



## Conditions Générales des Ventes (CGV) Version en date du 14 Mars 2018

L'Offre Veiller sur mes parents est proposée par la Société La Poste services à la personne, SAS au capital de 100 000 € immatriculée sous le numéro 815 333 802 au RCS de Paris, domiciliée au 111 boulevard Brune - 75670 PARIS CEDEX 14 – TVA FR45 815 333 802 - Code NAF : 8810A

- Numéro déclaration SAP 815333802 ;

Les prestations de visites Facteurs sont sous-traitées par la Société La Poste services à la personne à La Poste Société anonyme, au capital de 3 800 000 000 € immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 356 000 000 et domiciliée 9, rue du Colonel Pierre Avia 75015 PARIS (Ci-après désignée « La Poste »).

Les prestations de téléassistance sont sous-traitées par la Société La Poste services à la personne à la société Europ Téléassistance, société par actions simplifiées au capital de 100 000 euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 453 798 647 et domiciliée 1 rue de la Bonnette 92230 Gennevilliers, Numéro d'agrément/autorisation 453798687, filiale de la société Europ Assistance Holding SA, société anonyme au capital de 17 316 016 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 632 016 382 et domiciliée 2 rue Pillet-Will 75009 Paris.

La mise en relation petits dépannages est sous traitée par la Société La Poste services à la personne à la société Europ Assistance France, Société Anonyme au capital de 2 464 320 euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 403 147 903 et domiciliée 1 rue de la Bonnette 92230 Gennevilliers.

L'Offre Veiller sur mes parents est distribuée par La Poste.

### PREAMBULE

L'Offre Veiller sur mes parents est une Offre de Service à la Personne proposée par la Société La Poste services à la personne à destination des particuliers et comprenant :

- Des visites Facteurs
- Un service de téléassistance
- Une mise en relation petits dépannages est également proposée aux Bénéficiaires.

L'Offre Veiller sur mes parents est commercialisée par La Poste :

- via son site Internet (<http://www.laposte.fr/Veillersurmesparents>),
- via un Service client accessible par téléphone au 01.41.85.97.91 (service gratuit, prix d'un appel).

La liste, le descriptif des Services proposés par la Société La Poste services à la personne ainsi que leurs tarifs peuvent être consultés sur le site Internet susmentionné ou dans les bureaux de poste distribuant l'offre (se renseigner au guichet ou sur <http://www.laposte.fr/Veillersurmesparents>).

### Article 1 : Définitions

- « Activation » : opération réalisée par le Souscripteur dans les conditions décrites à l'article 4.3 ; l'Activation vaut souscription à l'Offre Veiller sur mes parents.
- « Bénéficiaire » désigne la personne physique bénéficiant de l'Offre Veiller sur mes parents. Le Bénéficiaire peut être le Souscripteur lui-même ou un tiers désigné par le Souscripteur. Dans le

*Veiller sur mes parents, une offre de la société La Poste services à la personne, SAS au capital de 100 000 € immatriculée sous le numéro 815 333 802 au RCS de Paris, domiciliée au 111 boulevard Brune - 75670 PARIS CEDEX 14 – TVA FR45 815 333 802 - Code NAF : 8810A – Numéro déclaration SAP 815333802.*

cas où le Souscripteur n'est pas le Bénéficiaire, le Souscripteur garantit le bon respect des présentes CGV par le Bénéficiaire. Le Souscripteur s'engage sur l'honneur lors de l'étape de pré-souscription à avoir obtenu l'accord du Bénéficiaire pour souscrire à l'Offre Veiller sur mes parents.

- « Client » : désigne le Souscripteur.
- « Conditions générales de vente », ou « CGV » : le présent document. Elles désignent l'ensemble des droits et obligations des Parties dans le cadre de l'offre « Veiller sur mes parents ».

Le Souscripteur est informé que la validation du mandat de prélèvements mensuels ou paiement par carte bancaire annuel vaut adhésion aux présentes CGV et acceptation des Conditions particulières.

- « Contact de proximité » désigne une personne proche géographiquement du Bénéficiaire (0 à 15 minutes de trajet) qui est susceptible d'intervenir sur place en cas de besoin. Il est fortement conseillé que les Contacts de proximité détiennent un double des clés du domicile du Bénéficiaire afin de garantir l'efficacité du Service. Les Contacts de proximité sont contactés par le téléassiste dans l'ordre indiqué par le Souscripteur lorsqu'une intervention ou vérification est nécessaire. Le Souscripteur s'engage sur l'honneur lors de l'étape d'Activation des Services à avoir préalablement obtenu l'accord des Contacts de proximité pour être référencés en tant qu'interlocuteurs privilégiés dans le cadre de l'Offre Veiller sur mes parents. Le Souscripteur lui-même peut être un Contact de proximité.
- « Contrat » désigne l'ensemble des documents contractuels liés à l'Offre Veiller sur mes parents (les Conditions particulières de vente comprenant une annexe indiquant les données d'Activation des Services, le Mandat SEPA en cas de paiement mensuel, les CGV et leurs annexes) adressés par la Société La Poste services à la personne au Souscripteur, acceptés par lui et régissant les relations entre le Souscripteur et la Société La Poste services à la personne.
- « Facteur » : Agent de La Poste chargé d'effectuer les Visites Facteurs au domicile du Bénéficiaire.
- « Jour calendaire » : tous les jours de la semaine, y compris les samedis, dimanches et jours fériés légaux de l'une ou l'autre des Parties et lundi de Pentecôte.
- « Jour ouvrable » : du lundi au samedi inclus, sauf dimanche et jours fériés légaux de l'une ou l'autre des Parties et lundi de Pentecôte.
- « Jour ouvré » : du lundi au vendredi inclus, sauf samedi, dimanche et jours fériés légaux de l'une ou l'autre des Parties et lundi de Pentecôte.
- « laposte.fr » : site Internet hébergeant une page dédiée à l'Offre Veiller sur mes parents accessible sur [www.laposte.fr/veillersurmesparents](http://www.laposte.fr/veillersurmesparents)
- « Matériel » : Matériel fourni par la Société au Bénéficiaire dans le cadre de la Téléassistance ; il est constitué des éléments listés à l'article 9.2. Le Matériel reste la propriété d'Europ Téléassistance.
- « Offre » ou « Offre Veiller sur mes parents » : désigne l'Offre de Veiller sur mes parents comprenant les Services objets des présentes CGV.
- « Option second médaillon » : désigne l'option souscrite par le Souscripteur lors de la pré-souscription ou en cours d'exécution du Contrat permettant au Bénéficiaire de détenir un second médaillon connecté à la centrale de Téléassistance.
- « Partie(s) » : individuellement ou ensemble la Société, et/ou ses Sous-traitants, d'une part et le Souscripteur d'autre part.
- « Services » désignent ici l'ensemble des prestations comprises dans l'Offre Veiller sur mes Parents.
- « Souscripteur » désigne la personne physique qui souscrit l'Offre Veiller sur mes parents auprès de la Société La Poste services à la personne. Le Souscripteur peut souscrire pour son propre compte ou celui d'un Bénéficiaire. Dans ce dernier cas, le Souscripteur s'engage sur l'honneur à avoir préalablement recueilli l'accord du Bénéficiaire.
- « Société » ou « Société La Poste services à la personne » : société proposant l'Offre Veiller sur mes parents.

- « Sous-traitant » : sociétés intervenant dans le cadre de l'Offre sur la demande de la Société La Poste services à la personne et sous sa responsabilité, pour réaliser une partie des prestations.
- « Souscription » : correspond à l'Activation des prestations telle que prévue à l'article 4.
- « Téléassistance » : prestations prévues aux articles 9 et suivants.
- « Visites Facteurs » ou « Visites » : désigne la visite de lien social réalisée, selon la périodicité choisie par le Souscripteur, par un Facteur au domicile du Bénéficiaire désigné par le Souscripteur

## Article 2 : Objet

Les présentes Conditions générales de vente déterminent les droits et obligations des Parties dans le cadre des Services proposés par la Société La Poste services à la personne. Elles déterminent les conditions de fourniture des Services au domicile et au profit du Bénéficiaire, ainsi qu'auprès du Souscripteur et des Contacts de proximité.

L'Offre Veiller sur mes parents est souscrite par le Souscripteur auprès de la Société La Poste services à la personne, filiale du Groupe La Poste.

L'Offre Veiller sur mes parents est réalisée en mode Prestataire. Les prestations sont sous-traitées à Europ Téléassistance, numéro SAP 453798687, pour les services à la personne, et à La Poste, s'agissant des visites du Facteur. S'agissant de la mise en relation petits dépannages, elle est opérée par Europ Assistance France.

L'Offre est distribuée par la Poste.

Le Contrat a pour objet de déterminer les conditions de réalisation des prestations constituant l'Offre Veiller sur mes parents :

- Visites par les Facteurs de La Poste auprès du Bénéficiaire ;
- Mise à disposition auprès du Bénéficiaire d'un Matériel d'alarme de téléassistance et prise en charge de ces alarmes 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Concernant la mise en relation petits dépannages, la Société La Poste services à la personne s'engage uniquement sur l'orientation du Bénéficiaire vers des services adaptés, sur simple appel du Bénéficiaire ou du Souscripteur au numéro suivant 01.41.85.97.91 (service gratuit, prix d'un appel). Les conditions de résolution de ces problèmes ainsi que les frais liés aux éventuelles interventions consécutives ne sont pas compris dans l'Offre Veiller sur mes Parents et ne sont ainsi pas définis dans les Conditions générales de cette Offre. Il ne s'agit en outre que de propositions à destination du Bénéficiaire et/ou Souscripteur sans aucune obligation de contractualisation.

