délai, par messagerie électronique (E-mail), cette information devant être confirmée par lettre recommandée avec accusé de réception.

5.4. Modifications

MESANGES pourra, en cours d'exécution du contrat, modifier et/ou changer tout ou partie des identifiants, pour des raisons d'ordre réglementaire, technique ou de sécurité. MESANGES informera l'Abonné (15) quinze jours minimum avant cette modification par lettre simple et/ou courrier électronique.

INSTALLATION ET DEPOSE DU MATÉRIEL DE TÉLÉASSISTANCE

ARTICLE 6 - DESCRIPTION DU MATÉRIEL Le matériel de téléassistance comporte :

- un médaillon pendentif ou bracelet selon la convenance du bénéficiaire
- une base
- un manuel d'utilisation en français

Le matériel fourni dispose d'un agrément France Télécom.

Il fonctionne grâce à un branchement sur le réseau téléphonique et à une alimentation électrique classique.

ARTICLE 7 - MISE A DISPOSITION ET INSTALLATION DU MATÉRIEL

7.1 - Mise à disposition :

Le matériel est la propriété de MESANGES qui le met à la disposition du bénéficiaire pendant toute la durée de son abonnement.

Le client s'oblige à maintenir les mentions apposées sur ce matériel pendant toute la durée de son abonnement.

7.2 - Installation du matériel :

Le souscripteur, s'il le souhaite, peut installer lui-même le matériel, en suivant les indications du manuel d'utilisation (branchements simples sur les prises électrique et téléphonique du bénéficiaire, tests de mise en service de chaque médaillon, ...). Dans ce cas, MESANGES lui fait parvenir par tout moyen le coffret contenant le matériel de téléassistance avec le manuel d'utilisation. Le souscripteur effectue alors l'installation lui-même et peut téléphoner en cas de besoin concernant l'installation au 01 34 52 28 10, **du lundi au vendredi de 9H00 à 12H00 puis de 14H00 à 17H00** (hors jours fériés). Le souscripteur doit de plus effectuer les tests définis dans le manuel d'utilisation permettant de valider la mise en service effective.

Si le souscripteur le souhaite, l'installation peut-être réalisée par un partenaire de MESANGES. Un prestataire externe est alors mandaté par MESANGES pour effectuer l'installation chez le bénéficiaire. L'installation du matériel intervient en général après réception du dossier complet et expiration du délai de rétractation, mentionné à **l'article 16**.

L'installateur mandaté procède à l'installation, donne au

bénéficiaire toutes les explications nécessaires à la bonne utilisation du service et réalise les tests permettant de valider la mise en service effective.

7.3 - Mise en service :

La mise en service effective est subordonnée à :

- l'installation du matériel, telle que décrite dans le manuel d'utilisation ;
- une connexion effective. La connexion est considérée comme effective dès lors que l'ensemble des tests est considéré concluant par l'équipe de MESANGES.

ARTICLE 8 - UTILISATION DU MATÉRIEL

Le déclenchement de l'appel par l'équipement de téléassistance permet le dialogue avec la centrale de téléassistance de MESANGES. Le coût de la communication téléphonique ainsi généré est à la charge du bénéficiaire (prix d'un appel local). Les médaillons doivent être utilisés par le bénéficiaire en respectant les indications du constructeur rappelées dans le manuel joint au coffret. Pour des conditions d'utilisation optimales du service, les médaillons doivent être conservés par le bénéficiaire en bon état de fonctionnement. Ils ne doivent pas être démontés, la pile ne doit pas être retirée. Le bénéficiaire s'engage à ne pas faire subir de transformation à l'équipement et à informer MESANGES de tout signe de dysfonctionnement visible.

