



Conditions Générales de vente

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 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. Avantage fiscal

10. Protection des données personnelles

11. Divers

12. Médiation

13. Droit de rétractation

14. Droit et langue applicables

15. Jurisdiction 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 de Allianz Assistance aux Bénéficiaires. Ce service repose sur la location d'un équipement matériel de téléassistance et la fourniture d'une prestation de téléassistance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

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

Alarme critique : demande de mise en relation émise par le Bénéficiaire via l'équipement matériel installé au domicile du Bénéficiaire, ou transmise automatiquement par l'équipement matériel (en cas d'absence de mouvement anormale, d'absence de lever, ...), et reçue par un chargé de téléassistance.

Alarme préventive : Alarme émise automatiquement par l'équipement matériel installé au domicile du Bénéficiaire en cas de détection d'anomalie (événements définis via l'Espace client) dans le logement du Bénéficiaire, et reçue par le(s) Contact(s) référent(s) par SMS ou emails.

Une période d'apprentissage des comportements du Bénéficiaire, d'une durée d'un mois courant à compter de l'installation de l'équipement matériel, conditionne la fourniture efficace du service. Il est ainsi précisé qu'une efficacité optimale de l'équipement matériel en ce qui concerne les détections d'anomalies comportementales ne sera atteinte qu'à l'expiration de ce délai d'un mois à compter de la date de mise en service, temps d'adaptation nécessaire de l'équipement au comportement du Bénéficiaire.

Allianz Assistance : Pôle Téléassistance, Gestion de Téléassistance et de Services SA, Siège social : 81 Rue Pierre Sémard – 92324 Châtillon cedex – Tél : 01 46 12 12 12 – info@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.

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 d'assister le Bénéficiaire à son domicile dans un délai de 20 minutes, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, suite à une alerte téléphonique de Allianz Assistance ou de permettre aux services de secours d'entrer chez le Bénéficiaire en évitant de forcer l'accès et les dispositifs de sécurité.

Espace client : accès sécurisé permettant au Contact(s) référent(s) de paramétrer certains éléments de l'équipement matériel, de définir les Alarmes préventives et de consulter le rapport d'activité du Bénéficiaire. Cet espace est mis en ligne sur un serveur sécurisé avec accès sur le site allianzassistance@vousaccompagne.fr en utilisant l'identifiant et le mot de passe qui auront été transmis au Contact référent n°1 lors de la mise en service. La mise à disposition des informations relatives au Bénéficiaire sont de simples indications qui ne peuvent engager Allianz Assistance sur les conséquences qui pourraient en être déduites par le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur et/ou les Contact(s) référent(s).

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 Contacts référents 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.

Personne à prévenir : proche ou parent du Bénéficiaire non dépositaire de clefs mais faisant partie des personnes

pouvant être contactées par Allianz Assistance pour des échanges d'informations.

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 ENTREE 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 121-19-2 code de la consommation).

ARTICLE 4 – CARACTÉRISTIQUES ET DESCRIPTION DU SERVICE

1. Equipement matériel

L'équipement de téléassistance comprend :

- Un boîtier télétransmetteur muni :
 - d'un bouton, permettant la transmission des Alarmes critiques vers la centrale de téléassistance de Allianz Assistance, notamment par pression sur ce bouton ; et de deux boutons permettant de contacter facilement deux proches,
 - d'un micro et d'un haut-parleur permettant le dialogue avec un chargé de téléassistance,
 - d'une batterie d'une autonomie de 24 heures,
 - d'une carte SIM intégrée pour un usage exclusif de téléassistance (elle ne doit pas être retirée du boîtier télétransmetteur).
- Quatre détecteurs de mouvement
- Un détecteur d'ouverture de porte.

Selon les options souscrites :

- Un ou plusieurs détecteur(s) de mouvement supplémentaire(s),
- Un ou plusieurs détecteur(s) d'ouverture de porte supplémentaire(s) ?
- Une télécommande permettant le déclenchement d'une Alarme critique relayée par le boîtier.

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

Le service de téléassistance nécessite le raccordement du matériel installé chez le Bénéficiaire au réseau électrique permettant ainsi sa communication avec la centrale de téléassistance.

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

L'installation est assurée par un prestataire désigné par Allianz Assistance, moyennant le paiement d'une redevance forfaitaire fixée dans le tarif.