Si la mise en service prévue à l'article 7.3.3 s'avère impossible, notamment techniquement, en raison de la survenance d'une cause non imputable à la Société La Poste services à la personne ou sur simple demande du Souscripteur, le Service relation client pourra proposer au Souscripteur :

- Soit la résiliation du Contrat. Dans ce cas, l'ensemble des coûts engendrés seront à la charge de la Société La Poste services à la personne.
- Soit de fournir l'Offre Veiller sur mes parents, sans Téléassistance et sans mise en relation petits dépannages. Dans ce cas, seules les Visites Facteurs pourront être assurées. Toutefois le Souscripteur est informé que les Visites Facteur seront effectuées au même tarif forfaitaire global, sans réduction, ce qu'il accepte expressément.

Le Souscripteur pourra à tout moment demander à bénéficier de nouveau de la Téléassistance et de la mise en relation petits dépannages, notamment si les problèmes techniques sont résolus ou si les circonstances le permettent.

Le Contrat est valable pour tout Souscripteur résidant en France ou à l'étranger et dont le Bénéficiaire réside en France métropolitaine.

*Veiller sur mes parents, une offre de la société La Poste services à la personne, SAS au capital de 100 000 € immatriculée sous le numéro 815 333 802 au RCS de Paris, domiciliée au 111 boulevard Brune - 75670 PARIS CEDEX 14 - TVA FR45 815 333 802 - Code NAF : 8810A - Numéro déclaration SAP 815333802.*

## Article 3 : Souscripteur, Bénéficiaire et Contacts de proximité

### 3.1 Prérequis

Le Souscripteur ainsi que le Bénéficiaire et les Contacts de proximité doivent être des personnes physiques majeures non protégées.

Le Souscripteur garantit que le degré d'autonomie du Bénéficiaire est suffisant pour permettre la réalisation des prestations, notamment pour pouvoir ouvrir au Facteur et utiliser le Service de téléassistance.

Pour souscrire, au minimum un (1) Contact de proximité doit être désigné ; le Souscripteur peut indiquer jusqu'à dix (10) Contacts de proximité.

Le Souscripteur et le Bénéficiaire peuvent être la même personne ou des personnes différentes.

Comme indiqué à l'article 16.1 des présentes CGV il est rappelé, à titre informatif, que le Souscripteur pourra bénéficier d'un crédit d'impôt dès lors qu'il remplit les conditions légales, qu'il soit le Bénéficiaire direct des prestations ou que ces prestations bénéficient à un ascendant direct du Souscripteur (père, mère et autres ascendants directs ainsi que les beaux-pères et belles-mères tant qu'il existe une affinité entre le Souscripteur et ces derniers). Si le Souscripteur ne remplit pas les conditions légales, il pourra souscrire à l'Offre mais ne pourra pas bénéficier des avantages fiscaux susvisés.

Afin de pouvoir bénéficier de l'information sur l'application mobile dans le cadre de l'Offre, le Souscripteur doit avoir un téléphone portable sous système d'exploitation Android ou IOS. Les mêmes conditions s'appliquent pour l'accès à l'application mobile par les Contacts de proximité. Sans application mobile, le Souscripteur peut tout de même souscrire à l'offre ; il pourra consulter les comptes rendus des alarmes de téléassistance et des visites Facteurs sur son espace personnel en ligne sur le site [laposte.fr/veillersurmesparents](http://laposte.fr/veillersurmesparents) mais ne pourra pas permettre aux Contacts de proximité d'accéder à l'application mobile.

Par ailleurs, pour fonctionner correctement, les Services de téléassistance nécessitent le respect des conditions visées à l'article 9 ci-après quant à l'installation électrique du domicile du Bénéficiaire.

### 3.2 Accords

Le Souscripteur s'engage sur l'honneur lors de la pré-souscription à avoir préalablement obtenu l'accord du Bénéficiaire.

Le Souscripteur s'engage lors de la Souscription à avoir préalablement obtenu l'accord de tous les Contacts de proximité dont les coordonnées ont été renseignées pour la réalisation des Services.

### 3.3 Contacts de proximité

Le Souscripteur doit communiquer les coordonnées au minimum d'une personne (Contact de proximité) ; il peut en indiquer jusqu'à dix (10) en contactant le Service client au 01.41.85.97.91 (service gratuit, prix d'un appel) ou sur le site [laposte.fr/veillersurmesparents](http://laposte.fr/veillersurmesparents).

Le Souscripteur peut lui-même être un Contact de proximité dès lors qu'il n'est pas le Bénéficiaire du service Veiller sur mes parents

Il est fortement conseillé de confier aux Contacts de proximité un double des clés du domicile du Bénéficiaire, après avoir obtenu l'accord du Bénéficiaire. L'une ou l'autre de ces personnes pourra être sollicitée en cas d'assistance pour procéder à l'ouverture des portes du domicile du Bénéficiaire afin de lui porter assistance et de faciliter, le cas échéant, l'intervention des secours. Les éventuels frais consécutifs aux interventions des secours d'urgence demeurent à la charge exclusive du Bénéficiaire.

Cette fonction suppose une forte disponibilité des Contacts de proximité. Le Souscripteur s'engage à recueillir préalablement l'accord des intéressés (Contacts de proximité) et il assume

seul la responsabilité de son choix et des conséquences pouvant en découler. En cas de modification ou d'indisponibilité temporaire des Contacts de proximité, le Souscripteur devra informer la Société La Poste services à la personne de ces changements en contactant le Service clientèle ou sur [www.laposte.fr/veillersurmesparents](http://www.laposte.fr/veillersurmesparents).

## Article 4 : Pré-souscription et Activation des Services

### 4.1 Canaux de pré-souscription et d'Activation

4.1.1 La pré-souscription peut-être réalisée de la manière suivante :

- En ligne sur [www.laposte.fr/veillersurmesparents](http://www.laposte.fr/veillersurmesparents)
- Au sein des bureaux de poste habilités auprès d'un Chargé de Clientèle La Poste dont la liste est disponible sur <http://aide.laposte.fr/veillersurmesparents>.
- Par téléphone auprès d'un conseiller du Centre de relation client au 01.41.85.97.91 (service gratuit, prix d'un appel) du lundi au samedi de 8h30 à 19h.

Dans le cas où le Souscripteur ne réside pas en France métropolitaine mais dispose d'un compte bancaire dans l'espace SEPA, il peut réaliser sa souscription auprès d'un téléconseiller au 01 41 85 97 91 (service gratuit, prix d'un appel) ou, en ligne sur [www.laposte.fr/veillersurmesparents](http://www.laposte.fr/veillersurmesparents).

Dans le cas où le Souscripteur ne réside pas en France métropolitaine et ne dispose pas de compte bancaire dans l'espace SEPA alors il doit impérativement souscrire auprès d'un téléconseiller au 01 41 85 97 91 (service gratuit, prix d'un appel). Cette souscription peut être réalisée uniquement par Carte bancaire. Le montant prélevé au moment de la souscription correspondra à une année complète d'abonnement à l'offre Veiller sur mes parents.

Une fois la pré-souscription réalisée, un mail est envoyé au Souscripteur. Un compte personnel en ligne sur le site [laposte.fr](http://laposte.fr) est obligatoirement créé à moins que le Souscripteur ne dispose déjà d'un compte personnel au moment de la pré-souscription. Pour valider la pré-souscription, quel que soit le canal choisi, les données décrites à l'article 4.2 doivent être obligatoirement renseignées.

4.1.2 Pour activer le Service et finaliser la Souscription, le Souscripteur doit compléter les informations relatives aux données d'Activation décrites à l'article 4.3 par le biais des canaux suivants :

- En ligne sur [www.laposte.fr/veillersurmesparents](http://www.laposte.fr/veillersurmesparents) ;
- Par téléphone auprès d'un conseiller du Centre de relation client au 01.41.85.97.91 (service gratuit, prix d'un appel) ;
- Au cas où le Souscripteur ne disposerait pas d'accès à Internet ou de téléphone mobile, la pré-souscription est possible auprès d'un conseiller du Centre de relation client au 01 41 85 97 91 qui lui adressera un formulaire de souscription. Le Souscripteur devra alors compléter ce formulaire papier et le retourner au Centre de relation client, à l'adresse qui lui aura été indiquée.

4.1.3 La pré-souscription est une étape préalable à l'Activation des Services.

Les étapes de pré-souscription et d'Activation peuvent être réalisées de manière simultanée sous réserve que le Souscripteur ait à sa disposition l'ensemble des données nécessaires (cf. articles 4.2 et 4.3), et via le site Internet [www.laposte.fr/veillersurmesparents](http://www.laposte.fr/veillersurmesparents) ou le Centre de relation client accessible au numéro de téléphone susvisé. Les étapes de pré-souscription et d'Activation peuvent également être réalisées de manière non simultanée.

