

# Conditions générales de vente – Prédical Services

Les conditions générales de vente ont pour but de définir les modalités de fourniture des services aux Bénéficiaires, ayant souscrit à une Offre proposée par la société Prédical Services Société par actions simplifiées à associé unique au capital de 20 000 euros, immatriculé au RCS de Nanterre sous le numéro 823 624 572, dénommée « la société », et dont le siège social est au 52 rue de la Belle Feuille 92100 Boulogne Billancourt.

PREDICAL SERVICES est déclarée en tant qu'organisme de services à la personne pour l'activité « Téléassistance et visio-assistance », sous le numéro N° SAP 823 624 572.

## Articles 1. Définition

« **Bénéficiaire** » : la personne physique qui bénéficie du service et dont le domicile est équipé. Elle désignée dans le Dossier d'abonnement et de renseignements comme le bénéficiaire du Contrat.

« **Souscripteur** » : personne physique, ou morale signataire du présent contrat, et ayant la capacité de conclure un tel acte qui sera facturée du service. Le Bénéficiaire et le souscripteur peuvent être la même personne ou deux personnes différentes au regard de la définition Bénéficiaire.

« **Dossier d'abonnement** » : désigne les informations sur le bénéficiaire, le Souscripteur, , le bon d'annulation et la description de l'offre, des options et le prix du service.

« **Centre d'Assistance** » : le centre de réception, d'émission et de traitement d'appels et d'alertes.

« **Réseau d'intervention** » : les personnes désignées par le Souscripteur dans le Dossier de renseignements, disposant des moyens d'accès au Domicile du bénéficiaire, et acceptant bénévolement de venir en aide au bénéficiaire, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sur signalement par le Centre d'Assistance de la réception d'un appel d'alarme de l'Abonné ou d'alertes d'inactivités anormales par rapport aux habitudes.

« **Aidant principal** » : Des personnes qui veillent sur vous. Elles sont autorisées à modifier des données de votre réseau de solidarité et à avoir accès à l'application pour connaître les jours ou le bénéficiaire n'est pas en forme, détecter si son autonomie se dégrade et lever toute inquiétude sur un accident possible. Elles peuvent définir des aidants qui pourront voir tout ou partie de vos données. Le souscripteur est un Aidant principal et vous pouvez nous les communiquer sur le Dossier de renseignements puis les modifier sur l'application

« **Réseau de solidarité** » : il est constitué par les personnes du réseau d'intervention et de l'ensemble des aidants principaux ou définis par eux.

« **Contrat** » le contrat Prédical Services comprend le Dossier d'abonnement qui explique l'offre, les coordonnées du Bénéficiaire et du Souscripteur. Pour ceux qui bénéficie de l'offre Prédical Global un Dossier de renseignements avec les informations de son réseau de solidarité avec qui est appelé par Centre d'Assistance. Et enfin les présentes conditions générales de vente ainsi qu'un mandat de prélèvement automatique SEPA sécurisées par le système de paiement SLIMPAY.

## Article 2. Objet de la prestation

### 2.1 Description du service de Prévention

Les Services proposés au Bénéficiaire et/ou au Souscripteur comprennent:

- La mise à disposition en location chez le bénéficiaire, et la maintenance pour la durée du contrat, des équipements nécessaires à la prestation.
- L'installation et la mise en service du matériel. Le nombre d'équipements dépend de la topologie du lieu de vie, principalement du nombre de pièces et de sortie vers l'extérieur. Ils se fixent grâce une bande adhésive, aucun trou ne sera pratiqué sans l'accord du bénéficiaire. Les équipements installés seront indiqués dans la facture.
- Une application pour les proches et le senior disponible sur ordinateur, tablette, smartphone.
- L'application permet le suivi de données liées au sommeil, à l'activité, aux déplacements et à l'alimentation. Elle a comme objectif de fournir une prévention de la perte d'autonomie, elle permet de connaître les jours ou le senior n'est pas en forme et de détecter si son autonomie se dégrade.
- Dès le premier jour de l'installation le réseau de solidarité s'il y a été autorisé par un Aidant principal peut se rendre

compte des difficultés rencontrées par son parent au quotidien et être tranquiliser lorsqu'il n'est pas joignable en consultant en temps réel sa situation (sortie, actif, couché ...).

