



**DALIA SERENITY**

DISPOSITIF D'ASSISTANCE ET DE LIEN POUR L'INDÉPENDANCE ET L'AUTONOMIE

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## Table des matières

<b>TÉLÉASSISTANCE À DOMICILE &amp; MOBILE</b> .....	5
Prérequis : Définitions .....	5
Article 1 : Objet .....	5
Article 2 : Commande .....	5
Article 3 : Livraison.....	5
Article 4 : Dispositions protectrices du consommateur.....	5
Article 5 : Tarifs et Conditions de paiement .....	6
Article 6 : Garantie – Service après-vente .....	6
Article 7 : Loi applicable .....	8
Article 8 : Protection des données à caractère personnel .....	8
Article 9 : Résolution des Litiges et Médiation .....	9
<b>CONDITIONS GENERALES DE SERVICE - TÉLÉASSISTANCE À DOMICILE &amp; MOBILE</b> .....	10
<b>TÉLÉASSISTANCE À DOMICILE &amp; MOBILE</b> .....	11
Dispositions communes à l'ensemble des formules.....	11
Prérequis.....	11
Article 1 : Objet du contrat .....	11
Article 2 : Mise à disposition du matériel de téléassistance .....	11
Article 3 : Livraison, installation et mise en service du système de téléassistance .....	11
Article 4 : Opération de contrôle et maintenance du matériel de téléassistance .....	12
Article 5 : Utilisation du matériel téléassistance .....	12
<b>LE SERVICE DE TÉLÉASSISTANCE</b> .....	13
Article 6 : Fonctionnement du service de téléassistance.....	13
Article 7 : Les limites de responsabilité : .....	15
<b>LES SERVICES OPTIONNELS</b> .....	15
Article 8 : Option « Appels de convivialité » .....	15
<b>VIE DU CONTRAT</b> .....	16
Article 9 : Formation du contrat .....	16
Article 10 : Date d'effet et durée du contrat .....	16
Article 11 : Tarification des services .....	16
Article 12 : Modalités de paiement .....	16
Article 13 : Suspension.....	16
Article 14 : Résiliation .....	17

Article 15 : Modalités de restitution de l'équipement de téléassistance .....	17
Article 16 : Evolution des Conditions Générales de Service.....	17
<b>DISPOSITIONS DIVERSES</b> .....	<b>18</b>
Article 17 : Attestation fiscale.....	18
Article 18 : Preuves .....	18
Article 19 : Dispositions protectrices du consommateur.....	18
Article 20 : Documents et assurances.....	18
Article 21 : Clause de transparence .....	19

# TÉLÉASSISTANCE DOMICILE & MOBILE



DALIA SERENITY – Organisme Services à la Personne N° : **SAP983071192** - RCS MELUN - SASU au capital de 1000€.

TVA Intracommunautaire : FR77 983 071 192 | SIREN : 983 071 192 - Code APE 8559B

Siège social : 1, Rue de Cassiopée - 77380 Combs-La-Ville

Courriel : [contact@dalia-serenity.com](mailto:contact@dalia-serenity.com) | Site Web : <http://www.dalia-serenity.com>

# TÉLÉASSISTANCE À DOMICILE & MOBILE

## Prérequis : Définitions

### Service de téléassistance :

**Matériel de téléassistance :** dispositif installé à domicile et/ou porté par le bénéficiaire permettant de déclencher une alerte transmise à un centre d'écoute disponible 24h s/24 et 7j s/7

**Bénéficiaire :** personne bénéficiant du dispositif de téléassistance DALIA SERENITY

**Souscripteur :** personne souscrivant à un abonnement pour lui-même ou pour un tiers avec DALIA SERENITY (il peut ainsi s'agir du bénéficiaire).

**Abonnement :** contrat par lequel le souscripteur, moyennant un forfait, bénéficie des services de téléassistance

**Réseau de proximité :** toute personne physique désignée par le bénéficiaire, disponible 24h s/24, joignable 7j sur 7 et résidant à proximité du domicile du client.