### 4.2 Données nécessaires à l'étape de pré-souscription

Lors de la pré-souscription, le Souscripteur précise :

- Son identité et ses coordonnées (y compris son adresse email) ;
- L'identité du Bénéficiaire et ses coordonnées ;
- La formule choisie : 1 ou 2 ou 4 ou 6 visite(s) hebdomadaire(s) d'un Facteur complétant le Service de téléassistance ;
- Le cas échéant, l'Option second médaillon choisie ;

- Les modalités de paiement souhaitées à savoir, l'autorisation de prélèvement mensuel qu'il devra signer ou le paiement du montant total de l'année de la formule souscrite par carte bancaire, uniquement auprès du conseiller du Centre de relation client au 01.41.85.97.91 (service gratuit, prix d'un appel).

Toute pré-souscription comportant une adresse d'un Bénéficiaire ou de Contacts de proximité non valide fera l'objet d'un rejet avant toute Souscription. Le Souscripteur sera averti lors de la pré-souscription que cette adresse ne peut faire l'objet d'une prestation et qu'il devra la corriger pour pouvoir souscrire.

Les données de pré-souscription seront indiquées dans les conditions particulières de vente de l'Offre qui seront remises au Souscripteur.

#### **4.3 Données nécessaires à l'étape d'Activation et délais d'Activation des Services**

Pour l'Activation, valant Souscription, le Souscripteur précise :

- L'identité et les coordonnées d'au moins un Contact de proximité ; possibilité d'en indiquer dix (10). Les Contacts de proximité sont contactés par le téléassiste dans l'ordre indiqué par le Souscripteur lorsqu'une intervention ou vérification est nécessaire. Le Souscripteur s'engage sur l'honneur à recueillir préalablement l'accord des Contacts de proximité pour la réalisation du Service tel que souscrit. Le Souscripteur garantit à la Société La Poste services à la personne l'exactitude des données renseignées pendant toute la durée des Services, et notamment du numéro de téléphone afin que ces derniers puissent être contactés en cas de besoin.
- Les jours de la semaine, du lundi au samedi, lors desquels le Facteur se rendra au domicile du Bénéficiaire afin de réaliser les visites hebdomadaires de lien social. Les visites Facteur démarrent le premier jour de la semaine sélectionné à l'issue d'un délai de mise en œuvre de 5 Jours ouvrables (ce délai court sous réserve d'une adresse de Bénéficiaire valide et ne comprend pas les dimanches, jours fériés et lundi de Pentecôte). Le Souscripteur pourra modifier à tout moment les jours et le nombre de visites du Bénéficiaire en changeant, ou non, la formule souscrite. Cependant, un nouveau délai de mise en œuvre de 5 Jours ouvrables (hors dimanche, jours fériés et lundi de Pentecôte) à compter de l'enregistrement de ces modifications, est nécessaire avant la prise en compte effective de la modification des jours de visite. En cas de changement de formule, la nouvelle formule est applicable le mois suivant la demande. Toutefois, le délai de 5 Jours ouvrables est applicable ; par conséquent si la demande a été effectuée moins de sept jours avant le début du mois suivant, la nouvelle formule est susceptible de débiter au cours du mois suivant (après application des jours de carence).

L'envoi au domicile du Bénéficiaire du Matériel de téléassistance, et la prestation de Visites Facteur, démarrent de manière effective après l'Activation du Service et sous réserve du délai susvisé de cinq Jours ouvrables. Une première visite d'un agent de La Poste pour installation du Matériel est réalisée dans un délai de cinq (5) à onze (11) Jours ouvrables et dans les conditions décrites à l'article 9.5.

La Téléassistance démarre dès la mise en service du Matériel, qui intervient avec la bonne réalisation des tests par la centrale et la validation de l'installation par un agent de La Poste.

Si l'étape d'Activation des Services n'a pas été réalisée par le Souscripteur dans un délai de 90 jours après la date de pré-souscription, les données qui auront été renseignées seront supprimées, et le cas échéant le Souscripteur devra, s'il le souhaite, renouveler l'étape de pré-souscription.

Les données d'Activation seront indiquées dans une annexe aux conditions particulières de vente qui sera remise au Souscripteur par email et sur son espace personnel.

#### **4.4 Engagement et signature du contrat par le Souscripteur**

Le Souscripteur est informé que la validation du mandat de prélèvements mensuels ou paiement par carte bancaire annuel auprès du conseiller du Centre de relation client vaut adhésion aux présentes



Conditions générales de vente et acceptation des conditions particulières.

En cas de signature en ligne, pour la validation du mandat de prélèvement, le Souscripteur recevra un SMS avec un code alphanumérique à, selon les cas :

- Saisir dans le champ adéquat sur [www.laposte.fr/veillersurmesparents](http://www.laposte.fr/veillersurmesparents)
- Dictier au conseiller du Centre de relation client pour saisie sur son interface
- Dictier au chargé de clientèle en bureau de poste pour saisie sur son interface.

#### **4.5 Application mobile, sous Android et I Phone**

Une application mobile, nommée « Veiller sur mes parents » est disponible au téléchargement sur les plateformes Android et IOS. Un lien de téléchargement est envoyé par email au Souscripteur. L'application mobile permet de suivre les remontées d'alerte du téléassiste, les comptes rendus des visites Facteurs, ainsi que les informations liées au Contrat. Ces informations sont également disponibles sur l'espace personnel du Souscripteur conformément à l'article 8.3.

Le Souscripteur doit obligatoirement se connecter sur l'application pour donner les droits aux Contacts de proximité et leur permettre de visualiser tout ou partie des informations disponibles. Donner accès aux Contacts de proximité à l'application mobile donne davantage de simultanéité aux Services, et de ce fait, améliore leur efficacité. Les Contacts de proximité peuvent, le cas échéant, recevoir les notifications si un besoin a été exprimé par le Bénéficiaire lors d'une Visite Facteur et informer ainsi l'ensemble des contacts qu'il a pris en charge le besoin.

#### **4.6 Modification des données**

Le Souscripteur s'engage à communiquer à la Société La Poste services à la personne les données personnelles exactes qui lui sont demandées et les tenir à jour pendant toute la durée du Contrat, afin que les Services puissent être réalisés.

Par conséquent, il s'engage à informer immédiatement la Société La Poste services à la personne de toute modification de ses données personnelles ou celles du Bénéficiaire ou des Contacts de proximité en contactant le service client ou en modifiant les informations sur son compte [www.laposte.fr/veillersurmesparents](http://www.laposte.fr/veillersurmesparents)

Tout changement d'adresse du Bénéficiaire au cours du Contrat nécessite la résiliation de celui-ci par le Souscripteur. Cette résiliation est possible, dans les conditions prévues à l'article 7.2.

### **Article 5 Date d'effet et durée du Contrat**

#### **5.1 Date d'effet du Contrat**

Le Contrat prend effet à la date de l'Activation du Service par le Souscripteur (correspondant à l'enregistrement de l'ensemble des données sur [www.laposte.fr/veillersurmesparents](http://www.laposte.fr/veillersurmesparents) ou auprès du conseiller du Centre de relation client au 01.41.85.97.91 (service gratuit, prix d'un appel)).

La mise en œuvre des Visites Facteur peut intervenir avant la livraison du Matériel de téléassistance et inversement.

#### **5.2 Durée du Contrat**

La durée du Contrat est de douze (12) mois à compter de la date d'Activation indiquée dans l'annexe des conditions particulières de vente de l'Offre. Le Contrat sera à renouveler ensuite chaque année à sa date anniversaire. Deux cas peuvent se présenter selon le mode de paiement du Contrat :

*Veiller sur mes parents, une offre de la société La Poste services à la personne, SAS au capital de 100 000 € immatriculée sous le numéro 815 333 802 au RCS de Paris, domiciliée au 111 boulevard Brune - 75670 PARIS CEDEX 14 –  
TVA FR45 815 333 802 - Code NAF : 8810A – Numéro déclaration SAP 815333802.*

- Si le contrat a été payé par mandat SEPA, alors le renouvellement sera effectué par tacite reconduction pour une durée d'un (1) an.
- Si le contrat a été payé par carte bancaire, alors le Souscripteur aura la possibilité de renouveler le contrat jusqu'à la veille de la date d'échéance de fin de Contrat, par téléphone auprès du conseiller du Centre de relation client au 01.41.85.97.91 (service gratuit, prix d'un appel)

Le Contrat peut être résilié dans les conditions précisées à l'article 7 des présentes CGV.

## Article 6 : Tarif du Service, modalités de paiement et facturation

### 6.1 Tarif du Service et modification des tarifs

Les tarifs sont des tarifs forfaitaires qui varient en fonction du nombre de Visites choisies par le Souscripteur.

Le tarif de l'Option second médaillon s'ajoute aux tarifs forfaitaires dès la souscription à cette option.

Les tarifs en vigueur du Service sont disponibles :

- En ligne sur [www.laposte.fr/veillersurmesparents](http://www.laposte.fr/veillersurmesparents),
- Au sein des bureaux de poste identifiés sur le site <http://aide.laposte.fr>, rubrique Veiller sur mes parents, auprès d'un chargé de clientèle La Poste,
- Par téléphone auprès d'un conseiller du Centre de relation client au 01.41.85.97.91 (service gratuit, prix d'un appel).

