

# Conditions Générales des Ventes (CGV)

Version en date du 22 novembre 2018

## PRÉAMBULE

L'Offre Veiller sur mes parents est proposée par la Société La Poste Services à la personne, filiale du Groupe La Poste, SAS au capital de 100 000 € immatriculée sous le numéro 815 333 802 au RCS de Paris, domiciliée au 111 boulevard Brune - 75014 PARIS – 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 (ci-après désignée « Téléassisteuse »).

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 (ci-après désignée « Téléassisteuse »).

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

- via son site Internet (<https://www.laposte.fr/particulier/veiller-sur-mes-parents>)<sup>1</sup> ;
- via un Service client accessible par téléphone au 0 800 000 011 (service gratuit, prix d'un appel).

## ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

- « Activation » : opération réalisée par La Poste Services à la personne dès réception de l'ensemble des informations nécessaires à la réalisation des Services et du paiement et entraînant le démarrage des Services dans les conditions décrites à l'article 4.2 « Activation des Services et délais » ;
- « 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 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 » : ou « Souscripteur » désigne la personne physique qui souscrit l'Offre Veiller sur mes parents auprès de la Société La Poste Services à la personne. Le Client 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 ;
- « 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 ».
- « Contact de proximité » désigne une personne proche géographiquement du Bénéficiaire (de 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 Téléassisteuse 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 (le devis 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 ;

<sup>1</sup> Pour les contrats exécutés en France métropolitaine uniquement.

- « Formule » : désigne l'une des deux Formules disponibles à la souscription : la Formule « visite régulière du facteur » ou la Formule « téléassistance et visite régulière du facteur » ;
- « 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 du lieu d'exécution du contrat 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)<sup>2</sup> ;
- « 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 tout ou partie des prestations comprises dans les Formules de Veiller sur mes Parents ;
- « Service client » désigne le Centre de relation Client de La Poste Services à la Personne. Le Service client est joignable
  - Par courrier électronique, à l'adresse [serviceclient@veillersurmesparents.fr](mailto:serviceclient@veillersurmesparents.fr)
  - Par téléphone, au 0 800 000 011 (service gratuit, prix d'un appel)
    - du lundi au vendredi, de 8h30 à 19h, le samedi de 8h30 à 13h00 hors jours fériés en métropole
    - du lundi au vendredi de 8h30-16h15 et le samedi de 8h30-11h45 à La Réunion
  - Par courrier
    - à La Poste Services à la Personne Veiller sur mes parents TSA 81322 75564 PARIS CEDEX 12 pour les contrats exécutés en métropole
    - La Poste Services à la personne Veiller sur mes parents 2 rue Jules Hermann BP 40101 97805 SAINT DENIS CEDEX pour les contrats exécutés à La Réunion
- « Société » ou « Société La Poste Services à la personne » : société proposant l'Offre Veiller sur mes parents ;
- « Souscripteur » : personne ayant souscrit à l'Offre Veiller sur mes parents dans les conditions définies aux présentes.
- « 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 ; « Téléassistance » : prestations prévues aux articles 9 et suivants ;
- « Téléassiste » : partenaire de La Poste Services à la personne en charge de la téléassistance ;
- « 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.

Le Contrat a pour objet de déterminer les conditions de réalisation des prestations constituant l'Offre Veiller sur mes parents. Deux formules sont proposées au choix :

- La Formule « visite régulière du facteur », intégrant :
  - Une (1) visite hebdomadaire du Facteur ;

<sup>2</sup> La souscription à l'Offre ou les informations sur les tarifs sur le site [www.laposte.fr/veillersurmesparents](http://www.laposte.fr/veillersurmesparents) ne sont toutefois valables que pour les contrats exécutés en France métropolitaine.

- Des visites hebdomadaires optionnelles, dans la limite de cinq (5) visites supplémentaires
- La Formule « téléassistance et visite régulière du facteur »<sup>3</sup>, intégrant :
  - Une (1) visite hebdomadaire du Facteur ;
  - Des visites hebdomadaires optionnelles, dans la limite de 5 visites supplémentaires
  - Un service de téléassistance ;
  - Une mise en relation petits dépannages

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 0 800 000 011 (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.

Le Contrat est valable pour tout Souscripteur résidant en France ou à l'étranger et dont le Bénéficiaire réside en France métropolitaine ou dans les communes suivantes de La Réunion : Saint André (code postal : 97440) Saint Benoit (code postal : 97470) et Sainte Marie (code postal : 97438).