ARTICLE 9 - MAINTENANCE DU MATÉRIEL

L'appareil de téléassistance est autonome et peut déclencher des vérifications cycliques quotidiennes vers les systèmes d'information MESANGES. A l'occasion du test de fonctionnement automatique quotidien, la ligne téléphonique est utilisée pendant quelques secondes (coût d'un appel local à la charge du client) pour la transmission des informations émises par le terminal de téléassistance. Ce test permet de vérifier la liaison au centre de téléassistance, l'alimentation électrique, le niveau de batterie du terminal et les déclencheurs. Tout est mis en place pour maximiser la sécurité. La centrale de téléassistance constate les tests de contrôle. En cas de défaillance technique, cette dernière s'engage à contacter le souscripteur ou les personnes désignées dans la rubrique « coordonnées contacts » pour leur signaler cette défaillance. Le dépannage se fait par téléphone. En cas d'anomalie constatée, ne pouvant être dépannée à distance, il sera procédé à un échange de matériel. Un nouveau coffret est envoyé au bénéficiaire qui procède à l'installation du matériel à réception. L'ancien matériel est renvoyé à MESANGES, si possible dans son coffret d'origine. En cas de besoin, un intervenant est mandaté pour procéder à cet échange. La prise en charge des frais relatifs à l'échange de matériel est à la charge du souscripteur. Toutefois, au cas où il apparaît que l'appareil souffre d'un vice technique, le souscripteur sera remboursé de ces frais d'envoi. Afin de déterminer la cause de l'anomalie, MESANGES se réserve le droit de faire procéder à l'expertise de l'appareil défectueux. En cas d'échange, les conditions de restitution sont identiques à celles prévues à l'article 10, ci-après.

ARTICLE 10 - RESTITUTION DU MATÉRIEL

En cas de résiliation, MESANGES fait procéder à l'arrêt de la connexion de l'équipement à la date d'effet de la résiliation prévue à l'article 18 et à la récupération du matériel. MESANGES transmet la marche à suivre au souscripteur afin que le matériel de téléassistance soit restitué :

- soit le souscripteur, ou le débiteur, renvoie lui-même le matériel par voie postale, si possible dans son coffret

d'origine. A réception, le matériel fait l'objet d'un contrôle technique, portant tant sur son aspect que sur son fonctionnement,

• soit un intervenant est mandaté par MESANGES pour récupérer le matériel : il procède alors à la récupération en vérifiant l'aspect et le fonctionnement des médaillons et de leurs accessoires.

En cas de détérioration manifeste ou de perte de matériel, le souscripteur ou le débiteur supportent les frais de remise en état ou de remplacement du matériel détérioré ou perdu.

Le dédommagement du matériel sera égal à sa valeur de vente public déduction faite de la caution.

Le souscripteur s'engage à laisser le libre accès du domicile concerné pour l'intervenant chargé de procéder à la récupération de l'appareil. En cas d'opposition à ce retrait, MESANGES se réserve le droit d'appliquer une pénalité de refus correspondant à la valeur de l'appareil à neuf et des frais de déplacement généré par l'intervention.

ARTICLE 11 - ENGAGEMENTS DU BÉNÉFICIAIRE

Le bénéficiaire et le souscripteur, n'étant pas le propriétaire du matériel de téléassistance, ils s'engagent à informer MESANGES par courrier recommandé avec accusé de réception, de toute saisie ou poursuite dont ledit matériel ferait l'objet, dans les 24 heures suivant la survenance de l'événement. En cas d'incapacité pour le bénéficiaire de procéder à cette démarche, celui-ci s'engage à obtenir de la ou des personnes désignées à « coordonnées contacts » la réalisation de cette information. En cas de vol ou de perte du matériel, Le bénéficiaire ou, en cas d'incapacité, toute personne ayant capacité juridique à agir pour son compte, doit informer MESANGES du vol ou de perte dans les 24 heures suivant la survenance de l'événement par courrier (recommandé avec accusé de réception) accompagné d'une copie du récépissé du dépôt de plainte dans le cas d'un vol. Le remplacement et l'installation du nouveau matériel seront effectués dans un délai de 15 jours après la date de réception et la mise à jour éventuelle du dossier complet. Le matériel perdu sera facturé au souscripteur à sa valeur de vente publique.

