



Conditions Générales de vente

Allianz Safe Home
MAJ 08/08/2018 - SHAZ1

Allianz  **Assistance**

Sommaire

1. Objet

2. Définitions

3. Souscription

4. Caractéristiques et description du service

1 - Équipement technique

2 - Accès au service

3 - Périmètre et disponibilité du service de gestion des alertes

3.1 - Déclenchement d'une alerte en cas de détection de fumée

3.2 - Déclenchement d'une alerte en cas de détection de monoxyde de carbone

5. Obligations et responsabilités de TEL2S

6. Obligations du bénéficiaire

7. Conditions financières

8. Formation et entrée en vigueur du contrat

9. Durée

10. Résiliation

1 - Par le bénéficiaire

2 - Par TEL2S

11. Exclusions

12. Propriété intellectuelle

13. Loi informatique et libertés

14. Divers

15. Réclamation - Médiation

Sommaire (suite)

16. Droit de rétractation

17. Informations précontractuelles

18. Loi applicable - Langue utilisée

19. Attribution de juridiction

20. Mentions légales

Cher client,

Le Contrat de Service Gestion des Alertes Allianz Safe Home se compose des Conditions Particulières et des Conditions Générales, ci-après le « Contrat ». TEL2S vous invite à lire attentivement la présente Notice d'information ainsi que les Conditions Générales. Elles précisent vos droits et obligations et ceux de TEL2S et répondent aux questions éventuelles que vous pouvez vous poser.

QUI EST LE PRESTATAIRE DE SERVICE ?

Téléservices et Sécurité SA, Siège social : 81 Rue Pierre Sémard – 92324 Châtillon cedex – Tél : 01 46 12 12 12 – allianz-safe-home@tel2s.fr, Société Anonyme au capital de 72 510 euros - SIRET N° 32578528500041 - NAF 8010 Z, N° Intracommunautaire : FR66325785285 - 325 785 285 RCS NANTERRE.

A QUI S'ADRESSE CE CONTRAT ?

Le contrat s'adresse à toute personne physique majeure, résidant en France métropolitaine et ayant souscrit au Service d'abonnement de Gestion des Alertes Allianz Safe Home sur le site internet de TEL2S.

QUELLES SONT LES CONDITIONS POUR BÉNÉFICIER DU CONTRAT ?

Vous devez :

- avoir votre domicile en France métropolitaine,
- avoir un Smartphone,
- télécharger l'application Smartphone Allianz Safe Home et l'activer avec un code attribué lors de la conclusion du Contrat,
- avoir accès à un réseau internet,
- acquérir un objet connecté (détecteur de fumée et de monoxyde de carbone) compatible avec le service Allianz Safe Home et l'installer à votre domicile*,
- avoir souscrit au Service d'abonnement de Gestion des Alertes Allianz Safe Home.

** Pour vérifier quels objets sont compatibles avec le service Allianz Safe Home, reportez-vous vers le lien suivant : <https://www.allianz.fr/assurance-habitation/allianz-safe-home/>*

QUELLE EST LA DATE D'EFFET ET LA DURÉE DU CONTRAT ?

Le Contrat prend effet à la date de souscription par le Bénéficiaire sur le site internet de TEL2S pour une période de 12 (douze) mois, reconductible tacitement.

QUELLE EST LA PRESTATION PREVUE AU CONTRAT ?

Prestation de gestion et de traitement d'Alertes émises par des objets connectés installés à votre domicile et compatibles avec le service via l'application Smartphone Allianz Safe Home. Exclusions du Service : les frais d'intervention des Services de secours ainsi que les conséquences pécuniaires et matérielles des dommages au domicile découlant de l'intervention des Services de secours ne sont pas pris en charge.

QUEL EST LE PRIX ET QUELLES SONT LES MODALITÉS DE PAIEMENT ?

Le prix du Service est indiqué sur le site internet avant votre souscription. Le paiement du Service s'effectue par prélèvement mensuel sur votre compte bancaire.

DROIT DE RÉTRACTATION

Vous avez le droit de vous rétracter du Contrat sans motif dans un délai de quatorze (14) jours calendaires. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier à TEL2S votre décision de rétractation du Contrat, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté :

- soit par lettre envoyée par la poste à l'adresse : 81 rue Pierre Séward-92324 Châtillon cedex, télécopie : 01 46 12 12 14 ou courrier électronique : allianz-safe-home@tel2s.fr et dont vous trouverez un modèle ci-dessous :
« Je soussigné(e), Nom, prénom, adresse, notifie par la présente ma rétractation du Contrat de Service de Gestion des Alertes Allianz Safe Home, auquel j'ai souscrit le ..., date et signature »,
 - soit utiliser le formulaire de rétractation joint au mail de confirmation de souscription, mais ce n'est pas obligatoire.
- A réception du formulaire, TEL2S adressera un accusé de réception sur support durable (courriel ou autre).

