



Conditions Générales de vente

Téléassistance Mobile Géolocalisée
MAJ 01/09/2020 – TAGO3

Allianz  **Assistance**



Sommaire

1. Objet
2. Définitions
3. Formation et entrée en vigueur du contrat
4. Caractéristiques et description du service
 - 1 - Équipement matériel
 - 2 - Dispositions relatives au raccordement
 - 3 - Livraison et mise en service de l'équipement matériel
 - 4 - Maintenance du matériel
 - 5 - Description du service de Téléassistance
 - 6 - Retour du matériel
5. Obligations et responsabilités de Allianz Assistance
6. Obligations du souscripteur et du bénéficiaire
7. Conditions financières
8. Durée - Résiliation
 - 1 - Durée et renouvellements
 - 2 - Résiliation
9. Protection des données personnelles
10. Divers
11. Médiation
12. Droit de rétractation
13. Droit et langue applicables
14. Juridiction compétente

Contrat de Téléassistance conclu sous forme électronique Conditions Générales

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes dispositions générales ont pour but de définir les conditions d'exécution du service de téléassistance mobile de Allianz Assistance au profit des Bénéficiaires désignés. Ce service repose sur la location d'un Téléphone mobile géolocalisé permettant l'accès au service de téléassistance et la fourniture d'une prestation de téléassistance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au profit de Bénéficiaires se trouvant en France métropolitaine lors du déclenchement de l'Alarme.

ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Aidant référent : personne physique majeure principale qui vient en aide, en partie ou totalement, à titre non professionnel au Bénéficiaire.

Alarme : demande de mise en relation émise par le Bénéficiaire via le Téléphone mobile géolocalisé, et reçue par un chargé de téléassistance, qui le géolocalisera dès l'émission de l'Alarme et pourra, selon la situation, faire appel aux Services de secours et/ou au(x) Contact(s) référent(s) du Bénéficiaire.

Allianz Assistance : Pôle Téléassistance, Gestion de Téléassistance et de Services SA, Siège social : 81 Rue Pierre Sénard – 92324 Châtillon cedex – Tél : 01 46 12 12 12 – accueil@gts-teleassistance.com, N° déclaration Services à la Personne SAP330377193 en date du 28 mars 2013, Société Anonyme au capital de 720 000 euros - 330 377 193 RCS NANTERRE

Bénéficiaire : personne physique résidant en France métropolitaine et bénéficiant du service de téléassistance. Il peut s'agir du Souscripteur.

Téléphone mobile géolocalisé : téléphone permettant de déclencher une Alarme géolocalisée en France métropolitaine, sous réserve de disponibilité du réseau de télécommunication mobile.

Contact(s) référent(s) : personne(s) physique(s) de l'entourage du Bénéficiaire, désignée(s) sur la Fiche abonné et disposant éventuellement des clefs du domicile du Bénéficiaire. Le(s) Contact(s) référent(s) accepte(nt), si cela lui(leur) est possible, d'intervenir et de porter assistance au Bénéficiaire à son domicile ou partout ailleurs suite à un appel téléphonique de Allianz Assistance.

Espace client : accès sécurisé permettant au Souscripteur de saisir et de mettre à jour les renseignements de la Fiche abonné directement dans la base de données Allianz Assistance, via son site internet.

Fiche abonné : fiche d'identification du Bénéficiaire, devant être remplie par le Souscripteur, et le Bénéficiaire s'il n'est pas le Souscripteur, afin d'indiquer notamment le niveau des capacités physiques du Bénéficiaire (ouïe, élocution, mobilité et vue), l'adresse précise de son domicile, les précisions d'accès, le code d'accès, la liste des Contact(s) référent(s) à contacter avec leur temps de déplacement jusqu'au domicile du Bénéficiaire. La Fiche abonné est établie sous la responsabilité du Souscripteur, et du Bénéficiaire s'il n'est pas le souscripteur, qui s'oblige à mettre à jour les données fournies aussi souvent que nécessaire.

Géolocalisation : localisation et position géographique d'une personne. La géolocalisation est obtenue par l'intermédiaire du GPS du Téléphone mobile géolocalisé sur le territoire de la France métropolitaine.

Prestataire : tout professionnel référencé par Allianz Assistance proposant des services à la personne conformément à la réglementation.

Service de secours : ils englobent selon la nature du besoin, la police, la gendarmerie, le Centre 15 et les pompiers.