- Des alertes via l'application quand un changement durable de comportement est détecté par rapport à son empreinte personnel : troubles de l'alimentation, difficultés dans les déplacements ...
- Les alertes sont déclenchées après une période d'apprentissage de 12 semaines.
- Dans le service de prévention, il n'y a pas d'alerte pour signaler une situation d'urgence vers le réseau de solidarité. Le service est un service de prévention destiné à suivre dans la durée une modification de comportement.

### 2.2 Description du service de téléassistance Prédical

Les services proposés sont ceux du service Prévention et comprennent en plus un Service de téléassistance à Domicile qui comprend :

- L'activation du bouton d'appel du boîtier et bouton ou bracelet d'appel d'urgence si cette option a été souscrite. Ils permettent au Bénéficiaire d'être mis en contact avec le Centre d'Assistance ceci dès la validation de la mise en service et 24h/24.
- En complément émission d'alertes vers le centre d'Assistance en cas d'inactivités anormales dans le logement du Bénéficiaire par rapport aux habitudes et elles peuvent signaler une situation à risque comme une chute ou un malaise, une personne qui ne s'est pas levée.

De la mise en service jusqu'à 1 mois : le seuil par défaut d'inactivité est de 6 heures pour les pièces de vie et de 12 heures pour la chambre. Pendant cette période les alertes d'inactivité sont désactivées de 11H à 9H. pour éviter de

réveiller la personne pendant la phase d'apprentissage.

Après une période d'apprentissage de 1 mois les seuils sont personnalisés par rapport aux routines de vie. Il est possible d'activer les alertes d'inactivité en 24h/24.

- L'enregistrement, la conservation et la gestion des informations nécessaires au traitement des appels d'alarme de l'Abonné ou des alertes détectées ;
- La réception et le traitement des appels d'alarme ou de convivialité de l'Abonné ou des alertes d'inactivité et de situations anormales détectées par la solution, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 réalisés en France de la façon suivante :
- En cas d'appel l'identification de sa nature et de la gravité de la situation, au cours d'un dialogue entre l'Abonné et un(e) chargé(e) d'assistance.
- En cas d'alerte le Centre d'Assistance procède à la vérification de la validité de l'alerte et à la gravité de celle-ci et procède à l'appel du bénéficiaire.
- Dans la cas d'un appel ou du traitement d'une alerte, en cas d'impossibilité de dialogue avec le Bénéficiaire, l'appel ou l'alerte est assimilé à une demande d'aide ;
- Alerte du Réseau d'intervention pour une levée de doute physique au domicile du Bénéficiaire et, si nécessaire, des services de secours ;
- vérification de l'arrivée sur place d'un membre du Réseau d'intervention et, le cas échéant, des services de secours.

Le Service de téléassistance à Domicile ne peut être fourni à l'Abonné que s'il a désigné un Réseau d'intervention, qu'il soit bénévole ou professionnel. Dans le cas où l'Abonné ne disposerait plus de Réseau d'intervention, le Contrat Predical serait résilié de plein droit.

- La consultation des alertes via l'application.

### **Article 3. Description du matériel fourni à domicile :**

Le matériel est prêté au Bénéficiaire par la Société. La Société reste propriétaire des équipements fournis. Le bénéficiaire et/ou le Souscripteur ne dispose pas des équipements en dehors de ce service.

Dans ce cadre ils ne peuvent être donnés, sous loués, vendus, prêtés, etc.. sous quelque forme que ce soit par le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur.

A compter de l'installation des équipements et pendant toute la durée du contrat, le bénéficiaire est gardien de tout le matériel fournis. Il essaie d'éviter tous les dommages sauf effet de l'usure normal qui pourraient être causés aux équipements et devra le restituer complet en cas de résiliation du Contrat.

#### **3.1 Matériel fourni :**

Les équipements nécessaires au fonctionnement du service sont identifiés dans le Dossier d'Abonnement. Il comprend :

- Un boîtier labélisé alarme sociale connecté soit par le réseau de téléphone mobile GSM/GPRS fourni par Predical services ou par la connexion Internet du bénéficiaire.
- En fonction de la configuration de l'appartement de 5 détecteurs maximum de mouvement
- D'un ou de deux détecteurs d'ouverture de porte en fonction du nombre de sortie.
- Tout autre dispositif ou accessoire nécessaire, correspondant à l'offre souscrite.

