

PREAMBULE

Le Souscripteur reconnaît avoir eu communication, préalablement à la conclusion du présent Contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation comprenant notamment :

- Les caractéristiques essentielles des Services ;
- Le prix des Services et des frais annexes (prix des Services de téléassistance, des cotisations annuelles, des frais de gestion) ;
- La date ou le délai auquel CASSIOPEA s'engage à fournir les Services ;
- Les informations relatives à l'identité de CASSIOPEA, ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, ainsi que ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;
- Les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et leurs modalités de mise en œuvre ;
- La possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- Les présentes Conditions Générales.

Le fait pour une personne de commander un Service auprès de CASSIOPEA emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales et obligation au paiement des Services commandés, ce qui est expressément reconnu par le Souscripteur, qui renonce notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, réputé inopposable à CASSIOPEA.

ARTICLE 1 : DEFINITION

« **Anomalie** » : désigne tout défaut de fonctionnement et notamment de performance, bugs, erreurs se manifestant par des difficultés de fonctionnement de l'Équipement. Une Anomalie est considérée comme « Bloquante » lorsqu'elle rend impossible l'exécution des Services de téléassistance fournis par CASSIOPEA. A défaut, l'Anomalie est considérée comme « Mineure » ;

« **Contact(s)** » : désigne les proches de l'Adhérent désignés par ce dernier dans les Conditions Particulières, partie « Fiche Confidentielle », qui résident à proximité du Domicile et qui en possèdent les clés ;

« **Contrat** » : désigne le présent document, ses Conditions Particulières comprenant la « Fiche d'Identification », la « Fiche Financière », étant précisé qu'il représente l'intégralité des engagements existant entre les Parties pour le même objet et qu'il remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à cet objet. Il est expressément convenu qu'en cas de contradiction entre le présent document et ses Conditions Particulières, les Conditions Particulières prévaudront ;

« **Domicile** » : Désigne le lieu principal et habituel de résidence de l'Adhérent, dont les coordonnées exactes sont précisées dans les Conditions Particulières, à l'exception de tout autre lieu (résidence secondaire par exemple) ;

« **Équipement(s)** » : désigne l'ensemble du matériel de téléassistance, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat. L'Équipement permet l'acheminement des alarmes, enclenchées par un bouton d'appel ou par des matériels spécifiques sélectionnés par le Souscripteur, via le réseau téléphonique (RTC, ADSL, GPRS) du Domicile de l'Adhérent ;

« **Périodes de Services** » : désigne les périodes durant lesquelles CASSIOPEA assure la réception et la gestion sans interruption des informations d'alarmes émises par l'Équipement installé au Domicile ;

« **Services** » : désigne les services de téléassistance proposés par CASSIOPEA tels que définis à l'article 5 – « SERVICES FOURNIS PAR CASSIOPEA » ;

« **Souscripteur** » : désigne la personne physique qui souscrit le présent Contrat. Cette personne peut être l'Adhérent bénéficiaire des Services ou un Tiers de Confiance, en cas d'incapacité de l'Adhérent ;

« **Services d'Urgence** » : désigne les services d'urgence suivants : 15 Service d'Aide Médical Urgente (SAMU) ; 18 (Sapeurs-pompiers), dont l'intervention au Domicile de l'Adhérent pourra être sollicitée par CASSIOPEA dans les cas visés à l'article 5 – « SERVICES FOURNIS PAR CASSIOPEA » ;

« **Tiers de Confiance** » : désigne le Souscripteur lorsqu'il est différent de l'Adhérent en raison de l'incapacité de ce dernier. Le Tiers de Confiance assume alors l'ensemble des engagements pris au titre du présent Contrat et se porte expressément garant, auprès de CASSIOPEA, des éventuels préjudices qui lui seraient causés par l'Adhérent dans le cadre de l'exécution du présent Contrat.

ARTICLE 2 : OBJET

2.1. : Les présentes Conditions Générales s'appliquent, sans restriction ni réserve à toute commande de Services proposés par CASSIOPEA à ses clients non professionnels (« Le(s) Souscripteur(s) ») dans le(s) territoire(s) Français suivant(s) exclusivement : département de l'ALLIER (03) et limitrophe.