En cas de rétractation, TEL2S vous remboursera tous les paiements reçus au plus tard sous quatorze (14) jours à compter du jour où TEL2S sera informée de la décision de rétractation. Si vous avez demandé à bénéficier du service pendant le délai de rétractation, vous devrez payer à TEL2S un montant proportionnel au service fourni avant la rétractation du Contrat.

RÉCLAMATION - MÉDIATION

En cas de mécontentement du traitement de sa demande, votre première démarche doit être d'en informer TEL2S pour que la nature de votre insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées. En cas de désaccord, vous pouvez adresser une réclamation à l'adresse suivante : info@tel2s.fr Une réponse vous sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont TEL2S le tiendrait informé. Si le désaccord persiste, après la réponse de TEL2S ayant procédé à un dernier examen de votre demande épuisant les voies de recours internes, vous pouvez alors saisir le médiateur indépendant à l'adresse suivante : Centre de médiation et de cyber-services MEDICYS, 733 boulevard de Clichy - 75009 Paris

RÉSILIATION DU CONTRAT

Les cas de résiliation sont énumérés à l'article 10 des Conditions Générales ci-après.

Le Contrat est régi par la loi française. La langue utilisée pour l'exécution du Contrat est le français.

Tout différend touchant à la formation, l'interprétation, à l'exécution ou à la résiliation du Contrat de Service de Gestion des Alertes Allianz Safe Home sera porté devant le Tribunal compétent.

Contrat de Service de Gestion des Alertes Allianz Safe Home Conditions Générales

Le présent contrat de Service de Gestion des Alertes Allianz Safe Home (ci-après le « Contrat ») se compose des Conditions générales ci-après ainsi que des Conditions Particulières, remises lors de la souscription du Contrat.

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes Conditions générales ont pour but de définir les conditions d'exécution du Contrat, conclu sous la forme d'un abonnement, proposé par TEL2S (société à l'activité réglementée au titre du Livre VI titre 1 du code de la sécurité intérieure) au profit du Bénéficiaire indiqué dans les Conditions Particulières. Le service de Gestion des Alertes ne peut être fourni que par la présence d'Objets connectés au Domicile du Bénéficiaire, par le téléchargement et l'utilisation d'une Application Smartphone appelée « Allianz Safe Home » sur laquelle les Objets connectés sont appairés. Ce service consiste en la mise en oeuvre d'une prestation de traitement des Alertes en cas de Détection de fumée ou de monoxyde de carbone au Domicile du Bénéficiaire 24h/24, 7j/7.

ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Dans les présentes Conditions générales, les termes ou expressions commençant par une majuscule auront la signification suivante :

Alerte : Alerte émise par un Objet connecté, installé au Domicile du Bénéficiaire et reçue par TEL2S, via la plateforme Habit Analytics, pour la mise en oeuvre du service de Gestion des Alertes.

Application Smartphone Allianz Safe Home : Application mobile appartenant à Habit Analytics, et éditée par TEL2S, fonctionnant sur les systèmes d'exploitation Android et IOS et disponible gratuitement en téléchargement dans l'Apple Store d'Apple et sur le Google Play Store de Google, permettant après activation et Appairage des Objets connectés sur l'Application, le déclenchement d'Alertes en cas de Détection de fumée ou de monoxyde de carbone. L'Application est activée

à l'aide du code d'activation attribué lors de la conclusion du Contrat de Gestion des Alertes depuis le site internet de TEL2S.

L'Application ne peut être utilisée que par une seule personne, le Bénéficiaire.

Appairage : couplage entre un Objet connecté et l'Application Smartphone Allianz Safe Home installée sur le Smartphone du Bénéficiaire, permettant ainsi l'échange d'informations via la plateforme Habit Analytics.

Bénéficiaire : personne physique majeure résidant en France métropolitaine et ayant souscrit au service d'abonnement de Gestion des Alertes. Il s'agit du Souscripteur du Contrat.