Souscripteur : personne physique majeure contractant avec Allianz Assistance.

ARTICLE 3 – FORMATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR DU CONTRAT

Le Souscripteur, et le Bénéficiaire s'il n'est pas le Souscripteur, déclarent avoir pris connaissance des informations précontractuelles (notamment caractéristiques essentielles du service, prix, durée du contrat et conditions d'exercice du droit de rétractation) préalablement à la conclusion du contrat de téléassistance.

Le contrat entrera en vigueur à la mise en service telle que prévue à l'article 4.3. La mise en service dans le délai de rétractation vaut demande expresse du cocontractant de commencer à bénéficier du service pendant ledit délai de rétractation moyennant paiement.

Le contrat de téléassistance se compose des conditions particulières comprenant le tarif, de la Fiche abonné et des présentes conditions générales.

Pour les contrats conclus à distance, l'ensemble des documents contractuels seront joints à la confirmation de contrat transmise sous forme de fichier au format PDF, joint à un courrier électronique (L 121-19-2221-13 du code de la consommation).

ARTICLE 4 – CARACTÉRISTIQUES ET DESCRIPTION DU SERVICE

1. Equipement matériel

L'équipement de téléassistance comprend :

- Un Téléphone mobile géolocalisé muni :
 - d'un bouton SOS situé au dos du téléphone, permettant la transmission des Alarmes vers la centrale de téléassistance de Allianz Assistance, notamment par pression sur ce bouton,
 - d'un micro et d'un haut-parleur permettant le dialogue avec un chargé de téléassistance,
 - d'une batterie,
 - d'une carte SIM intégrée pour un usage exclusif de téléassistance (elle ne doit pas être retirée du Téléphone mobile géolocalisé),
 - d'un emplacement pour une deuxième carte SIM si le Bénéficiaire souhaite utiliser le téléphone pour ses communications personnelles (appels ou envois de sms). Dans ce cas, il conviendra de souscrire un abonnement auprès d'un opérateur téléphonique,
- Un chargeur filaire,
- Un socle de rechargement,
- Un kit oreillette,
- Un tour de cou,
- Un guide d'installation et un manuel d'utilisation.

Cet équipement reste la propriété de Allianz Assistance et est loué au Souscripteur dans le cadre d'un abonnement au service de téléassistance.

2. Dispositions relatives au raccordement

Pour permettre l'accès au service de téléassistance, le Bénéficiaire doit se situer en France métropolitaine au moment du déclenchement de l'Alarme.

3. Livraison et mise en service de l'équipement matériel

Allianz Assistance expédie le matériel de téléassistance au domicile du Bénéficiaire par voie postale le jour ouvré suivant la saisie des données de la Fiche abonné dans l'Espace Client.

Le Souscripteur et/ou le Bénéficiaire mettra en service le matériel en suivant les instructions détaillées sur le site <https://www.allianz-teleprotection.fr/teleassistance/fonctionnement-de-la-teleassistance/installation-de-la-teleassistance/>.

A cet effet, Allianz Assistance fournira une assistance téléphonique du lundi au vendredi entre 8h30 et 17h30.

La mise en service est validée par la réception par Allianz Assistance d'une alarme de test déclenchée en appuyant sur le bouton SOS situé au dos du téléphone, suivie d'un dialogue avec un chargé de téléassistance.

A défaut de mise en service dans le délai de 30 jours calendaires de l'expédition, le contrat sera considéré comme caduc, sans indemnité de part et d'autre.

4. Maintenance du matériel

Le Bénéficiaire s'engage à appeler Allianz Assistance en cas de dysfonctionnement du Téléphone mobile géolocalisé.

En cas de confirmation du défaut à l'issue de l'entretien téléphonique de contrôle, un nouveau matériel sera expédié en remplacement du matériel défectueux au plus tard le jour ouvré suivant.

5. Description du service de téléassistance

Le service de téléassistance fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour un Bénéficiaire situé en France métropolitaine et est assuré en langue française.

En cas de déclenchement d'Alarme, le chargé de téléassistance en est notifié et reçoit la position de géolocalisation du Bénéficiaire.