## 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 ;
- Le domicile du Bénéficiaire est accessible par voie carrossable pour permettre aux Facteurs de réaliser les Services.

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 des présentes CGV, il est rappelé à titre informatif que le Souscripteur ou la personne qui règle les factures Veiller sur mes parents peut 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 disposer d'un téléphone portable ou d'une tablette 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<sup>4</sup> et des visites Facteurs sur son espace personnel en ligne sur le site [www.laposte.fr/veillersurmesparents](http://www.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 0 800 000 011 (service gratuit, prix d'un appel), par courrier électronique à l'adresse [serviceclient@veillersurmesparents.fr](mailto:serviceclient@veillersurmesparents.fr) ou sur le site [www.laposte.fr/veillersurmesparents](http://www.laposte.fr/veillersurmesparents).

<sup>3</sup> Pour les contrats exécutés en France métropolitaine uniquement.

<sup>4</sup> Applicable uniquement pour la Formule « téléassistance et visite régulière du facteur ».

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 client au 0 800 000 011 (service gratuit, prix d'un appel), par courrier électronique à l'adresse [serviceclient@veillersurmesparents.fr](mailto:serviceclient@veillersurmesparents.fr) 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) <sup>5</sup>;
- 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 Service client au 0 800 000 011 (service gratuit, prix d'un appel).

Dans le cas où le Souscripteur ne réside pas en France métropolitaine ou à La Réunion mais dispose d'un compte bancaire dans l'espace SEPA, il peut réaliser sa souscription :

- auprès d'un téléconseiller au 0 800 000 011 (service gratuit, prix d'un appel) ;
- en ligne sur <http://www.laposte.fr/veillersurmesparents> <sup>6</sup>.

Dans le cas où le Souscripteur ne réside pas en France métropolitaine ou dans les communes couvertes par les Services à La Réunion et ne dispose pas de compte bancaire dans l'espace SEPA alors il doit impérativement souscrire auprès d'un téléconseiller au 0 800 000 011 (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, 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) <sup>8</sup> ;
- Par téléphone auprès d'un conseiller du Service client au 0 800 000 011 (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 Service client au 0 800 000 011 qui lui adressera un formulaire de souscription. Le Souscripteur devra alors compléter ce formulaire papier et le retourner au service 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) <sup>9</sup> ou le Service client accessible au numéro de téléphone susvisé. Les étapes de pré-souscription et d'Activation peuvent également être réalisées de manière non simultanée.

<sup>5</sup> Pour les contrats exécutés en France métropolitaine uniquement.

<sup>6</sup> Pour les contrats exécutés en France métropolitaine uniquement.

<sup>7</sup> Pour les contrats exécutés en France métropolitaine uniquement.

<sup>8</sup> Pour les contrats exécutés en France métropolitaine uniquement.

<sup>9</sup> Pour les contrats exécutés en France métropolitaine uniquement.

## 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 :
  - La Formule « visite régulière du facteur » ou ;
  - La Formule « téléassistance et visite régulière du facteur »
- Les options (facultatives) :
  - Jusqu'à 5 visites additionnelles par semaine ;
  - Pour la Formule « téléassistance et visite régulière du facteur » uniquement, l'Option second médaillon.
- 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 Service client au 0 800 000 011 (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 le devis qui sera remis au Souscripteur.

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

Pour l'Activation, 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 Téléassisteuse dans l'ordre indiqué par le Souscripteur lorsqu'une intervention ou vérification est nécessaire<sup>10</sup>. 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 cinq (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 cinq (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 cinq (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).

Pour les Formules « visites régulières du facteur » et « téléassistance et visites régulières du facteur », la prestation de Visites Facteur démarre dans un délai de 5 (cinq) à vingt (20) jours après l'activation du Service. Pour la Formule « téléassistance et visites régulières du facteur », une première visite d'un agent de La Poste pour installation du Matériel est réalisée dans un délai de cinq (5) à douze (12) 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 quatre-vingt-dix (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 au devis qui sera remis au Souscripteur par email et sur son espace personnel.

---

<sup>10</sup> Applicable uniquement pour la Formule « « téléassistance et visite régulière du facteur ».

#### 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 Service client vaut adhésion aux présentes Conditions générales de vente et acceptation du devis.