2.2. : Les caractéristiques principales des Services sont présentées dans les conditions générales de ventes, qui ont été adressées au Souscripteur préalablement à la conclusion du Présent Contrat en application de l'article L.221-5 du Code de la consommation. Le Souscripteur est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande, le choix et la commande d'un Service étant de sa seule responsabilité.

2.3. : Les présentes Conditions Générales, dont le Souscripteur a pris connaissance avant la conclusion du Contrat, sont susceptibles de faire l'objet de modifications ultérieures. La version applicable aux Services commandés par le Souscripteur est néanmoins celle en vigueur au jour de la conclusion du Contrat.

ARTICLE 3 : COMMANDE ET SERVICES

3.1. : Toute commande de Services par le Souscripteur, matérialisée par la signature du présent Contrat (« la Commande »), vaut engagement ferme et définitif qui ne peut être remis en cause que dans les cas limitativement énumérés à l'article 15 - « DROIT DE RETRACTATION » et à l'article 12 - « RESILIATION » des présentes Conditions Générales.

3.2. : Il appartient au Souscripteur de vérifier l'exactitude de la Commande de Services et de signaler immédiatement toute erreur auprès de CASSIOPEA.

ARTICLE 4 : DUREE DU CONTRAT

4.1. : La passation d'une Commande de Services implique la conclusion d'un Contrat d'une durée indéterminée et sans engagement de durée, qui court à compter de la date d'installation de l'Équipement telle que définie dans les Conditions Générales.

4.2. : Chacune des Parties peut mettre un terme au présent Contrat dans les conditions des articles 15 - « DROIT DE RETRACTATION » et 12 - « RESILIATION » des présentes Conditions Générales.

ARTICLE 5 : SERVICES FOURNIS PAR CASSIOPEA

5.1. : Le Service de téléassistance

5.1.1. : Le Service de téléassistance de CASSIOPEA comprend la réception et la gestion sans interruption des informations d'alarme émises par l'Équipement de téléassistance présent au Domicile de l'Adhérent durant les Périodes de Services visées dans les Conditions Particulières, dans les conditions du présent Contrat.

5.1.2. : L'Équipement doit être muni d'un bouton d'appel et d'un émetteur radio portatif qui permettent d'alerter CASSIOPEA par une simple pression.

5.1.3. : Les informations d'alarme émises par l'Équipement sont acheminées soit par le réseau téléphonique commuté, soit par la téléphonie internet, soit au travers du réseau GSM/GPRS.

5.1.4. : La réception des appels de l'Adhérent par CASSIOPEA est garantie à compter d'un délai de DOUZE (12) HEURES après réception du contrat et en présence d'un équipement fonctionnel au domicile.

5.2. : Protocole de gestion des appels

5.2.1. : En cas de déclenchement du signal d'alarme (automatique ou volontaire), CASSIOPEA identifie immédiatement l'origine de l'appel et engage un dialogue avec l'Adhérent. Seules les demandes d'assistance réceptionnées par l'Équipement peuvent être traitées par CASSIOPEA.

5.2.2. : Selon la nature de l'appel et du besoin exprimé par l'Adhérent, CASSIOPEA fait appel à au moins un des Contacts par téléphone ou, si la situation l'exige, fait appel aux Services d'Urgence.

5.2.3. : En cas d'absence de réponse de l'Adhérent et des Contacts, l'appel est assimilé par CASSIOPEA à une demande de secours nécessitant qu'elle contacte les Services d'Urgence.

5.3. : Intervention des Services d'Urgence

5.3.1. : Le Souscripteur consent à ce que les Services d'Urgence puissent pénétrer au Domicile par tous moyens, CASSIOPEA ne pouvant pas être tenue pour responsable d'un quelconque préjudice résultant de ce type d'intervention.

5.3.2. : Dans l'hypothèse où le Souscripteur est un Tiers de Confiance, ce dernier garantit à CASSIOPEA que l'Adhérent acceptera l'intervention des Services d'Urgence.

5.3.3. : A cet égard, le Souscripteur est tenu de prendre connaissance des dispositions de l'article L.1424-42 du code général des collectivités territoriales, selon lesquelles l'utilisation des moyens des centres de secours, hors situation d'urgence, pourra faire l'objet d'une participation de l'Adhérent aux frais engagés.