La procédure de traitement des Alarmes est la suivante :

- Si le dialogue via le Téléphone mobile géolocalisé est possible entre le Bénéficiaire et le chargé de téléassistance, et en fonction du besoin exprimé par le Bénéficiaire :
 - En cas d'angoisse, demande d'information ou test manuel, le chargé de téléassistance échange avec le Bénéficiaire au travers d'un dialogue rassurant sans déclenchement d'intervention sur place
 - En cas de difficulté ne nécessitant pas l'intervention immédiate des Services de secours, un Contact référent déclaré dans la Fiche abonné est alerté
 - En cas de problème médical urgent, de chute avec blessure, d'agression en cours ou de feu confirmé lors de la levée de doute, le chargé de téléassistance alerte les Services de secours pour intervention sur place. Un Contact référent est alerté en parallèle pour lui demander de se rendre chez le Bénéficiaire pour l'assister et éventuellement faciliter l'accès au domicile
- En l'absence de dialogue ou si le dialogue est confus :
 - Un Contact référent est alerté pour qu'il se rende sur place pour apprécier la situation
 - En cas de refus ou d'indisponibilité des Contact(s) référent(s), le chargé de téléassistance alerte les pompiers pour intervention sur place avec si nécessaire effraction.

En tout état de cause, le chargé de téléassistance suit l'arrivée de l'intervenant et le relance si besoin, s'informe de la situation du Bénéficiaire et de l'aide apportée par les intervenants, et informe les Contact(s) référent(s), en cas d'hospitalisation ou sur demande du Bénéficiaire.

6. Retour du matériel

En cas de caducité ou de résiliation du contrat, ou en cas de défaut du matériel, Allianz Assistance mettra à disposition du Souscripteur ou du Bénéficiaire un feuillet (bordereau prépayé) afin de prendre à sa charge les frais postaux de retour de matériel. A l'aide de ce feuillet, le Souscripteur et le Bénéficiaire restitueront le matériel de téléassistance par un envoi postal dans un délai maximum de 15 jours calendaires.

ARTICLE 5 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE ALLIANZ ASSISTANCE

La téléassistance organisée par Allianz Assistance est un service visant à mettre en place et à mobiliser au profit du Bénéficiaire un réseau constitué des Dépositaires de clefs et des Services de secours. Allianz Assistance s'engage à rendre une prestation de téléassistance conforme à la description de l'article 4.

La responsabilité de Allianz Assistance ne pourra pas être engagée ni retenue dans les cas suivants :

- Défaillances et retards des intervenants sur place, comme à l'égard des dégâts occasionnés par les Services de secours lors de leur intervention,
- Contact(s) référent(s) absent(s) ou indisponible(s),
- Respect par Allianz Assistance de la procédure de traitement des Alarmes prévue à l'article 4, sans alerter d'emblée les Services de secours, hors les hypothèses spécifiées,
- Non-réception d'une Alarme du fait :
 - d'un déclenchement depuis une zone hors de portée du réseau,
 - du non-respect des obligations à la charge du Bénéficiaire,
 - d'une cause étrangère non imputable à Allianz Assistance présentant les caractéristiques de la force majeure,
 - d'une défaillance des réseaux téléphoniques du fait de l'exploitant de ces derniers,
 - du déchargement de la batterie du Téléphone mobile géolocalisé.
- Non-réception d'une position de géolocalisation du fait :
 - d'un déclenchement depuis une zone hors de portée des satellites,
 - de conditions climatiques exceptionnelles,
 - d'une cause étrangère non imputable à Allianz Assistance présentant les caractéristiques de la force majeure,
 - d'une défaillance des satellites du fait de l'exploitant de ces derniers,
 - d'un défaut du fonctionnement du GPS du Téléphone mobile géolocalisé.
- Erreur de la position de géolocalisation reçue.

Allianz Assistance ne prend pas en charge :

- les frais d'intervention des Services de secours,
- les conséquences pécuniaires et matérielles des dommages au Domicile du Bénéficiaire découlant de l'intervention des Services de secours.

L'utilisation du téléphone, hors téléassistance, est sous la responsabilité du Bénéficiaire et n'engage pas Allianz Assistance (se reporter au manuel d'utilisation joint pour toute question relative à l'utilisation du téléphone).

