Conditions Générales de Vente

Version en date du 19 octobre 2026

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente définissent les relations contractuelles relatives aux Offres de Visite du facteur et de Téléassistance proposés par la société La Poste Services à la personne, filiale du groupe La Poste, SAS au capital de 248 755,38 € immatriculée sous le numéro 815 333 802 au RCS de Paris, domiciliée au 9 rue du colonel Pierre Avia - 75015 PARIS – Numéro déclaration SAP 815333802.

Les services proposés par La Poste Services à la personne sont des services à la personne réalisés en mode prestataire relevant des activités de « Coordination et délivrance de services » et de « Téléassistance et Visio-assistance » au sens de l'article D.7231-1 du Code du travail.

DÉFINITIONS

Les termes et expressions identifiés par une majuscule ont la signification suivante :

Administrateur : personne gérant le Service de Géolocalisation active de l'Offre « Téléassistance en mobilité ». Par défaut, l'Administrateur est le Bénéficiaire, à moins que ce dernier désigne expressément un tiers pour gérer en son nom et pour son compte le Service ;

Bénéficiaire : la personne physique bénéficiant de l'Offre. Le Bénéficiaire peut être le Souscripteur ou être désigné par le Souscripteur ;

Centre de veille et d'assistance : plateau téléphonique au sein duquel des téléopérateurs traitent les alarmes déclenchées par les Bénéficiaires, préviennent les Contacts de proximité et organisent si nécessaire les secours (pompiers, SAMU...). Ils assurent aussi des échanges de convivialité avec les Bénéficiaires en cas de besoin ;

Conditions Générales de Vente ou **CGV** : le présent document. En cas de dispositions contradictoires entre les CGV et le Devis-Contrat, ce sont celles des CGV qui prévaudront ;

Contact(s) de proximité : personne physique proche géographiquement du Bénéficiaire (de 0 à 15 minutes de trajet) qui est susceptible d'intervenir à son domicile en cas de besoin ;

Contact administratif secondaire : personne physique, désignée par le Bénéficiaire, et ayant accepté d'être, dans le cadre du Contrat, le support du Bénéficiaire concernant notamment la gestion administrative de son Contrat ;

Contrat : désigne les CGV, leurs avenants éventuels et l'ensemble des formulaires remplis liés à l'Offre (notamment le Devis-Contrat, le mandat SEPA et le formulaire d'activation du Service de Géolocalisation active) formant conjointement un tout ;

Jour ouvrable : du lundi au samedi inclus, sauf dimanche et jours fériés légaux et lundi de Pentecôte ;

laposte.fr ou **Site Internet** : site internet hébergeant les pages dédiées à l'Offre, accessible sur www.laposte.fr/veillersurmesparents. Les tarifs indiqués sur le Site Internet sont uniquement valables pour la France métropolitaine ;

Offre(s) : les services de Visites du facteur et de Téléassistance ainsi que leurs options commercialisées par La Poste Services à la personne ;

Partenaire(s) : la (les) société(s) habilitée(s) par La Poste Services à la personne à réaliser ou à intervenir dans la réalisation des Offres (notamment La Poste et Europ Téléassistance) ;

Partie(s) : désigne individuellement ou ensemble La Poste Services à la personne d'une part, et le Souscripteur et/ou le Bénéficiaire d'autre part ;

Proche aidant : personne physique, désignée par le Bénéficiaire, ayant accès aux données de géolocalisation du Bipper du Bénéficiaire dans le cadre du Service de Géolocalisation active ;

Services : désignent tout ou partie des prestations comprises dans les Offres ;

Service Client : centre de relation client de La Poste Services à la Personne, dont les coordonnées et horaires d'ouverture figurent à **l'article 4.1 des CGV** ;

Souscripteur : personne physique majeure disposant de la pleine capacité juridique pour souscrire à l'Offre pour son propre compte ou pour le compte d'un tiers Bénéficiaire. Si le Bénéficiaire fait l'objet d'une

mesure de protection juridique avec représentation obligatoire, le Souscripteur doit être le représentant légal du Bénéficiaire ;

Transmetteur : matériel de téléassistance qui permet d'émettre un appel (signal d'alarme) et de dialoguer avec le Centre de veille et d'assistance ;

Téléassistance : désigne indistinctement les Offres de « Téléassistance à domicile » et de « Téléassistance en mobilité » ;

I. Dispositions générales

ARTICLE 1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les modalités de souscription et les conditions d'utilisation des Services proposés par La Poste Services à la personne.

La disponibilité géographique des Offres commercialisées par La Poste Services à la personne varie selon la localisation du domicile du Bénéficiaire :

- Les Offres « Visite du facteur » sont disponibles en France métropolitaine, à La Réunion, en Martinique et en Guadeloupe ;
- Les Offres de Téléassistance sont uniquement disponibles en France métropolitaine.

En souscrivant au Contrat, le Souscripteur reconnaît avoir lu et accepté sans réserve les CGV. Les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la souscription d'une Offre par le Souscripteur.

ARTICLE 2. CONDITIONS D'ACCES AUX OFFRES

Le Souscripteur ainsi que le Bénéficiaire, les Contacts de proximité, les Proches Aidants, le Contact administratif secondaire et l'Administrateur doivent être des personnes physiques majeures.

Le Souscripteur certifie disposer de la capacité juridique pour souscrire le Contrat et des pouvoirs nécessaires pour engager le Bénéficiaire si ce dernier fait l'objet d'une mesure de protection juridique qui impose une représentation. La Poste Services à la personne se réserve le droit de demander tout justificatif nécessaire pour vérifier la situation du Souscripteur.

Le Souscripteur garantit que :

- Le **degré d'autonomie** du Bénéficiaire est suffisant pour permettre la réalisation des Services, notamment pour pouvoir ouvrir la porte 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.

Lors de la souscription à une Offre, le Souscripteur s'engage sur l'honneur à avoir préalablement obtenu **l'accord du Bénéficiaire**, des Contacts de proximité, le cas échéant du Contact administratif secondaire, des Proches Aidants et de l'Administrateur, pour la transmission de leurs coordonnées et la mise en œuvre des Services.

Le Souscripteur s'engage également à transmettre au Service Client, lors de la souscription et au cours du Contrat, toutes les informations nécessaires au bon déroulement des prestations et à maintenir ces informations à jour (notamment les données du Bénéficiaire, les Contacts de proximité et le Contact administratif secondaire). La mise à jour de ces informations peut être réalisée depuis l'espace client en ligne du Souscripteur.

ARTICLE 3. MODALITES DE SOUSCRIPTION A L'OFFRE

La souscription à l'Offre, librement choisie par le Souscripteur, est réalisée en renseignant les informations obligatoires du Devis-Contrat (coordonnées des Souscripteur, Bénéficiaire et Contacts de proximité, choix des Services et données de paiement).

Le Souscripteur garantit à La Poste Services à la personne l'exactitude des données renseignées pendant toute la durée du Contrat, et notamment les numéros de téléphone des Contacts de proximité.

Une fois la souscription à l'Offre effectuée, le Souscripteur reçoit son Contrat :

- Par courrier électronique et/ou via son espace client ;
- A défaut, par courrier envoyé à son adresse postale.

La souscription à l'Offre peut être effectuée :

- **Soit en ligne sur https://www.laposte.fr/veiller-sur-mes-parents :**

Après avoir pris connaissance des caractéristiques des Offres et de leur prix, le Souscripteur sélectionne les Offres et options éventuelles souhaitées et fournit l'ensemble des informations obligatoires du parcours de souscription décrites ci-dessous.

Pour finaliser la souscription, le Souscripteur doit :

- Se créer un compte client La Poste sur laposte.fr conformément aux conditions générales d'utilisation de La Poste ou se connecter à son compte client La Poste s'il en dispose déjà d'un ;
- Valider en ligne son moyen de paiement ;
- Prendre connaissance et accepter par un clic les présentes Conditions Générales de Vente ;
- Après avoir visualisé le récapitulatif de sa commande, valider la souscription en cliquant sur le bouton « Souscrire ».

- **Soit en bureau de poste et /ou par téléphone auprès du Service Client :**

Après avoir pris connaissance des caractéristiques de l'Offre choisie et de son prix, le Souscripteur renseigne au chargé de clientèle du bureau de poste ou au Service Client les informations obligatoires du Devis-Contrat.

Pour finaliser sa souscription, le Souscripteur doit impérativement disposer :

- De l'ensemble des informations obligatoires à renseigner dans le Devis-Contrat ;
- D'un téléphone mobile pour pouvoir valider son moyen de paiement.

Si la souscription ne peut pas être finalisée en bureau de poste ou par téléphone, le Souscripteur doit envoyer le Devis-Contrat et le mandat SEPA dument complétés et signés par courrier ou par courrier électronique au Service client dont les coordonnées figurent ci-dessous.