En option de l'offre Predical Global nous proposons un bracelet-pendentif d'alerte ou un bracelet détecteur de chutes brutales dans le domicile ou à portée du boîtier. La distance dépend de la configuration et elle est testée pendant l'installation. Elle peut aller jusqu'à 100 mètres (champs libre).

**Les détections de chute qui sont détectées via un accéléromètre ne permettent pas d'analyser toutes les situations (certaines chutes lentes avec descentes contrôlées ne sont pas détectées).** Le bénéficiaire peut à tout moment déclencher manuellement l'alarme en appuyant sur le bouton poussoir en cas de non détection. Les bracelets sont actifs dans le domicile et porté du boîtier labélisé fourni.

#### **3.2 Maintenance**

La société assure la maintenance et la garantie du matériel qui est prêté au bénéficiaire et/ou Souscripteur, pendant

toute la durée du contrat et ceci dans des conditions normales d'utilisation.

La société assure la supervision des équipements, en cas déclenchement d'une alerte du fait de la faiblesse des piles d'un équipement, la société enverra les piles au bénéficiaire ou viendra les changer.

En cas d'autres anomalies de fonctionnement, la Société informe le bénéficiaire et le réseau de solidarité soit via l'application qui indique que le service est indisponible et lui indique les consignes à suivre pour remettre le service en service. Si l'anomalie persiste la Société met en œuvre les moyens nécessaires pour rétablir le service.

Dans le cas de la persistance du problème la Société procédera à l'échange du matériel tel que défini dans la garantie

La société peut aussi être amenée à modifier ou d'adapter le matériel mis en place chez le Bénéficiaire. Ces modifications seront applicables au Contrat en cours, et seront communiquées au Bénéficiaire et/ou au Souscripteur au moins un mois au moins avant leur application, par courrier postal ou électronique.

#### **3.3 Garantie**

Les anomalies de fonctionnement ou les dégradations de matériel doivent être signalées à la Société pour lui permettre d'intervenir dans les plus brefs délais.

Si l'anomalie ou le problème technique n'est pas lié à une négligence ou à une faute du bénéficiaire et/ou Souscripteur, et si celui-ci n'a pas été résolu, un échange ou réparation du matériel au frais de la Société sera réalisé.

Dans tous les autres cas le Bénéficiaire et/ou Souscripteur sera facturé du prix du matériel tel que défini à l'article 8.6. De la même manière tout vol ou perte de matériel doit être signalé rapidement à la Société afin de pouvoir remplacer les équipements aux prix définis dans l'article 8.6.

#### **Article 4. Réseau d'intervention bénévole :**

Il est rappelé que la Société ne fournit pas le Réseau d'intervention bénévole du Bénéficiaire, qui est choisi et désigné par le Souscripteur. Le Souscripteur certifie avoir reçu l'accord du ou des Contact(s) qu'il a désigné(s) dans le Dossier de

Renseignements pour constituer le Réseau d'intervention bénévole du Bénéficiaire et être susceptibles d'être sollicité(s) à toute heure du jour ou de la nuit, tous les jours de l'année, pour se rendre auprès du Bénéficiaire et lui porter secours, et ceci sans aucune rémunération ou contrepartie financière de la part de la Société. La déclaration des Contacts en tant que Réseau d'intervention bénévole au bénéfice du Bénéficiaire, et leur intervention effective au bénéfice de Bénéficiaire sur appel du Centre d'Assistance, relèvent de la seule responsabilité du Souscripteur et le cas échéant des contacts eux-mêmes.

## **Article 5. Conditions d'installation**

### **5.1 Conditions préalables techniques**

Le domicile du Bénéficiaire doit disposer d'une source d'alimentation électrique.

### **5.2 Installation et mise en service des équipements**

La société ou un de ses prestataires réalise l'installation, en suivant les règles établies pour le bon fonctionnement du système, principalement sur le positionnement des capteurs. La Société fournit au Bénéficiaire toutes les explications nécessaires à la bonne réalisation du service et procède aux tests nécessaires permettant de s'assurer de la mise en service effective des Equipements et de leur bon fonctionnement lors de l'installation.

Le Bénéficiaire s'engage à ne pas apporter de modifications à l'installation réalisée par la Société une fois celle-ci réalisée, sans l'accord de cette dernière. En cas de déplacement d'un capteur, l'apprentissage du mode de vie peut être perturbé et rendre les anomalies détectées incorrectes.