**Domicile :** lieu de résidence habituelle du bénéficiaire du dispositif de téléassistance

**Rétractation :** possibilité d'annuler le contrat dans un délai de 14 jours suivant sa conclusion

**Résiliation :** rupture du contrat

**Force majeure :** tout événement imprévisible et insurmontable

**Casse :** détérioration visible (totale ou partielle) du matériel de téléassistance nuisant à son bon fonctionnement.

**Vol :** soustraction frauduleuse par un tiers du matériel de téléassistance

**Perte :** disparition totale et définitive du matériel de téléassistance

**Oxydation :** toute corrosion par effet chimique des composants de l'appareil assuré, laquelle nuit à son bon fonctionnement.

## Article 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de déterminer les modalités selon lesquelles DALIA SERENITY vend sur Internet ou par téléphone des matériels de téléassistance et de

sécurité à une personne physique ou morale, ci-après dénommée « le bénéficiaire ou l'acheteur ».

## Article 2 : Commande

Les matériels de téléassistance sont proposés avec la souscription concomitante d'un abonnement aux services de téléassistance DALIA SERENITY dont les Conditions Générales de service ont été remises au bénéficiaire lors de la souscription. La commande implique l'adhésion entière et sans réserve du bénéficiaire aux présentes Conditions Générales de Vente ainsi que, le cas échéant, aux Conditions Générales de Service sus nommées.

## Article 3 : Livraison

Une fois le matériel de téléassistance commandé, DALIA SERENITY adresse celui-ci par voie postale dans un délai de 15 jours.

## Article 4 : Dispositions protectrices du consommateur

### Informations concernant l'exercice du droit de rétractation

**1 : Droit de rétractation** - Vous avez 14 jours pour vous rétracter du présent contrat sans donner de motif. Le point de départ du délai de rétractation de 14 jours est le jour après la livraison du matériel de téléassistance à votre domicile. Pour exercer ce droit de rétractation, vous devez notifier à DALIA SERENITY votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté par lettre recommandée avec accusé de réception dans ce délai de 14 jours à l'adresse suivante :

DALIA SERENITY  
1 rue de Cassiopée  
77380 Combs-la-Ville

Vous pouvez également utiliser le formulaire de rétractation situé à la fin des présentes conditions générales de vente. Pour que l'exercice de votre droit de rétractation soit effectif, il suffit de transmettre votre demande par écrit (courrier AR ou courriel) avant l'expiration du délai de rétractation.

**2 : Effets de la rétractation** - En cas de rétractation de votre part, vous êtes tenu de

retourner le matériel dans un délai maximum de 14 jours. Le matériel est à renvoyer à l'adresse que DALIA SERENITY vous aura fait parvenir. Le matériel doit être retourné complet (accessoires, notices d'emploi...) dans son emballage d'origine, en parfait état. Il est ici précisé que le bénéficiaire supportera les frais d'envoi de retour du matériel. A réception du matériel et sous réserve de son état, DALIA SERENITY vous remboursera tous les paiements reçus, sans retard excessif et en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour de la réception du matériel de téléassistance. DALIA SERENITY procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du matériel de téléassistance résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien. En cas de non-restitution du matériel dans les délais impartis, une pénalité d'un montant de 290 € sera appliquée.

**3 : Instructions à suivre pour remplir le formulaire de rétractation :** Inscrivez votre nom, votre adresse et, lorsqu'ils sont disponibles, votre numéro de téléphone et votre adresse électronique.

## Article 5 : Tarifs et Conditions de paiement

Les prix des matériels de téléassistance sont ceux indiqués au jour de la commande. Ils sont indiqués en EUROS toutes taxes comprises, hors frais de livraison le cas échéant. Les factures de DALIA SERENITY sont payables au comptant, sans escompte, dès la validation de la commande. La facture est envoyée au bénéficiaire sur un support dématérialisé (facture par email). Sur simple demande, les factures peuvent vous être envoyées sur papier à la place du support dématérialisé. Les paiements s'effectuent par Carte bleue, virement ou par prélèvement automatique.

## Article 6 : Garantie – Service après-vente

Les matériels de téléassistance sont garantis pendant une période d'un an courant à compter de leur délivrance sauf durée plus favorable figurant dans l'emballage du matériel concerné. Pour

pouvoir bénéficier de la garantie des produits, il convient impérativement de conserver la facture d'achat des matériels. La garantie contractuelle couvre les pièces et la main d'œuvre hors déplacement.