ARTICLE 4. INFORMATIONS GENERALES SUR LE FONCTIONNEMENT DES SERVICES

4.1. Coordonnées du Service Client

Le Service Client est joignable :

- Par courrier électronique, à l'adresse : serviceclient@veillersurmesparents.fr
- Par téléphone, au 0 800 000 011 (service et appel gratuits depuis la France métropolitaine, la Réunion, la Martinique et la Guadeloupe)
- Par courrier :
  - Pour les Contrats exécutés en France métropolitaine à : La Poste Services à la personne TSA 81322 75564 PARIS CEDEX 12 ;
  - Pour les Contrats exécutés à La Réunion à : La Poste Services à la personne 2 rue Jules Hermann BP 40101 97805 SAINT DENIS CEDEX ;
  - Pour les Contrats exécutés en Martinique et en Guadeloupe à : La Poste Services à la personne SERVICE CONSOMMATEUR ZONE ANTILLES GUYANE – 3631 RUE EUVREMONT GENE – BERGEVIN 97110 POINTE-A-PITRE.

4.2. Désignation de Contacts de proximité

Le Souscripteur est seul habilité à désigner les Contacts de proximité en contactant le Service Client ou en se rendant dans son espace client en ligne(http://www.laposte.fr/veillersurmesparents).

4.3. Application mobile Veiller sur mes parents

Une application mobile, nommée « Veiller sur mes parents », destinée aux Souscripteur et Contact(s) de proximité, est disponible au téléchargement sur les plateformes Android et iOS.

L'application mobile permet d'accéder aux informations liées au Contrat et à certaines fonctionnalités des Services.

4.4 Espace client du Souscripteur

Un espace client en ligne est disponible pour le Souscripteur à l'adresse suivante : http://www.laposte.fr/veillersurmesparents.

L'espace client permet notamment au Souscripteur :

a) D'accéder aux informations relatives à son Contrat ;

b) D'accéder aux informations relatives au Bénéficiaire, aux contacts de proximité, aux Proches aidants et à l'Administrateur de l'option Géolocalisation active de la Formule Liberté ;

c) De modifier la liste des Contacts de proximité, le n° de téléphone du Bénéficiaire, les coordonnées du Souscripteur s'il n'est pas le Bénéficiaire ;

d) De modifier son abonnement au Service souscrit et les éventuelles options ;

e) De suspendre la facturation selon les conditions définies à **l'article 6.6 des CGV** ;

f) De résilier son Contrat selon les conditions définies à **l'article 7.2 des CGV**.

Le Souscripteur se connecte à son espace client avec l'identifiant et le mot de passe de son compte client La Poste. S'il n'en dispose pas, il doit se créer un compte client La Poste en utilisant l'adresse email déclarée au moment de la souscription

4.5. Absence et changement d'adresse du Bénéficiaire

(a) Absence du Bénéficiaire

Le Souscripteur doit informer sans délai le Service Client (**voir coordonnées à l'article 4.1 des CGV**) de toute absence du Bénéficiaire de son domicile d'une durée supérieure à 24 heures et lui communiquer la date de début d'absence.

(b) Changement d'adresse

En cas de changement d'adresse définitif ou temporaire du Bénéficiaire :

- Les Services de Téléassistance Essentielle et les offres Visite du facteur sont exécutés à l'adresse du domicile principal déclaré au contrat et ne peuvent pas être transférés à une autre adresse. Dans le cas d'un changement d'adresse définitif (ex : déménagement), ils doivent être résiliés dans les conditions de l'article 7.2 des CGV et souscrits à la nouvelle adresse si le Bénéficiaire souhaite toujours en bénéficier ;
- Les Services de Téléassistance Simplicité et Liberté et leurs options peuvent fonctionner en transférant le matériel à la nouvelle adresse temporaire, ou définitive du Bénéficiaire sous réserve d'en informer le Service Client (voir coordonnées à **l'article 4.1**, **des CGV**) en lui communicant les informations nécessaires suivantes :
  - L'adresse temporaire, ou définitive du Bénéficiaire ;
  - Les Contacts de proximité de son lieu de séjour temporaire ou de sa nouvelle adresse ;
  - La date effective de son arrivée à son lieu de villégiature ou à son nouveau domicile principal ;
  - En cas de changement d'adresse temporaire, la date de retour du Bénéficiaire à son domicile principal.

  Par exception, l'option Présence facteur, ne peut pas être transférée dans le cas d'un changement temporaire d'adresse.

ARTICLE 5. DATE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

Le Contrat prend effet à la date de souscription du Contrat, indiquée dans l'annexe du Devis-Contrat.

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée sans période minimale d'engagement, et pourra être résilié dans les conditions de **l'article 7 des CGV**.

ARTICLE 6. CONDITIONS FINANCIERES

6.1. Dispositions générales

Les prix et les modalités de paiement des Offres sont détaillés dans le Devis-Contrat qui précise :

- Le tarif mensuel ou annuel de l'abonnement au(x) Service(s) souscrits et aux options éventuelles souscrites ;
- Les frais d'installation du matériel de Téléassistance, dus à chaque fois que l'installation d'un matériel de Téléassistance par le Facteur est requise ;
- Pour les Contrats avec la Formule « Simplicité » : les frais d'envoi à domicile du matériel de Téléassistance.

Tout mois commencé est dû.

Les prix des abonnements (hors frais d'installation) sont éligibles au crédit d'impôt de 50% applicable aux services à la personne dans les conditions définies par l'article 199 sexdecies du code général des impôts.

La résiliation du Contrat rend immédiatement exigible l'ensemble des sommes dues par le Souscripteur.

6.2. Tarif des Offres

Les tarifs des Offres et des options éventuelles en vigueur sont disponibles :

- En bureau de poste ;
- Par téléphone au 0 800 000 011 (service et appel gratuits) ;
- Sur le Site Internet.

Les tarifs sont indiqués hors taxes et toutes taxes comprises.

Les tarifs sont susceptibles d'évoluer à tout moment. En cas d'évolution, La Poste Services à la personne en informera au préalable les Souscripteurs, ce dernier restant libre de les refuser en résiliant le Contrat, conformément à **l'article 7.2 des CGV**.

Pour la Téléassistance à domicile Formule Essentielle, en cas de branchement du Transmetteur à une ligne de téléphone fixe, les coûts des communications découlant des tests cycliques de fonctionnement, des appels d'urgence et des appels techniques émis par le Transmetteur branché sur une ligne téléphonique RTC ne sont pas inclus dans le prix de l'Offre ; ils seront facturés au Bénéficiaire par son opérateur de télécommunications.

6.3. Modalités de facturation

Les factures sont délivrées au Souscripteur sous format électronique à l'adresse email qu'il a renseignée. Sur demande expresse adressée au Service Client, une copie de la facture en format papier sera envoyée à l'adresse postale du Souscripteur.

La facturation mensuelle : démarre au premier jour du mois suivant la date de conclusion du Contrat. Toute facture du mois en cours est transmise au Souscripteur au début du mois suivant. En cas de changement de formule en cours de Contrat demandée par le Souscripteur, le nouveau tarif sera appliqué sur la facture du mois suivant la demande de changement de formule.

La facturation annuelle : est remise à la souscription du Contrat pour l'année à venir, puis tous les ans avant chaque date d'anniversaire du Contrat. En cas de changement de formule en cours de Contrat demandée par le Souscripteur, le nouveau tarif sera applicable à compter du mois suivant la demande de changement de formule. Le différentiel de tarif donnera lieu à l'émission d'une nouvelle facture à régler pour la période de l'année en cours restant à courir ou d'une facture d'avoir.

Les frais d'installation du matériel de téléassistance sont facturés le mois de l'installation effective du Matériel.

En cas de souscription à la « Formule Simplicité », les frais d'envoi du matériel de téléassistance sont facturés le mois de validation du Contrat.

6.4. Modalités de paiement

Le paiement est effectué, soit :

- **Par prélèvement automatique mensuel** à terme échu sur le compte bancaire, au plus tard le 15 de chaque mois. Le premier prélèvement a lieu le deuxième mois suivant la date de souscription de l'Offre.

  - Par paiement annuel par carte bancaire, auprès du Service Client au 0 800 000 011 (service et appel gratuits), lors de la souscription au Contrat puis à chaque date d'anniversaire du Contrat. Le montant total TTC payé correspond à douze (12) mois d'abonnement au(x) Service(s) souscrit(s) et, le cas échéant, aux frais d'installation du matériel de Téléassistance.

Les données bancaires sont conservées conformément aux dispositions légales en vigueur.

6.5. Incidents de paiement

En cas d'incident de paiement (tels que notamment le rejet d'un prélèvement), La Poste Services à la personne se réserve le droit à sa discrétion soit de suspendre tout ou partie des Services sans qu'aucune indemnité ne puisse lui être demandée à ce titre, après notification préalable au Souscripteur par tout moyen, soit de résilier le Contrat dans les conditions prévues à **l'article 7.3.a des CGV.**

La régularisation des impayés permettra la reprise des Services, sauf en cas de résiliation du Contrat.

En cas de résiliation, les sommes ayant fait l'objet d'un rejet de prélèvement restent dues par le Souscripteur.