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

- Saisir dans le champ adéquat sur [www.laposte.fr/veillersurmesparents](http://www.laposte.fr/veillersurmesparents)<sup>11</sup>;
- Dicter au conseiller du Service client pour saisie sur son interface ;
- Dicter au chargé de clientèle en bureau de poste pour saisie sur son interface.

#### 4.5. Application mobile, sous Android et iOS

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 comptes rendus des visites Facteurs ainsi que les informations liées au Contrat. Dans le cas de souscription à la Formule « téléassistance et visite régulière du facteur », l'application mobile permet également d'accéder aux remontées d'alerte du Téléassisteuseur<sup>12</sup>. 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 que le besoin a été pris en charge.

#### 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 au 0 800 000 011 (service gratuit, prix d'un appel), par courrier électronique à l'adresse [serviceclient@veillersurmesparents.fr](mailto:serviceclient@veillersurmesparents.fr) 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 <http://www.laposte.fr/veillersurmesparents><sup>13</sup> ou auprès du conseiller du Service client au 0 800 000 011 (service gratuit, prix d'un appel)).

#### 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 du devis. Le Contrat sera à renouveler ensuite chaque année à sa date anniversaire. Deux cas peuvent se présenter selon le mode de paiement du Contrat :

- 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 Service client au 0 800 000 011 (service gratuit, prix d'un appel) ou par courrier électronique à l'adresse [serviceclient@veillersurmesparents.fr](mailto:serviceclient@veillersurmesparents.fr).

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

<sup>11</sup> Pour les contrats exécutés en France métropolitaine uniquement.

<sup>12</sup> Applicable uniquement pour la Formule « téléassistance et visite régulière du facteur ».

<sup>13</sup> Pour les contrats exécutés en France métropolitaine uniquement.

## 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 de la formule et du nombre de Visites choisies par le Souscripteur.

Les tarifs en vigueur du Service sont disponibles :

- En ligne sur [www.laposte.fr/veillersurmesparents](http://www.laposte.fr/veillersurmesparents) <sup>14</sup>;
- 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 Service client au 0 800 000 011 (service gratuit, prix d'un appel) ;
- Par courrier électronique à l'adresse [serviceclient@veillersurmesparents.fr](mailto:serviceclient@veillersurmesparents.fr)

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 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 <sup>15</sup>.

### 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 au format électronique sera délivrée au Souscripteur mensuellement, à l'adresse email de celui-ci indiquée dans le devis.

Le paiement peut être effectué comme indiqué ci-après :

- Par prélèvement automatique mensuel à terme échu. La première (1<sup>ère</sup>) facturation aura lieu le mois suivant la date d'Activation des Services. Les prélèvements ont lieu à douze (12) jours environ à date d'émission de facture. Le montant total TTC annuel de la formule souscrite sera ainsi réglé en douze (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 Service client au 0 800 000 011 (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 <sup>16</sup>.

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 par courrier électronique à l'adresse [serviceclient@veillersurmesparents.fr](mailto:serviceclient@veillersurmesparents.fr).

Sur demande expresse du Souscripteur auprès du Service client au 0 800 000 011 (service gratuit, prix d'un appel) ou par courrier électronique à l'adresse [serviceclient@veillersurmesparents.fr](mailto:serviceclient@veillersurmesparents.fr), 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 quatorze (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.

<sup>14</sup> Pour les contrats exécutés en France métropolitaine uniquement.

<sup>15</sup> Applicable uniquement pour la Formule « téléassistance et visite régulière du facteur ».

<sup>16</sup> Applicable uniquement pour la Formule « téléassistance et visite régulière du facteur ».

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 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 :

- par écrit et pour les contrats exécutés en France métropolitaine à La Poste Services à la personne Veiller sur mes parents TSA 81322 75564 PARIS CEDEX 12 ;
- par écrit et pour les contrats exécutés à La Réunion à La Poste Services à la personne Veiller sur mes parents 2 rue Jules Hermann BP 40101 97805 SAINT DENIS CEDEX ;
- par courrier électronique auprès du Service client de la société La Poste Services à la personne à l'adresse [serviceclient@veillersurmesparents.fr](mailto:serviceclient@veillersurmesparents.fr).