5.3.4. : Dans l'hypothèse où le Souscripteur est un Tiers de Confiance, ce dernier garantit à CASSIOPEA que l'Adhérent prendra également connaissance desdites dispositions légales.

5.3.5. : Les frais d'honoraires de soins ou de transport générés par l'envoi d'un professionnel de santé par CASSIOPEA, qui ne peuvent en aucun cas être mis à la charge de CASSIOPEA, demeurent à la charge exclusive de l'Adhérent.

5.4. : Dans l'hypothèse où le Souscripteur est un Tiers de Confiance, ce dernier garantit à CASSIOPEA que l'Adhérent prendra également connaissance des **dispositions de l'article 5.3.5.** des présentes.

ARTICLE 6 : EQUIPEMENT DE TELEASSISTANCE

6.1. : Prérequis techniques indispensables au fonctionnement de l'Équipement

Le fonctionnement de l'Équipement nécessite l'existence ou la souscription, au Domicile de l'Adhérent et à la charge exclusive du Souscripteur :

- D'une source d'alimentation électrique (prise de courant) conforme aux normes en vigueur à la date de conclusion du présent Contrat ;
- Selon l'Équipement choisi, d'un abonnement de téléphonie commutée (RTC) ; ou de téléphonie par internet (box), ou d'un réseau GSM, GPRS ;
- Du service de présentation du numéro de téléphone ;
- De ne pas être en ligne restreinte (la ligne doit impérativement autoriser les numéros commençant par les indicatifs 0811, 0385 et 0800 et de tout autre indicatif de même nature, CASSIOPEA étant susceptible de modifier à tout moment ses protocoles d'appels).

6.2. : Mise en service de l'Équipement

La mise en service auprès du centre d'appels de Cassiopea, n'est effective qu'après essai de l'équipement et réception de la première alarme d'essai par la centrale d'alarme de CASSIOPEA.

ARTICLE 7 : OBLIGATIONS DU SOUSCRIPTEUR

7.1. : Le Souscripteur s'engage

7.1.1. : A remplir les Conditions Générales et à notifier immédiatement par écrit à l'association Delta Revie Montluçon (29, avenue Jules Ferry, 03100 Montluçon) toutes modifications pouvant intervenir dans son dossier, en particulier concernant :

- Ses identités, adresses, coordonnées téléphoniques ;
- Les identités, adresses, coordonnées téléphoniques de l'Adhérent, s'il est différent ;
- Les identités, adresses, coordonnées téléphoniques des Contacts ;
- Ses coordonnées bancaires ;
- L'opérateur de téléphonie de l'Adhérent ainsi que les options de « secret permanent » ou « secret invoqué ».
- A défaut, le Souscripteur est informé que CASSIOPEA ne pourra exécuter les obligations souscrites aux termes du présent Contrat.

7.1.2. : A fournir à Delta Revie Montluçon l'ensemble des informations nécessaires au déclenchement d'une intervention et à l'informer de toutes modifications de coordonnées ou de moyens d'accès le concernant ou concernant l'Adhérent, selon le cas.

7.1.3. : A disposer d'au moins un dépositaire de clés pouvant et acceptant d'intervenir au Domicile.

7.1.4. : A assurer la mise à disposition de CASSIOPEA, au Domicile,

d'une ligne téléphonique non restreinte pour l'acheminement des informations d'alarme émises par l'Équipement vers CASSIOPEA.

7.1.5. : A faire établir les raccordements électriques et téléphoniques nécessaires au bon fonctionnement de l'Équipement et à ne pas modifier les raccordements existants sans en avoir préalablement informé CASSIOPEA et sans avoir procédé à des essais.

7.1.6. : A faciliter l'accès au Domicile en cas de besoin, aux personnes et organismes qui interviennent à la demande de CASSIOPEA suite à la réception d'un appel de téléassistance (Services d'Urgence notamment) et à renoncer à exercer des poursuites en réparation des dommages qui auraient pu être causés à la suite d'une telle intervention.