ARTICLE 6 – OBLIGATIONS DU SOUSCRIPTEUR ET DU BÉNÉFICIAIRE

Pour permettre un bon fonctionnement du matériel de téléassistance et la bonne exécution du service, le Souscripteur et/ou le Bénéficiaire s'engage(nt) notamment à :

- accepter le fait d'être géolocalisé en cas de déclenchement d'une Alarme,
- fournir l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du dispositif et au traitement des Alarmes, en particulier la Fiche abonné qu'il(s) s'engage(nt) à mettre à jour aussi souvent que nécessaire par tout moyen à leur disposition,
- prendre toutes dispositions pour que les connexions au réseau téléphonique soient constamment effectives et en état normal de fonctionnement,
- s'assurer que l'état de chargement de la batterie du Téléphone mobile géolocalisé est suffisant pour déclencher une Alarme,
- utiliser uniquement le chargeur remis par Allianz Assistance,
- signaler à Allianz Assistance tout dysfonctionnement du service et tout défaut affectant le matériel, ainsi que tout choc subi par le matériel, même s'il n'en résulte aucun dommage apparent,

- informer immédiatement Allianz Assistance de la perte ou du vol du Téléphone mobile géolocalisé, afin que le service de téléassistance soit désactivé,
- disposer, pendant toute la durée du contrat, d'au moins un Contact référent pouvant porter assistance au Bénéficiaire et joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7,
- s'assurer, sous leur seule responsabilité, de l'accord des Contact(s) référent(s) pour être contactés par Allianz Assistance et se rendre au domicile du Bénéficiaire à première demande,
- conserver sous leur garde le matériel de Allianz Assistance et le restituer en fin de contrat,
- n'effectuer et ne laisser effectuer aucune intervention sur le matériel de Allianz Assistance, n'y ajouter et n'en retrancher aucune pièce ni accessoire,
- faire un usage normal et non abusif du matériel et du service de téléassistance,
- ne pas masquer son numéro de téléphone.

ARTICLE 7 – CONDITIONS FINANCIÈRES

Les prestations du service de téléassistance de Allianz Assistance sont fournies dans le cadre d'un abonnement mensuel comprenant le traitement des Alarmes, les frais relatifs aux communications émises ou reçues sur le Téléphone mobile géolocalisé, la location et les frais d'expédition du matériel. Il s'y ajoute des frais de dossier forfaitaires, perçus uniquement lors de la conclusion du contrat initial.

Les autres frais liés à ou dérivant du service de téléassistance (courant électrique, toute somme éventuellement demandée par les médecins, intervenants et les Services de secours au titre de leurs interventions, ...) sont à la charge exclusive du Souscripteur et/ou du Bénéficiaire.

L'abonnement est facturé à compter de l'entrée en vigueur. Il est facturé d'avance. Aucun paiement anticipé ne peut donner lieu escompte. Au choix du Souscripteur, le règlement s'effectue trimestriellement par chèque ou par CESU, ou, mensuellement par prélèvement SEPA sur un compte bancaire ouvert auprès d'un établissement bancaire établi en France, en signant et transmettant à Allianz Assistance le mandat de prélèvement SEPA joint au dossier de souscription. Le Souscripteur informera Allianz Assistance, au préalable et par écrit, de toute modification apportée à sa domiciliation bancaire.

Allianz Assistance se réserve la possibilité de réviser ses tarifs pour chaque année. Le nouveau tarif sera porté à la connaissance du Souscripteur par une communication individuelle par tout moyen, moyennant un préavis minimum d'un mois. En cas de refus du nouveau tarif, le Souscripteur pourra résilier le contrat dans les conditions applicables à l'article 8.2.

En cas de résiliation du contrat, pour quelque motif que ce soit, Allianz Assistance remboursera au Souscripteur la partie du prix de l'abonnement perçue d'avance, correspondant à une période postérieure à la résiliation. Le Souscripteur et le Bénéficiaire s'engagent à restituer le matériel ; à défaut de toute restitution ou en cas de restitution d'un matériel endommagé pour tout motif qui leur serait imputable, une somme de 120 € TTC par matériel sera facturée.

ARTICLE 8 – DURÉE – RÉSILIATION

1. Durée et renouvellements

Le contrat prend effet à la date de mise en service pour une période expirant le 31 décembre de la même année ; il se renouvelle ensuite le 1er janvier de chaque année, par tacite reconduction pour une période de 12 mois.

2. Résiliation

La résiliation entraîne la cessation du service de téléassistance et l'obligation de restituer le matériel dans les conditions de l'article 4.6.

Le contrat peut être résilié à tout moment par le Bénéficiaire ou le Souscripteur par lettre simple, ou recommandée avec avis de réception par précaution. La résiliation prend effet le jour de l'émission du courrier, le cachet de la poste faisant foi.