6.6. Suspension de la facturation à l'initiative de La Poste Services à la personne

En cas d'empêchement d'exécution des Services :

La facturation est suspendue pendant la durée de suspension du Contrat, et au maximum pendant quatre (4) semaines, en raison de l'impossibilité pour La Poste Services à la personne d'exécuter les Services du fait du comportement ou d'une situation propre au Bénéficiaire, tels que précisés à **l'article 7.3.b des CGV**. Passé ce délai, le Contrat pourra être résilié de plein droit par La Poste Services à la personne conformément à **l'article 7.3.b** sans qu'aucune indemnité ne puisse lui être demandée à ce titre.

ARTICLE 7. DROIT DE RÉTRACTATION ET RÉSILIATION

7.1. Rétractation

7.1. Exercer votre droit de rétractation

Vous disposez d'un délai de rétractation de quatorze (14) Jours calendaires. Ce délai commence à compter du lendemain du jour de votre souscription au Service. Vous pouvez exercer ce droit gratuitement et sans avoir à vous justifier.

Si le Service commence avant la fin du délai de quatorze (14) jours, vous pouvez quand même exercer votre droit de rétractation jusqu'à la fin de ce délai. Dans ce cas, votre abonnement ne vous sera pas facturé. Le cas échéant, les frais d'installation ou d'envoi du Matériel de Téléassistance déjà facturés vous seront remboursés.

Vous pouvez nous notifier votre rétractation de plusieurs façons :

- En ligne depuis votre espace client, via le bouton « Me rétracter » ;
- Par email, en envoyant au Service Client le formulaire de rétractation dont le modèle figure en annexe ou un message qui exprime clairement votre volonté de vous rétracter ;
- Par courrier recommandé envoyé au Service Client, en utilisant le même formulaire ou un message qui exprime clairement votre volonté de vous rétracter.

Les **coordonnées du Service Client sont indiquées à l'article 4.1 des CGV**.

En cas de rétractation d'un Service de Téléassistance, le Bénéficiaire devra restituer le Matériel. Le Matériel devra être renvoyé à l'aide d'un bon de retour prépayé dans les conditions prévues à **l'article 2.6 - Partie II des CGV**.

7.2. Résiliation à l'initiative du Souscripteur ou de ses ayants droits

Le Souscripteur peut résilier son Contrat à tout moment et gratuitement en adressant sa demande au Service Client par courrier électronique, ou par téléphone ou bien directement depuis son espace client

En cas de décès du Bénéficiaire Souscripteur, les ayants droits peuvent résilier le Contrat dans les mêmes conditions.

7.3. Résiliation à l'initiative de La Poste Services à la personne

La Poste Services à la personne peut résilier le Contrat pour un des motifs identifiés ci-après.

La résiliation est notifiée au Souscripteur par lettre recommandée avec avis de réception postal par La Poste Services à la personne.

a) Résiliation pour non-paiement des Services

En cas de non-paiement des Services, La Poste Services à la personne peut résilier le Contrat de plein droit quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception restée infructueuse et se réserve le droit d'enclencher une procédure de recouvrement.

b) Résiliation liée à la situation du Bénéficiaire

Tout comportement ou situation du Bénéficiaire empêchant la bonne réalisation des Services par La Poste Services à la personne est 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 d'accord du Bénéficiaire ou rejet manifeste du Service par le Bénéficiaire ;
- Autonomie insuffisante du Bénéficiaire ;
- Utilisation disproportionnée ou inadéquate du Matériel de Téléassistance entrainant une sollicitation excessive de la centrale d'écoute ou l'intervention injustifiée des services de secours ;
- Inaccessibilité du domicile du Bénéficiaire par voie carrossable ;
- Insalubrité du domicile du Bénéficiaire ne permettant pas la réalisation des Visites du Facteur dans des conditions normales.

La Poste Services à la personne prendra contact avec le Souscripteur pour l'informer du problème rencontré avec le Bénéficiaire et suspendra le Service et sa facturation pendant une durée maximum de quatre (4) semaines. Faute pour les Parties de trouver une solution permettant la bonne exécution des Services, le Contrat pourra être résilié de plein droit et sans préavis à l'initiative de La Poste Services à la personne par tout moyen, sans qu'aucun frais ou indemnité ne soient dues par cette dernière au Souscripteur à ce titre.

c) Mise en service impossible de la Téléassistance au domicile du Bénéficiaire

La Poste Services à la personne peut résilier le Contrat :

- Si la mise en service prévue **aux articles 10 des CGV** s'avère techniquement impossible, en raison de la survenance d'une cause non imputable à La Poste Services à la personne. Dans ce cas, les frais d'installation seront facturés ;
- Si l'installation électrique ou téléphonique du domicile du Bénéficiaire ne permet pas d'installer correctement le Matériel de Téléassistance de manière à garantir son bon fonctionnement et la sécurité du Bénéficiaire.

7.4. Date et effets de la résiliation

Date de la résiliation :

La résiliation du Contrat est effective :

- **Pour la Visite du facteur** :
  - En cas de résiliation par le Souscripteur : à la date d'envoi de la demande de résiliation du Souscripteur par lettre recommandée ou par courrier électronique au Service client à l'adresse précisée à **l'article 4.1 des CGV** , ou depuis son espace client ;

    En cas de résiliation par La Poste Services à la personne : A la date d'envoi de la lettre ou du courrier électronique par le Souscripteur, sauf disposition contraire.
- **Pour la Téléassistance** : A compter de la date de réception du matériel de Téléassistance qui est à retourner sous trente (30) jours calendaires dans les conditions prévues à **l'article 2.6 de la partie II. Téléassistance des CGV** ou, à l'issue de ce délai, si le matériel n'a pas été restitué (auquel cas le Souscripteur s'expose à payer les pénalités prévues à cet **article**).

La résiliation des **options de Téléassistance** est effective sans frais et sans délai en contactant le Service Client (coordonnées à **l'article 4.1 des CGV**).

Effets de la résiliation :

A compter de la date de fin du Contrat, la fourniture des Services cessera et le Souscripteur et le Bénéficiaire ne pourront plus bénéficier des Services offerts dans le cadre du Contrat.

En cas de paiement mensuel des Services, le paiement étant réalisé à terme échu, le dernier prélèvement sera effectué au début du mois suivant la date effective de résiliation.

En cas de paiement annuel des Services, les périodes pour lesquelles l'abonnement n'aura pas été réalisé seront remboursées au prorata au Souscripteur qui aura préalablement fourni un RIB (tout mois commencé étant dû).

ARTICLE 8. RESPONSABILITÉ DU SOUSCRIPTEUR

Le Souscripteur 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 La Poste Services à la personne, sauf à justifier de l'existence d'un vice tel que défini par les dispositions de l'article 1641 du Code civil ou L. 217-1 et suivants du Code de la consommation.

Le Souscripteur demeurera 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 Poste Services à la personne.

ARTICLE 9. RESPONSABILITÉ DE LA POSTE SERVICES À LA PERSONNE

La Poste Services à la personne s'engage dans la limite de son obligation de moyens, à fournir les Services dans les conditions prévues au Contrat. La Poste Services à la personne met en place les moyens nécessaires au bon fonctionnement des Services, et fera ses meilleurs efforts pour prendre les mesures nécessaires au maintien de leur continuité et de leur qualité.

Aucune responsabilité de La Poste Services à la personne ne pourra être engagée par le Souscripteur en cas :

- De non-respect par le Souscripteur de ses obligations contractuelles précisées dans le Contrat ;
- De faute du Souscripteur, du Bénéficiaire, des Contacts de proximité, de l'Administrateur, des Proches aidants ou d'un tiers ;
- Du fait d'événements constitutifs de force majeure, tels que reconnus par la loi et la jurisprudence françaises ;
- De dommages causés du fait d'informations ou de déclarations inexactes, incomplètes ou fausses renseignées par le Souscripteur ou non mises à jour ;
- D'utilisation des Services par le Souscripteur, le Bénéficiaire, les Contacts de proximité, les Proches aidants et l'Administrateur de manière non conforme au Contrat, aux instructions communiquées lors de l'installation du Matériel, et à la réglementation en vigueur ;
- De non-respect des notices d'utilisation du Matériel ou d'utilisation non conforme aux caractéristiques techniques ;
- De dégradations volontaires ou involontaires du Matériel, accidents de toutes sortes affectant le Matériel ou les réseaux téléphonique ou électrique, tels que choc, surtension, foudre, inondation, incendie, et leurs conséquences et d'une manière générale, tous les événements qui résultent d'une utilisation ou d'une situation anormale ;
- D'omission d'information à La Poste Services à la personne quant au dysfonctionnement de matériel, constatable sur place, ou à une information tardive ;
- D'occupation de la ligne du Bénéficiaire empêchant le bon fonctionnement de la Téléassistance (tels que notamment : téléphone mal raccroché, modem ou fax en cours de transmission, appel en cours sur une autre prise téléphonique, etc.) ;
- De refus du Bénéficiaire ou de la personne qui l'accompagne de suivre les préconisations du Centre de veille et d'assistance ;
- Des dommages indirects pouvant être subis par le Souscripteur et le Bénéficiaire ;
- D'intervention des secours (SAMU, pompiers, médecins, ...) dans les conditions prévues au Contrat ;

- De défaillance de toute nature (coupure, dysfonctionnement, mauvaise réception…), et pour quelque cause que ce soit, des réseaux électriques, téléphoniques, mobiles (GPRS/GSM) et/ou Internet auxquels est raccordé le matériel.