7.1.7. : Dans l'hypothèse où le présent Contrat serait souscrit par un Tiers de Confiance, ce dernier s'engage à garantir CASSIOPEA contre toute poursuite et en particulier contre toute demande financière de quelque nature que ce soit qui pourrait être exercée par l'Adhérent, du fait de telles interventions.

7.1.8. : A respecter ou faire respecter par l'Adhérent s'il est différent du Souscripteur, dont il se porte garant, les consignes d'utilisation de l'Équipement.

7.1.9. : A recueillir l'accord des personnes désignées comme Contacts et à assumer la responsabilité de ce choix, étant une nouvelle fois précisé que toute modification de Contact devra être notifiée à Delta Revie Montluçon.

ARTICLE 8 : GARANTIES - RESPONSABILITE

8.1. : CASSIOPEA est responsable de la bonne exécution des Services et s'engage à mettre tous les moyens nécessaires pour exécuter les Services dans les conditions du présent Contrat. CASSIOPEA ne peut en aucun cas se substituer ni aux Contacts ni aux Services d'Urgence auxquels elle fait appel dans le cadre des Services.

8.2. : CASSIOPEA garantit le Souscripteur, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, contre tout défaut de conformité ou vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des Services commandés.

Les détections d'anomalies sur les équipements sont réalisées par Delta Revie Montluçon et ne rentrent pas dans les services fournis par CASSIOPEA.

ARTICLE 9 : LIMITATIONS DE GARANTIES ET DE RESPONSABILITE

Les garanties et responsabilités de CASSIOPEA sont expressément exclues dans les cas suivants :

- Non-respect par le Souscripteur ou l'Adhérent (s'il est différent) des obligations souscrites au titre du présent Contrat ;
- Défaillance ou panne des réseaux de télécommunications, en particulier du réseau RTC ;
- Indisponibilité non signalée d'un ou des Contact(s) ou refus de ce(s) même(s) Contact(s) d'intervenir suite à une sollicitation téléphonique de CASSIOPEA ;
- Omission de la part du Souscripteur et/ou de l'Adhérent de notifier à CASSIOPEA une quelconque modification concernant sa situation et/ou une absence de longue durée (ou celles de l'Adhérent, s'il est différent) ;
- Indisponibilité du réseau GSM/GPRS, lorsque cette option est souscrite, ou si le Domicile de l'Adhérent se situe dans une zone géographique non couverte ou dans une zone d'ombre à l'intérieur de la zone géographique couverte ;
- Retard des Services d'Urgence ;
- Intervention des Services d'Urgence à l'origine de dégâts au Domicile.

ARTICLE 10 : TARIFS – MODALITE DE FACTURATION – MODIFICATION DES TARIFS

10.1 : Tarifs

10.1.1 : Les Services proposés par CASSIOPEA sont fournis aux tarifs en vigueur lors de la Commande de Services. Les tarifs sont exprimés en Euros et toutes taxes comprises, dans les Conditions Particulières. Les tarifs ne sont pas soumis à TVA.

10.1.2 : Les tarifs comprennent :

- La cotisation annuelle à l'association CASSIOPEA ;
- Le coût mensuel des Services de téléassistance de CASSIOPEA ;
- Les frais de traitement et de gestion ;



10.1.3 : Les tarifs **ne comprennent pas** les coûts suivants, lesquels restent à la charge exclusive du Souscripteur ou de l'Adhérent, selon le cas :

- Le coût des communications téléphoniques générées par l'Équipement ;
- Les frais d'intervention (des Services d'Urgence par exemple) occasionnés par le déclenchement, justifiée ou non, d'une alarme ;
- Les frais d'honoraires de soins ou de transports générés par l'intervention des Services d'Urgence suite à une sollicitation de CASSIOPEA dans les conditions du présent Contrat.

10.2 : Modification des tarifs

10.2.1 : CASSIOPEA se réserve le droit de réviser ses tarifs à chaque année civile. Les Tarifs fixés par CASSIOPEA pour chaque année civile sont fermes et non révisables durant leur période de validité (du 1er janvier au 31 décembre de la même année).

10.2.2 : CASSIOPEA avisera le Souscripteur de toute baisse ou hausse du tarif des Services par courrier postal DEUX (2) mois avant l'entrée en vigueur du nouveau tarif.