Le contrat pourra être résilié à l'initiative de Allianz Assistance quinze (15) jours calendaires après l'envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec AR ou tout moyen équivalent précisant le manquement constaté, et demeurée sans effet, en cas :

- De manquement du Souscripteur et/ou du Bénéficiaire aux obligations prévues aux articles 6 et 7,
- D'interventions injustifiées et répétées des Services de secours, démontrant l'inadaptation du service de téléassistance à la situation du Bénéficiaire.

ARTICLE 9 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 et le Règlement UE 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Allianz Assistance est le responsable du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution des contrats.

Ces données sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du contrat et conformément aux dispositions relatives à la prescription.

Elles sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants, situés dans ou hors de l'Union Européenne.

Conformément à la législation et réglementation applicables en matière de protection des données, le Bénéficiaire peut exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant Allianz Assistance par mail à l'adresse suivante : informations-personnelles@votre-teleprotection.fr (ou en envoyant un courrier à l'adresse AWP France SAS, Département Protection des Données Personnelles, 7 rue Dora Maar, 93488 Saint-Ouen Cedex).

Le Bénéficiaire est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il peut s'inscrire : <https://conso.bloctel.fr/>.

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente est accessible sur le site Internet www.allianz-teleprotection.fr.

ARTICLE 10 – DIVERS

Toute déclaration ou information à destination de Allianz Assistance peut être faite par tout moyen à la disposition du Souscripteur, et notamment par lettre simple ou recommandée avec avis de réception à titre de preuve de cette communication.

ARTICLE 11 – MÉDIATION

Lorsqu'un Bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer Allianz Assistance pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées. En cas de désaccord, le Souscripteur peut adresser une réclamation à l'adresse suivante : service.qualite@gts-teleassistance.com

Si le désaccord persiste, après la réponse de Allianz Assistance ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, le Souscripteur peut alors saisir le médiateur indépendant à l'adresse suivante : Entité de Médiation de la Consommation AME – 11 place Dauphine – 75001 Paris
<http://www.mediationconso-ame.com/>

ARTICLE 12 – DROIT DE RÉTRACTATION

Le Souscripteur a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours à réception de l'équipement matériel. Pour exercer le droit de rétractation, le Souscripteur devra notifier à Allianz Assistance sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par

exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Le Souscripteur pourra utiliser le formulaire de rétractation joint, mais ce n'est pas obligatoire.

En cas de rétractation, Allianz Assistance remboursera au Souscripteur tous les paiements reçus au plus tard sous quatorze jours à compter du jour où Allianz Assistance sera informée de la décision de rétractation. Le Souscripteur devra renvoyer à Allianz Assistance le matériel reçu dès exercice de son droit de rétractation et au plus tard dans les quatorze (14) jours. Ce délai est réputé respecté si le Souscripteur renvoie le bien avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours. Le Souscripteur devra prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. Si le Souscripteur a demandé à commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, il devra payer à Allianz Assistance un montant proportionnel au service fourni avant la rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

ARTICLE 13 – DROIT ET LANGUE APPLICABLES

Le contrat est régi par la loi française.

La langue utilisée pour l'exécution du contrat est le français.

ARTICLE 14 – JURIDICTION COMPÉTENTE

Tout litige né de l'exécution ou de l'interprétation du contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

Prestations optionnelles

Seules les options mentionnées aux conditions particulières, et pour lesquelles le Bénéficiaire acquitte le prix de l'abonnement mensuel correspondant, sont acquises.

LES OPTIONS DE SERVICES

Prestations	Prise en charge	Conditions et limites
Appels de convivialité	1 appel par mois	
Services à domicile	Mise en relation sans prise en charge	Utilisable à tout moment dès la souscription pendant les heures d'ouverture du service. Prestations rendues par téléphone exclusivement. Le coût des éventuels devis et/ou travaux réalisés à l'issue de ces prestations reste à la charge du Bénéficiaire.
Assistance psychologique	- Jusqu'à 5 entretiens par année civile pour le Bénéficiaire - Jusqu'à 5 entretiens par année civile pour l'Aidant référent	Utilisable à tout moment dès la souscription pendant les heures d'ouverture du service. Prestations rendues par téléphone exclusivement. Le coût des éventuels devis et/ou travaux réalisés à l'issue de ces prestations reste à la charge du Bénéficiaire.