Les tarifs sont indiqués en hors taxes et toutes taxes comprises (TVA au taux normal en vigueur). Toute évolution du taux de TVA sera répercutée sur le tarif.

Les tarifs sont fixés pour une durée de douze (12) mois à la date d'Activation du Contrat.

Si les tarifs de l'Offre Veiller sur mes parents évoluent au-delà de cette durée, le Souscripteur recevra avec un préavis d'un mois la nouvelle grille tarifaire. Le Souscripteur aura le choix d'accepter expressément la modification tarifaire ou de ne pas poursuivre le contrat.

Les coûts de communication découlant des tests cycliques de fonctionnement, des appels d'urgence ou des appels techniques émis par le Matériel ne sont pas inclus dans le prix des Services de Veiller sur mes parents et seront facturés au Bénéficiaire par son opérateur de télécommunications.

### 6.2 Paiement et facturation

La facturation est émise suite à l'Activation du Contrat, telle que décrite à l'article 4.3. Une facture en mode électronique sera délivrée au Souscripteur mensuellement, à l'adresse email de celui-ci indiquée dans le Devis / Contrat / Conditions particulières.

Le paiement peut être effectué comme indiqué ci-après :

Par prélèvement automatique mensuel à terme échu. La 1ère facturation aura lieu le mois suivant la date d'Activation du Service. Les prélèvements ont lieu à 12 jours environ à date d'émission de facture. Le montant total TTC annuel de la formule souscrite sera ainsi réglé en 12 mensualités. En cas de souscription à l'Option second médaillon en cours de Contrat, le montant prélevé mensuellement prendra en compte le tarif applicable à cette option dès sa souscription.

- Par carte bancaire accessible uniquement auprès du conseiller du Centre de relation client au 01.41.85.97.91 (service gratuit, prix d'un appel). Dans ce cas, lors de son paiement le Souscripteur paiera le montant total TTC annuel de la formule souscrite.

En cas de souscription à l'Option second médaillon en cours de Contrat, le tarif applicable



au second médaillon est calculé au prorata de la durée du Contrat restant à courir. Le Souscripteur règle ce montant TTC par carte bancaire lors de la souscription à l'option.

En cas de rétractation ou de résiliation dans les termes prévus par l'article 7, le montant des sommes payées pour les périodes pour lesquelles les Services n'auront pas été réalisés sera remboursé au Souscripteur qui devra fournir un RIB à son nom le cas échéant. Ce RIB est à envoyer à l'adresse suivante : [servicecomptabilité@veillersurmesparents.fr](mailto:servicecomptabilité@veillersurmesparents.fr).

Sur demande expresse du Souscripteur auprès du Centre de relation client au 01.41.85.97.91 (service gratuit, prix d'un appel), une copie de facture en format papier lui sera délivrée

Tout mois commencé est dû dans sa totalité.

## Article 7 : Droit de rétractation et résiliation

Le Contrat prend fin en cas de :

### 7.1 Rétractation

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Souscripteur ayant contractualisé l'Offre Veiller sur mes parents dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) Jours calendaires révolus à compter de la conclusion du Contrat via l'Activation de l'Offre.

En cas de début d'exécution du Service à la demande expresse du Souscripteur avant l'expiration du délai susvisé de 14 jours, le droit de rétractation pourra être exercé jusqu'à la fin du délai susvisé, moyennant le paiement du prix des prestations exécutées jusqu'à la réception de la décision de rétractation par Veiller sur mes parents.

Le droit de rétractation peut être exercé sans avoir à justifier de motifs et sans pénalité selon les modalités prévues ci-après. Le Souscripteur devra notifier par écrit à l'adresse La Poste services à la personne 111 boulevard Brune 75014 PARIS ou auprès du Centre de relation client de la Société La Poste services à la personne sa décision de rétractation du Contrat au moyen du formulaire de rétractation situé à l'annexe 1 des présentes CGV ou d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (). Lorsque le délai de 14 jours expire un samedi, un dimanche, ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au prochain jour ouvrable suivant.

Pour tout exercice du droit de rétractation, la Société La Poste services à la personne adresse au Souscripteur sans délai un accusé de réception sur support durable (exemple : courriel).

En cas d'exercice du droit de rétractation, le Bénéficiaire devra restituer le Matériel complet et en bon état, via le bon de retour gratuit qu'il recevra par courrier postal, à l'adresse suivante : Europ Assistance - 9, Parc d'Activités de la Méditerranée - 34470 Pérols dans un délai maximum de 14 jours à compter de sa demande de rétractation. Si le matériel n'est pas retourné dans le délai adéquat, une pénalité de 160 euros TTC sera appliquée, conformément à l'article 13. Les frais de renvoi sont à la charge du Souscripteur.

En cas de demande de rétractation, la Société La Poste services à la personne appliquera une remise sur la facture du mois en cours.

Le Souscripteur bénéficie des dispositions du présent article concernant l'Option second médaillon à compter de sa souscription.

## 7.2 Résiliation à l'initiative du Souscripteur

Le Souscripteur peut résilier son Contrat à tout moment moyennant le respect des dispositions ci-après.

Pour résilier le Contrat, le Souscripteur devra en faire la demande via le formulaire en ligne sur [www.laposte.fr/veillersurmesparents](http://www.laposte.fr/veillersurmesparents) ou auprès d'un conseiller du Centre de relation client (01.41.85.97.91 – service gratuit, prix d'un appel –).

Un mail de confirmation de réception de la demande de résiliation est transmis au Souscripteur avec les modalités à suivre. Un bordereau-retour pour le Matériel est également envoyé par courrier au Bénéficiaire

Le Matériel devra être retourné à l'adresse suivante : Europ Assistance - 9, Parc d'Activités de la Méditerranée - 34470 Pérols dans un délai maximum de 30 jours après la demande de résiliation ; le renvoi du Matériel doit être réalisé via le bordereau-retour envoyé au moment de la demande de résiliation. Les frais sont à la charge de la Société La Poste services à la personne.

La résiliation prend effet au dernier jour du mois de **réception du Matériel par Europ Téléassistance**. C'est la résiliation effective, et non la demande de résiliation, qui permet l'arrêt de la facturation des Services. A défaut de réception du Matériel susvisé dans le délai maximum de 30 jours ou en cas de réception du Matériel endommagé, une pénalité de 160€ TTC sera prélevée sur le compte du client ou retenue sur le montant réglé par Carte bancaire restant à rembourser, après envoi d'une facture. Si aucun montant ne peut être retenu, le montant pourra être exigé à posteriori (sur présentation d'une facture). La résiliation interviendra alors au dernier jour du mois d'encaissement de la pénalité.

Toute résiliation ayant lieu dans un délai de zéro à deux mois (0 à 2 mois) à compter de l'Activation du Service (date d'effet du Contrat) donne lieu au paiement de frais de résiliation d'un **montant de cinquante (50) euros TTC supplémentaire**. Après deux mois d'Activation du Service, la résiliation n'est plus soumise à aucun frais.

En cas de décès, d'hospitalisation longue durée ou de déplacement en institution spécialisée du Bénéficiaire, le Souscripteur peut résilier le Contrat sans frais de résiliation sous réserve d'avoir informé Veiller sur mes parents dans un délai raisonnable.

La facture liée à la résiliation sera envoyée conformément aux termes de l'article 6.2 des présentes.

Le Souscripteur bénéficie des dispositions du présent article concernant l'Option second médaillon à compter de sa souscription.

## 7.3 Résiliation à l'initiative de la Société La Poste services à la personne

### 7.3.1 Pour non-paiement des Services

En cas de non-paiement des Services, le Contrat sera résilié à l'initiative de la Société La Poste services à la personne de plein droit après quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception restée infructueuse. Le Client, devra, en sus du montant du principal, payer à titre de clause pénale un montant de quinze (15) % des sommes restant dues, sans préjudice des éventuelles pénalités détaillées aux présentes. A l'issue de cette période, le Souscripteur devra procéder au renvoi du matériel de téléassistance à ses frais à l'adresse suivante : Europ Assistance - 9, Parc d'Activités de la Méditerranée - 34470 Pérols dans un délai maximal de 30 jours à compter de la date d'envoi du courrier de résiliation.

A défaut de réception du Matériel susvisé ou en cas de réception du Matériel endommagé, une pénalité de 160 euros TTC sera prélevée sur le compte du client ou retenue sur le montant réglé par Carte bancaire restant à rembourser.

A défaut de régularisation, une procédure de recouvrement pourra être engagée à l'égard du Souscripteur par la Société La Poste services à la personne afin de recouvrer les sommes dues.

### 7.3.2 Résiliation liée au Bénéficiaire

La bonne réalisation des Services nécessite l'accord et une participation volontaire du Bénéficiaire. Si l'accord du Bénéficiaire n'avait pas été recueilli ou s'il s'avère que ce dernier manifeste un rejet du Service, ou si l'autonomie du Bénéficiaire devait devenir insuffisante et ne plus permettre la bonne réalisation des Services et le respect des engagements mutuels, la Société La Poste services à la personne prendra contact avec le Souscripteur pour l'en informer. Faute pour les Parties de trouver une solution adéquate, le Contrat pourra être résilié de plein droit à l'initiative de la Société La Poste services à la personne sans qu'aucun frais ou indemnité ne soient imputables à cette dernière. Le Souscripteur devra procéder au renvoi du Matériel d'alarme à ses frais dans un délai de 30 jours après la résiliation.