10.2.3 : Le Souscripteur bénéficiera alors de la faculté de résilier le Contrat, sous réserve de respecter les dispositions de l'article 11.1. – « Résiliation par le Souscripteur ».

10.3 : Conditions de facturation et de paiement

En application de l'article L. 221-10 du code de la consommation, CASSIOPEA ne peut recevoir aucun paiement ou aucune autre contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du Souscripteur consommateur avant l'expiration d'un délai de SEPT (7) jours à compter de la conclusion du Contrat.

→ Le tarif de la cotisation d'adhésion à l'association CASSIOPEA est facturé et payable dans le mois suivant la contractualisation. Les cotisations annuelles suivantes sont facturées et payables par prélèvement bancaire automatique au cours du premier trimestre de chaque année civile.

→ Le tarif des Services de téléassistance est facturé et payable mensuellement par prélèvement bancaire automatique à compter du premier jour du mois suivant celui de la contractualisation.

10.4 : Fiscalité applicable

Les prix sont exprimés toutes taxes comprises conformément à la réglementation fiscale en vigueur à la date de conclusion du Contrat. Toute évolution des régimes de taxation en vigueur sera répercutée sur le prix des Services.

CASSIOPEA a déclaré ses activités de services à la personne. Un récépissé lui a été délivré par la Préfecture de la Dordogne sous le numéro N°W243000825. Cette déclaration d'activité peut ouvrir droit à un avantage fiscal, sous certaines conditions, si les dispositions en vigueur le permettent.

CASSIOPEA adresse annuellement par courrier électronique à Delta Revie Montluçon une attestation fiscale qui sera expédiée au cours du 1^{er} trimestre de l'année N+ 1 afin que l'adhérent ou le souscripteur si différent puisse bénéficier des avantages fiscaux au titre de l'année N pour les sommes éligibles à ces avantages.

En cas de modification du statut fiscal de l'association CASSIOPEA, celle-ci pourra répercuter les nouvelles règles fiscales sur le prix de ses services, sans avis préalable.

10.5 : Incident de paiement

Toute somme non payée à l'échéance est productive, sans mise en demeure préalable, d'un intérêt au taux légal.

Tout défaut de paiement, qu'elle qu'en soit la cause, entraîne, après mise en demeure adressée au Souscripteur restée infructueuse pendant un délai de QUINZE (15) jours à compter de sa présentation, la résiliation du présent Contrat. Le Souscripteur restera débiteur des sommes dues.

ARTICLE 11 : RESILIATION DU CONTRAT

11.1 : Résiliation par le Souscripteur

11.1.1 : Le Souscripteur peut mettre fin au Contrat à tout moment avant son terme, sans préavis et par courrier recommandé adressé au siège social de CASSIOPEA (aux frais du Souscripteur).

11.1.2 : La date de réception de la demande de résiliation définit la date de résiliation et par conséquent celle du dernier mois facturé.

11.1.3 : Tout mois entamé donne lieu au paiement de la mensualité complète à CASSIOPEA.

11.2 : Résiliation par CASSIOPEA

Le présent Contrat pourra être résilié de plein droit par CASSIOPEA, après l'envoi d'un courrier de mise en demeure en recommandé resté infructueux après un délai de QUINZE (15) jours calendaires en cas de non-respect par le Souscripteur de l'une quelconque des dispositions du présent Contrat, et notamment dans les hypothèses suivantes, sans que cette liste soit limitative :

- Déménagement de l'Adhérent hors du territoire visé à l'article 2 – « OBJET » ;
- Modification de l'Équipement par le Souscripteur ou l'Adhérent s'il est différent ;
- Incident de paiement ;
- Abus d'utilisation des Services ;
- Utilisation des services de masquage du numéro de téléphone et/ou d'un service de « secret permanent » ;
- Débranchement de l'Équipement ;
- Absence de réponse aux différents courriers de mise en garde et/ou appels téléphoniques.
- Modification de l'opérateur de téléphonie et/ou de modification de l'abonnement téléphonique.