Contact(s) de proximité : personne(s) physique(s) de l'entourage du Bénéficiaire, dont les coordonnées sont saisies depuis le site internet de TEL2S et disposant idéalement des clefs du Domicile du Bénéficiaire. Le(s) Contact(s) de proximité accepte(nt), si cela lui (leur) est possible, de se rendre au Domicile du Bénéficiaire ou de permettre aux Services de Secours d'entrer chez le Bénéficiaire suite à un appel téléphonique de TEL2S.

Détection de fumée : présence de fumée ou de particules de vapeur au Domicile du Bénéficiaire déclenchant l'envoi d'une Alerte par un Détecteur de fumée installé à l'intérieur du Domicile du Bénéficiaire.

Détection de monoxyde de carbone : présence de monoxyde de carbone (CO) au Domicile du Bénéficiaire déclenchant l'envoi d'une Alerte par un Détecteur de monoxyde de carbone installé à l'intérieur du Domicile du Bénéficiaire.

Domicile : lieu de résidence principale ou secondaire du Bénéficiaire (hors caravanes et mobil homes), dont l'adresse a été déclarée lors de la souscription du Contrat et où est/sont installé(s) le/ les Objet(s) connecté(s). Le Domicile est situé en France métropolitaine et est équipé d'un accès wifi.

Espace client : accès sécurisé permettant au Bénéficiaire de mettre à jour ses Informations personnelles qu'il a saisies au préalable sur le site internet de TEL2S.

Informations personnelles : Informations sur le Bénéficiaire saisies depuis le site internet de TEL2S, afin d'indiquer la liste du (des) Contact(s) de proximité à contacter en cas d'Alerte et ses coordonnées bancaires afin de procéder au prélèvement de l'abonnement mensuel. Ces Informations sont fournies sous la seule responsabilité du Bénéficiaire, qui s'oblige à mettre à jour les Informations fournies aussi souvent que nécessaire via l'Espace client.

Notification : message d'Alerte envoyé au Bénéficiaire sur le Smartphone sur lequel est installée l'Application Smartphone Allianz Safe Home, que l'Application soit ouverte ou fermée, et sous réserve d'être connecté à un réseau internet.

Objets connectés : Objets installés à l'intérieur du Domicile du Bénéficiaire permettant la transmission d'une Alerte à TEL2S via la plateforme Habit Analytics, sous réserve d'être branchés sur secteur et connectés à un réseau internet. Pour vérifier quels objets sont compatibles avec le service Allianz Safe Home, reportez-vous vers le lien suivant : <https://www.allianz.fr/assurance-habitation/allianz-safe-home/>

Plateforme Habit Analytics : réceptionne et agrège les informations issues des objets connectés compatibles avec Habit Analytics sur un même système informatique. Elle permet ainsi de faire interagir et d'établir des relations entre les objets connectés. Dans le cadre du service de Gestion des Alertes Allianz Safe Home, la plateforme Habit Analytics va réceptionner les alertes émises par les Objets connectés installés au Domicile du Bénéficiaire et les transmettre à TEL2S pour mise en place du Service.

Services de Secours : ils englobent selon la nature du besoin, la police, la gendarmerie et les pompiers.

Souscripteur : personne physique contractant le Contrat avec TEL2S sur le site internet de TEL2S : allianz-safehome@tel2s.fr.

TEL2S : Téléservices et Sécurité SA,
Siège social : 81 Rue Pierre Sémard – 92324 Châtillon cedex
Tél : 01 46 12 12 12
allianz-safe-home@tel2s.fr,
Société Anonyme au capital de 72 510 euros
SIRET N° 32578528500041 - NAF 8010 Z,
N° Intracommunautaire : FR66325785285 - 325 785 285 RCS NANTERRE

Assurance responsabilité civile : ALLIANZ, Piton Alain et J Claude, 263 Bd Jean Jaurès 92100 Boulogne Billancourt
Numéro : 065 103 986

ARTICLE 3 – SOUSCRIPTION

Le Contrat peut être souscrit par toute personne physique souhaitant bénéficier du service fourni par TEL2S à son Domicile.

ARTICLE 4 – CARACTÉRISTIQUES ET DESCRIPTION DU SERVICE

1. Equipement technique

L'équipement de Gestion des Alertes comprend :

- l une Application Smartphone appelée « Allianz Safe Home » à télécharger sur un Smartphone fonctionnant sous Android avec une version 4.4 minimum ou sous iPhone avec une version IOS 8.0 minimum,
 - l les Objets connectés installés au Domicile du Bénéficiaire émettant des Alertes réceptionnées par l'Application.
- L'ensemble de ces équipements techniques ne sont pas fournis par TEL2S.**

2. Accès au service

Le service de Gestion des Alertes nécessite de la part du Bénéficiaire :

- (i) de disposer d'un Smartphone connecté à un réseau de téléphonie mobile avec une couverture internet mobile 3G ou 4G minimum sur lequel sera installée l'Application Smartphone Allianz Safe Home permettant ainsi sa communication avec TEL2S via la Plateforme Habit Analytics,
- (ii) l'acceptation des Notifications directement dans les réglages du Smartphone et
- (iii) un état de chargement de la batterie suffisant pour les communications sous forme d'appels.