Afin d'installer le matériel de téléassistance au domicile du Bénéficiaire, un rendez-vous sera proposé à ce dernier pendant les jours et heures ouvrés, du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00 hors jours fériés. Le Bénéficiaire s'engage à permettre l'accès à son domicile au prestataire désigné par Allianz Assistance.

Allianz Assistance s'engage à ce que ce rendez-vous intervienne dans un délai maximal de six (6) jours ouvrés à compter de la saisie des données de la Fiche abonné. Le Bénéficiaire s'engage à être présent à son domicile au jour et à l'heure du rendez-vous.

Chaque rendez-vous confirmé et non honoré par le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur donnera lieu à application d'une pénalité forfaitaire de cent (100) euros TTC.

Le prestataire de Allianz Assistance procède à l'installation du matériel de téléassistance, fournit au Bénéficiaire toutes les explications nécessaires à la bonne utilisation du service et procède aux tests nécessaires, permettant de s'assurer de la mise en service effective du matériel de téléassistance et de son bon fonctionnement lors de l'installation. Dans le cas où le test ne permet pas de s'assurer de la mise en service effective du matériel de téléassistance, Allianz Assistance s'engage à tout mettre en œuvre afin que cette mise en service s'effectue dans un délai raisonnable. Si celle-ci s'avère techniquement impossible en raison de la survenance d'une cause non imputable à Allianz Assistance, le contrat sera résilié sans autre formalité. L'ensemble des coûts engendrés seront à la charge de Allianz Assistance, excepté si l'impossibilité d'installation résulte du fait du Bénéficiaire et/ou du Souscripteur. Dans cette dernière hypothèse, une pénalité forfaitaire de cent (100) euros TTC sera facturée au Bénéficiaire et/ou au Souscripteur. À compter de la mise en service, le Bénéficiaire et le Souscripteur s'engagent à ne pas apporter de modifications à l'installation réalisée par le prestataire désigné par Allianz Assistance, sans l'accord exprès de cette dernière.

4. Maintenance du matériel

Allianz Assistance fournit une assistance téléphonique du lundi au samedi entre 9h00 et 18h30 hors jours fériés. En cas de défaillance d'un ou plusieurs équipements, quel qu'en soit la cause, Allianz Assistance préviendra le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur.

En cas de déclenchement d'une alerte du fait de la faiblesse de la batterie d'un équipement, Allianz Assistance transmettra l'information au Bénéficiaire et/ou au Souscripteur et enverra les piles au Bénéficiaire. Ce dernier pourra procéder au remplacement des piles en suivant les indications fournies sur le site <https://www.allianz-teleprotection.fr/teleassistance/fonctionnement-de-la-teleassistance/installation-de-la-teleassistance/> ou demander l'intervention d'un prestataire désigné par Allianz Assistance pour procéder à l'échange des piles, moyennant le paiement d'une redevance forfaitaire fixée dans le tarif.

Pour information, les piles sont à changer tous les 18 mois environ.

En cas de dysfonctionnement des équipements non imputable au Bénéficiaire et/ou au Souscripteur, Allianz Assistance assurera l'échange standard des équipements, sous réserve que le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur retourne lesdits équipements à Allianz Assistance.

La maintenance au domicile du Bénéficiaire sera assurée pendant les jours et heures ouvrés, du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00 hors jours fériés.

Chaque rendez-vous confirmé et non honoré par le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur donnera lieu à application d'une pénalité forfaitaire de cent (100) euros TTC.

5. Description du service de téléassistance

Le service de téléassistance fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et est assuré en langue française.

La procédure de traitement des Alarmes critiques est la suivante :