Lorsque le délai de quatorze (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<sup>17</sup> complet et en bon état, via le bon de retour gratuit qu'il recevra par courrier postal à l'adresse suivante dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de sa demande de rétractation à :

- Europ Assistance - 9, Parc d'Activités de la Méditerranée - 34470 PÉROLS ;

Si le Matériel n'est pas retourné dans le délai imparti, une pénalité de cent-soixante (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.

## 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 Service client au 0 800 000 011 (service gratuit, prix d'un appel) ou par courrier électronique à l'adresse [serviceclient@veillersurmesparents.fr](mailto:serviceclient@veillersurmesparents.fr).

Seule la résiliation effective, et non la demande de résiliation, permet l'arrêt de la facturation des Services.

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 Conditions générales de ventes.

### 7.2.1. Pour les résiliation de la Formule « téléassistance et visite régulière du facteur » uniquement

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

Le Matériel devra être retourné à Europ Assistance - 9, Parc d'Activités de la Méditerranée - 34470 PEROLS dans un délai maximum de trente (30) jours après la demande de résiliation.

Le renvoi du Matériel doit être réalisé via le bordereau de 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 le Téléassiste**. À défaut de réception du Matériel susvisé dans le délai maximum de trente (30) jours ou en cas de réception du Matériel endommagé, une pénalité de cent-soixante (160) euros 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.

---

<sup>17</sup> Applicable uniquement pour la Formule « téléassistance et visite régulière du facteur ».



## **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 dans un délai maximal de trente (30) jours à compter de la date d'envoi du courrier de résiliation<sup>18</sup> à Europ Assistance - 9, Parc d'Activités de la Méditerranée - 34470 PEROLS ;

A défaut de réception du Matériel susvisé ou en cas de réception du Matériel endommagé, une pénalité de cent-soixante (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.

Tout comportement du Bénéficiaire empêchant la bonne réalisation des Services par La Poste Services à la personne et le respect des engagements mutuels sera de nature à justifier la résiliation du Contrat dans les conditions prévues à cet article.

Les cas visés concernent notamment, mais sans que cette liste soit exhaustive, les situations suivantes :

- Absence de l'accord du Bénéficiaire préalablement recueilli par le Souscripteur ;
- Rejet manifeste du Service par le Bénéficiaire ;
- Autonomie insuffisante du Bénéficiaire constatée en début de Contrat ou survenue en cours de Contrat.

La société La Poste Services à la personne prendra contact avec le Souscripteur pour l'informer du problème rencontré. 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.

La résiliation du Contrat sera adressée au Souscripteur par lettre recommandée avec avis de réception postal. Sauf disposition contraire exprimée dans la lettre de résiliation, la résiliation prend effet à la date de réception de la lettre par le Souscripteur.

Le Souscripteur devra procéder au renvoi du Matériel d'alarme à ses frais dans un délai de trente (30) jours après la résiliation.

### **7.3.3. Inaccessibilité du domicile du Bénéficiaire**

La bonne réalisation des Services nécessite que le domicile du Bénéficiaire soit accessible par voie carrossable à La Poste Services à la personne.

En cas d'inaccessibilité du domicile par voie carrossable, le Contrat pourra être résilié de plein droit à l'initiative de La Poste Services à la personne sans qu'aucun frais ou indemnité ne soient imputables à cette dernière, dans les conditions prévues à l'article 7.3.2. des CGV.

### **7.3.4. Mise en service impossible de la téléassistance pour la Formule « téléassistance et visite régulière du facteur »**

Dans les cas où les tests prévus aux articles 9.4 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 9.4 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 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 souscrire à la Formule « visite régulière du facteur », sans Téléassistance et sans mise en relation petits dépannages. Dans ce cas, seules les Visites Facteurs seront assurées au tarif de la Formule en vigueur.

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 en demandant la souscription à la Formule « téléassistance et visite régulière du facteur ».

---

<sup>18</sup> Applicable uniquement pour la Formule « « téléassistance et visite régulière du facteur ».

## 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 du devis.

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. Si la signature électronique est impossible, le Bénéficiaire signe un bordereau papier et ses demandes seront retransmises dans les meilleurs délais au Souscripteur soit via l'application mobile, soit par un appel téléphonique du Service client ;
- 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 La Poste Services à la personne 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 Service client au 0 800 000 011 (service gratuit, prix d'un appel) ou par courrier électronique à l'adresse [serviceclient@veillersurmesparents.fr](mailto:serviceclient@veillersurmesparents.fr). 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 au lendemain de la notification effectuée auprès des services susvisés ; 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<sup>19</sup>.