Le Souscripteur reconnaît que La Poste Services à la personne et ses Partenaires ne sont pas des professionnels de santé et par conséquent les prestations Téléassistance classique et Téléassistance en Mobilité ne relèvent pas du domaine médical.

Le Souscripteur reconnaît que dans le cadre du service de Visite du facteur, 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 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 au Service Client.

ARTICLE 10. JUSTIFICATIF FISCAL

La Poste Services à la personne adressera au plus tard le 31 mars de l'année N+1 au Souscripteur un relevé des règlements effectués pour l'année N au titre du Contrat. Ce relevé fera office d'attestation fiscale permettant au Souscripteur de bénéficier du crédit d'impôt applicable aux services à la personne dans les conditions de l'article 199 sexdecies et de justificatif fiscal à conserver en cas de contrôle.

D'après les textes actuellement en vigueur, le crédit d'impôt bénéficie au Souscripteur ou à la personne qui supporte effectivement les sommes réglées au titre du Contrat, dès lors que les Services sont réalisés au domicile :

- Du Souscripteur (cas du Souscripteur Bénéficiaire) ; ou
- Du Bénéficiaire dès lors :
    - Qu'il est un ascendant direct du Souscripteur (parents, grands-parents, arrière-grands-parents, beaux-parents…) ; et
    - Qu'il est éligible à l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), même s'il ne la perçoit pas.

Lorsque le Bénéficiaire du (ou des) Service(s) perçoit l'APA, le crédit d'impôt sera imputable sur la part résiduelle des dépenses pour le(s) Service(s) non couverts par l'APA.

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, son montant ou le supprimer. Il revient donc au Souscripteur de s'assurer de son éligibilité au crédit d'impôt.

ARTICLE 12. PROTECTION DES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

Les données à caractère personnel recueillies font l'objet d'un traitement dont le responsable est La Poste Services à la personne conformément à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.

Elles sont traitées pour :

- La fourniture des prestations et la réalisation d'analyses des ventes. Ces données sont nécessaires à l'exécution du Contrat. Elles seront conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle et supprimées définitivement de nos bases 5 ans après la résiliation du Contrat-sauf obligation légale liée à la prescription. Ces données sont obligatoires. A défaut, le Contrat ne pourra pas être signé.
- La promotion et la présentation de l'Offre de La Poste Services à la personne, l'envoi d'email suite à une demande de recevoir la brochure des Services Séniors du Groupe La Poste et l'envoi de communications commerciales pour les Offres de La Poste Services à la personne, ses partenaires et La Poste par email. Le consentement est nécessaire au traitement de ces données, qui seront conservées pendant une durée de 13 mois à compter de l'issue du dernier contact à l'initiative de la personne.

En renseignant les données du Bénéficiaire et des Contacts de proximité, des Contacts administratifs secondaires, de l'Administrateur et des Proches aidants, le Souscripteur s'engage à avoir préalablement informé ces personnes des informations communiquées.

Les données sont destinées aux services internes de La Poste Services à la personne et à ses sous-traitants.

Toute personne concernée par le traitement (Le Souscripteur, le Bénéficiaire, le Contact de proximité, le Contact administratif secondaire, le Proche aidant, l'Administrateur) dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement de ses données et d'un droit d'opposition et de limitation de leur traitement. Il peut faire une demande de portabilité pour les données fournies

Ces droits peuvent être exercés par la personne concernée, en précisant ses nom, prénom, adresse postale, numéro du Contrat VSMP en s'adressant : :

- Par courrier, selon le lieu d'exécution du Service :
    - France métropolitaine, à La Poste Services à la personne TSA 81322 75564 PARIS CEDEX 12 ;
    - La Réunion, à La Poste Services à la personne 2 rue Jules Hermann BP 40101 97805 SAINT DENIS CEDEX ;
    - Martinique et Guadeloupe, La Poste Services à la personne –- SERVICE CONSOMMATEUR ZONE ANTILLES GUYANE – 3631 RUE EUVREMONT GENE – BERGEVIN 97110 POINTE-A-PITRE
- Par courriel à l'adresse serviceclient@veillersurmesparents.fr ;

Toute personne concernée par le traitement peut à tout moment retirer son consentement lorsque celui-ci a été préalablement donné.

Elle, peut aussi donner des instructions relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après son décès en désignant notamment une personne qui aura vocation à les exécuter.

Pour toute question en lien avec la gestion de vos données, ou en cas de difficulté à ce sujet : le Délégué à la Protection des Données du Groupe La Poste - CP Y412 - 9 rue du Colonel Pierre Avia 75015 PARIS

Pour les formules comprenant un Service de Téléassistance classique ou de Téléassistance en mobilité, l'ensemble des communications entre le Bénéficiaire et le Centre de veille et d'assistance faisant suite au déclenchement d'une alarme par le Bénéficiaire ainsi que l'ensemble des contacts téléphoniques pris par le Centre de veille et d'assistance, notamment avec les contacts de proximité, pour organiser l'assistance et les secours d'urgence font l'objet d'un enregistrement dans le cadre de ses obligations légales. Chaque enregistrement est conservé pendant deux (2) mois à compter de la date de l'appel. Le Souscripteur s'engage à avoir informé le Bénéficiaire et les contacts de proximité des conditions d'enregistrement de leurs communications téléphoniques avec le Centre de veille et d'assistance. Conformément à la règlementation en matière de protection des données à caractère personnel, les Bénéficiaires disposent d'un droit d'accès auprès du La Poste Services à la personne qui s'engage à préserver les droits des personnes écoutées, par la mise en place d'une procédure d'accès aux enregistrements strictement encadrée.

En cas de difficulté en lien avec la gestion de ses données à caractère personnel, la personne concernée peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Le Souscripteur 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.

ARTICLE 12. NULLITÉ PARTIELLE

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

ARTICLE 13. 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 Poste Services à la personne.

ARTICLE 14. FORCE MAJEURE

La responsabilité des Parties ne peut être engagée en cas de force majeure.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les cas suivants lorsqu'ils affectent le lieu d'exécution des Services ou tout lieu depuis lequel ils sont exécutés :

- Les incendies, les tempêtes, la foudre, les grèves, les inondations, les tremblements de terre,
- Les attentats, les explosions, les guerres, les opérations militaires ou troubles civils,
- Les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, l'arrêt de fourniture d'énergie,

- Les restrictions ou perturbations de circulation empêchant ou rendant plus difficile la desserte du domicile du Bénéficiaire,
- La saturation, la défaillance ou la perturbation, quel qu'en soit le motif, des installations électriques privatives d'alimentation d'électricité ou de la connexion permanente de la ligne téléphonique ou du réseau GSM/GPRS, ainsi qu'un dysfonctionnement des réseaux publics de distribution d'électricité,
- Les variations du courant des lignes électrique ou téléphonique, résultant et/ou provoquant des interférences de toutes sortes, d'origine électrique, radioélectrique ou électromagnétique,
- Toute décision d'une autorité publique non imputable à La Poste et empêchant la réalisation des Services,
- Les épidémies, pandémies et crises sanitaires,
- Le blocage des communications électroniques, y compris des réseaux de communications électroniques, non prévisible par La Poste, remettant en cause les normes et standards de sa profession.

La Partie qui se prévaut d'un cas de force majeure en informera l'autre par tout moyen.

Le Service sera suspendu pendant la durée de l'empêchement.

La Poste Services à la personne s'efforcera de reprendre la fourniture du Services dans les meilleurs délais.

En cas de suspension d'une durée supérieure à trente (30) jours calendaires, chaque Partie peut résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressé à l'autre Partie.

ARTICLE 15. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

15.1. Réclamation – Médiation

Le Contrat est soumis au droit français.

En cas de contestations sur l'application, l'interprétation ou l'exécution du Contrat, les Parties s'efforceront de trouver une solution amiable à leur différend. Le Souscripteur peut adresser sa réclamation au Service Client par courrier, par téléphone ou par courrier électronique (voir coordonnées à **l'article 4.1 des CGV**).

Tout Souscripteur qui souhaite un réexamen de son dossier à l'issue de sa réclamation initiale peut former un recours, dans les mêmes conditions que la réclamation initiale.

Le Souscripteur à la possibilité, si la réponse de 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 :

- Par courrier à l'adresse :

Médiateur de la Consommation du Groupe La Poste

Case Postale Y 812

5 rue du Colonel Pierre Avia

75757 PARIS CEDEX 15

- Ou directement sur le site internet : https://mediateur.groupelaposte.com.

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…).

15.2. Preuve en cas de litige

En cas de litige entre le Souscripteur et ou le Bénéficiaire et 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 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.