Le Bénéficiaire installera l'Application Smartphone Allianz Safe Home en suivant les instructions fournies et procédera à l'Appairage de ses Objets connectés.

3. Périmètre et disponibilité du service de gestion des alertes

Le service de Gestion des Alertes fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour le Bénéficiaire dont le Domicile est situé en France métropolitaine et est délivré en langue française.

3.1. Déclenchement d'une alerte en cas de détection de fumée

En cas de Détection de fumée par un Objet connecté installé au Domicile du Bénéficiaire, TEL2S reçoit une Alerte via la Plateforme Habit Analytics. En parallèle, une Notification est envoyée sur le Smartphone du Bénéficiaire sur lequel est installée l'Application Smartphone Allianz Safe Home pour l'informer du déclenchement d'une Alerte.

En cliquant sur la Notification, le Bénéficiaire accède à l'écran « alerte » de son Application Smartphone Allianz Safe Home, sur lequel il confirme ou non l'Alerte.

Que le Bénéficiaire ait confirmé ou non l'Alerte, TEL2S réalise un appel téléphonique vers le Bénéficiaire sur le numéro de téléphone qu'il a renseigné lors de la souscription du Contrat pour confirmer la réalité de l'Alerte et lui communiquer, si nécessaire, les premières recommandations. Si l'Alerte est confirmée par le Bénéficiaire ou si TEL2S n'a pas réussi à le joindre par téléphone, TEL2S alerte les Services de Secours.

Après prise en compte de la situation par les Services de Secours, TEL2S informe le Bénéficiaire par téléphone et peut être amené à contacter par téléphone le(s) Contact(s) de proximité du Bénéficiaire. En parallèle, une Notification est envoyée sur le Smartphone du Bénéficiaire sur lequel est installée l'Application Smartphone Allianz Safe Home pour l'informer de la gestion de l'Alerte.

3.2. Déclenchement d'une alerte en cas de détection de monoxyde de carbone

En cas de Détection de monoxyde de carbone par un Objet connecté installé au Domicile du Bénéficiaire, TEL2S reçoit une Alerte via la Plateforme Habit Analytics. En parallèle, une Notification est envoyée sur le Smartphone du Bénéficiaire sur lequel est installée l'Application Smartphone Allianz Safe Home pour l'informer du déclenchement d'une Alerte.

TEL2S réalise un appel téléphonique vers le Bénéficiaire sur le numéro de téléphone qu'il a renseigné lors de la souscription du contrat de Gestion des Alertes pour confirmer la réalité de l'Alerte et lui communiquer, si nécessaire, les premières recommandations.

Si l'Alerte est confirmée par le Bénéficiaire ou si TEL2S n'a pas réussi à le joindre par téléphone, TEL2S alerte les Services de Secours. Après prise en compte de la situation par les Services de Secours, TEL2S informe le Bénéficiaire par téléphone et peut être amené à contacter par téléphone le(s) Contact(s) de proximité du Bénéficiaire. En parallèle, une Notification est envoyée sur le Smartphone du Bénéficiaire sur lequel est installée l'Application Smartphone Allianz Safe Home pour l'informer de la gestion de l'Alerte.

Un défaut de connexion au réseau wifi des Objets connectés installés au Domicile du Bénéficiaire peut empêcher la transmission des Alertes à la plateforme Habit Analytics et donc leur réception par TEL2S. En cas de perte de connexion durant la durée de la transmission de l'Alerte, la transmission sera interrompue.

ARTICLE 5 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE TEL2S

Le service de Gestion des Alertes organisé par TEL2S est un service d'intermédiation visant à mettre en place, à mobiliser et à informer un réseau constitué de Contact(s) de proximité, des Services de Secours au profit du Bénéficiaire.

TEL2S s'engage à rendre une prestation de Gestion des Alertes conforme à la description de l'article 4, et dès la prise d'effet du Contrat, indiquée sur les Conditions Particulières.