### 7.3.3. Mise en service impossible

Dans les cas où les tests prévus aux articles 9.5 et 12 des présentes Conditions générales de vente ne permettent pas de s'assurer de la mise en service effective du Matériel de téléassistance, la Société La Poste services à la personne s'engage à tout mettre en œuvre pour que cette mise en service s'effectue dans un délai raisonnable.

Si la mise en service prévue à l'article 7.3.3 s'avère techniquement impossible, en raison de la survenance d'une cause non imputable à la Société La Poste services à la personne, le Service Relation Client pourra proposer au Souscripteur :

- Soit la résiliation du Contrat. Dans ce cas, l'ensemble des coûts engendrés seront à la charge de la Société La Poste services à la personne.
- Soit de fournir l'Offre Veiller sur mes parents, sans Téléassistance et sans mise en relation petits dépannages. Dans ce cas, seules les Visites Facteurs seront assurées. Toutefois le Souscripteur est informé que les Visites Facteur seront effectuées au même tarif forfaitaire global, sans réduction.

Le Souscripteur pourra à tout moment demander à bénéficier à nouveau de la Téléassistance et de la mise en relation petits dépannages si les problèmes techniques sont résolus.

## Article 8 : Visites Facteurs

### 8.1 Prestations

Les Visites Facteurs au domicile du Bénéficiaire auront lieu les jours de semaine demandés par le Souscripteur et tels que précisés en annexe des conditions particulières de vente.

Lors de chaque Visite, le Facteur :

- Rend visite au Bénéficiaire à son domicile, et engage une conversation de quelques minutes, le temps de prendre des nouvelles du Bénéficiaire et de lui en donner, s'il le souhaite, le Bénéficiaire peut transmettre au Facteur une demande pour ses besoins de la vie quotidienne, qui sera relayée auprès du Souscripteur et des Contacts de proximité détenant l'application mobile. Le Bénéficiaire signe pour valider la visite sur le téléphone mobile du Facteur.
- Alerte les secours en cas d'urgence manifeste :  
Dans ce cas, le Facteur prévient les secours, en appelant le numéro 112 par tous les moyens à sa disposition et dans les meilleurs délais. Il reste présent à côté du Bénéficiaire jusqu'à l'arrivée des secours. Le Souscripteur et les Contacts de proximité en sont informés via leur application mobile et, le Souscripteur est également informé via son espace personnel en ligne et par SMS.

La Société La Poste services à la personne ne peut en aucun cas se substituer aux Services de secours d'urgence, qui restent seuls responsables des conditions et modalités de leurs interventions, ainsi que des éventuels dégâts causés par leurs interventions.

Les éventuels frais consécutifs aux interventions des secours d'urgence demeurent à la charge exclusive du Bénéficiaire.

En cas d'intervention déclarée injustifiée par les services de secours, la Société Veiller sur mes

parents se réserve le droit de refacturer le Souscripteur des frais d'intervention des pompiers

Dans tous les cas et après chaque visite, un suivi des visites est envoyé au Souscripteur et aux Contacts de proximité, dans les conditions prévues à l'article 8.3 ci-après.

## **8.2 Absences temporaires d'un Bénéficiaire à visiter et suspension de la facturation**

En cas d'absence temporaire du Bénéficiaire, le Souscripteur doit en informer la Société La Poste services à la personne via [www.laposte.fr/veillersurmesparents](http://www.laposte.fr/veillersurmesparents) ou auprès d'un conseiller du Centre de relation client au 01.41.85.97.91 (service gratuit, prix d'un appel). Si le Souscripteur souhaite demander une suspension temporaire du service, il en effectue la demande auprès des services susmentionnés. Dans ce cas, le Contrat est suspendu dans les conditions décrites ci-dessous.

Toute demande de suspension prend effet immédiatement ; les prochaines visites programmées du Facteur sont annulées, pendant la durée de l'absence temporaire déclarée par le Souscripteur. Durant la suspension, le Matériel de téléassistance reste toutefois connecté à la plateforme de veille et d'écoute.

Le Souscripteur bénéficie de 2 opportunités de suspension gratuite sur chaque période contractuelle annuelle, chacune d'une durée maximale d'un mois. Cette suspension de prestation implique la suspension de la facturation.

Au-delà de ces deux opportunités, toute suspension du service impliquera une continuité de la facturation, les absences doivent être déclarées au téléassiste via le service client, mais il n'est pas obligatoire de suspendre le service. Toute demande de suspension des visites Facteurs au-delà des deux opportunités gratuites implique que la facturation ne sera plus interrompue.

Toute demande de suspension pourra être faite par le Souscripteur via [www.laposte.fr/veillersurmesparents](http://www.laposte.fr/veillersurmesparents) ou auprès d'un conseiller du Centre de relation client au 01.41.85.97.91 (service gratuit, prix d'un appel)

Pour la reprise de l'ensemble des services, le Souscripteur déclare à la Société La Poste services à la personne la date de fin de la suspension via [www.laposte.fr/veillersurmesparents](http://www.laposte.fr/veillersurmesparents) ou auprès d'un conseiller du Centre de relation client au 01.41.85.97.91 (service gratuit, prix d'un appel). Pour une reprise effective à la date de retour du Bénéficiaire, le Souscripteur doit, pour la définition de la date de fin de suspension tenir compte d'un délai de cinq Jours ouvrables nécessaire à la reprise des Visites Facteurs

Ainsi, pour une reprise effective des visites le 15 du mois, la date de fin de la suspension à déclarer est le 8 du mois.

Dans le cadre des 2 suspensions gratuites, la reprise de la facturation coïncidera avec la date de réactivation du Service par le Souscripteur.

## **8.3 Suivi des visites**

A l'issue de chacune des Visites auprès du Bénéficiaire, la demande éventuelle du Bénéficiaire ainsi que le suivi des visites seront transmis au Souscripteur et Contacts de proximité, possédant l'application mobile, au moyen de libellés préétablis, et sur les supports suivants :

- L'application mobile : le Souscripteur pourra donner accès à cette application mobile aux Contacts de proximité s'il le souhaite et avec accord du Bénéficiaire, en déterminant un niveau de confidentialité pour chacun. Le Souscripteur s'engage à s'assurer du bon téléchargement de cette application par les Contacts de proximité auxquels il a donné accès.
- L'espace personnel en ligne, accessible via [www.laposte.fr/veillersurmesparents](http://www.laposte.fr/veillersurmesparents)

A l'issue de chacune des Visites, le Facteur enregistre un compte rendu factuel tel que décrit ci-dessous transmis au Souscripteur et aux Contacts de proximité détenant l'application mobile.

Le compte rendu indique si :

- o La Visite a eu lieu,

- avec ou sans demande du Bénéficiaire à relayer et prédéfinie.
- La Visite n'a pas eu lieu, du fait du Bénéficiaire
  - avec le motif associé et prédéfini.
- La Visite n'a pas eu lieu du fait de circonstances exceptionnelles
  - avec le motif associé et prédéfini.

En cas de demande de la part du Bénéficiaire, celle-ci est relayée au Souscripteur et aux Contacts de proximité ayant été habilités sur l'application mobile.

Il revient au Souscripteur de s'assurer de la prise en charge des besoins par lui-même ou les Contacts de proximité.

Il revient au Souscripteur et/ou aux Contacts de proximité :

- De consulter régulièrement les informations remontées par la Société La Poste services à la personne (exemple : non réponse du Bénéficiaire lors de la visite du Facteur qui n'a ainsi pu donner lieu à une visite) et de réagir à bon escient. Il est précisé que si le Bénéficiaire n'ouvre pas sa porte après plusieurs sollicitations et n'est pas visible de l'extérieur, le Facteur n'appellera pas le 112 mais fera un signalement au Souscripteur via l'application.
- De contacter le Bénéficiaire afin de connaître par exemple les détails de son besoin.

## Article 9 : Service de Téléassistance

La prestation de Téléassistance comprend :

- La mise à disposition, l'installation et la maintenance d'un Matériel de téléassistance au domicile du Bénéficiaire,
- Un Service de veille et d'écoute permettant au Bénéficiaire de déclencher une alerte, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

### 9.1 Prérequis

Le Souscripteur devra s'assurer qu'une prise électrique est accessible à proximité immédiate de la ligne téléphonique au domicile du Bénéficiaire et que son accès ne nécessite pas de déplacements d'effets personnels du Bénéficiaire, de mobilier lourd, ou de la mise en place d'une rallonge électrique. L'installation électrique devra être conforme aux normes de sécurité et l'accès à la prise devra se situer à proximité de la Box téléphonique (si le Bénéficiaire dispose d'une Box) ou de la prise téléphonique analogique (si le Bénéficiaire dispose d'une ligne analogique). L'abonnement téléphonique du Bénéficiaire ne doit faire l'objet d'aucune restriction d'appel.

Le Bénéficiaire s'engage à respecter les conditions d'utilisation du produit communiquées lors de l'installation.