Elle ne couvre pas (exclusions de garantie) :

- le remplacement des consommables (piles, batteries...);
- l'utilisation anormale ou non conforme des produits et leurs conséquences. Nous vous invitons à cet égard à consulter attentivement la notice d'emploi fournie avec les produits ;
- les défauts et leurs conséquences dus à l'intervention d'un réparateur non agréé par DALIA SERENITY ;
- les défauts et leurs conséquences liés à toute cause extérieure.
- la casse, l'oxydation, la perte et le vol.

En cas de dommages imputables au bénéficiaire ou à un tiers, le bénéficiaire supportera le coût de remplacement du matériel en sus des frais d'envoi, lesquels sont précisés dans les présentes conditions générales de vente.

Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle à l'application des garanties légales prévues aux Articles 1641 et suivants du Code Civil et L217.4 et suivants du Code la Consommation.

*Article L. 217-4 du Code de la Consommation :*  
Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

*Article L. 217-5 du Code de la Consommation :*  
Le bien est conforme au contrat :  
1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :  
– s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;  
– s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

*Article L. 217-9 du Code de la Consommation :*  
En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

*Article L. 217-10 du Code de la Consommation :*  
Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix. La même faculté lui est ouverte :

1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur.

2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche. La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

*Article L. 217-11 du Code de la Consommation :*  
L'application des dispositions des articles L. 217-9 et L. 217-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur. Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts.

*Article L. 217-12 du Code de la Consommation :*  
L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

*Article L. 217-13 du Code de la Consommation :*  
Les dispositions de la présente section ne privent pas l'acheteur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi.

*Article L. 217-16 du Code de la Consommation :*  
Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours viennent s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

*Article 1641 du Code Civil :* Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

*Article 1644 du Code Civil :* Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

*Article 1645 du Code Civil :* Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur.

*Article 1646 du Code Civil :* Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

*Article 1647 du Code Civil :* Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le vendeur, qui sera tenu envers l'acheteur à la restitution du prix et aux autres dédommagements expliqués dans les deux articles précédents. Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur.

*Article 1648 du Code Civil :* L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année

qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents.

## Article 7 : Loi applicable

Les présentes conditions sont soumises à la loi française.

## Article 8 : Protection des données à caractère personnel

DALIA SERENITY collecte, en qualité de Responsable de Traitement, les catégories de données suivantes, dans le cadre de l'exécution du contrat que vous avez souscrit :

- des données relatives à votre identité ;
- des données relatives à l'identité des personnes désignées par le bénéficiaire
- des données relatives aux moyens de paiement ;
- des données relatives à votre contrat et au suivi de la relation commerciale ;
- des données relatives à votre situation familiale, économique et financière ;
- des données relatives à votre santé ;
- des données relatives à la géolocalisation ;
- des données relatives aux règlements des factures ;
- des données nécessaires à la réalisation des actions de fidélisation, de prospection, d'étude, de sondage, de test produit et de promotion.

Ces données sont utilisées par DALIA SERENITY pour la stricte exécution des services et notamment pour :

- la réalisation des opérations de téléassistance ;
- effectuer les opérations relatives à la gestion des clients concernant les contrats, les factures, le suivi de la relation client tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations et du service après-vente;
- la gestion des impayés et du contentieux ;
- l'élaboration de statistiques commerciales ;
- avec votre consentement, la sélection de clients pour réaliser des études, sondages et tests produits
- la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition ;
- la mise en œuvre des dispositifs de contrôles,

notamment en matière de lutte contre la fraude et la corruption.

Les données nécessaires à l'exécution des prestations souscrites sont transmises aux prestataires de DALIA SERENITY, en particulier ceux en charge de la livraison du matériel. Elles peuvent être accessibles ou transmises aux sous-traitants techniques de DALIA SERENITY pour les opérations d'administration et de maintenance informatiques.

Vos données de souscription sont également transmises à votre prescripteur.

Vos données sont conservées pendant la durée de la relation commerciale majorée des délais de prescription en vigueur. Elles sont ensuite anonymisées pour être conservées à des fins statistiques.

## Enregistrement des communications téléphoniques

Des enregistrements des conversations téléphoniques sont susceptibles d'être effectués par DALIA SERENITY pour des besoins de formation, d'amélioration de la qualité et de prévention des litiges. Ces enregistrements sont destinés aux seules personnes habilitées par le Responsable de Traitement. Vous pouvez vous y opposer en le signalant au conseiller lors des contacts téléphoniques.