ARTICLE 12 : TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

12.1 : Finalité et qualité de responsable de traitement

Dans le cadre du contrat, CASSIOPEA agit en qualité de responsable de traitement et procède à ce titre, au traitement de données personnelles de l'adhérent bénéficiaire du contrat et/ou de son représentant légal. Les données personnelles de l'adhérent bénéficiaire du contrat et/ou de son représentant légal recueillies par CASSIOPEA ou ses partenaires sont traitées conformément aux dispositions de la loi informatique et libertés n°78-17 du 06 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 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.

Les Données Personnelles traitées par CASSIOPEA concernent les données communiquées de l'adhérent bénéficiaire du contrat et/ou de son représentant légal lors de la souscription et mises à jour par courrier, téléphone, courriel pendant toute la durée du contrat. Les traitements des Données Personnelles ont pour finalité l'exécution du contrat signé entre l'association CASSIOPEA et l'adhérent et/ou son représentant légal, et si nécessaire l'envoi de secours appropriés auprès de l'adhérent. A ce titre, la voix de l'adhérent ou de son représentant légal ou de son proche aidant, fera l'objet d'un enregistrement lors des entretiens téléphoniques d'appels d'urgence, dans le but d'améliorer la qualité du service rendu et d'évaluer les salariés intervenant lors de ces appels.

Ces traitements répondent également à la mission de l'association CASSIOPEA « d'assistance aux personnes âgées ou aux personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile », dans le cadre d'une déclaration d'activités délivrée par le Préfet de la Dordogne.

L'association CASSIOPEA s'efforce par ailleurs de personnaliser ses services afin de répondre au mieux aux attentes de ses adhérents bénéficiaires. Dans ce cadre, elle est amenée à collecter et traiter directement ou indirectement si les lois en vigueur le nécessitent, avec le consentement de la personne concernée, des données personnelles non strictement nécessaires à l'exécution du contrat mais répondant à sa mission, et ce, afin de mieux connaître ses souscripteurs et/ou adhérents bénéficiaires et de pouvoir leur proposer un accompagnement et un suivi psychosocial ainsi que l'accès aux programmes d'actions publiques de prévention existant près de chez eux.

Ainsi, vos coordonnées postales et/ou adresse mail seront utilisées pour vous envoyer des informations concernant l'actualité, les événements, les nouveaux produits et/ou services proposés par l'association CASSIOPEA.

En fonction des données traitées, leur utilisation sera strictement nécessaire à l'exécution du contrat ou relèvera de l'intérêt légitime de l'association CASSIOPEA ou résultera d'une obligation légale ou sera basée sur le consentement de l'adhérent bénéficiaire et/ou de son représentant légal.



12.2 : Durée de conservation

Les Données Personnelles collectées sont conservées tout le temps de l'exécution du contrat de téléassistance, et au-delà, dans la limite des délais de prescription en vigueur, en particulier durant une période de 5 ans à compter de la fin du contrat de prestation.

12.3 : Sécurité des Données Personnelles

CASSIOPEA a pris les mesures organisationnelles et techniques appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque et afin d'empêcher, dans toute la mesure du possible :

- Les accès ou modifications non autorisées aux Données Personnelles
- L'usage inadéquat ou la divulgation des Données Personnelles
- La destruction illégale ou la perte accidentelle des Données Personnelles.

12.4 : Destinataires

Les données personnelles traitées pourront le cas échéant, être transmises aux services internes de l'association CASSIOPEA amenés à intervenir auprès de l'adhérent, aux professionnels partenaires intervenant dans son accompagnement, en particulier aux médecins, Services d'Urgences et intervenants à Domicile, ainsi qu'aux tiers autorisés en vertu d'une disposition légale ou réglementaire. Ces échanges seront strictement limités à ce qui est nécessaire à la continuité de votre prise en charge. Les destinataires qui traiteront les Données Personnelles sont soumis aux exigences imposées par la législation en vigueur en matière de respect de la vie privée, y inclus le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, et garantit la protection des droits de la personne concernée.

12.5 : Droit des personnes

L'adhérent dispose de droits vis-à-vis de ces traitements :

- Le droit d'accéder à vos données personnelles et de rectification de celles-ci,
- Le droit de demander la limitation ou la suppression des données traitées,
- Le droit à la portabilité de vos données,
- Le droit de retirer votre consentement au traitement de vos données à tout moment,
- Le droit d'adresser toute demande d'information ou réclamation auprès du Délégué à la Protection des Données désigné au sein de l'association CASSIOPEA

En cas de demande de limitation/suppression de l'ensemble de vos données personnelles empêchant l'exécution du contrat de téléassistance, ou de refus de votre part au traitement de toutes ces données, l'association CASSIOPEA ne sera pas en mesure d'exécuter le contrat.