Le Souscripteur bénéficie de deux (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 Service client au 0 800 000 011 (service gratuit, prix d'un appel) ou par courrier électronique à l'adresse [serviceclient@veillersurmesparents.fr](mailto:serviceclient@veillersurmesparents.fr).

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 Service client au 0 800 000 011 (service gratuit, prix d'un appel) ou par courrier électronique à l'adresse [serviceclient@veillersurmesparents.fr](mailto:serviceclient@veillersurmesparents.fr). 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 quinze (15) du mois, la date de fin de la suspension à déclarer est le huit (8) du mois.

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

---

<sup>19</sup> Applicable uniquement pour la Formule « téléassistance et visite régulière du facteur ».

### 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 aux 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 s'il le souhaite donner accès à cette application mobile aux Contacts de proximité choisis et avec l'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 :

- 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 <sup>20</sup>

La prestation de Téléassistance proposée dans la Formule « Téléassistance et visite régulière du facteur » 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 ;

---

<sup>20</sup> Applicable uniquement pour la Formule « téléassistance et visite régulière du facteur ».

- 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. 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 quinze (15) Jours ouvrables (hors dimanche, jours fériés et lundi de Pentecôte) après l'Activation de l'Offre. La Poste appelle le Bénéficiaire dans les trois (3) jours qui suivent l'Activation 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 Service client au 0 800 000 011 (service gratuit, prix d'un appel) ou par courrier électronique à l'adresse [serviceclient@veillersurmesparents.fr](mailto:serviceclient@veillersurmesparents.fr) dans les cinq (5) jours ouvrables 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 onze (11) jours ouvrables, 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 ;

Toute installation qui n'a pas pu être effectuée pour des raisons internes à La Poste donnera droit à un nouveau passage gratuit de celle-ci 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, une installation gratuite sera planifiée. L'agent de La Poste formalise la difficulté et rapporte le Matériel à l'établissement qui se chargera de le retourner. Un nouveau Matériel de téléassistance sera installé par le facteur au domicile du Bénéficiaire.

## ARTICLE 10 : UTILISATION DE LA TÉLÉASSISTANCE <sup>21</sup>

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.

<sup>21</sup> Applicable uniquement pour la Formule « téléassistance et visite régulière du facteur ».

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 0 800 000 011 (service gratuit, prix d'un appel) ou par courrier électronique à l'adresse [serviceclient@veillersurmesparents.fr](mailto:serviceclient@veillersurmesparents.fr).

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 fournis 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 La Poste Services à la personne Veiller sur mes parents TSA 81322 75564 PARIS CEDEX 12.

## **ARTICLE 11 : LA CENTRALE D'ÉCOUTE <sup>22</sup>**

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 dans le devis, 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.

---

<sup>22</sup> Applicable uniquement pour la Formule « téléassistance et visite régulière du facteur ».

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 : CONTROLE ET MAINTENANCE DU MATÉRIEL <sup>23</sup>

Le Téléassisteur, 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 0 800 000 011 (service gratuit, coût d'un appel) ou par courrier électronique à l'adresse [serviceclient@veillersurmesparents.fr](mailto:serviceclient@veillersurmesparents.fr).

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 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 <sup>24</sup>

A l'issue de la prestation pour laquelle 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 cent-soixante (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

<sup>23</sup> Applicable uniquement pour la Formule « téléassistance et visite régulière du facteur ».

<sup>24</sup> Applicable uniquement pour la Formule « téléassistance et visite régulière du facteur ».

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 <sup>25</sup>.

## **ARTICLE 15 : RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ LA POSTE SERVICE À 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 :

- Pour la Formule « téléassistance et visite régulière du facteur » :
  - 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 ;
  - 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 privées 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.
- Pour l'ensemble des Formules, à des informations erronées ou falsifiées ou non mises à jour concernant le Souscripteur ou le Bénéficiaire ou les Contacts de proximité ;

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 :

- pour les Contrats exécutés en France métropolitaine à La Poste Services à la personne Veiller sur mes parents TSA 81322 75564 PARIS CEDEX 12 ;

---

<sup>25</sup> Applicable uniquement pour la Formule « téléassistance et visite régulière du facteur ».