Les équipements sont fixés avec une bande adhésive et sont conçus pour ne pas endommager les surfaces sur lesquelles ils sont fixés. C'est pourquoi nous excluons dans le cadre du contrat :

- Les travaux de remise en état des locaux du Bénéficiaire au niveau des peintures, enduits, tapisserie ...
- Les réparations des supports des équipements, suite au déplacement ou à l'arrachage d'éléments de fixation.

### **5.3 Période d'apprentissage**

Dans le cadre de la détection et émission d'alertes déclenchées automatiquement par les équipements en cas de détection d'anomalie dans le logement du Bénéficiaire, une période « d'apprentissage » des comportements du Bénéficiaire, d'une durée d'un mois courant à compter de l'installation des Equipements, conditionne la fourniture efficace d'une partie du service. Une grande partie du service est néanmoins disponible (se rendre compte via l'application de la situation du senior ...). Pendant cette phase nous utilisons des seuils par défaut afin de bénéficier des alertes d'inactivés dès la mise en service.

## **Article 6. Responsabilité du Souscripteur et/ou bénéficiaire**

Pour le bon fonctionnement du service, Le Bénéficiaire ou/et le Souscripteur s'engage pendant toute la durée du contrat :

### **Article 6.1 Pour les services de prévention et Prédical**

- A informer immédiatement la Société des modifications des éléments nécessaires à la bonne exécution des services de service comme la capacité d'usage du Bénéficiaire, un déménagement, du compte de facturation etc.).
- À fournir l'ensemble des informations et éléments nécessaires à la bonne exécution du Service décrites dans le Dossier d'abonnement et surtout les numéros de téléphone du Réseau d'Intervention appelés par le Centre d'Assistance pour une levée de doute physique au domicile du Bénéficiaire et, si nécessaire, des services de secours.
- À certifier avoir obtenu l'accord de chaque personne du réseau d'intervention pour la réception et prise en charge des appels.
- À maintenir à jour, via l'application les numéros d'email et téléphones du réseau de solidarité.
- À contacter la Société dans les plus brefs délais en cas de dysfonctionnement des Equipements.
- À prendre soin et veiller sur les équipements qui sont prêtés, cela comprend de ne pas dégrader ou

démonter les équipements sans que cette liste soit exhaustive.

- À ne pas ouvrir les Equipements, exceptés pour les changements de piles.
- À ne pas utiliser les Equipements pour une autre fin que l'exécution du contrat ou dans des conditions non prévues dans ce Contrat.
- À ne pas déplacer les équipements ou retirer un ou plusieurs capteurs, ce qui pourrait perturber, voir rendre inopérant le fonctionnement des alertes.
- À mettre à disposition une ligne électrique secteur pour brancher le boîtier émetteur afin de permettre une recharge normale des batteries.
- Certains boîtiers contiennent une carte SIM, si le bénéficiaire n'a pas d'accès internet : Le Bénéficiaire s'engage à n'utiliser l'abonnement téléphonique associé que dans le cadre et pour les besoins du service. Toute utilisation à d'autres fins que celles précisées au présent contrat pourra entraîner le blocage de la carte SIM et la facturation des consommations non liées au service.
- À vérifier que l'assurance du Bénéficiaire couvre le matériel installé dans l'habitation et dont il est le gardien.

### **Article 6.2 Pour les services de téléassistance Prédical**

- À fournir l'ensemble des informations et éléments nécessaires à la bonne exécution du Service décrites dans le Dossier d'abonnement et surtout les numéros de téléphone du Réseau d'Intervention appelés par le Centre d'Assistance pour une levée de doute physique au domicile du Bénéficiaire et, si nécessaire, des services de secours.
- À certifier avoir obtenu l'accord de chaque personne du réseau d'intervention pour la réception et prise en charge des appels.
- À mettre à jour, via l'application les numéros d'email et téléphones du réseau d'intervention.

## **Article 7. Responsabilité et limitation de responsabilité de la Société**

## **Article 7.1 Pour les services de prévention et Prédical**

La Société est responsable de la bonne exécution des prestations de service qui sont définies dans le Contrat. Toutefois, la responsabilité de la société ne peut être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ses prestations due soit à la faute du Bénéficiaire ou du Souscripteur, soit au fait d'un tiers, soit à la force majeure.