II. Téléassistance

ARTICLE 1 : DESCRIPTION DES OFFRES DE TELEASSISTANCE

Les Offres de Téléassistance comprennent respectivement :

- L'abonnement mensuel à la Téléassistance qui inclut :
  - La mise à disposition, et la maintenance du matériel de Téléassistance
  - Un service de veille et d'assistance.
- L'installation et l'aide à la prise en main du matériel au domicile du Bénéficiaire, optionnelles dans le cas des Contrats de la Formule Simplicité

1.1. Désignation d'un contact de proximité

La souscription à une Offre de téléassistance nécessite la désignation par le Souscripteur d'au moins un Contact de proximité.

Le(s) Contact(s) de proximité sont contactés par un téléopérateur du Centre de veille et d'assistance dans l'ordre indiqué par le Souscripteur lorsqu'une intervention ou vérification est nécessaire.

1.2. Désignation d'un Contact administratif secondaire

Dans le cas où le Souscripteur est aussi le Bénéficiaire, il peut, s'il le souhaite, désigner un Contact de proximité principal, qui, s'il accepte, pourra être amené notamment à :

- Lui apporter un support concernant la gestion administrative de son Contrat ;
- Figurer en copie des envois concernant le Contrat du Bénéficiaire ;
- Être contacté afin d'être présent au domicile du Bénéficiaire dans le cadre des opérations d'installations ou de remplacement de matériel.

Le Souscripteur est seul habilité à désigner, modifier ou supprimer ce Contact administratif secondaire en contactant le Service Client.

1.3. Condition au bon fonctionnement du matériel de Téléassistance

Téléassistance à domicile Formule « Essentielle » :

L'installation électrique du domicile du Bénéficiaire doit être conforme aux normes de sécurité en vigueur.

La prise électrique où sera branchée le Transmetteur doit être à proximité immédiate de la box Internet ou de la ligne téléphonique analogique du domicile du Bénéficiaire et être accessible sans nécessiter de déplacer des effets personnels du Bénéficiaire, du mobilier lourd ou de mettre en place d'une rallonge électrique.

L'abonnement téléphonique du Bénéficiaire ne doit faire l'objet d'aucune restriction d'appel pendant toute la durée du Contrat. En outre, le Souscripteur s'engage à informer sans délai le Service Client de toute coupure de l'alimentation électrique et/ou téléphonique de son domicile par téléphone ou par courrier électronique aux coordonnées précisées à **l'article 4.1 des dispositions générales**.

Si, en cours de Contrat le Bénéficiaire modifie son abonnement téléphonique (changement de numéro de téléphone ou de technologie), le Souscripteur doit en informer, sans délai, le Service client aux coordonnées précisées à **l'article 4.1 des dispositions générales**. Si cette modification entraîne la suppression d'une ligne RTC et l'installation au domicile d'une box Internet, ou d'un changement de box Internet, La Poste Services à la personne procédera à une nouvelle installation payante du Matériel et effectuera les tests nécessaires pour assurer la qualité du Service. Le Souscripteur est informé que toute modification du Contrat téléphonique du Bénéficiaire sans information préalablement communiquée à La Poste Services à la personne pourra entraîner une impossibilité pour celle-ci d'assurer le Service de Téléassistance sans que cela ait un impact sur la facturation.

Téléassistance à domicile Formule « Simplicité » :

Le domicile du Bénéficiaire doit être connecté au réseau de téléphonie mobile pour activer le Service.

Pour fonctionner, le matériel doit être branché à une prise électrique. En cas de coupure électrique, le matériel dispose d'une autonomie de 3 jours maximum.

Téléassistance en mobilité Formule Liberté :

Le domicile du Bénéficiaire doit être connecté au réseau de téléphonie mobile pour activer le Service.

En extérieur, le Bipper fonctionne uniquement dans les zones couvertes par le réseau téléphonique mobile (hors zones blanches). Aussi, il appartient au Bénéficiaire de s'assurer de la bonne qualité du réseau téléphonique mobile là où il se trouve.

Pour fonctionner, le Bipper doit être régulièrement rechargé sur son socle branché a une prise électrique.

ARTICLE 2. MATERIEL DE TELEASSISTANCE

2.1. Mise à disposition du matériel

Le Contrat inclut la mise à disposition du matériel de Téléassistance. Pendant toute la durée du Contrat, le matériel :

- Est placé sous la responsabilité civile du Souscripteur ;
- Est mis à la disposition du Bénéficiaire pour un usage personnel exclusif

En tout état de cause, le matériel n'est pas la propriété du Souscripteur, ou du Bénéficiaire tiers et devra être restitué à la fin du Contrat.

Le matériel mis à disposition du Bénéficiaire est composé de :

Téléassistance à domicile		**Téléassistance en mobilité**
Formule Essentielle	**Formule Simplicité**	**Formule Liberté**
• Un Transmetteur Luna RTC-IP relié au réseau téléphonique RTC ou à une box Internet et d'un système de communication vocale intégré • Au choix selon l'option souscrite : - Un ou deux médaillon(s), déclencheur d'alarme à distance, avec bracelet élastique et cordon, - Un bracelet détecteur de chute • Un câble téléphonique et d'un câble Ethernet • Une prise gigogne • Un bloc d'alimentation • Une multiprise	• Un Transmetteur Luna 4G disposant d'une carte SIM pour le relier au réseau téléphonique mobile et d'un système de communication vocale intégrée • Au choix selon l'option souscrite : - Un ou deux médaillon(s), déclencheur d'alarme à distance, avec bracelet élastique et cordon, - Un bracelet détecteur de chute • Un bloc d'alimentation • Une multiprise	• Un Transmetteur « Bipper » disposant d'une carte SIM 3/4 G et d'un système intégré de communication vocale • Au choix selon l'option souscrite : - Un médaillon, déclencheur d'alarme à distance, avec bracelet élastique et cordon, - Un bracelet détecteur de chute • Un bloc d'alimentation

2.2. Installation du Matériel par le Facteur

La Poste appelle le Bénéficiaire dans les cinq (5) jours qui suivent la souscription du Contrat afin de convenir d'un rendez-vous d'installation, ou suivant la souscription de l'option d'aide à l'installation du matériel postérieurement à la souscription à la Formule « Simplicité » de la téléassistance à domicile.

L'installation est finalisée une fois :

- Le test de déclenchement manuel de l'alarme qui valide le raccordement effectif du matériel au Centre de veille d'assistance effectué.

Si l'installation n'a pas pu être effectuée lors du premier passage (absence, indisponibilité, etc.), un avis de passage est délivré au Bénéficiaire. Le Souscripteur doit alors obligatoirement programmer un second rendez-vous, en contactant le Service Client au 0 800 000 011 (service et appel gratuits) ou par courrier électronique à l'adresse serviceclient@veillersurmesparents.fr dans les cinq (5) jours ouvrables maximum après la date du premier passage infructueux. Si aucun rendez-vous n'a été pris dans ce délai, le second passage sera automatiquement réalisé le dernier jour du délai de réalisation de la prestation d'installation qui s'étale sur quinze (15) jours ouvrables, premier et deuxième passage compris.

Si l'installation du matériel n'a pas pu être effectuée pour les motifs suivants, la prestation d'installation sera facturée et une nouvelle prestation d'installation de matériel devra être demandée et sera facturée au prix d'une nouvelle prestation d'installation :

- Les branchements ou la Box sont inaccessibles ;
- L'installation électrique et/ou téléphonique est défectueuse ;

Toute installation qui n'a pas pu être effectuée pour des raisons internes à La Poste Services à la personne, notamment en cas de matériel incomplet ou défectueux, ne sera pas facturée. Une nouvelle installation sera planifiée, selon les disponibilités du Bénéficiaire.

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

2.3. Installation autonome du matériel Luna 4G de la Formule « Simplicité » par le Bénéficiaire

Le matériel de téléassistance est envoyé à l'adresse du Bénéficiaire indiquée au Contrat. Il est disponible dans les 48 heures à 72 heures après la date effective de souscription. Des frais d'envoi du matériel sont facturés selon les modalités décrites à **l'article 6.3 des CGV.**

Le Souscripteur s'engage à ce qu'un proche accompagne le Bénéficiaire pour procéder à l'installation du matériel en suivant scrupuleusement les indications fournies dans la brochure d'aide à l'installation insérée dans la boîte d'envoi du matériel. Le proche et le Bénéficiaire pourront également visionner un tutoriel sur Internet accessible à l'adresse **https://laposte.fr/teleassistance-installation-4g**

Pour vérifier le bon fonctionnement du matériel installé, le Bénéficiaire et la personne qui l'accompagne doivent déclencher manuellement l'alarme en appuyant sur le bouton du médaillon, ou, le cas échéant, du bracelet détecteur de chute.

En cas de difficulté à finaliser l'installation, le Souscripteur peut appeler le Service client et, s'il le souhaite, demander à souscrire à l'option d'aide à l'installation et à la prise en main par le Facteur. Cette option peut également être souscrite à chaque changement temporaire d'adresse.

2.4. Frais d'envoi du matériel

Dans le cas d'une installation autonome du matériel de la Formule Simplicité, le matériel de téléassistance est envoyé par colis à l'adresse déclarée du Bénéficiaire. Des frais d'envoi sont facturés à l'émission de la première facture le mois de souscription du Contrat.