- pour les Contrats exécutés à La Réunion La Poste Services à la personne Veiller sur mes parents 2 rue Jules Hermann BP 40101 97805 SAINT DENIS CEDEX.

## ARTICLE 16 : 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).**

**À 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.

## ARTICLE 17 : PROTECTION DES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

Les données à caractère personnel du Souscripteur, du Bénéficiaire et des 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. Elles font l'objet d'un traitement informatique par la société La Poste Services à la personne, et seront transmises à cet effet à ses partenaires et prestataires dans le cadre uniquement des missions qui leur sont confiées pour l'exécution des Services.

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 données sont conservées pendant toute la durée de la relation commerciale et jusqu'à trois ans à compter de la résiliation des Services.

Conformément à la réglementation applicable en vigueur en matière de protection des données personnelles, les personnes dont les données ont été collectées disposent des droits suivants : droit d'accès, rectification, opposition, d'effacement de limitation du traitement, portabilité pour demander le transfert des données quand cela est possible et disposent des droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données les concernant :

- Par écrit pour les contrats exécutés en France métropolitaine à La Poste Services à la personne Veiller sur mes parents TSA 81322 75564 PARIS CEDEX 12 ;
- Par écrit pour les contrats exécutés à La Réunion à La Poste Services à la personne Veiller sur mes parents 2 rue Jules Hermann BP 40101 97805 SAINT DENIS CEDEX ;
- par courrier électronique à l'adresse [serviceclient@veillersurmesparents.fr](mailto:serviceclient@veillersurmesparents.fr) ;

Par ailleurs, Le Souscripteur peut accepter ou s'opposer lors de la contractualisation, via une case à cocher, à l'envoi de communications commerciales de la part de la société La Poste Services à la personne, de ses partenaires et de La Poste et ses filiales 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 le Téléassiste 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 téléphoniques avec le Téléassiste pour organiser l'assistance, font l'objet d'un enregistrement, conservé par le Téléassiste 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 le Téléassiste font l'objet d'un enregistrement pour assurer l'exécution du Service de téléassistance. Conformément à la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, 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<sup>26</sup>.

Dans le cadre de la politique de protection des données personnelles de La Poste, le Client et le Bénéficiaire pourront, le cas échéant, contacter Madame la Déléguée à la Protection des Données, CP C703, 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 PARIS.

Par ailleurs, en cas de difficulté en lien avec la gestion de leurs données personnelles, le Client et le Bénéficiaire ont le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ou auprès de toute autorité de contrôle compétence.

Le Client et le Bénéficiaire sont informés de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle ils peuvent s'inscrire sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## ARTICLE 18 : 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 19 : 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 20 : 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 21 : DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

### 21.1. Réclamation – Médiation

Pour tout différend relatif à la conclusion, l'exécution ou à la résiliation du Contrat, le Souscripteur peut réaliser une réclamation :

- Par écrit pour les contrats exécutés en France métropolitaine à La Poste Services à la personne Veiller sur mes parents TSA 81322 75564 PARIS CEDEX 12 ;
- Par écrit pour les contrats exécutés à La Réunion à La Poste Services à la personne Veiller sur mes parents 2 rue Jules Hermann BP 40101 97805 SAINT DENIS CEDEX ;
- Auprès d'un conseiller du Service client au 0 800 000 011 (service gratuit, prix d'un appel)
- Par courrier électronique à l'adresse [serviceclient@veillersurmesparents.fr](mailto:serviceclient@veillersurmesparents.fr).

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 D 160 - 9 rue du Colonel Pierre Avia - 75015 PARIS, <https://mediateur.groupelaposte.com>, 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.

### 21.2. 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

---

<sup>26</sup> Applicable uniquement pour la Formule « téléassistance et visite régulière du facteur ».

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.

# ANNEXE 1 FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

**Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat.**

- Par écrit pour les contrats exécutés en France métropolitaine à l'attention de La Poste Services à la personne Veiller sur mes parents TSA 81322 75564 PARIS CEDEX 12 ;
- Par écrit pour les contrats exécutés à La Réunion à La Poste Services à la personne Veiller sur mes parents 2 rue Jules Hermann BP 40101 97805 SAINT DENIS CEDEX ;
- par courrier électronique à l'adresse [serviceclient@veillersurmesparents.fr](mailto:serviceclient@veillersurmesparents.fr).

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 :