La Société ne saurait non plus engager sa responsabilité du chef de tous dommages subis par le Bénéficiaire du fait de :

- Du vol ou disparition des équipements permettant de délivrer le service
- Du non-respect par le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur des obligations prévues au Contrat et à un manquement à toute ou partie des responsabilités du Bénéficiaire et/ou Souscripteur défini à l'article 6.
- De tout problème mettant en cause les installations privatives d'alimentation électrique ou la connexion Internet ou le réseau GSM/GPRS suivant le mode de connexion du boîtier.
- Les éventuelles dégradations qu'elles soient volontaires ou involontaires du matériel ou du réseau téléphonique ou électrique, tels qu'une surtension, la foudre, une inondation, un incendie, et d'une manière générale, de tous les événements qui résultent d'une situation ou utilisation anormale,
- Une tâche prévue indispensable à la réalisation des prestations de service de la Société.
- La non-réponse aux demandes de rendez-vous émises par la Société en cas de dysfonctionnement constatés des Equipements,

La Société s'engage à utiliser les données dans le cadre de la réalisation d'un service d'apprentissage du mode de vie et de détection des changements de comportement, sans être exhaustif, comme une baisse du lien social ou un changement de la fréquence des repas ou du temps du sommeil.

La responsabilité globale annuelle de Prédical Services pour l'ensemble des réclamations, frais ou préjudices découlant de toute inexécution relative

au présent contrat est limitée à 300 % des montants effectivement payés à la Société au titre de ce contrat au cours des douze derniers mois.

## **Article 7.2 Pour les services de téléassistance Prédical**

La détection d'anomalie concernant le Bénéficiaire est basée sur la détection de comportements anormaux par rapport aux habitudes. Les obligations souscrites par la Société aux termes de ce contrat sont constitutives d'obligation de moyens et ne prétend pas détecter toutes les anomalies ou situation d'urgence immédiatement (chutes lentes, AVC ..). La société n'encourt aucune responsabilité et n'est tenue d'aucune obligation de réparation en dommage en cas de chute ou d'évènement survenant au Bénéficiaire qui n'a pu être détecté.

Le service de la Société n'est pas un système anti-intrusion ou de détection de fuite d'eau, incendie ou d'émanation de monoxyde de carbone. En aucun cas, la Société ne pourra être tenue pour responsable des conséquences matérielles et corporelles consécutives ce type d'évènements.

Le Centre d'Assistance peut être amené à contacter le Réseau d'Intervention lors de la réception et le traitement des appels d'alarme ou de convivialité de l'Abonné ou des alertes d'inactivité et de situations anormales détectées par la solution.

La Société ne saurait non plus engager sa responsabilité du chef de tous dommages subis par le Bénéficiaire du fait de :

- L'entrée à son Domicile du Réseau d'intervention bénévole et/ou des services de secours, quels que soient les moyens employés par eux, ni avoir à répondre de toutes conséquences, quelle qu'en soit la nature, pour le Bénéficiaire de l'intervention du Réseau d'intervention bénévole et/ou des services de secours. Il appartient à tout intervenant d'analyser les éléments mis à sa disposition avant de prendre une décision.
- L'indisponibilité, le refus d'intervenir ou le retard pour prendre en charge l'alarme, par le réseau de solidarité ou les secours.

- Des conséquences de l'inexactitude des informations données, principalement celles concernant comment contacter le réseau de solidarité

**Il est rappelé que la Société ne fournit, directement ou indirectement, aucune assistance médicale à l'Abonné et n'a pas vocation à se substituer au Réseau d'intervention ou aux services de secours, ni à leurs décisions.**

## **Article 8 : Prix, facturation et conditions de paiement**

### **8.1 Prix des services et facturation**

Les prix de chacune des Offres proposées par la Société sont mentionnés en euros TTC dans le Dossier d'abonnement. La facturation se fera de manière mensuelle. Le Souscripteur sera facturé à compter du jour de la Date de Mise en Service des Equipements. Le premier mois est dû au prorata de la Date de mise en service, frais d'installation inclus. Après le premier mois le mois est dû en totalité. En cas d'absence de plus de 3 mois, nous contacter.

Les factures sont soit émises par courrier électronique et envoyées à l'adresse électronique précisée par le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur, soit mise à disposition sur l'application.