La responsabilité de TEL2S ne pourra pas être engagée ni retenue dans les cas suivants :

- Défaillances et retards des Services de Secours,
- Dégâts occasionnés lors de leur intervention,
- Contact(s) de proximité absent(s) ou indisponible(s),
- Non-réception d'une Alerte par la Plateforme Habit Analytics du fait notamment :
 - du non-respect des obligations à la charge du Bénéficiaire définies à l'article 6,
 - en cas d'utilisation non conforme aux caractéristiques techniques de(s) Objet(s) connectés ou de l'Application Smartphone,
 - en cas de paramétrage erroné de(s) Objet(s) connectés ou de l'Application Smartphone,
 - d'une défaillance des réseaux téléphonique, internet du fait de l'exploitant ou du Bénéficiaire,
 - d'un défaut de fonctionnement du Smartphone sur lequel l'Application a été installée,
 - d'un défaut de fabrication, d'interruption du fonctionnement, d'une panne ou d'un dysfonctionnement de l'Objet connecté ou de l'Application Smartphone du Bénéficiaire,
 - d'un piratage de(s) Objet(s) connecté(s) par un tiers non autorisé,
 - de tout fait de tiers non autorisé rendant impossible pour TEL2S l'exécution de ses obligations contractuelles,
 - de tout cas de force majeure rendant impossible pour TEL2S l'exécution de ses obligations contractuelles.

En outre, TEL2S ne pourra voir sa responsabilité engagée pour toutes les conséquences dommageables subies par des tiers ou le Bénéficiaire du fait du non-respect de ses obligations et des règles d'utilisation des Objets connectés ou de l'Application Smartphone.

Dans tous les cas, TEL2S ne pourra être tenue pour responsable des conséquences matérielles et corporelles consécutives à un incendie que celui-ci ait été détecté ou non par le(s) Objets(s) connecté(s) ou que TEL2S n'ait pu joindre le Bénéficiaire ou les Contact(s) de proximité.

L'Application mobile Allianz Safe Home et ses composants sont fournis en l'état de l'avancement de la technique. Des mises à jour et perfectionnements peuvent être effectués avec information au préalable du Bénéficiaire et sont susceptibles de rendre l'application temporairement indisponible. Il appartient au Bénéficiaire de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur son Smartphone et importés sur l'Application, contre toute atteinte. Le Bénéficiaire déclare connaître et accepter les caractéristiques et les limites du réseau Internet et les problèmes liés à la connexion et/ou l'accès au réseau Internet et/ou aux sites web ; les problèmes liés à la disponibilité et à l'encombrement des réseaux ; les problèmes liés à la défaillance ou à la saturation des réseaux ; les problèmes liés au temps de transit, à l'accès aux Informations personnelles mises en ligne, aux temps de réponse pour afficher, consulter, interroger ou autrement transférer des données ; les risques d'interruption ; les détournements éventuels ou piratage de certaines données ; les risques de contamination par d'éventuels virus circulant sur les dits réseaux et les dommages, de quelque nature que ce soit, pouvant en résulter sur les équipements téléphoniques et les données qui y sont stockées, ainsi que l'activité personnelle, professionnelle ou commerciale du Bénéficiaire, pour lesquelles la responsabilité de TEL2S ne saurait être engagée.

ARTICLE 6 – OBLIGATIONS DU BÉNÉFICIAIRE

Pour permettre un bon fonctionnement de l'Application Smartphone Allianz Safe Home et la bonne exécution du service de Gestion des Alertes, le Bénéficiaire s'engage à :

- fournir l'ensemble des Informations personnelles obligatoires à la mise en service du dispositif et au traitement des Alertes, en les renseignant sur le site internet de TEL2S et en s'engageant à les mettre à jour aussi souvent que nécessaire via l'Espace client,
- prendre toutes dispositions pour que les connexions aux réseaux téléphonique, internet soient constamment effectives et en état normal de fonctionnement,
- signaler à TEL2S tout dysfonctionnement du Service,
- disposer, pendant toute la durée du Contrat, d'au moins un Contact de proximité pouvant se rendre au Domicile du Bénéficiaire et joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7,
- s'obliger à faire un usage normal et non abusif, non frauduleux, ou non contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs des Objets connectés, de l'Application Smartphone Allianz Safe Home et du Service de Gestion des Alertes,
- s'assurer, sous leur seule responsabilité, de l'accord de(s) Contact(s) de proximité pour être contacté(s) par TEL2S et se rendre au Domicile du Bénéficiaire à première demande,
- installer les Objets connectés suivant les recommandations du fabricant, les appairer dans l'Application mobile Smartphone Allianz Safe Home, et s'assurer du bon fonctionnement de ses Objets connectés tout au long de la vie du Contrat,
- ne pas divulguer les mots de passe et identifiants servant à la connexion à son Espace client.