Pour toutes les autres formules de téléassistance, ces frais sont aussi facturés en cas de rétractation avant le premier passage du facteur pour l'installation du matériel.

2.5. Contrôle et Maintenance du Matériel

La Poste Services à la personne assure et prend en charge la maintenance technique du Matériel de Téléassistance dans les conditions suivantes.

Le Transmetteur, ainsi que le déclencheur, de la Téléassistance s'autotestent selon une fréquence minimale d'une fois par semaine si le transmetteur est connecté au réseau téléphonique RTC et une fois par jour s'il est connecté à une box Internet ou s'il s'agit d'une Luna 4G de la Formule « Simplicité » ou d'un Bipper 4G de la Formule « Liberté ».

Lorsque le Transmetteur est branché sur une ligne téléphonique RTC et relié à un interrupteur, une alarme technique est envoyée à la centrale d'écoute à chaque action de l'interrupteur (formule « Essentielle »).

Le Bénéficiaire doit signaler tout dysfonctionnement au Service Client.

En cas de dysfonctionnement, le Centre de veille et d'assistance contactera le Bénéficiaire pour effectuer des tests de fonctionnement. Si le dysfonctionnement est confirmé, un nouveau matériel sera installé au domicile du Bénéficiaire selon ses disponibilités.

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 en cas d'évolutions technologiques ou de nouvelles 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 Poste Services à la personne fera parvenir le nouveau matériel au Bénéficiaire dans les conditions prévues à **l'article 2.2 des CGV**.

2.6. Restitution du matériel de Téléassistance

En cas de rétractation ou de résiliation d'un Service de Téléassistance, le matériel mis à la disposition du Bénéficiaire doit être retourné à l'aide du bon de retour prépayé envoyé par La Poste Services à la personne au Bénéficiaire à son adresse postale ou par email dès la réception de la demande de résiliation.

Le matériel doit être retourné :

- **Complètement fonctionnel et en bon état général,** c'est-à-dire relevant d'une utilisation et d'une usure normales,
- Dans un **délai maximum de trente (30) jours calendaires** à compter de la réception du bon de retour transmis par La Poste Services à la personne ;

À défaut de réception du matériel dans le délai de trente (30) jours calendaires précité ou si le matériel n'est pas restitué en bon état, les **pénalités** suivantes sont applicables :

Matériel	Pénalités (en euros TTC)
Formule « Essentielle »	160 €
Formule « Simplicité »	300 €
Formule « Liberté »	240 €
Formule « Essentielle » avec Bracelet détecteur de chute	180 €
Formule « Simplicité » avec Bracelet détecteur de chute	348 €
Formule « Liberté » avec Bracelet détecteur de chute	288 €
Bracelet détecteur de chute	40 €

ARTICLE 3. LE CENTRE DE VEILLE ET D'ASSISTANCE

Le Centre de veille et d'assistance reçoit les alarmes techniques et appels émanant du Matériel de Téléassistance du Bénéficiaire, 24h sur 24 et 7 jours sur 7, et les appels de convivialité.

Si l'état de santé du Bénéficiaire 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, dans les meilleurs délais, 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 les Contacts de proximité et les secours d'urgence. Si le Bénéficiaire est hospitalisé en urgence à la suite de cette intervention, La Poste Services à la personne informera dès que possible le Souscripteur. Les frais d'intervention des secours et les frais médicaux éventuels sont à la charge exclusive du Bénéficiaire.

Les prestations du Centre de veille et d'assistance sont uniquement assurées en langue française.

ARTICLE 4. UTILISATION DES SERVICES DE TELEASSISTANCE

Ce Service permet au Bénéficiaire d'entrer en contact 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 avec les chargés d'assistance du Centre de veille et d'assistance :

- En cas de besoin ou d'urgence manifeste mettant en danger sa santé (chute, malaise, etc.) ;
- Pour engager un appel de convivialité de quelques minutes, dans la limite de trois appels par jour.

Pour cela, il suffit au Bénéficiaire d'appuyer sur le bouton d'urgence de son Transmetteur, d'un de ses médaillons ou de son bracelet détecteur de chute.

En dehors de ces cas, le Bénéficiaire ne doit pas déclencher d'appels qui encombreraient inutilement les lignes des chargés d'assistance ou feraient intervenir les services de secours d'urgence sans raison.

Pour une utilisation optimale du Service, il est expressément recommandé au Bénéficiaire de porter en permanence le médaillon ou le bracelet détecteur de chute conformément à leur notice d'utilisation (notamment, ils sont résistants à l'eau et peuvent être portés sous la douche mais ne doivent pas être immergé longuement, dans un bain par exemple).

Le Souscripteur garantit une utilisation du Matériel par le Bénéficiaire conformément à sa destination et aux préconisations du constructeur inscrites dans la notice d'utilisation du Matériel fournie au Bénéficiaire et indiquées lors de l'installation par le Facteur.

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 ou ne porterait pas le bracelet détecteur de chute.

En appuyant sur le bouton d'alarme, ou en cas de chute détectée par le bracelet détecteur de chute déclenchant automatiquement une alarme, le Bénéficiaire accepte expressément que ses propos soient analysés par le Centre de veille et d'assistance 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 le Service 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.

La Poste Services à la personne 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, avec un accès direct de ces données auprès de ce dernier sur simple courrier à La Poste Services à la personne TSA 81322 75564 PARIS CEDEX 12.

4.1. Téléassistance à domicile

Le service de Téléassistance à domicile est disponible lorsque le Bénéficiaire se trouve au domicile dont l'adresse a été déclarée à la souscription, ou dans le cas de la Formule Simplicité à la dernière adresse déclarée, si le matériel y a été installé.

Dans le cas de la « Formule Essentielle » le Souscripteur s'interdit de transférer l'équipement en tout autre lieu que celui indiqué lors de la souscription. Dans le cas de La « Formule Simplicité », en cas de changement temporaire d'adresse du Bénéficiaire, le Souscripteur est tenu d'en informer le Service client selon les modalités définies à **l'article 4.5.b de la partie I. Dispositions Générales des CGV**.

4.2. Téléassistance en mobilité

Le service de Téléassistance en mobilité est disponible lorsque le Bénéficiaire se trouve au domicile dont l'adresse a été déclarée à la souscription, ou à la dernière adresse déclarée, si le matériel y a été installé, ainsi qu'à l'extérieur.

Pour fonctionner en extérieur, le Bénéficiaire doit porter son Bipper sur lui et être dans une zone couverte par le réseau de téléphonie mobile.

Ce Service permet également au Bénéficiaire, via le Bipper :

- D'être géolocalisé par le Centre de veille et d'assistance en cas d'alerte donnée à la centrale d'écoute. Toutefois, le Bipper ne permet pas de détecter l'étage où se trouve le Bénéficiaire s'il est dans un bâtiment ;
- De recevoir les appels des proches à qui il aura préalablement communiqué le numéro du Bipper.

En cas de changement temporaire d'adresse du Bénéficiaire, le Souscripteur est tenu d'en informer le Service client selon les modalités définies à **l'article 4.5.b de la partie I. Dispositions générales des CGV**.

4.3. Bracelet détecteur de chute

Le bracelet détecteur de chute lourde est une option compatible avec les Offres de Téléassistance classique et en mobilité.

Le bracelet détecteur de chute lourde détecte automatiquement les chutes dites « lourdes » (chutes brutales de hauteur d'homme). Si le Bénéficiaire se relève et est stable durant 6 secondes, aucune alarme n'est envoyée à la centrale d'écoute. En revanche, si aucune reprise d'altitude est détectée au bout de 20 secondes, le bracelet se met à vibrer et clignoter en rouge pendant 20 secondes avant de déclencher automatiquement une alerte à la centrale d'écoute.

Le Souscripteur et le Bénéficiaire sont expressément informés que le bracelet détecteur de chute ne détecte pas automatiquement les chutes dites « molles ou ralenties » (chute lente depuis un fauteuil par exemple ou ralentie en se tenant à un meuble). Par conséquent, en cas de chute, **il est recommandé au Bénéficiaire d'appuyer systématiquement sur le bouton d'appel s'il est en état physique de le faire**.

4.4. Service de Géolocalisation active

Le Service de Géolocalisation active est une option uniquement disponible avec l'Offre de Téléassistance en mobilité. Il permet de donner accès aux données de géolocalisation du Bipper du Bénéficiaire à l'Administrateur et aux Proches aidants.

En raison des données de géolocalisation du Bénéficiaire traitées, cette option nécessite le consentement exprès du Bénéficiaire à la collecte de ses données personnelles pour être activée. L'accord du Bénéficiaire est recueilli via le formulaire d'activation du Service de Géolocalisation active qui lui est envoyé à son adresse postale, et qu'il doit retourner par courrier dûment complété et signé.

Ce Service est activé lors de la réception du consentement exprès et éclairé du Bénéficiaire au traitement de ses données de géolocalisation consigné dans le formulaire d'activation du Service et une fois l'installation du matériel de Téléassistance réalisée au domicile du Bénéficiaire.