En cas de modification de l'Offre souscrite ou de souscription à un service optionnel en cours de Contrat, les services seront facturés au Souscripteur au prix indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de leur souscription.

### **8.2 Attestation fiscale**

La Société est déclarée en tant qu'organisme de services à la personne pour l'activité « Téléassistance et visio-assistance », sous le numéro N° SAP 823 624 572 est soumis à la réduction fiscale (50%).

Plus d'informations sur <http://www.servicesalapersonne.gouv.fr>.

A ce titre, chaque début d'année, il sera adressé ou mis à disposition sur son espace Internet au Souscripteur une attestation permettant au Souscripteur, si la loi de finances de l'année précédente le prévoit, de déduire le pourcentage en vigueur des sommes facturées et payées l'année précédente au titre du service Prédical Global, service qui intègre un Service de Téléassistance, ou de bénéficier d'un crédit d'impôt.

### **8.3 Evolution des prix**

Le prix du service appliqué au Souscripteur pourra être modifié, au maximum une fois par an, à la hausse comme à la baisse. La Société informera de la modification du prix au moins deux (2) mois avant application au Contrat en cours. La société informera de la modification de prix par courrier électronique ou postale. Le Souscripteur s'il souhaite résilier respectera les conditions de résiliation définies dans les conditions générales de vente. Pour rappel ce contrat peut être résilié à tout moment il ne contient pas de durée d'engagement.

Les prix s'entendent toutes taxes comprises. Tout changement de taux de TVA ou impôt supplémentaire sera supporté intégralement par le Souscripteur. Il s'appliquera automatiquement et à la date d'application sur le contrat en cours.

### **8.4. Coûts additionnels**

Le boîtier fourni se connecte à l'électricité, la consommation de ce boîtier est payée auprès du fournisseur d'électricité par le Souscripteur de ce contrat d'électricité. La consommation est l'équivalent d'une boîtier TV ou Internet et elle est faible.

Le boîtier ainsi que certains bracelets permettent d'émettre des appels d'urgence via une carte SIM. L'utilisation de ce moyen de communication doit se limiter aux appels d'urgence et dans le cadre du service fourni. En cas d'appel émis en dehors de ce cadre la Société pourra être amenée à les facturer.

### **8.5. Paiement**

Le règlement de l'abonnement au Service est payable d'avance par échéances mensuelles entre le 25 et la fin de chaque mois. Sur demande ou via l'application le prélèvement pourra être effectué à partir 5 ou du 10 de chaque mois.

Le règlement se fait par prélèvement automatique. Aussi, il appartient au Souscripteur d'informer, par écrit, de toute modification de domiciliation bancaire.

En cas de rejet d'un paiement, la Société refacturera au Payeur tout frais de rejet qui lui auront été facturés par la banque dans la limite de 15 euros par rejet.

En cas de défaut de règlement de toute somme due au titre du Contrat par le Souscripteur, et 15 jours après la réception par le Souscripteur, d'une lettre recommandée avec accusé de réception de la Société de mise en demeure de payer restée vaine, la Société pourra résilier de plein droit le Contrat. Sans que le Souscripteur puisse demander le remboursement des sommes déjà prélevées.

### **8.6 Frais de remplacement ou de non restitution du matériel**

En cas de perte ou de vol de tout ou partie du matériel, de destruction, de restitution d'un matériel inopérant ou de non restitution dans le délai prévu lors de la fin du contrat, le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur seront redevables à la Société du montant de 600 euros.

### **Article 9 : Prise d'effet et durée du contrat et droit de rétractation**

#### **9.1 Durée et prise d'effet du contrat**

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée à la date à laquelle le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur ont accepté l'Offre de la Société.

#### **9.2. Droit de rétractation**

Le Bénéficiaire ou le Souscripteur ayant souscrit à une Offre de la Société dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de l'installation du matériel à domicile, aussi bien dans le cadre d'un démarchage à domicile (conformément à l'article L. 121-25 du Code de la consommation) que d'une vente à distance (conformément à l'article L. 121-20 du Code de la consommation). 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 faciliter l'exercice par le Souscripteur de son droit de rétractation, ce dernier peut utiliser le formulaire détachable joint au Dossier d'Abonnement, par lettre recommandée avec avis de réception

#### **9.3 Résiliation du contrat à l'initiative du Bénéficiaire et/ou Souscripteur**

Le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur a la possibilité de résilier le Contrat sans pénalité, de plein droit, à tout moment et sans préavis sous réserve d'en informer la Société par courrier, par téléphone ou email avec la date de résiliation

souhaitée. La date effective de résiliation est la date de réception du matériel chez Predical.