Le client réalisera un test suite à l'installation du service Safe Home afin de vérifier son bon fonctionnement en suivant la procédure décrite dans le manuel d'utilisation fourni lors de l'achat de l'Objet connecté.

ARTICLE 7 – CONDITIONS FINANCIÈRES

Le prix de l'abonnement au service de Gestion des Alertes est fixé dans les Conditions particulières du Contrat.

Les autres frais liés à ou dérivant du service de Gestion des Alertes (Smartphone, Objets connectés, abonnement téléphonique et internet) sont à la charge exclusive du Bénéficiaire.

L'abonnement est facturé à compter de l'entrée en vigueur du Contrat. Il est facturé d'avance chaque mois. Aucun paiement anticipé ne peut donner lieu à escompte. Le règlement s'effectue, en 12 (douze) mensualités par prélèvement SEPA sur un compte bancaire établi en France, en transmettant à TEL2S le mandat de prélèvement SEPA joint au mail de confirmation de souscription. Le Bénéficiaire informera TEL2S, au préalable, de toute modification apportée à sa domiciliation bancaire, via son Espace client sur le site TEL2S.

TEL2S se réserve la possibilité de réviser ses tarifs chaque année. . En cas de renouvellement par tacite reconduction selon les modalités fixées à l'article 9, le Bénéficiaire sera soumis au nouveau tarif en vigueur à compter de la date de reconduction annuelle. Le nouveau tarif sera porté à la connaissance du Bénéficiaire par une communication individuelle par tout moyen, moyennant un préavis minimum de 20 jours. En cas de refus du nouveau tarif, le Bénéficiaire pourra résilier le Contrat.

ARTICLE 8 – FORMATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR DU CONTRAT

Le Bénéficiaire déclare avoir pris connaissance préalablement à la conclusion du Contrat des informations précontractuelles énumérées à l'article 17. Le Contrat entrera en vigueur dès sa conclusion par le Bénéficiaire sur le site internet de TEL2S.

Pour les contrats conclus à distance, une confirmation de souscription du Contrat ainsi que les Conditions Particulières, Conditions Générales, et un formulaire de rétractation seront transmis sous forme de fichier au format PDF, joint à un courrier électronique (L 221-13 code de la consommation).

ARTICLE 9 – DURÉE

Le Contrat prend effet à la date de souscription par le Bénéficiaire sur le site internet de TEL2S pour une période de 12(douze) mois ; il se renouvelle ensuite annuellement, à sa date d'anniversaire, par tacite reconduction par périodes de 12 (douze) mois.

ARTICLE 10 – RÉSILIATION

10.1 - Par le Bénéficiaire

- A tout moment, au-delà de 12 (douze) mois, le Bénéficiaire peut résilier le Contrat moyennant un préavis de 2 (deux) mois.
- Le Contrat pourra être résilié par le Bénéficiaire, à tout moment, par lettre recommandée, accompagnée des justificatifs nécessaires, en cas de survenance de l'un des événements imprévus suivant :

- le déménagement du Bénéficiaire en dehors de la France métropolitaine (Le Bénéficiaire devra pouvoir justifier ce déménagement par la production de documents : factures d'électricité, téléphone, etc....).

Le déménagement en France métropolitaine ne constitue un motif légitime de résiliation anticipée,

- le décès du Bénéficiaire,
- en cas de non remplacement des Objets connectés suite à la destruction, perte totale ou panne des Objets connectés,
- le cas de force majeure.

Dans tous les cas de résiliation, le Bénéficiaire pourra continuer à utiliser l'application Habit Analytics pour suivre ses Objets connectés mais le service ne lui sera plus rendu. Le Bénéficiaire sera notifié de l'arrêt du Service et les prélèvements mensuels cesseront le mois suivant la date de résiliation. Tout mois commencé est dû.

10.2 - Par TEL2S

-Le Contrat pourra être résilié par TEL2S quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception précisant le manquement du Bénéficiaire, et demeurée sans effet, en cas :

- de manquement du Bénéficiaire aux obligations prévues aux articles 6 et 7,
- d'interventions injustifiées et répétées des Services de Secours, démontrant l'inadaptation des Objets connectés au Domicile du Bénéficiaire,
- de non-paiement mensuel de son abonnement.