Le bénéficiaire s'engage à ne pas transférer le matériel de téléassistance mis à sa disposition dans un autre lieu que celui de son domicile sans en avoir averti MESANGES par courrier électronique ou postal et sans l'accord préalable de MESANGES.

Le bénéficiaire est responsable en tant que gardien des dommages causés au matériel en cas de vol ou incendie. A ce titre, toute détérioration de ce matériel imputable au bénéficiaire ou résultant d'un événement fortuit comme prévu à l'article 21, est réparée aux frais du bénéficiaire qui doit supporter les coûts de fournitures et de main d'œuvre. Le principe de téléassistance fonctionne sur la base de la reconnaissance automatique du matériel du bénéficiaire, lors d'un appel. Le souscripteur et le bénéficiaire s'engagent à s'assurer de la conformité aux normes de son installation téléphonique privative. **A défaut du respect par le souscripteur des règles ci-dessus exposées, MESANGES est dégagée de toute responsabilité concernant d'éventuels dysfonctionnements de l'appareil et des conséquences en découlant.**

ARTICLE 12 - ÉVOLUTION DU MATÉRIEL DE TÉLÉASSISTANCE

MESANGES se réserve le droit de modifier ou d'adapter son matériel de téléassistance aux évolutions technologiques et aux exigences légales et réglementaires.

En cas de désaccord du souscripteur sur le nouveau matériel, celui-ci dispose d'un mois, à compter de la date de réception du courrier d'information, pour aviser MESANGES par courrier recommandé avec avis de réception de son refus ; ce courrier vaut résiliation de l'abonnement. MESANGES entérine cette résiliation par écrit auprès du souscripteur. L'équipement de téléassistance est alors récupéré dans les conditions prévues à l'[article 10](#).

LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

ARTICLE 13 - MODALITES

Pour bénéficier des prestations d'assistance, il est indispensable de contacter MESANGES, **grâce au médaillon**, préalablement à toute intervention.

Pour les appels à caractère d'urgence, MESANGES s'engage à répondre 24 heures sur 24, et 7 jours sur 7, 365 jours par an. Le bénéficiaire et souscripteur est informé que son adhésion aux présentes Conditions Générales de Prestations vaut acceptation que l'ensemble de ses communications téléphoniques avec la centrale de réception d'appels, ainsi que les contacts téléphoniques pris par MESANGES pour organiser l'assistance, pourront faire l'objet d'un enregistrement continu des conversations, conservé par MESANGES pendant deux mois à compter de la date de l'appel du bénéficiaire.

En cas de litige, les enregistrements seront conservés tant que celui-ci n'aura pas été réglé.

ARTICLE 14 - L'ÉCOUTE EN SITUATION D'URGENCE

En cas d'accident ou d'urgence médicale (chute, malaise, accident...), au domicile, et lorsque le bénéficiaire n'est pas en mesure de contacter lui-même les services d'urgence, il exerce une simple pression sur le bouton de la face avant de son médaillon pour établir le contact téléphonique avec la centrale de téléassistance de MESANGES.

Si le bénéficiaire peut s'exprimer de vive voix, et que son état le permet, l'opérateur analyse la situation avec lui et organise la mise en relation téléphonique avec les personnes désignées comme « coordonnées contacts » et/ou les services de secours (Pompiers, SAMU...). Si le bénéficiaire ne peut s'exprimer au téléphone immédiatement avec l'opérateur, celui-ci vérifie en premier qu'il ne s'agit pas d'un appel par inadvertance en rappelant le bénéficiaire.

En cas de non-réponse, les personnes désignées comme « coordonnées contacts » sont contactées, pour une intervention simple ou pour ouvrir les portes aux services de secours.