En revanche, les communications téléphoniques avec la plateforme de téléassistance ainsi que les communications par interphonie font systématiquement l'objet d'un enregistrement. Un message vous prévient de l'enregistrement de la conversation. Il vous appartient de prévenir tout tiers autorisé à utiliser le système de téléassistance (employé de maison, voisin...) ou votre contact que les communications téléphoniques avec la plateforme de téléassistance font l'objet d'un enregistrement.

Ces enregistrements téléphoniques sont tenus à votre disposition pour écoute. La durée de conservation des enregistrements est conforme à la législation en vigueur. Ces enregistrements constituent un moyen de preuve et sont susceptibles d'être mis à la disposition de la justice.

Vous pouvez, à tout moment, retirer votre consentement au traitement de vos données

personnelles auprès de DALIA SERENITY – 1, Rue de Cassiopée – 77380 Combs-la-Ville ou [contact@dalia-serenity.com](mailto:contact@dalia-serenity.com). Dans ce cas, vous acceptez de ne plus bénéficier de tout ou partie des prestations.

– soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

Conformément aux dispositions légales, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition pour motif légitime. Vous pouvez les exercer, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, auprès de DALIA SERENITY – 1, Rue de Cassiopée – 77380 Combs-la-Ville ou [contact@dalia-serenity.com](mailto:contact@dalia-serenity.com).

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous considérez que le traitement de données à caractère personnel vous concernant constitue une violation des dispositions légales.

## Article 9 : Résolution des Litiges et Médiation

Dans un souci constant d'amélioration de la qualité de nos prestations, toute réclamation doit être portée par écrit à la connaissance de DALIA SERENITY – 1 Rue de Cassiopée – 77380 Combs-la-Ville. Le Service Client s'engage à apporter une réponse à toute contestation sous 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de celle-ci.

Si vous demeurez insatisfait de la réponse apportée, vous pouvez vous adresser au Service Réclamation, à la même adresse. Le Service Réclamation s'engage à réétudier votre demande et à vous fournir une réponse sous 30 jour ouvrée à partir de la date de réception de celle-ci.

Dans le cas où la réponse apportée par le Service Réclamation n'emporte pas votre satisfaction, conformément à l'article L. 211-3 du Code de la Consommation, pour les réclamations déjà déposées par écrit auprès de notre Service Réclamation depuis moins d'un an et n'ayant pas abouti à un accord, vous pouvez recourir à une procédure de médiation.

Nous vous proposons de saisir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO) – soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

# CONDITIONS GENERALES DE SERVICE - TÉLÉASSISTANCE À DOMICILE & MOBILE



DALIA SERENITY – Organisme Services à la Personne N° : **SAP983071192** - RCS MELUN - SASU au capital de 1000€.

TVA Intracommunautaire : FR77 983 071 192 | SIREN : 983 071 192 - Code APE 8559B

Siège social : 1, Rue de Cassiopée - 77380 Combs-La-Ville

Courriel : [contact@dalia-serenity.com](mailto:contact@dalia-serenity.com) | Site Web : <http://www.dalia-serenity.com>

# TÉLÉASSISTANCE À DOMICILE & MOBILE

## Dispositions communes à l'ensemble des formules

### Prérequis

Pour pouvoir souscrire au service de téléassistance, vous devez disposer d'une bonne zone de couverture du réseau de téléphonie mobile permettant l'émission et la réception d'appels. Afin de garantir le bon fonctionnement du système de téléassistance, vous devez maintenir en permanence une alimentation électrique à votre domicile.

Pour bénéficier de la téléassistance, vous devez disposer d'un réseau de proximité. Celui-ci doit être constitué d'au moins deux personnes, dont l'une d'elle doit être joignable 24h/24 et 7j/7. Les personnes désignées doivent être en possession des clés de votre domicile et doivent être en capacité de se rendre chez vous en 20 minutes dans le cadre d'une éventuelle intervention. Les coordonnées des membres de votre réseau de proximité doivent être mises à jour par vos soins.