-A tout moment, TEL2S peut cesser la mise à disposition du service Allianz Safe Home moyennant un préavis de 3 (trois) mois par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans tous les cas de résiliation, le Bénéficiaire pourra continuer à utiliser l'application Habit Analytics pour suivre ses Objets connectés mais le service ne lui sera plus rendu. Le Bénéficiaire sera notifié de l'arrêt du Service et les prélèvements mensuels cesseront le mois suivant la date de résiliation. Tout mois commencé est dû.

ARTICLE 11 – EXCLUSIONS

TEL2S 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.

ARTICLE 12 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le contenu de l'Application Smartphone Allianz Safe Home est la propriété de Habit Analytics et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

ARTICLE 13 – LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Conformément aux dispositions de la Loi « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978, le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes, ainsi que contre la prospection commerciale et de suppression relatif aux données le concernant en adressant une demande à :

TEL2S
81 Rue Pierre Sénard
92324 Châtillon cedex
allianz-safe-home@tel2s.fr

TEL2S, en tant que responsable de traitement, dispose de moyens informatiques destinés à gérer la prestation de service du Contrat. Les informations nominatives y compris les adresses électroniques ainsi que les Informations personnelles obligatoires renseignées par le Bénéficiaire sur le site internet de TEL2S sont transmises à des prestataires de TEL2S uniquement pour l'exécution du Contrat et font l'objet d'un traitement informatisé déclaré à la CNIL. La durée de conservation de l'ensemble des informations nominatives ainsi que des Informations personnelles correspond à la durée du Contrat et en tout état de cause, en cas de litige jusqu'à la fin de la durée de prescription de 5 ans.

TEL2S informe le Bénéficiaire de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique «Bloctel », sur laquelle il peut s'inscrire ici : <https://conso.bloctel.fr/>

ARTICLE 14 – DIVERS

Toute déclaration ou information à destination de TEL2S peut être faite par tout moyen à la disposition du Bénéficiaire, et notamment par lettre simple ou recommandée avec avis de réception à titre de preuve de cette communication.

ARTICLE 15 – RÉCLAMATION - MÉDIATION

Lorsqu'un Bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer TEL2S pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse suivante : info@tel2s.fr

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont TEL2S le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse de TEL2S ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, le Bénéficiaire peut alors saisir le médiateur indépendant à l'adresse suivante :

Centre de médiation et de cyber-services MEDICYS
733 boulevard de Clichy
75009 Paris

ARTICLE 16 – DROIT DE RÉTRACTATION

Le Bénéficiaire a le droit de se rétracter du Contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours calendaires suivant la conclusion du Contrat. Pour exercer le droit de rétractation, le Bénéficiaire devra notifier à TEL2S sa décision de rétractation du Contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté :

- soit par lettre envoyée par la poste à l'adresse suivante : 81 Rue

Pierre Sémard-92324 Châtillon cedex,

télécopie : 01 46 12 12 14

courrier électronique : allianz-safe-home@tel2s.fr

et dont vous trouverez un modèle ci-dessous : « Je soussigné(e), Nom, prénom, adresse, notifie par la présente ma rétractation du Contrat de Service de Gestion des Alertes Allianz Safe Home, auquel j'ai souscrit le ..., date et signature »,

- soit utiliser le formulaire de rétractation joint au mail de confirmation de souscription, mais ce n'est pas obligatoire.

A réception du formulaire, TEL2S adressera un accusé de réception sur support durable (courriel ou autre).

En cas de rétractation, TEL2S remboursera au Bénéficiaire tous les paiements reçus au plus tard sous quatorze (14) jours à compter du jour où TEL2S sera informée de la décision de rétractation. Si le Bénéficiaire a demandé à bénéficier du service pendant le délai de rétractation, il devra payer à TEL2S un montant proportionnel au service fourni avant la rétractation du Contrat.

ARTICLE 17 – INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

Le Bénéficiaire reconnaît ainsi avoir eu communication, préalablement à la conclusion du Contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des Conditions générales et de toutes les informations listées aux articles L. 111-1 et L. 111-2 du Code de la consommation, et les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du service, compte tenu du support de communication utilisé et du service concerné;
- le prix du service et éventuels des frais annexes de gestion et de traitement ;
- les modalités de souscription et de paiement ;
- la date ou le délai auquel TEL2S s'engage à fournir le service souscrit ;
- les fonctionnalités du contenu numérique et son interopérabilité ;
- les informations relatives au droit de rétractation (existence, conditions, délai, modalités d'exercice et formulaire type de rétractation), aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige, si la médiation existe pour le secteur d'activité ;
- les informations relatives à la législation applicable et à la juridiction compétente en cas de litige ;
- les informations relatives à l'identité de TEL2S, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte.