- Si le dialogue via le boîtier d'alarme, ou à défaut sur appel téléphonique de Allianz Assistance vers le Bénéficiaire, 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 faciliter l'accès au domicile
- En l'absence de dialogue ou si le dialogue est confus, y compris lors de l'appel téléphonique du chargé de téléassistance chez le Bénéficiaire :
 - Un Contact référent est alerté pour qu'il se rende au domicile pour apprécier la situation
 - En cas de refus ou d'indisponibilité des Contacts référents, 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 Personnes à prévenir, 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 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 RESPONSABILITES 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 Contacts référents 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,
- Contacts référents absents ou indisponibles,
- Respect par Allianz Assistance de la procédure de traitement des Alarmes critiques prévue à l'article 4, sans alerter d'emblée les Services de secours, hors les hypothèses spécifiées,
- Non-réponse aux demandes de rendez-vous émises par Allianz Assistance en cas de défaut ou de panne constatée de l'équipement matériel,
- Non-réception d'une Alarme critique du fait :
 - du Bénéficiaire, du Souscripteur ou d'un tiers qu'il(s) aurai(en)t introduit au domicile du Bénéficiaire, notamment en cas d'utilisation non conforme aux caractéristiques techniques de l'équipement matériel, de déclenchement d'une Alarme critique depuis une zone hors de portée de détection du boîtier, de dégradations du matériel leur étant imputable, de 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 du réseau électrique, ADSL ou GSM du fait de l'exploitant de ces réseaux, ou de l'équipement nécessaire à leur fonctionnement installé ou non au domicile du Bénéficiaire,
- de la localisation du boîtier télétransmetteur dans une zone géographique non couverte par le réseau utilisé, ou dans une zone d'ombre à l'intérieur de la zone géographique couverte (à l'intérieur de certains bâtiments par exemple).

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,
- les travaux de remise en états des locaux d'habitation résidentiels (peinture, rénovation, enduits, décoration, ...),
- les travaux de réfection, quel que soit le support concerné, suite au déplacement ou à l'arrachage d'éléments de fixation,
- le nettoyage des biens occupés, et plus généralement toute autre prestation liée à la dépose de l'équipement matériel.

ARTICLE 6 – OBLIGATIONS DU SOUSCRIPTEUR ET DU BENEFICIAIRE

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 :

- fournir l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du dispositif et au traitement des Alarmes critiques, 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 raccordements aux réseaux électrique (220V), ADSL, GSM soient constamment effectifs et en état normal de fonctionnement,
- 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,
- disposer, pendant toute la durée du contrat, d'au moins un Contact référent dépositaire de clés pouvant intervenir au domicile du Bénéficiaire dans un délai maximum de 20 minutes, et joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7,
- s'assurer, sous leur seule responsabilité, de l'accord des Contacts référents 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,
- ne pas déplacer l'équipement matériel, ni ouvrir les boîtiers des équipements excepté pour les changements de piles,
- faire un usage normal et non abusif du matériel et du service de téléassistance.

ARTICLE 7 – CONDITIONS FINANCIERES

Les prestations du service de téléassistance de Allianz Assistance sont fournies dans le cadre d'un abonnement mensuel comprenant le traitement des Alarmes critiques, les frais relatifs aux tests automatiques journaliers, la location et les frais d'expédition du matériel. Il s'y ajoute des frais de dossier et des frais d'installation forfaitaires, perçus uniquement lors de la conclusion du contrat initial.

Les autres frais liés à ou dérivant du service de téléassistance (courant électrique, abonnement téléphonique ou internet, 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 à 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 de 20 jours calendaires. 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 ou de remplacement du matériel pour tout motif qui leur serait imputable, une indemnité par type de matériel sera facturée :

- boîtier télétransmetteur : 400 €
- détecteur de mouvement : 60 €
- détecteur d'ouverture de porte : 60 €
- télécommande : 60 €

ARTICLE 8– DUREE - RESILIATION

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 annuellement par tacite reconduction par périodes 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– AVANTAGE FISCAL

Allianz Assistance a réalisé une déclaration d'activité de service à la personne sous le numéro SAP330377193. Cette déclaration permet au Souscripteur de bénéficier, sous certaines conditions, de l'avantage fiscal prévu par l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts, à savoir une réduction d'impôt équivalente à 50% des sommes payées au titre du contrat de téléassistance.

Pour bénéficier de cet avantage, le Souscripteur devra joindre à sa déclaration d'impôt l'attestation fiscale qui lui sera adressée par Allianz Assistance chaque année, pour le montant global annuel qu'il aura payé au cours de l'année précédente.

ARTICLE 10– PROTECTION DES DONNEES 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 11– 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 12– MEDIATION

Lorsqu'un Souscripteur 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 13– DROIT DE RETRACTATION

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 (14) 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, estimés à un maximum d'environ 12 euros. 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 14– DROIT ET LANGUE APPLICABLES

Le contrat est régi par la loi française.

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

ARTICLE 15– JURIDICTION COMPETENTE

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 du boîtier télétransmetteur, 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 du boîtier télétransmetteur, 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.