La Société accusera réception de la demande de résiliation, par email ou écrit comportant une confirmation de l'adresse de retour des équipements. Le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur reste redevable de toutes les sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à sa résiliation effective qui prendra fin à la date de retour du matériel.

Les Equipements devront être restitués à la Société dans un délai maximal d'un mois et ce, par voie postale aux frais du Bénéficiaire et/ou du Souscripteur.

En cas de décès du bénéficiaire, le contrat est résilié de plein droit sur présentation de l'acte de décès. Le contrat expirera au moment de la restitution des équipements mis à disposition.

#### **9.4 Résiliation du contrat à l'initiative de la Société**

La Société se réserve la possibilité de résilier le contrat de plein droit à tout moment sous réserve d'en informer le Souscripteur par lettre recommandée avec accusé de réception. La Société respectera un préavis d'un mois et le service continuera d'être fourni et le prix dû jusqu'à l'expiration du délai du préavis qui correspond à la date effective de résiliation.

Sans être exhaustif, le contrat est résilié dans les cas suivants :

- Refus du Souscripteur de procéder au paiement du nouveau prix suite à une modification de la loi.
- Le non-respect des obligations du Souscripteur ou du Bénéficiaire
- Le non-respect des conditions de paiement
- L'absence de réseau d'Intervention en cas de souscription au service de Prédical Global

#### **9.5. Suspension du Contrat**

Afin de pouvoir adapter le service, le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur pourront suspendre le Contrat en cas d'absence prolongée pour raison médicale comme une hospitalisation pour une durée maximale de trois mois et d'au moins un mois.

Le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur doivent en informer la Société par mail

ou téléphone qui accusera réception par email. Les Services ne seront pas facturés pendant la durée de la suspension. Au-delà, la facturation reprendra.

#### **9.6 Restitution du matériel**

Lors de l'expiration du contrat, quelque qu'en soit la raison, le matériel mis à disposition du bénéficiaire est retourné par le Souscripteur et/ou le Bénéficiaire, à ses frais et sous sa responsabilité. Il doit être retourné à l'adresse de la société et ceci sous un mois avec un colis permettant de tracer la réception par le Société (Colissimo, DHL, ...) ou à une adresse donnée par Prédical Services.

#### **Article 10. Protection et utilisation des données**

Le Bénéficiaire accepte que ces informations personnelles soient conservées et traitées aux fins d'exécution de ce contrat et de

conception de services. Le traitement des informations

recueillies a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL sous le n°1874951.

Les informations nominatives recueillies par la Société dans le cadre du Dossier d'abonnement et par les capteurs sont utilisées pour fournir le service et construire le procédé d'apprentissage et de détection d'anomalie. Les données relatives à la personne (activité, lien social, ...) qui pourraient être obtenues lors de l'exécution du contrat ne pourront faire l'objet d'aucune exploitation commerciale et ne sont transmises à quiconque à des fins de prospection commerciale. Ces données ne seront utilisées qu'aux fins de conception et d'amélioration de services proposés par la Société et ceci en supprimant toute référence nominative.

Le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de mise à jour et d'effacement des données le concernant recueillies par la Société en écrivant à l'adresse Prédical Services, 52 rue de la Belle Feuille 92100 Boulogne Billancourt.

#### **Article 11 : Litiges et contestations**

Les présentes conditions générales de vente sont régies par le droit français. Dans le cas de désaccord sur les termes du contrat, les parties s'efforcent à faire les meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différent né de la formation, l'interprétation et l'exécution du contrat.

À défaut d'accord amiable entre les Parties, le différend pourra être soumis à tout mode alternatif de règlement des différends ou aux tribunaux français.

#### **Vos contacts**

**Par courrier :** Prédical Services - 52 rue de la Belle Feuille - 92100 Boulogne Billancourt

**Par téléphone :** 01 84 19 47 21

**Par mail :** [contact@predical.fr](mailto:contact@predical.fr)

**Le site internet :**

<http://www.predical.fr>

Signature