Le fait pour le Bénéficiaire de souscrire au Contrat implique l'adhésion et acceptation pleine et entière des Conditions générales et obligation au paiement du service souscrit, ce qui est expressément reconnu par le Bénéficiaire, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable à TEL2S.

ARTICLE 18 – LOI APPLICABLE - LANGUE UTILISÉE

Le Contrat est régi par la loi française. La langue utilisée pour l'exécution du Contrat est le français.

ARTICLE 19 – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Tout différend touchant à la formation, l'interprétation, à l'exécution ou à la résiliation du Contrat sera porté devant le Tribunal compétent.

ARTICLE 20 – MENTIONS LÉGALES

La prestation de service du Contrat est fournie par Téléservices et Sécurité SA, Siège social : 81 Rue Pierre Sépard – 92324 Châtillon cedex –
Tél : 01 46 12 12 12 – allianz-safehome@tel2s.fr, Société Anonyme au capital de 72 510 euros - SIRET N° 32578528500041 - NAF 8010 Z,
N° Intracommunautaire : FR66325785285 - 325 785 285 RCS NANTERRE

Assurance responsabilité civile : ALLIANZ, Piton Alain et J Claude, 263 Bd Jean Jaurès 92100 Boulogne Billancourt

Numéro : 065 103 986

Activité réglementée au sens du Livre VI titre 1 du code de la sécurité intérieure.

Le site de souscription du Contrat est la propriété de TEL2S.

Déclaration de confidentialité

LA SÉCURITÉ DE VOS DONNÉES PERSONNELLES NOUS IMPORTE

Téléservices et Sécurité (TEL2S), entité d'Allianz Partners SAS, est société anonyme spécialisée dans le secteur des activités de protection et surveillance des personnes et des biens par télétransmission.

Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, 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 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 personnelles, au format papier ou électronique. TEL2S est le responsable du traitement des données, tels que définis par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

2 – QUELLES DONNÉES PERSONNELLES SONT COLLECTÉES ?

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

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- 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 personnelles sensibles » vous concernant.

3 – COMMENT VOS DONNÉES PERSONNELLES SONT COLLECTÉES ET TRAITÉES ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles 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 ?
Administration du contrat (ex. : devis, souscription, traitement des réclamations)	Oui, si nécessaire. Toutefois, dans le cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre contrat et/ou du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.
Gestion du recouvrement de créances	Non
Prévention et détection de la fraude	Non

FINALITÉ	CONSENTEMENT EXPRÈS ?
Audit, pour respecter les obligations légales ou les politiques internes	Non Nous pouvons traiter vos données personnelles dans le cadre d'audits internes ou externes soit requis par la loi, soit par des politiques internes. Cependant, nous assurerons que seules les données personnelles strictement nécessaires sont utilisées et traitées avec une confidentialité absolue.
Respect de toute obligation légale (obligations fiscales, comptables et administratives)	Non

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons.

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 personnelles dans le cadre de la souscription de votre contrat et/ou de la gestion des alertes reçues, nous traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Vos données personnelles 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 PERSONNELLES ?

Nous nous assurerons que vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut. Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers, responsables du traitement des données :

- organismes du secteur public, autres sociétés du groupe Allianz, autres assureurs, réassureurs.

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

- autres sociétés du groupe Allianz, consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, médecins et sociétés de services délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents).
- annonceurs et régies, publicitaires, afin de vous adresser des communications commerciales, conformément à la législation locale et à vos préférences de communication. Nous ne partageons pas vos données personnelles avec les tiers à des fins marketing, sans votre autorisation.

En définitive, nous pourrions être amenés à partager vos données personnelles 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 PERSONNELLES ?

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 du groupe Allianz, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par Allianz (normes d'Allianz relatives à la confidentialité), établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés du groupe Allianz. Les règles internes d'entreprise d'Allianz ainsi que la liste des sociétés du groupe s'y conformant sont accessibles sur le site de Allianz.

Lorsque les règles internes d'entreprise d'Allianz 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 PERSONNELLES ?

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

- d'accéder à vos données personnelles 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 personnelles ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;
- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données personnelles 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 la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés CNIL.

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

7 - COMMENT VOUS OPPOSER AU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles 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 personnelles, 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 PERSONNELLES ?

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

- 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.

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

Nous ne conserverons pas vos données personnelles 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 personnelles, 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@votreassistance.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.