### 9.2 Matériel de Téléassistance

Le Matériel est composé :

- D'un boîtier transmetteur relié au réseau téléphonique (fixe, dégroupé ou non) avec système de communication vocale intégré, LUNA IP,
- D'un médaillon, déclencheur d'alarme à distance, avec bracelet élastique et cordon.
- D'un câble téléphonique et d'un câble Ethernet,
- D'une prise Gigogne,
- D'un bloc d'alimentation,
- D'une multiprise rotative.

Le Matériel comprend également un second médaillon si le Souscripteur souscrit à l'Option second médaillon lors de la pré-souscription du Contrat ou au cours de son exécution.

Le transmetteur installé au domicile du Bénéficiaire permet de lancer un appel par l'intermédiaire d'un réseau téléphonique puis de dialoguer avec la centrale de Téléassistance.

### 9.3 Mise à disposition et installation du Matériel

Le Contrat inclut la mise à disposition du Matériel. Pendant toute la durée du Contrat, le Matériel :

- Demeure la propriété d'Europ Téléassistance,
- Est placé sous la responsabilité civile du Souscripteur,
- Est mis à la disposition du Bénéficiaire pour un usage personnel exclusif.

### 9.4 Livraison du Matériel

Le Matériel est envoyé par Colissimo à l'adresse postale du Bénéficiaire qui aura été indiquée par le Souscripteur. Le colis ne doit pas être ouvert jusqu'à la prise en charge de celui-ci par le Facteur lors de l'installation du Matériel. Lors de l'installation du Matériel, si le Facteur constate que le colis a été ouvert, le Souscripteur sera responsable de toute dégradation du Matériel qui pourrait être constatée lors de l'installation du Matériel.

La livraison intervient après l'Activation des Services (cf. article 4.3).

En cas de souscription à l'Option second médaillon, le second médaillon est envoyé par Colissimo à l'adresse postale du Bénéficiaire qui aura été indiquée par le Souscripteur. Le second médaillon ne nécessitant pas d'intervention pour être activé, le colis peut être immédiatement ouvert et le second médaillon utilisé dès réception. Toutefois, en cas de dégradation extérieure du colis, le Bénéficiaire est invité à refuser le colis et à en faire part immédiatement à Veiller sur mes parents.

### 9.5 Installation du Matériel

L'installation du Matériel est effectuée à l'adresse du Bénéficiaire, indiquée lors de la pré-souscription par un agent de La Poste dans un délai de cinq (5) à onze (11) Jours ouvrables (hors dimanche, jours fériés et lundi de Pentecôte) après l'Activation de l'offre et envoi du Matériel. La Poste appelle le Bénéficiaire dans les 3 jours qui suivent l'Activation et l'envoi du matériel afin de convenir d'un rendez-vous d'installation.

L'installation est finalisée une fois :

- Les branchements du Matériel réalisés.
- Les tests qui valident le raccordement effectif du Matériel au centre de veille effectués.

Si l'installation n'a pas pu être effectuée lors du premier passage (absence, indisponibilité, etc.), un avis de passage est délivré au Bénéficiaire et un deuxième passage gratuit est inclus dans l'Offre Veiller sur mes parents. Toutefois, il est indispensable de prendre un rendez-vous en contactant un conseiller du Centre de relation client au 01.41.85.97.91 (service gratuit, prix d'un appel) dans les 11 jours ouvrés maximum après le premier passage. Si aucun rendez-vous n'a été pris dans le délai imparti le second passage sera automatiquement réalisé le dernier jour du délai de réalisation de la mission qui s'étale sur dix jours, premier et deuxième passage compris.

Si l'installation du Matériel n'a pas pu être effectuée lors du second passage pour les motifs expressément cités ci-après, une nouvelle prestation d'installation de Matériel devra être demandée et sera facturée 40 (quarante) euros TTC au Souscripteur.

Les motifs pour lesquels la prestation d'installation du Matériel nécessite une reprogrammation, facturée au Souscripteur sont :

- Les branchements ou la Box sont inaccessibles lors des deux rendez-vous d'installation.
- L'installation électrique est défectueuse lors des deux rendez-vous d'installation.
- Le Bénéficiaire est absent ou indisponible lors des deux rendez-vous d'installation.
- Le Colis contenant le matériel n'est pas présent au domicile du Bénéficiaire lors des deux rendez-vous d'installation.

Toutefois, si l'installation du Matériel n'a pas pu être effectuée lors du second passage pour des raisons propres à La Poste, un 3ème passage gratuit sera programmé selon les disponibilités du Bénéficiaire.

Lors de l'installation, l'agent de La Poste donne toutes les explications nécessaires à la bonne utilisation des prestations de Téléassistance.

En cas de Matériel incomplet ou défectueux, l'agent de La Poste formalise la difficulté et le Bénéficiaire devra procéder au renvoi du Matériel de téléassistance à l'adresse suivante : Europ



Assistance - 9, Parc d'Activités de la Méditerranée - 34470 Pérols en utilisant le bordereau de retour qui lui sera envoyé par la suite.

Un nouveau Matériel de téléassistance est envoyé au Bénéficiaire en cas de Matériel incomplet ou défectueux.

## Article 10:Utilisation de la Téléassistance

Le Souscripteur garantit une utilisation du Matériel par le Bénéficiaire conformément à sa destination et aux préconisations du constructeur inscrit dans la notice d'utilisation du Matériel et indiquées lors de l'installation. Il s'interdit de transférer l'équipement en tout autre lieu que celui indiqué lors de la pré-souscription. La société La Poste services à la personne décline toute responsabilité découlant du non-respect desdites dispositions, notamment pour le cas où le Bénéficiaire ou un tiers déconnecterait même temporairement le Matériel.

La prestation de Téléassistance proposée utilisant nécessairement le réseau téléphonique, le Bénéficiaire devra maintenir durant toute la durée de la prestation une ligne téléphonique non restreinte. Si, en cours de Contrat le Bénéficiaire modifie son abonnement téléphonique (changement d'opérateur ou de technologie), le Souscripteur doit en informer, sans délai, la Société La Poste services à la personne au 01.41.85.97.91 (service gratuit, prix d'un appel).

Si cette modification entraîne l'installation au domicile d'une Box, un changement de Box ou la suppression de la ligne analogique RTC, la Société procédera à une nouvelle installation et effectuera les tests nécessaires pour assurer la qualité de la prestation. Le Souscripteur est informé que toute modification du Contrat téléphonique sans information préalablement communiquée à la Société La Poste services à la personne pourra entraîner une impossibilité pour celle-ci d'assurer la prestation de Téléassistance.

En cas de nécessité, le Bénéficiaire doit appuyer sur le bouton d'alarme situé sur le transmetteur ou actionner le médaillon ou un des médaillons fourni(s) avec le Transmetteur.

Le coût de la communication téléphonique est à la charge du Bénéficiaire et est facturé par son opérateur de téléphonie.

Le transmetteur s'autoteste selon une fréquence minimale d'une fois par semaine en envoyant un court signal à la centrale d'écoute.

Le coût de cette communication téléphonique est à la charge du Bénéficiaire et lui est facturé par son opérateur de téléphonie. En cas d'installation du transmetteur sur une prise électrique commandée par un interrupteur, une alarme technique sera envoyée vers la centrale d'écoute à chaque action de l'interrupteur. Les frais téléphoniques relatifs à ces alarmes techniques sont à la charge du Bénéficiaire et lui seront facturés par son opérateur de téléphonie.

En appuyant sur le bouton d'alarme le Bénéficiaire accepte expressément que ses propos soient analysés par le téléassiste selon une grille d'enjeu permettant de déterminer si le recours à des personnels de santé et d'urgence est nécessaire.

Le Bénéficiaire accepte expressément la collecte et l'analyse de ses données à des fins d'alertes, et se déclare pleinement informé de l'usage qui en est fait aux seules fins d'exécuter le Service.

En acceptant les services de Téléassistance, le Souscripteur accepte que les termes « malaise » et « maladie » soient utilisés sur le tableau de bord de son espace personnel et transmis, via l'application mobile, aux Contacts de proximité qu'il a lui-même habilités.

Le téléassiste s'interdit tout autre usage de ces données, y compris à des fins statistiques ou d'analyse du service. Ces éléments sont conservés à des fins exclusivement probatoires pendant une durée de 10 ans par le seul téléassiste, avec un accès direct de ces données auprès de ce dernier sur simple courrier à adresser à La Poste services à la personne 111, bd Brune 75670 PARIS CEDEX 14.

*Veiller sur mes parents, une offre de la société La Poste services à la personne, SAS au capital de 100 000 € immatriculée sous le numéro 815 333 802 au RCS de Paris, domiciliée au 111 boulevard Brune - 75670 PARIS CEDEX 14 -  
TVA FR45 815 333 802 - Code NAF : 8810A - Numéro déclaration SAP 815333802.*

## Article 11 : La centrale d'écoute

Dès lors que le raccordement est effectif, sur simple pression du déclencheur d'alarme à distance du Matériel, le Bénéficiaire peut déclencher une alerte 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 vers la centrale d'écoute

La centrale d'écoute reçoit les alarmes techniques et appels émanant du Matériel installé au domicile du Bénéficiaire.