## Article 1 : Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles DALIA SERENITY met à votre disposition le service de téléassistance qui se compose d'une assistance à distance, 24h/24, 7j/7, au moyen d'un boîtier d'appel installé à votre domicile ou d'un boîtier d'appel mobile mise à votre disposition. Il définit également les options et services complémentaires que vous pouvez souscrire dans les Conditions Particulières ou par avenant. Ce contrat est destiné exclusivement aux particuliers pour un usage strictement personnel et privé. Il est proposé à toute personne physique résidant en France métropolitaine ou dans les DOM. Le service est assuré uniquement en langue française.

## Article 2 : Mise à disposition du matériel de téléassistance

2.1 : DALIA SERENITY s'engage à mettre à votre disposition les équipements définis dans les Conditions Particulières du contrat et que vous avez choisis à l'occasion de la souscription du contrat et/ou ses éventuels avenants. Les équipements sont mis à votre disposition pour votre usage personnel et privé.

2.2 : Vous devez veiller à ce que cet équipement ne soit pas saisi, appréhendé, cédé, loué ou mis à la disposition d'un tiers. À compter de la date de réception du matériel, vous en avez la garde et à ce titre vous en êtes civilement responsable. Il vous appartient en conséquence d'assurer l'équipement mis à votre disposition dans le cadre du présent contrat afin que le matériel soit couvert contre tous les risques de perte, vol et dommages y compris les dégâts causés par la foudre. En cas de perte ou de vol du matériel de téléassistance, il vous appartient d'en informer DALIA SERENITY et, dans le cadre d'un vol, d'effectuer une déclaration auprès des autorités compétentes dont copie devra être transmise à DALIA SERENITY. Cette notification de perte ou de vol entraînera le remplacement et la facturation du matériel de téléassistance. Le contrat reste maintenu sans suspension de facturation de votre abonnement.

## Article 3 : Livraison, installation et mise en service du système de téléassistance

3.1 : Dans le cadre d'une commande à distance, DALIA SERENITY s'engage à livrer le matériel de téléassistance selon les modalités de livraison indiquées lors de la commande. À réception de ladite commande, vous vous engagez à vérifier l'état apparent du matériel et à notifier à DALIA SERENITY toute réserve quant à d'éventuels dommages causés sur le matériel lors du transport. Afin de permettre à DALIA SERENITY d'exercer, le cas échéant, un recours contre le transporteur, les réserves émises quant à l'état apparent du matériel devront être formulées sur le bon de livraison, ou adressées directement au transporteur par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 3 jours ouvrables suivant la livraison du matériel de téléassistance. En cas de non-respect de cette obligation, vous engagez votre responsabilité et serez redevable des éventuelles pénalités indiquées

dans la fiche tarifs en vigueur au moment de l'évènement.

3.2 : A réception du matériel, vous procédez à l'installation du système de téléassistance accompagné par téléphone d'un conseiller DALIA SERENITY, ou, à votre demande, l'installation pourra être réalisée par un technicien agréé dépêché à votre domicile.

3.3 : A l'issue des tests réalisés par téléphone avec un conseiller DALIA SERENITY ou avec le technicien lors de l'installation, votre service de téléassistance est opérationnel.

## Article 4 : Opération de contrôle et maintenance du matériel de téléassistance

4.1 : **Matériel version domicile.** Un test cyclique journalier est effectué automatiquement entre le boîtier d'appel installé à votre domicile et DALIA SERENITY afin de s'assurer du bon fonctionnement de la transmission des alertes. Le test cyclique est effectué par périodicité de 24 heures. Lorsqu'un test cyclique reste sans réponse, nous nous engageons à vous signaler l'anomalie au plus tard le premier jour ouvré suivant l'absence de réponse du test.

4.1.2 : Le matériel de téléassistance installé à votre domicile est conçu pour autodiagnostiquer de manière fréquente ses dysfonctionnements et les transmettre à DALIA SERENITY. A réception d'une telle alerte, DALIA SERENITY s'engage à vous contacter dans les plus brefs délais. Pour permettre le bon fonctionnement de l'équipement et du service de téléassistance, vous vous engagez à contrôler au moins une fois par mois le bon fonctionnement du matériel de téléassistance en procédant à un déclenchement volontaire. DALIA SERENITY décline toute responsabilité en cas de non-respect de cette obligation.