12.6 : Coordonnées du Délégué à la Protection des Données et droit, pour le souscripteur et/ou l'adhérent bénéficiaire, d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle

Le souscripteur et/ou l'adhérent bénéficiaire dispose de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Il a en outre la possibilité de s'adresser au délégué à la protection des données de CASSIOPEA par courrier à l'adresse suivante : CASSIOPEA - Traitement des données nominatives - 29 rue de Metz - 24000 PERIGUEUX.

ARTICLE 13 : DROIT DE RETRACTATION

13.1 : Le Souscripteur dispose, conformément à la loi d'un délai de rétractation de QUATORZE (14) jours à compter de la conclusion du Contrat pour exercer son droit de rétractation auprès de CASSIOPEA et annuler sa Commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, sauf si l'exécution des Services a commencé, avec son accord écrit, avant la fin du délai de rétractation.

Le droit de rétractation peut être exercé à l'aide du formulaire de rétractation reproduit en Annexe et dans les Conditions Particulières ou de toute autre

déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter et notamment par courrier postal adressé à « CASSIOPEA : 29, rue de Metz – 24000 PERIGUEUX » ou par mail centrale@cassiopea.fr mentionnant la Commande concernée par cette rétractation.

13.2 : En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des Services commandés est remboursé. Le remboursement des sommes effectivement réglées par le Souscripteur sera effectué dans un délai de QUATORZE (14) jours maximum à compter de la réception, par CASSIOPEA, de la notification de la rétractation du Souscripteur.

13.3 : Si le Souscripteur souhaite que l'exécution des Services commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L.221-18 du code de la consommation, CASSIOPEA doit légalement recueillir sa demande expresse sur papier ou sur support durable.

Si le Souscripteur exerce, dans cette hypothèse, son droit de rétractation, il devra verser à CASSIOPEA un montant correspondant aux Services fournis jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ce montant est proportionné au prix total des Services convenus dans le Contrat.

Aucune somme n'est due par le Souscripteur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa du présent article ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue à l'article L.221-5 du code de la consommation.

ARTICLE 14 : CONFIDENTIALITE

Toutes les informations nominatives transmises par le Souscripteur sont confidentielles et garanties par le secret professionnel. Elles sont destinées à un usage interne à l'association CASSIOPEA et à la bonne exécution des Services.

CASSIOPEA s'engage à prendre les mesures nécessaires pour que soient maintenues confidentielles les informations qui lui auront été communiquées dans le cadre du présent Contrat, à ne pas les divulguer, ni les utiliser à d'autres fins que celles énoncées dans les présentes Conditions Générales, et en particulier à l'article 14.2.

ARTICLE 15 : LITIGES

TOUS LES LITIGES AUXQUELS LES OPERATIONS CONCLUES EN APPLICATION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES POURRAIENT DONNER LIEU, CONCERNANT TANT LEUR VALIDITE, LEUR INTERPRETATION, LEUR EXECUTION, LEUR RESILIATION, LEURS CONSEQUENCES ET LEURS SUITES ET QUI N'AURAIENT PAS PU ETRE RESOLUES A L'AMIABLE ENTRE CASSIOPEA ET LE SOUSCRIPTEUR, SERONT SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPETENTS DANS LES CONDITIONS DE DROIT COMMUN.

LE SOUSCRIPTEUR EST INFORME QU'IL PEUT EN TOUT ETAT DE CAUSE RECOURIR A UNE MEDIATION CONVENTIONNELLE, NOTAMMENT AUPRES DE LA COMMISSION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION OU AUPRES DES INSTANCES DE MEDIATION SECTORIELLES EXISTANTES, OU A TOUT MODE ALTERNATIF DE REGLEMENT DES DIFFERENDS (CONCILIATION, PAR EXEMPLE) EN CAS DECONTESTATION.

Signature :