En cas de non-réponse des personnes désignées comme « coordonnées contacts » et en cas de besoin, les services de secours sont contactés, pour une intervention d'urgence. Les coordonnées de la personne disposant des clés du domicile sont communiquées aux services d'urgence.

Au cas où il ne puisse pas ouvrir sa porte, ou s'il n'a pas mentionné de dépositaire de clés ou si celui-ci n'est pas joignable ou indisponible, le bénéficiaire accepte que les secours intervenant à son domicile pénètrent par tous les moyens utiles pour lui porter assistance. MESANGES ne peut être tenue pour responsable des dégâts éventuels résultant de cette intervention (voir les dispositions de l'[article 4](#) relatifs aux éléments nécessaires à la constitution du dossier de souscription). Il en est de même si les secours décident d'autorité d'entrer dans le domicile, sans recourir aux informations mises à leur disposition par MESANGES, et provoquent des dégâts liés à leur intervention.

L'ensemble des frais liés à l'intervention des secours est à la charge exclusive du bénéficiaire.

Dans le cas d'installations téléphoniques sur des systèmes ADSL, la continuité du service de téléassistance fourni par MESANGES dépend de la disponibilité de la ligne téléphonique. En cas de non disponibilité de la ligne téléphonique sur ADSL lors d'un déclenchement d'alarme, MESANGES est déchargée de toute responsabilité.

CADRE JURIDIQUE

ARTICLE 15 - DURÉE ET PRISE D'EFFET DU CONTRAT

A l'abonnement, il n'y a pas de durée minimum d'abonnement

La prise d'effet des garanties est subordonnée :

- à la réception par MESANGES du dossier de souscription complet décrit à l'[article 4](#). ;
- à la mise en service effective du matériel, telle que définie à l'[article 7](#)

Les garanties sont acquises pour la durée du contrat, sous réserve du règlement de la prime, selon le mode de paiement prévu aux conditions particulières.

Le contrat est d'une durée annuelle, renouvelable par tacite reconduction sauf résiliation dans les modalités prévues par l'[article 18](#) des présentes.

Pendant toute la durée du contrat, le souscripteur et le bénéficiaire sont soumis aux présentes conditions générales de prestations.

ARTICLE 16 - RETRACTATION

Conformément à l'article 3 de la loi n° 72-1137 du 22 décembre 1972 et en application de l'article L 121-20 du Code de la Consommation, le souscripteur dispose d'un droit de rétractation en cas de souscription en ligne sur Internet ou par téléphone.

Ce droit peut être exercé dans un délai de sept (7) jours francs à compter de la date de souscription du contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à :

MESANGES 10 AV REAUMUR

92140 CLAMART

Il est rappelé, en application de l'article L 121-20-2 du Code de la Consommation, que le souscripteur qui utilise le service MESANGES Gardiens avant la fin du délai de sept (7) jours francs perd la faculté d'exercer son droit de

rétractation.

Le droit de rétractation implique l'annulation automatique du Forfait MESANGES Gardiens. Dans le cas où le débiteur aura été éventuellement prélevé au titre du Service MESANGES Gardiens (par exemple activation de souscription en fin ou début de mois), il sera procédé au remboursement des sommes prélevées.

ARTICLE 17 - NULLITÉ

Toute fausse déclaration, réticence ou omission du souscripteur entraîne la nullité des engagements de MESANGES.

ARTICLE 18 - RÉSILIATION

le souscripteur a la faculté de résilier à tout moment son contrat avec MESANGES. Pour ce faire, il doit l'en informer, moyennant un préavis de 30 jours, par courrier recommandé avec accusé de réception.

La résiliation prend effet le 1^{er} jour suivant l'expiration du délai de préavis visé.

Le paiement de la prime mensuelle complète est dû pour toute rupture d'abonnement intervenant en cours du mois.