Appels de convivialité

Allianz Assistance met à la disposition du Bénéficiaire son service d'écoute et d'accompagnement téléphonique. Suite à la souscription de l'option « appels de convivialité », le chargé de téléassistance appelle le Bénéficiaire dans un délai de 3 jours ouvrés pour confirmer le choix de cette option et convenir d'un rendez-vous mensuel pour la réalisation de ces appels de convivialité (jour et horaire d'appel chaque mois selon les préférences du Bénéficiaire) dans les limites figurant au Tableau des prestations optionnelles.

Les appels de convivialité ont lieu du lundi au vendredi entre 9h00 et 17h30 (hors jours fériés) et sont assurés en langue française. La durée moyenne d'un appel est de 10 minutes.

Ces appels ont pour objectif de rompre l'isolement des Bénéficiaires en créant un lien de proximité. Ces échanges téléphoniques visent à apporter du réconfort au Bénéficiaire en s'appuyant sur ses centres d'intérêt.

Face à une situation de détresse psychologique détectée par le chargé de téléassistance, un psychologue prendra contact avec le Bénéficiaire pour un entretien complémentaire d'une durée moyenne de 20 minutes.

Services à domicile

En appuyant sur le bouton SOS situé au dos du téléphone, le Bénéficiaire est mis en relation avec un Chargé de téléassistance à qui il va demander de bénéficier de l'option « Services à domicile ».

Le service est disponible du lundi au samedi entre 8h00 et 20h00 (hors jours fériés) et est assuré en langue française. En dehors de ces horaires, Allianz Assistance rappellera le Bénéficiaire dans un délai de 72 heures ouvrées pour le mettre en relation avec son réseau de Prestataires déclarés ou agréés de services à la personne, dans les domaines suivants :

- aide-ménagère,
- auxiliaire de vie,
- petit jardinage ou bricolage,
- portage des repas,
- livraison de courses,
- transport,
- assistance aux animaux de compagnie,
- assistance administrative.

Les travaux effectués et les frais engagés (pièces, main d'œuvre et déplacement) seront réglés directement par le Bénéficiaire au Prestataire.

Assistance psychologique

- Pour le Bénéficiaire

En appuyant sur le bouton SOS situé au dos du téléphone, le Bénéficiaire est mis en relation avec un Chargé de téléassistance à qui il va demander de bénéficier de l'option « Assistance psychologique ». Le Bénéficiaire devra communiquer le numéro de téléphone sur lequel il souhaite être rappelé par un psychologue. Il aura également la possibilité de transmettre un horaire de disponibilité pour l'organisation d'un rendez-vous téléphonique avec le psychologue dans les meilleures conditions.

Un psychologue rappelle le Bénéficiaire demandeur sous un délai maximum de 24 heures depuis la réception de la demande exprimée. Les conditions optimales d'investissement et de disponibilité du Bénéficiaire sont nécessaires pour assurer un cadre de la consultation adapté avec un psychologue et de donner du sens à l'entretien téléphonique. Le Bénéficiaire demandeur d'un soutien psychologique pourra disposer d'un maximum de cinq (5) entretiens téléphoniques de soutien psychologique de 30 minutes par année civile.

Les entretiens téléphoniques de soutien psychologique ont lieu du lundi au vendredi entre 8h00 et 20h00 (hors jours fériés) et sont assurés en langue française.

L'activité des psychologues de Allianz Assistance est régie par le code de déontologie de leur profession. Les entretiens téléphoniques menés ne sont pas écoutés par un tiers, ni enregistrés.

Le psychologue peut faire intervenir les Services de secours immédiatement auprès du Bénéficiaire, en quelque lieu qu'il se trouve, selon le diagnostic qu'il porte sur la situation du Bénéficiaire.

- Pour l'Aidant référent

Allianz Assistance met à disposition de l'Aidant référent du Bénéficiaire un numéro dédié : 01 78 40 35 36. Sur simple appel téléphonique, l'Aidant référent est mis en relation avec un psychologue qui initiera la mise en place d'un soutien. L'Aidant référent demandeur d'un soutien psychologique pourra disposer d'un maximum de cinq (5) entretiens téléphoniques de soutien psychologique de 30 minutes par année civile.

Les entretiens téléphoniques de soutien psychologique ont lieu du lundi au vendredi entre 8h00 et 20h00 (hors jours fériés) et sont assurés en langue française.

L'activité des psychologues de Allianz Assistance est régie par le code de déontologie de leur profession. Les entretiens téléphoniques menés ne sont pas écoutés par un tiers, ni enregistrés.