4.2 : **Matériel version mobile.** Le matériel mis à votre disposition dans le cadre de l'offre Mobile n'est pas conçu pour s'autodiagnostiquer. Afin de vous assurer du bon fonctionnement de l'équipement et du service de téléassistance, vous vous engagez à contrôler au moins une fois par mois le bon fonctionnement du matériel de téléassistance en procédant à un déclenchement volontaire. DALIA SERENITY décline toute

responsabilité en cas de non-respect de cette obligation.

4.3 : En cas de panne sur le matériel de téléassistance, vous vous engagez à informer DALIA SERENITY, dans les plus brefs délais, par téléphone et par courriel. Vous vous engagez à retourner le matériel à l'adresse postale indiquée que DALIA SERENITY vous aura transmis, dans un emballage assurant une protection suffisante du matériel.

S'il s'avère que la panne résulte d'un vice inhérent au matériel ou d'un cas de force majeure, DALIA SERENITY s'engage à réparer ou échanger, à ses frais, le matériel de téléassistance défectueux.

S'il s'avère que la panne ne relève pas d'un des deux cas précités, vous serez redevable des frais de réparation ou de remplacement du matériel de téléassistance, ainsi que des frais de renvoi du matériel.

La maintenance du matériel de téléassistance est réalisée exclusivement par DALIA SERENITY ou par tout prestataire de son choix. En cas de non-respect de cette disposition, vous serez responsable de toute intervention de tiers à votre initiative et des conséquences en découlant

## Article 5 : Utilisation du matériel de téléassistance

5.1 : Le matériel de téléassistance de l'offre Mobile a vocation à être utilisé à votre domicile et dans un périmètre proche autour de celui-ci.

5.2 : **L'offre Domicile.** Le matériel ayant vocation à être utilisé à votre domicile, il ne saurait être opérationnel en dehors de celui-ci. Si vous disposez d'un deuxième lieu de résidence, il est interdit de transporter le système de téléassistance de votre résidence principale. Pour bénéficier du service de téléassistance dans votre deuxième résidence, vous devez équiper celle-ci d'un nouveau matériel de téléassistance, destiné à rester dans les lieux. Cette interdiction s'applique pour des raisons sécuritaires. En effet, en cas de déclenchement d'alerte, DALIA SERENITY ne serait pas en mesure d'assurer l'intervention des secours à la bonne adresse. DALIA SERENITY décline toute responsabilité en cas de non-respect de cette interdiction. Vous pouvez équiper votre deuxième résidence en

bénéficiant de l'avantage prévu dans la grille tarifaire en vigueur au moment de la souscription à l'option.

Vous vous engagez à utiliser le matériel de téléassistance conformément à sa destination et à l'usage normalement attendu de l'équipement. A ce titre, vous vous engagez à prendre connaissance de la documentation technique et des spécifications du constructeur fournies avec le matériel de téléassistance. En cas de non-respect de ces obligations, vous serez redevables des frais de remplacement ou de réparation. DALIA SERENITY ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une utilisation non conforme du matériel et du service.

## LE SERVICE DE TÉLÉASSISTANCE

### Article 6 : Fonctionnement du service de téléassistance

6.1 : Réseau de proximité. - Pour permettre à DALIA SERENITY d'assurer le service de téléassistance, vous devez disposer d'un réseau de proximité. Celui-ci désigne l'ensemble des personnes physiques s'étant engagées à intervenir sur demande de DALIA SERENITY pour vous venir en aide. Ces personnes doivent être au nombre minimum d'un et doivent disposer des clés de votre domicile afin d'assurer une éventuelle intervention. A défaut, vous vous engagez à installer un coffre à clés (disponible à l'achat selon le tarif en vigueur au moment de l'acquisition) à l'extérieur de votre domicile, afin de permettre à votre réseau de proximité d'intervenir. Les éventuels frais liés à une intervention des secours demeurent à votre charge exclusive. Les coordonnées de votre réseau de proximité sont renseignées dans le bulletin de souscription. Il vous appartient de vous assurer du consentement des personnes désignées pour la bonne mise en œuvre du service.

Ce réseau de proximité pourra être sollicité par DALIA SERENITY à n'importe quelle heure du jour et de la nuit, et ce tous les jours de la semaine. A ce titre, les personnes désignées dans votre réseau de proximité doivent résider à moins de 20 minutes de votre domicile. Il vous appartient d'en

informer les membres de votre réseau de proximité.