MESANGES peut résilier l'abonnement sous réserve de prévenir le souscripteur par courrier recommandé avec accusé de réception et de respecter un préavis de trois mois à compter de la date d'envoi de ce courrier.

MESANGES peut résilier l'abonnement de plein droit en cas de non paiement des mensualités, quelle qu'en soit la cause, huit jours après l'envoi de la mise en demeure adressée au souscripteur par courrier recommandé avec accusé de réception.

S'ajouteront aux montants dus à MESANGES les frais de poursuite et de recouvrement.

Le souscripteur s'engage à restituer la base, le médaillon et leurs accessoires dans les conditions décrites à l'article 10.

ARTICLE 19- CONSÉQUENCES DE LA RÉSILIATION DU CONTRAT

Dès la résiliation du contrat, pour quelque motif que ce soit, les parties s'engagent à respecter les dispositions suivantes :

- **le paiement de la prime mensuelle complète est dû pour toute rupture d'abonnement intervenant en cours du mois,**
- **le souscripteur s'engage à restituer le matériel de téléassistance, dans le plus bref délai, à ses frais,**
- **MESANGES assure jusqu'à leur terme les prestations d'assistance garanties au présent contrat.**

Toute demande de remboursement doit être accompagnée des justificatifs correspondants.

ARTICLE 20 - RESPONSABILITÉS DE MESANGES

MESANGES s'engage à mettre en œuvre ses ressources humaines et matérielles pour assurer au bénéficiaire les prestations décrites dans les présentes Conditions Générales de Prestations.

De convention expresse entre les parties, les obligations de MESANGES sont

constitutives d'obligations de moyens.

ARTICLE 21 - LIMITES À LA RESPONSABILITÉ DE MESANGES

MESANGES ne peut être tenue pour responsable des manquements (retards ou empêchements) à l'exécution des prestations résultant des cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, émeutes, mouvements populaires, représailles, actes de terrorisme, restriction à la libre circulation des personnes ou des biens, vandalismes, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

MESANGES ne pourra voir sa responsabilité mise en jeu, concernant le matériel de téléassistance suite à :

- une erreur de manipulation lors de l'installation du matériel, son déplacement sans l'accord préalable ou son débranchement volontaire ou fortuit du réseau électrique et/ou téléphonique, ainsi qu'un dysfonctionnement imprévisible uniquement lié au matériel,
- un problème mettant en cause les installations privatives, d'alimentation ou de desserte du logement du bénéficiaire ou de la résidence dans laquelle il se trouve, ainsi que les abonnements et les réseaux publics d'EDF et France Télécom,
- une omission d'informer MESANGES de tout dysfonctionnement constaté sur le matériel,
 - une utilisation du matériel non conforme aux dispositions prévues par le constructeur,
- toute dégradation du matériel confié au bénéficiaire.

MESANGES ne pourra voir sa responsabilité mise en jeu à la suite de dommages résultant des événements suivants :

- dégradation de biens matériels appartenant au bénéficiaire par une action extérieure (SAMU, pompiers, etc...),
- des informations erronées ou falsifiées ou non mises à jour par le souscripteur de son bulletin de souscription,
- un refus du bénéficiaire ou de la personne à son chevet de suivre les préconisations de MESANGES lors d'un appel,
- une indisponibilité, non signalée au préalable, de la personne dépositaire des clés ou son refus d'intervenir après demande de MESANGES
- une intervention des organismes de secours, et plus généralement de toute personne sollicitée à la demande du bénéficiaire pour porter assistance à celui-ci en cas d'urgence,
- une omission de transmission du dossier de souscription.

ARTICLE 22 - PRIX

Tarif :

L'abonnement mensuel et les frais d'installation sont indiqués sur les conditions particulières de prestations.