L'Administrateur et les Proches aidants peuvent être proposés par le Souscripteur lors de la souscription et confirmés ou désignés directement par le Bénéficiaire dans le formulaire d'activation du Service, sous réserve qu'ils disposent d'une adresse email. Le Souscripteur et le Bénéficiaire s'engagent à obtenir préalablement l'accord des personnes désignées Administrateur et Proche aidants.

Depuis le site Internet accessible depuis l'URL : https://geolocactive-veillersurmesparents.laposte.fr et l'application mobile Géolocactive téléchargeable sur les plateformes Android et iOS, les Proches aidants et l'Administrateur accèdent à tout moment aux données de géolocalisation du Bipper du Bénéficiaire (sauf s'il se situe dans une zone blanche) afin de :

- Connaître à tout moment sa localisation à l'extérieur ;
- Retracer ses trajets grâce au relevé des coordonnées GPS du bipper toutes les minutes ;
- Être informés automatiquement, dès qu'il rentre ou sort des périmètres géographiques déterminés par le Bénéficiaire ou l'Administrateur depuis le site Internet dédié.

L'Administrateur peut également gérer la liste des Proches aidants (les désigner ou les révoquer) depuis le site internet et l'application mobile Geolocactive.

Le Bénéficiaire peut à tout moment révoquer l'Administrateur et les Proches aidants en contactant le Service Client :

- La révocation de l'Administrateur suspend l'accès au site internet et à l'application mobile Géolocactive pour l'Administrateur et les Proches aidants. La suspension du service pour les Proches aidants dure jusqu'à la désignation par le Bénéficiaire d'un nouvel Administrateur.
- Si dans un délai de trente (30) jours à compter de la demande de révocation, aucun nouvel Administrateur n'a été nommé, le Service de Géolocalisation active sera automatiquement résilié.

Le Bénéficiaire peut à tout moment retirer son consentement au Service de Géolocalisation active en contactant le Service Client, ce qui a pour effet de résilier l'option de Géolocalisation active (mais pas le Service de Téléassistance en mobilité). La résiliation est effective dans les 24 heures ouvrées à compter de la réception de sa demande.

ARTICLE 5. OFFRE DE PARRAINAGE

Un Souscripteur a la possibilité de devenir « parrain », en faisant la promotion de l'offre de téléassistance Veiller sur mes parents et de bénéficier d'une réduction sur son abonnement mensuel si un nouveau client « filleul » a souscrit grâce à son action.

En parrainant un nouveau client, le « parrain » fait également bénéficier à chacun de ses « filleuls » d'une offre de bienvenue.

5.1 Avantages offerts

L'Offre de parrainage permet :

- Au **Souscripteur « parrain »** éligible d'obtenir deux mois d'abonnement offerts, hors option, à faire valoir sur ses prochaines factures à compter de la seconde facture d'abonnement de son « filleul ». Ainsi, le « parrain » bénéficie de son avantage si son « filleul » n'a pas résilié son contrat de téléassistance dans les deux mois suivants l'activation de son service,
- **Au Souscripteur « filleul »** éligible d'obtenir un mois d'abonnement offert, à faire valoir sur sa première facture d'abonnement.

L'offre parrainage est non cumulable avec d'autres promotions.

5.2 Condition d'éligibilité

Est considéré comme :

- **« Parrain »,** tout Souscripteur d'une formule de téléassistance disposant d'un contrat en cours de validité lors de la souscription d'un nouveau client d'une offre de téléassistance qui aura mentionné, auprès du Service client, la référence de son contrat lors de sa souscription ou au plus tard dans les 15 jours suivants.

- **« Filleul »,** tout nouveau Souscripteur à une offre de téléassistance Veiller sur mes parents qui a communiqué au Centre de relation client à la date de souscription ou dans les 15 (quinze) jours suivants, la référence d'un contrat, Veiller sur mes parents, encore actif.

Le nombre de « filleuls » n'est pas limité durant toute la durée de l'offre de parrainage.

5.3 Durée de l'offre

L'offre de parrainage est valable pour une durée indéterminée. La Poste Services à la personne pourra toutefois la modifier, ou y mettre fin, en informant ses clients par courrier électronique et depuis son site Internet au moins un mois avant la date d'application de toute modification ou interruption de l'offre.

III. Présence facteur

(En option des formules de Téléassistance)

ARTICLE 1. DESCRIPTION DE L'OPTION PRESENCE FACTEUR

Le Service Présence facteur est une option compatible avec toutes les formules de Téléassistance. Ce Service permet, grâce au passage régulier du facteur au domicile du Bénéficiaire de s'assurer du bon usage de la Téléassistance.

Les visites ont lieu toutes les quatre (4) semaines. Elles démarrent le jour de la semaine sélectionné par le Souscripteur (hors dimanches, jours fériés et lundi de Pentecôte) quatre (4) semaines après la validation de l'installation du matériel de téléassistance pour un nouveau Contrat ou, à l'issue d'un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la modification d'un Contrat existant.

Le Souscripteur peut modifier à tout moment dans son espace client, ou auprès du Service client, le jour de passage du facteur au domicile du Bénéficiaire. Les modifications sont effectives au bout de cinq (5) Jours ouvrables (hors dimanche, jours fériés et lundi de Pentecôte) à compter de la demande.

Lors de chaque passage, le Facteur :

- 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 par mail ou depuis l'application mobile ;
- Il vérifie par quelques questions le bon usage du matériel de téléassistance (par exemple constat du port du médaillon ou du bracelet et pour la téléassistance en mobilité rechargement du Bipper, prise du Bipper en sortie de domicile) ;
- Invite le bénéficiaire à tester en sa présence le déclenchement manuel de l'alarme depuis son médaillon d'alarme, ou le cas échéant depuis son bracelet détecteur de chute ;
- Déclenche une demande de changement de matériel, en cas de constatation d'un dysfonctionnement en lien avec le plateau technique en charge de la maintenance du matériel ;
- Alerte les secours en cas d'urgence manifeste : dans ce cas, le Facteur prévient les secours, en appelant le numéro 112 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 l'application mobile et le Souscripteur est également informé via son espace client en ligne.

A l'issue de la visite, le Bénéficiaire signe sur le téléphone mobile du Facteur pour valider sa présence.

Si le Bénéficiaire n'ouvre pas sa porte après plusieurs sollicitations et n'est pas visible de l'extérieur, le Facteur n'appellera pas les secours ni les Contacts de proximité mais en informera le Souscripteur et les Contacts de proximité dans son compte-rendu de visite.

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.

1.1. Informations des proches avant la Visite au domicile du Bénéficiaire

Un rappel du jour de la visite du facteur est adressé 3 jours avant chacun de ses passages :

- Par courrier électronique au Souscripteur s'il n'est pas le Bénéficiaire, aux contacts de proximité dont l'adresse mail a été mentionnée au Contrat et, le cas échéant, au Contact administratif secondaire ;
- Par SMS au Souscripteur et le cas échéant au contact administratif secondaire si leur numéro de téléphone portable a été renseigné au Contrat

1.2. Informations des proches à l'issue de chaque passage au domicile du Bénéficiaire

Le Facteur restitue au Souscripteur, aux Contacts de proximité, dont l'adresse email a été renseignée au Contrat, et, le cas échéant, au Contact administratif secondaire, en leur transmettant le jour même un

compte-rendu de la visite et les éventuelles demandes exprimées par le Bénéficiaire dans les conditions suivantes.

Le compte-rendu est accessible :

- Pour le Souscripteur : par email, sur l'application mobile Veiller sur mes parents et sur son espace client en ligne ;
- Pour les Contacts de proximité et le Contact administratif secondaire : par email et sur l'application mobile Veiller sur mes parents.

Le compte-rendu indique systématiquement, au moyen de libellés préétablis, si :

- La Visite a eu lieu, avec ou sans demande particulière du Bénéficiaire à relayer ;
- Les réponses du Bénéficiaire aux questions posées par le facteur ;
- La Visite n'a pas eu lieu, du fait du Bénéficiaire, avec le motif associé ;
- La Visite n'a pas eu lieu du fait de circonstances exceptionnelles, avec le motif associé.

Le compte-rendu peut également contenir, sous réserve de l'accord préalablement donné par le Bénéficiaire, les éléments facultatifs suivants :

- Une photographie souvenir prise par le Facteur à la fin de la visite. Cette photographie est conditionnée à l'autorisation donnée par le Bénéficiaire sur le Facteo du Facteur à la prise de photo et l'utilisation de son image. Cette autorisation peut être retirée à chaque Visite par simple demande adressée au Facteur.
- L'humeur du jour du Bénéficiaire, illustrée par l'émoticône choisi par le Bénéficiaire, s'il souhaite la déclarer dans le compte-rendu. Elle reflète l'évaluation par le Bénéficiaire de son humeur, telle qu'il la perçoit au moment de la visite du Facteur. Elle ne correspond en aucun cas à la manière dont le Facteur perçoit le Bénéficiaire, à l'état de santé du Bénéficiaire ou à la satisfaction du Bénéficiaire pour le Service de Visites du facteur. La Poste Services à la personne ne saurait être responsable des humeurs déclarées par le Bénéficiaire et des conséquences qui pourraient en découler.