Déclaration de confidentialité

LA SÉCURITÉ DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL NOUS IMPORTE

Gestion Téléassistance Services (GTS), entité d'Allianz Partners SAS, est une société française qui propose des produits et services de téléassistance aux particuliers et aux professionnels.

Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données à caractère personnels, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

1 – QUI EST LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES DONNÉES ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données à caractère personnel, au format papier ou électronique. GTS est le responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

2 – QUELLES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL SONT COLLECTÉES ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données à caractère personnel vous concernant, conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat d'abonnement,
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, nous pourrions être amenés à collecter et traiter les « données à caractère personnel » vous concernant.

3 – COMMENT VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL SONT-ELLES COLLECTÉES ET TRAITÉES ?

Nous collecterons et traiterons les données à caractère personnel que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

FINALITÉ	CONSENTEMENT EXPRÈS ?
Passation ou gestion du contrat d'abonnement à un service de téléassistance (ex. : devis, souscription, installation, traitement des alarmes, traitement des réclamations, ...)	Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données à caractère personnel dans le cadre de la souscription et/ou de la mise en œuvre de votre contrat d'abonnement à nos services, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.
Gestion du recouvrement de créances	Non
Prévention et détection de la fraude	Non
Respect de toute obligation légale (obligations fiscales, comptables et administratives)	Non

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données à caractère personnel vous concernant.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles nous avons indiqué que votre consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où nous aurions besoin de vos données à caractère personnel dans le cadre de la souscription, de la mise en œuvre du service de téléassistance comme pour le traitement des réclamations, nous traiterons vos données à caractère personnel sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Vos données à caractère personnel seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de vous intéresser, ou encore de vous proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.

4 – QUI PEUT ACCÉDER À VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

Nous nous assurerons que vos données à caractère personnel sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données à caractère personnel pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers, responsables du traitement des données :

- sous-traitants susceptibles d'intervenir dans la gestion opérationnelle de votre service de téléassistance.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données à caractère personnel pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que préposés au traitement des données, opérant sous notre responsabilité :

- consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres et sociétés d'enquête qualité.

En définitive, nous pourrions être amenés à partager vos données à caractère personnel dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de nous conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

5 – OÙ SONT TRAITÉES VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union européenne (UE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'UE par une autre société de notre groupe, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation de notre groupe, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés du groupe.

Vous pouvez prendre connaissance de ces règles Internes d'entreprise et des pays concernés, en dehors de l'UE, en nous contactant comme indiqué à la section 9.

Lorsque les règles internes d'entreprise de notre groupe ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors UE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'UE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section 9.

6 – QUELS SONT VOS DROITS CONCERNANT VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit :

- d'accéder à vos données à caractère personnel et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsables(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;
- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données à caractère personnel ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données à caractère personnel afin qu'elles soient toujours exactes ;

- de supprimer vos données à caractère personnel de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de vos données à caractère personnel dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données à caractère personnel, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données à caractère personnel au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente.

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9.

7 – COMMENT VOUS OPPOSER AU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande transmise, nous ne procéderons plus au traitement de vos données à caractère personnel, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

8 – COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

Nous conserverons vos données personnelles pour une durée de cinq (5) ans à compter de la date de fin du contrat de prestation de services ou selon les conditions spécifiques énoncées ci-après :

- En cas de non souscription suite à demande d'information, demande de devis, demande d'installation : 6 mois à compter de la date de l'abandon du projet de souscription
- Pour toute information sur les réclamations – cinq (5) ans à compter de la réception de la réclamation
- Pour toute information sur le contrat – cinq (5) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation du contrat d'abonnement

Nous vous informons que des durées de conservations spécifiques peuvent s'appliquer dans le cadre des obligations fiscales et comptables, conformément à la réglementation en vigueur.

Nous ne conserverons pas vos données à caractère personnel plus longtemps que nécessaire. Elles seront conservées uniquement pour les finalités pour lesquelles elles auront été obtenues

9 – COMMENT NOUS CONTACTER ?

Pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données à caractère personnel, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal :

Département Protection des Données Personnelles
AWP France
7 rue Dora Maar
93400 Saint-Ouen
E-mail : informations-personnelles@votre-teleprotection.fr

10 – À QUELLE FRÉQUENCE METTONS-NOUS À JOUR LA PRÉSENTE DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ ?

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.