En cas de paiement par prélèvement La première mensualité est calculée au prorata temporis à compter de la date de mise en service effective. Dans le cas où le souscripteur n'aurait pas, **dans un délai de quinze**

jours après avoir reçu le matériel, procédé à la mise en service telle que définie à l'article 7, la date retenue pour le début du prélèvement correspondra à la date de réception du matériel par le souscripteur (ou la personne qu'elle a désignée).

Modalités de facturation :

Le client est facturé selon le mode de paiement désigné aux conditions particulières.

En cas de paiement par prélèvement automatique :

En début de mois, MESANGES prélèvera le montant du forfait du mois qui commence. MESANGES est payée par prélèvement automatique sur le compte courant (bancaire ou postal) du débiteur. Les comptes sur livret, compte épargne ou livret ne sont pas acceptés par MESANGES.

MESANGES pourra prélever à tout moment sur le compte bancaire ou postal du débiteur toute somme dont le montant serait supérieur au montant mensuel de l'abonnement fixé aux conditions particulières de prestations.

MESANGES aura la faculté de prélever automatiquement sur le compte bancaire ou postal du débiteur, toute somme correspondant à un achat de service effectué par le bénéficiaire auprès des prestataires partenaires de MESANGES.

En cas de paiement par chèque ou carte bancaire :

Le montant dû par le souscripteur est payable annuellement par chèque ou carte bancaire à la souscription et/ou lors du renouvellement du contrat.

En cas d'inscription en cours de mois, la règle du prorata temporis s'appliquera pour le montant à payer.

La facture du souscripteur est envoyé par mail au client. Le souscripteur sera libre de la consulter, de la copier ou de l'imprimer. En aucun cas, MESANGES n'enverra par courrier postal de facture au souscripteur. A moins que le client ne procède à des réclamations auprès de MESANGES dans un délai de quinze jours à compter de sa transmission en ligne, le souscripteur est réputé avoir accepté la facture et renonce à toute demande à raison de toute erreur ou différence qui n'aurait pas été signalée à MESANGES dans le délai mentionné ci-dessus.

A l'issue d'une mise en demeure adressée par courrier postal et /ou électronique et restée sans effet, tout retard de paiement pourra entraîner de plein droit, la facturation de frais de traitement. Les sommes dues mais non encore facturées deviendront immédiatement exigibles. Les sommes précédemment versées par le client resteront acquises à MESANGES. Les éventuels frais de traitement des impayés seront également supportés par le souscripteur de mauvaise foi.

Révision tarifaire :

Le tarif de l'abonnement au service de téléassistance peut être révisable annuellement. En cas d'augmentation MESANGES s'engage à informer le souscripteur par courrier électronique ou postal.

Le souscripteur dispose alors d'un délai de trente jours pour refuser cette augmentation et résilier son abonnement selon les dispositions indiquées à l'article 18. En cas de résiliation, MESANGES prélèvera la mensualité due sur la base du tarif non majoré.

ARTICLE 23 - CONFIDENTIALITÉ

MESANGES s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la plus complète confidentialité des données qui lui auront été transmises

par le souscripteur concernant le bénéficiaire

notamment pour les informations relevant de sa vie privée et de sa santé.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier

1978, le souscripteur dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant.

Ce droit s'exerce auprès du siège social :

MESANGES, 10 Av Réaumur 92140 Clamart

Protection des données à caractère personnel

Tout souscripteur/bénéficiaire peut demander à MESANGES la communication des informations nominatives le concernant et les faire rectifier le cas échéant, conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. En vertu de la loi n° 2000-719 du 1er août 2000, les coordonnées déclarées par le souscripteur pourront être coordonnées sur réquisition des autorités judiciaires.

ARTICLE 24 - RÈGLEMENT DES LITIGES

Tout différend touchant à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat sera porté devant Le tribunal de Versailles ayant compétence d'attribution.

MESANGES - S.A.R.L. au capital de 25 000 € - Siège social : 10 Av Réaumur 92140 Clamart. Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre, sous le numéro 484 372 677