En cas de besoin (chute, malaise, etc.), le Bénéficiaire doit appuyer sur le bouton d'urgence de son transmetteur ou d'un de ses médaillons. Il entre en contact inter phonique avec la centrale d'écoute. Si son état permet un dialogue, la centrale d'écoute analysera avec lui la situation d'urgence, jugera de la nature des secours à organiser et les alertera. La centrale d'écoute contactera, le cas échéant, les Contacts de proximité, par ordre d'inscription, afin qu'ils se rendent chez le Bénéficiaire. Le Souscripteur s'engage avoir informé le Bénéficiaire que s'il ne peut ouvrir la porte de son domicile ou en l'absence d'intervention des Contacts de proximité, celui-ci accepte dans le cadre des présentes CGV que les secours envoyés à son domicile (pompiers) par la centrale d'écoute pénètrent chez lui par tous moyens utiles pour lui porter assistance, sans que la Société La Poste services à la personne ne puisse être tenue pour responsable des dégâts éventuels résultant de cette intervention. Si son état présente une réelle urgence, la centrale d'écoute alertera simultanément la venue des Contacts de proximité, mentionnée aux Conditions particulières, et les secours d'urgence. Si le Bénéficiaire est hospitalisé(e) en urgence à la suite de cette intervention, la Société La Poste services à la personne informera dès que possible le Souscripteur. Les frais d'intervention des secours (honoraires de médecins, etc.) et les frais médicaux éventuels sont à la charge du Bénéficiaire.

En dehors des cas d'urgence ci-dessus, le Bénéficiaire peut déclencher un appel avec son transmetteur ou d'un de ses médaillons pour entrer en contact avec la centrale d'écoute et engager avec les chargés d'assistance un dialogue convivial. Ce Service est uniquement assuré en langue française.

Le Bénéficiaire peut également déclencher un appel avec son transmetteur ou un de ses médaillons pour entrer en contact avec la centrale d'écoute afin de bénéficier de la mise en relation avec des professionnels pour des interventions de petits dépannages de la vie quotidienne. Les chargés d'assistance lui adresseront les coordonnées de professionnels référencés, compétents pour intervenir sur la panne signalée et situés à proximité du domicile du Bénéficiaire.

Les conditions de résolution de ces pannes ainsi que les frais liés aux éventuelles interventions d'un professionnel contacté ne sont pas compris dans l'Offre Veiller sur mes parents et feront l'objet d'un contrat distinct conclu directement par le Bénéficiaire avec le professionnel contacté. En aucun cas la mise en relation pour petits dépannages ne vaut contrat conclu avec le professionnel.

## Article 12 : Contrôle et maintenance du Matériel

Europ Téléassistance, pour le compte de la société La Poste services à la personne, assure et prend en charge la maintenance technique du Matériel dans les conditions suivantes. Le transmetteur s'autoteste selon une fréquence minimale d'une semaine en envoyant un court signal à la centrale d'écoute. Le coût de cette communication téléphonique est à la charge du Bénéficiaire.

Le Bénéficiaire peut signaler tout dysfonctionnement à la centrale d'écoute en appelant le 01.41.85.97.91 (service gratuit, coût d'un appel, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24).

En cas de dysfonctionnement, la centrale d'écoute contactera le Bénéficiaire pour effectuer des tests de fonctionnement. Si le dysfonctionnement est confirmé, un nouveau Matériel sera expédié

au domicile du Bénéficiaire.

Le Souscripteur s'assure alors que le produit défectueux est retourné à la Société La Poste services à la personne via le bordereau retour envoyé par poste par la suite, à l'adresse suivante : Europ Assistance - 9, Parc d'Activités de la Méditerranée - 34470 Pérols.

Entre la constatation du dysfonctionnement et le remplacement de l'appareil, les prestations de Téléassistance restent accessibles en composant le 01.41.85.97.93 (service gratuit, prix d'un appel).

La Société La Poste services à la personne se réserve le droit de modifier ou d'adapter, sans frais supplémentaires, tout ou partie des Matériels décrits ci-dessus afin de les adapter aux éventuelles évolutions technologiques ou exigences légales et réglementaires. Ces éventuelles modifications ne porteront en rien atteinte au service prévu au présent Contrat.

En cas de changement de Matériel, la Société La Poste services à la personne fera parvenir le nouveau Matériel au Bénéficiaire dans les conditions prévues à l'article 9.4 des présentes CGV.

### Article 13 : Restitution du Matériel

A l'issue de la prestation pour quelle que raison que ce soit, le Souscripteur s'assure de la restitution du Matériel dans les conditions prévues à l'article 7 des présentes Conditions générales de vente. La bonne restitution du Matériel implique l'arrêt de la facturation.

A défaut de réception du Matériel de téléassistance ou en cas de réception du Matériel endommagé, une pénalité de 160 euros TTC sera prélevée sur le compte du client ou retenue sur le montant réglé par Carte bancaire restant à rembourser.

### Article 14 : Obligations du Souscripteur

Outre les obligations précédemment évoquées, le Souscripteur s'engage à transmettre à la Société La Poste services à la personne toutes les informations nécessaires au bon déroulement des interventions. Il s'engage également à maintenir à jour ces informations.

A ce titre, il s'engage à communiquer à la Société La Poste services à la personne tout changement d'informations communiquées dans le cadre de son Contrat, ainsi que de tout changement de réseau téléphonique du Bénéficiaire pouvant avoir des impacts sur le Service de Téléassistance.

Le Souscripteur devra informer sans délai la Société La Poste services à la personne de toute absence du Bénéficiaire de son domicile d'une durée supérieure à 24 heures et de toute coupure de l'alimentation électrique et/ou téléphonique de son domicile. En sa qualité de gardien responsable du Matériel, le Souscripteur garantit que le Bénéficiaire veillera à sa bonne conservation. Il devra répondre de tous les dommages, directs ou indirects résultant de sa faute ou sa négligence et assumera, à ce titre, les indemnités qui pourraient être demandées par Europ Téléassistance, sauf à justifier de l'existence d'un vice tel que défini par les dispositions de l'article 1641 du Code civil ou L. 211-4 du Code de la consommation. Le Souscripteur garantit que le Bénéficiaire utilisera le Matériel selon les préconisations précisées dans la notice d'utilisation de l'appareil transmise par l'agent de La Poste dans le cadre du procès-verbal d'installation et à maintenir le Matériel sous une alimentation électrique (ou avec une charge suffisante pour les appareils mobiles) et à maintenir le branchement au réseau téléphonique tel qu'il a été vérifié au moment de la mise en service.

Le Souscripteur demeurera, dans les mêmes conditions, responsable de toute détérioration, perte, destruction partielle ou totale et devra assumer le coût de remise en état ou de remplacement du Matériel, à l'exclusion des cas de force majeure ou de faute avérée de la Société La Poste services à la personne ou d'Europ Téléassistance.

## Article 15 : Responsabilité de la Société La Poste Service A la Personne

Chaque Partie ne sera responsable que des dommages directs résultant de ses manquements, dans le cadre du Contrat, à l'exclusion de tous les dommages indirects. De convention expresse entre les Parties, les obligations de la Société La Poste services à la personne sont constitutives d'obligations de moyens.

La Société La Poste services à la personne ne peut être tenue pour responsable des manquements à l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes ou des biens, vandalisme, grèves, explosions, catastrophes naturelles, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

Ne peut donner lieu à l'intervention de la Société La Poste services à la personne, toute prestation non expressément prévue par les clauses des présentes CGV. La Société La Poste services à la personne ne peut en aucun cas se substituer aux organismes de secours (SAMU, pompiers, médecins, etc.) et à leurs décisions.

La Société La Poste services à la personne ne peut voir sa responsabilité mise en jeu si l'interruption de ses prestations ou leur dysfonctionnement sont dus :

- à une erreur de manipulation du Bénéficiaire lors du déplacement du transmetteur sans l'accord de la Société La Poste services à la personne, ou à son débranchement volontaire ou fortuit du réseau électrique et/ou téléphonique,
- à une omission d'informer La Société La Poste services à la personne du dysfonctionnement de Transmetteur, constatable sur place ou à une information tardive,
- à un usage du transmetteur, d'un des médaillons non conforme aux présentes CGV et aux spécifications prévues par le constructeur dans la notice technique élaborée par le fabricant du Matériel, à toute dégradation du Matériel qui est confié au Bénéficiaire,
- à une occupation de la ligne (téléphone mal raccroché, modem ou fax en cours de transmission, appel en cours sur une autre prise téléphonique, etc.),
- à une dégradation du Matériel par une action extérieure,
- à des informations erronées ou falsifiées ou non mises à jour concernant le Souscripteur ou le Bénéficiaire ou les Contacts de proximité,
- au refus du Bénéficiaire ou celui de la personne à son chevet de suivre les préconisations d'Europ Téléassistance lors d'un appel en interphonie,
- à une indisponibilité, non signalée préalablement, des Contacts de proximité, ou à leurs refus d'intervenir après leurs sollicitations,
- à un problème mettant en cause les installations privatives d'alimentation électrique ou téléphonique ou de desserte du logement du Bénéficiaire ou de la résidence dans laquelle le Bénéficiaire réside,
- aux abonnements et aux réseaux publics et privés d'électricité et de téléphonie,
- à des dysfonctionnements ou des coupures du réseau électrique ou téléphonique auquel l'installation du Bénéficiaire est raccordée,
- à des dysfonctionnements de la Box installée au domicile du Bénéficiaire ou du réseau Internet auquel le Matériel est connecté.