A noter : En dehors du compte-rendu transmis, aucune alerte spécifique de La Poste Services à la personne ne sera donnée au Souscripteur et aux Contacts de proximité en cas d'humeur du jour « pas très bonne » déclarée par le Bénéficiaire.

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

- De consulter régulièrement les comptes-rendus des visites (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.
- De prendre en charge les besoins du Bénéficiaire remontés dans les comptes-rendus en contactant le Bénéficiaire pour en connaitre les détails.

ARTICLE 2. SUSPENSION DE LA FACTURATION

En cas d'absence ou de changement d'adresse temporaire du Bénéficiaire qui bénéficie de l'option Présence facteur, le Souscripteur peut demander de suspendre deux (2) fois tous les douze (12) mois la facturation du Contrat pour une durée maximale de trente (30) jours à chaque fois.

Le Souscripteur doit transmettre la demande de suspension de la facturation au Service Client (**voir coordonnées à l'article 4.1 de la partie I. Dispositions générales des CGV**) par courrier électronique, par téléphone ou depuis l'application mobile Veiller sur mes parents.

La facturation reprendra à la date déclarée de retour du Bénéficiaire à son domicile au Service Client ou à l'issue des deux périodes de suspension possibles. Le montant du Service facturé sera établi au prorata du nombre de jours non couverts par la suspension sollicitée durant le mois.

Les visites reprendront à compter du retour du Bénéficiaire selon le calendrier initialement fixé.

IV. Visite du facteur

ARTICLE 1. DESCRIPTION DE L'OFFRE VISITE DU FACTEUR

L'Offre de Visite du facteur est un abonnement mensuel donnant droit à des prestations de visite(s) hebdomadaire(s) de convivialité du Facteur au domicile du Bénéficiaire aux jours indiqués par le Souscripteur.

En cas de nécessité sanitaire, La Poste Services à la personne adaptera le déroulement du service afin de se conformer aux directives des autorités administratives compétentes.

L'Offre de Visite du facteur peut être souscrite couplée à la formule Essentielle de la téléassistance avec ou sans l'option Bracelet détecteur de chute. En revanche, elle n'est pas compatible avec l'option Présence facteur.

1.1. Prestations

Les Visites Facteurs ont lieu au domicile du Bénéficiaire le(s) jour(s) de semaine déterminé(s) par le Souscripteur.

Les visites démarrent le premier jour de la semaine sélectionné à l'issue d'un délai de cinq (5) Jours ouvrables à compter de la conclusion du Contrat (hors dimanches, jours fériés et lundi de Pentecôte).

Le Souscripteur peut modifier à tout moment dans son espace client ou auprès du Service client les jours et le nombre de visites du Bénéficiaire. Les modifications sont effectives au bout de cinq (5) Jours ouvrables (hors dimanche, jours fériés et lundi de Pentecôte) à compter de la demande.

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 par mail ou depuis 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 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 l'application mobile et le Souscripteur est également informé via son espace client en ligne.

Si le Bénéficiaire n'ouvre pas sa porte après plusieurs sollicitations et n'est pas visible de l'extérieur, le Facteur n'appellera pas les secours ni les Contacts de proximité mais en informera le Souscripteur et les Contacts de proximité dans son compte-rendu de visite.

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.

1.2. Suivi des visites

A l'issue de chacune des visites auprès du Bénéficiaire, le Facteur assure le suivi de la visite auprès du Souscripteur et des Contacts de proximité en leur transmettant le jour même un compte-rendu de la visite et les éventuelles demandes exprimées par le Bénéficiaire dans les conditions suivantes.

Le compte-rendu est accessible :

- Pour le Souscripteur : par email et sur l'application mobile Veiller sur mes parents, sur son espace personnel en ligne ;
- Pour les Contacts de proximité : par email et sur l'application mobile Veiller sur mes parents.

Le compte-rendu indique systématiquement, au moyen de libellés préétablis, si :

- La Visite a eu lieu, avec ou sans demande particulière du Bénéficiaire à relayer ;

- La Visite n'a pas eu lieu, du fait du Bénéficiaire, avec le motif associé ;
- La Visite n'a pas eu lieu du fait de circonstances exceptionnelles, avec le motif associé.

Le compte-rendu peut également contenir, sous réserve de l'accord préalablement donné par le Bénéficiaire, les éléments facultatifs suivants :

- Une photographie souvenir prise par le Facteur à la fin de la visite. Cette photographie est conditionnée à l'autorisation donnée par le Bénéficiaire sur le Facteo du Facteur à la prise de photo et l'utilisation de son image. Cette autorisation peut être retirée à chaque Visite par simple demande adressée au Facteur.
- L'humeur du jour du Bénéficiaire, illustrée par l'émoticône choisi par le Bénéficiaire, s'il souhaite la déclarer dans le compte-rendu. Elle reflète l'évaluation par le Bénéficiaire de son humeur, telle qu'il la perçoit au moment de la visite du Facteur. Elle ne correspond en aucun cas à la manière dont le Facteur perçoit le Bénéficiaire, à l'état de santé du Bénéficiaire ou à la satisfaction du Bénéficiaire pour le Service de Visites du facteur. La Poste Services à la personne ne saurait être responsable des humeurs déclarées par le Bénéficiaire et des conséquences qui pourraient en découler.

A noter : En dehors du compte-rendu transmis, aucune alerte spécifique de La Poste Services à la personne ne sera donnée au Souscripteur et aux Contacts de proximité en cas d'humeur du jour « pas très bonne » déclarée par le Bénéficiaire.

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

- De consulter régulièrement les comptes-rendus des visites (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.
- De prendre en charge les besoins du Bénéficiaire remontés dans les comptes-rendus en contactant le Bénéficiaire pour en connaitre les détails.

ARTICLE 2. SUSPENSION DES SERVICES

Pour absence temporaire du Bénéficiaire :

Toute suspension prend effet dès le lendemain de la demande et a pour conséquence d'annuler les visites programmées du facteur pendant toute la durée de l'absence temporaire déclarée par le Souscripteur.

- La reprise des Visites facteur est effective passé un délai de cinq (5) Jours ouvrables (hors dimanches, jours fériés et lundi de Pentecôte) à compter de la fin de la suspension. Pour faire coïncider la reprise des visites avec le retour du Bénéficiaire chez lui, le Souscripteur doit anticiper ce délai de cinq (5) Jours ouvrables.

En cas d'impossibilité d'exécution des Services (uniquement à l'initiative de La Poste Services à la personne) :

La Poste Services à la personne se réserve le droit de suspendre le Contrat pendant une durée de quatre (4) semaines au maximum lorsqu'elle est empêchée d'exécuter les Services du fait du comportement ou d'une situation propre au Bénéficiaire, tel que précisés à **l'article 7.3.b partie I. Dispositions générales des CGV**. Au-delà du délai de suspension prévu, La Poste Services à la personne pourra résilier de plein droit le Contrat dans les conditions prévues à ce même article**.**

ARTICLE 3. SUSPENSION DE LA FACTURATION

A l'initiative du Souscripteur, pour absence temporaire du Bénéficiaire : Tous les douze (12) mois, le Souscripteur bénéficie de deux (2) opportunités de suspension, chacune d'une durée maximale de trente (30) jours, de la facturation d'abonnement au service de Visite du facteur et, le cas échant pour un contrat de téléassistance formule Essentielle avec Visite du facteur, de la téléassistance pour absence temporaire du Bénéficiaire. La remise accordée est calculée au prorata du nombre de jours d'absence déclarés.

La demande de suspension est adressée par courrier électronique ou par téléphone au Service Client (**voir coordonnées à l'article 4.1 de la partie I. Dispositions générales des CGV**) ou depuis l'application mobile Veiller sur mes parents.

La reprise de la facturation coïncidera avec la date déclarée de retour du Bénéficiaire à son domicile ou à l'issue des deux périodes de suspension possibles. Le montant du Service facturé sera établi au prorata du nombre de jours non couverts par la suspension sollicitée durant le mois.

ANNEXE 1 FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

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

- Par courrier :
  - Pour les Contrats exécutés en France métropolitaine, à l'attention de La Poste Services à la personne TSA 81322 75564 PARIS CEDEX 12 ;
  - Pour les Contrats exécutés à La Réunion, à La Poste Services à la personne 2 rue Jules Hermann BP 40101 97805 SAINT DENIS CEDEX ;
  - Pour les Contrats exécutés en Martinique et en Guadeloupe, La Poste Services à la personne –- SERVICE CONSOMMATEUR ZONE ANTILLES GUYANE – 3631 RUE EUVREMONT GENE – BERGEVIN 97110 POINTE-A-PITRE
- Par courriel à l'adresse serviceclient@veillersurmesparents.fr.

Je vous notifie par la présente ma rétractation du Contrat portant sur le Service .....

Souscrite le :.....

Nom du Souscripteur : .....

Adresse du Souscripteur : .....

.....

.....

Nom du Bénéficiaire : .....

Adresse du Bénéficiaire :.....

.....

.....

Signature du Souscripteur : Date :