Le Souscripteur reconnaît que la Société La Poste services à la personne et ses Sous-traitants ne sont pas des professionnels de la santé et par conséquent que les prestations délivrées dans le cadre des Visites Facteur et de la Téléassistance ne relèvent pas du domaine médical. Le Souscripteur reconnaît que la Société La Poste services à la personne ne saurait être responsable si l'alerte n'a pas pu être donnée, en raison de circonstances extérieures à la volonté du Facteur.

La Société La Poste services à la personne déclare avoir souscrit une assurance en responsabilité civile dont le Souscripteur peut obtenir une copie de l'attestation sur simple demande adressée par courrier à la Société La Poste services à la personne - 111 boulevard Brune - 75670 PARIS CEDEX 14.

## Article 16 : Droits du Souscripteur

*capital de 100 000 € immatriculée sous le numéro 815 333 802 au RCS de Paris, domiciliée au 111 boulevard Brune - 75670 PARIS CEDEX 14 - TVA FR45 815 333 802 - Code NAF : 8810A - Numéro déclaration SAP 815333802.*

## 16.1 Justificatif fiscal

La Société La Poste services à la personne adressera chaque année un relevé des règlements effectués annuellement au titre du Contrat. Ce relevé fera office de justificatif fiscal permettant de bénéficier d'un crédit d'impôt sur le revenu conformément aux textes en vigueur.

**La personne pouvant bénéficier de ce crédit d'impôt est le Souscripteur, dès lors qu'il remplit les conditions légales, qu'il soit le Bénéficiaire direct des prestations ou que ces prestations bénéficient à un ascendant direct du Souscripteur (père, mère et autres ascendants directs ainsi que les beaux-pères et belles-mères tant qu'il existe une affinité entre le Souscripteur et ces derniers).**

**A titre informatif, les textes relatifs au crédit d'impôt, actuellement en vigueur, prévoient notamment que :**

**Le Souscripteur qui s'abonne au service Veiller sur mes parents pour un ascendant direct (le Bénéficiaire), ne pourra prétendre au crédit d'impôt que si son ascendant est éligible à l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)**

**Le Souscripteur qui s'abonne au service Veiller sur mes parents pour lui-même et qui est donc le Bénéficiaire des prestations, peut prétendre au crédit d'impôt qu'il soit ou non éligible à l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA).**

**Lorsque le Bénéficiaire du service Veiller sur mes parents perçoit une Allocation Personnalisée d'Autonomie, le crédit d'impôt sera imputable sur la part résiduelle des dépenses non couvertes par l'Allocation personnalisée d'Autonomie (APA).**

La Société La Poste services à la personne ne peut être tenue pour responsable de toute évolution législative venant modifier les conditions d'obtention du crédit d'impôt accordé ou le supprimer. Il revient donc au Souscripteur de s'assurer de son éligibilité au crédit d'impôt.

## 16.2 Données à caractère personnel & loi informatique et libertés

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, il est précisé, que les données à caractère personnel concernant le Souscripteur, le Bénéficiaire et les Contacts de proximité recueillies lors de la souscription sont obligatoires pour la gestion des Services souscrits dans le cadre de l'Offre Veiller sur mes parents. A ce titre, elles font l'objet d'un traitement informatique par la Société La Poste services à la personne, et seront transmises à cet effet à La Poste, Europ Téléassistance et Europ Assistance en tant que prestataires, ce qu'acceptent les personnes sur lesquelles portent les données. Elles pourront également être communiquées à des tiers pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires.

En renseignant les données du Bénéficiaire et des Contacts de proximité, le Souscripteur s'engage à respecter les dispositions en matière de protection des données personnelles conformément aux dispositions en vigueur.

Les personnes sur lesquelles portent les données disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes aux données les concernant en écrivant à : La Poste Service à la personne - 111 boulevard Brune - 75670 PARIS CEDEX 14. Ces données sont conservées durant toute la relation commerciale.

Le Souscripteur peut accepter ou s'opposer lors de la contractualisation, via une case à cocher, à l'envoi d'Offres commerciales de la Société La Poste services à la personne et du Groupe La Poste par courrier, SMS ou email.

Par ailleurs, l'ensemble des communications entre le Bénéficiaire et la Centrale d'écoute faisant suite au déclenchement d'une alarme par le Bénéficiaire ainsi que l'ensemble des contacts téléphoniques pris par Europ Téléassistance pour organiser l'assistance et les secours d'urgence font l'objet d'un enregistrement dans le cadre des obligations légales. Le Souscripteur s'engage à avoir informé le Bénéficiaire que l'ensemble des communications interphoniques avec Europ Téléassistance et les communications téléphoniques pour organiser l'assistance, font l'objet d'un enregistrement continu des conversations, conservé par Europ Téléassistance pendant deux (2) mois à compter de la date de l'appel. Le Souscripteur est informé qu'il lui appartient de préciser

aux personnes désignées comme Contacts de proximité que les conversations avec Europ Téléassistance font l'objet d'un enregistrement par Europ Téléassistance pour assurer l'exécution du Service de téléassistance. Leur durée de conservation est de deux (2) mois. Conformément à la Loi Informatique et Libertés modifiée, les Bénéficiaires disposent d'un droit d'accès auprès du service d'Europ Téléassistance.

Europ Téléassistance s'engage à préserver les droits des personnes écoutées, par la mise en place d'une procédure d'accès aux enregistrements strictement encadrée et surveillée.

## Article 17 : Nullité partielle

La nullité ou l'incompatibilité d'une disposition quelconque du Contrat, soit avec une disposition législative ou réglementaire, soit suite à une décision de justice ou de toute autre autorité compétente, n'affectera pas la validité des autres dispositions.

## Article 18 : Cession du Contrat

Le Souscripteur ne peut céder ou transférer le droit résultant, pour lui ou pour le Bénéficiaire, du présent Contrat sans le consentement écrit préalable de la Société La Poste services à la personne.

## Article 19: Force majeure

La responsabilité de chacune des Parties ne peut être engagée en cas de force majeure, telle que reconnue notamment par la jurisprudence en vigueur. La Partie qui invoque la force majeure doit le notifier à l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception. L'exécution des obligations de la Partie empêchée est alors reportée d'une période au moins égale à celle de la durée de la suspension due à cette cause.

Toutefois, au-delà d'un délai de trente jours (30) calendaires d'interruption totale de la prestation pour cause de force majeure, chaque Partie pourra résilier de plein droit le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception envoyée à l'autre Partie.

## Article 20 : Droit applicable et règlement des litiges

### 20.1 Réclamation – Médiation

Pour tout différend relatif à la conclusion, l'exécution ou à la résiliation du Contrat, le Souscripteur peut réaliser une réclamation en écrivant à l'adresse : La Poste services à la personne – 111 boulevard Brune, 75014 Paris.

En cas de réclamation, le Client a la possibilité, si la réponse de la société La Poste services à la personne ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse deux (2) mois après le dépôt de sa réclamation, de saisir le Médiateur du groupe La Poste, Case Postale F 407 - 9 rue du Colonel Pierre Avia - 75757 PARIS CEDEX 15, <http://www.laposte.fr/mediateurdugroupe>, qui est compétent pour tout litige concernant l'ensemble des services couverts par les présentes CGV.

La procédure de médiation est gratuite. Le Médiateur du groupe La Poste peut être saisi par les consommateurs soit directement soit par un intermédiaire (association de consommateurs, avocat, élu, autre médiateur...).



Les relations entre les Parties sont régies par le droit français. Les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation et l'exécution du Contrat. A défaut d'accord amiable entre les Parties, le différend pourra être soumis à tout mode alternatif de règlement des différends ou aux juridictions nationales compétentes.

## **20.2 Preuve en cas de litige**

En cas de litige entre le Souscripteur et ou le Bénéficiaire et la Société La Poste services à la personne sur le contenu et la mise en œuvre de l'abonnement et des prestations, les registres informatisés, enregistrés dans les systèmes informatiques seront considérés comme des preuves de communication et/ou d'envois intervenus entre le Souscripteur et la Société La Poste services à la personne. De même, les données de connexion téléphoniques ou Internet conservées par Europ Téléassistance constitueront des preuves des appels ou échanges entre les parties. La reconnaissance du Souscripteur par son identifiant (numéro de transmetteur associé au Matériel de transmission) communiqué à l'occasion de l'abonnement a valeur d'imputabilité des demandes et transactions effectuées.

Vos contacts

Par téléphone : 01.41.85.97.91 (service gratuit, prix d'un appel) Le

site internet : [www.laposte.fr/veillersurmesparents](http://www.laposte.fr/veillersurmesparents)

## ANNEXE 1 FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat)

A l'attention de la Société La Poste services à la personne, 111 boulevard Brune, 75014 Paris.

Je vous notifie par la présente ma rétractation du Contrat portant sur l'Offre Veiller sur mes parents

Souscrite le : .....  
Nom du Souscripteur : .....  
Adresse du Souscripteur : .....  
Nom du Bénéficiaire : .....  
Adresse du Bénéficiaire : .....

Signature du  
Souscripteur : Date :