En cas de changement de situation concernant les personnes désignées, vous vous engagez à en informer DALIA SERENITY, par écrit, dans les plus brefs délais (déménagement, changement de coordonnées téléphoniques, etc...). Il vous appartient de préciser, notamment, les informations suivantes : date effective du changement ; coordonnées du membre de votre réseau de proximité que vous souhaitez supprimer ; coordonnées de la personne que vous souhaitez ajouter à votre réseau de proximité ainsi que ses disponibilités, etc... Tout changement de situation concernant votre réseau de proximité devra être notifié par mail à l'adresse [contact@dalia-serenity.com](mailto:contact@dalia-serenity.com), ou par courrier à : DALIA SERENITY – 1 Rue de Cassiopée – 77380 Combs-la-Ville

**6.2.a : Gestion d'alerte de l'offre domicile.** Lorsque vous déclenchez une alerte, celle-ci est envoyée à la plateforme d'assistance DALIA SERENITY. A réception, nos services prennent contact avec vous via le boîtier d'appel et/ou par téléphone.

Si vous êtes équipé d'un détecteur de chutes, le matériel détecte les chutes dites « lourdes ». Les chutes dites « douces » ou « ralenties » ne peuvent être détectées par le matériel. Le cas échéant, il vous appartient de déclencher une alerte en appuyant sur le bouton d'appel de l'appareil.

**6.2.b : Gestion d'alerte de l'offre mobile.** Lorsque vous déclenchez une alerte, celle-ci est envoyée à la plateforme d'assistance DALIA SERENITY qui va vous géolocaliser soit à votre domicile soit aux abords immédiats de celui-ci. A réception, nos services prennent contact avec vous via le module d'interphonie et/ou par téléphone.

Si vous avez souscrit à l'offre Mobile, notre boîtier connecté permet également de vous géolocaliser et de détecter les chutes dites « lourdes » et déclencher automatiquement une alerte. Les chutes dites « douces » ou « ralenties » ne peuvent être détectées par le matériel. Le cas échéant, il vous appartient de déclencher une alerte en appuyant sur le bouton d'appel de l'appareil.

En fonction de l'endroit où vous vous situez, la géolocalisation à l'occasion du déclenchement d'une alerte s'effectue soit par le réseau GPS utilisant le réseau satellitaire soit par le réseau GSM utilisant les bornes relais des opérateurs de téléphonie mobile. En cas d'absence de réseau GPS la localisation s'effectuera via le réseau GSM. Il est indiqué que dans ce cas la localisation sera moins précise que la localisation GPS.

6.2.1 : Si vous répondez à l'appel de contrôle de la plateforme et que vous nous confirmez qu'il s'agit d'une erreur de manipulation, alors la gestion prend fin.

6.2.2 : Si vous ne répondez pas, notre plateforme d'assistance tente de vous joindre sur tous vos numéros renseignés. Si ces tentatives restent infructueuses, alors nos opérateurs prennent contact avec votre réseau de proximité. Si l'un des membres de votre réseau de proximité répond et accepte de se déplacer, notre plateforme d'assistance patiente jusqu'à son arrivée à votre domicile ou auprès de vous si vous êtes géolocalisé à l'extérieur grâce à la version mobile. Si le membre de votre réseau de proximité nous informe que vous allez bien et que vous ne souhaitez pas la mise en relation avec les services d'urgences, alors la gestion prend fin.

A défaut, l'opérateur DALIA SERENITY met en contact le membre de votre réseau de proximité avec les services d'urgence.

6.2.3 : Si vous et votre réseau de proximité ne répondez pas aux appels de la plateforme d'assistance, alors nos services contactent directement les secours.

6.2.4 : Si lors de l'appel de contrôle vous signalez à notre plateforme d'assistance un problème médical (chute, malaise...), l'opérateur prend contact avec votre réseau de proximité. Si l'un des membres de votre réseau de proximité répond et accepte de se déplacer, notre plateforme d'assistance patiente jusqu'à son arrivée à votre domicile ou auprès de vous si vous êtes géolocalisé à l'extérieur grâce à la version mobile. Si le membre de votre réseau de proximité nous informe que vous allez bien et que vous ne souhaitez pas la mise en relation avec les services d'urgences, alors la gestion prend fin.

A défaut, l'opérateur DALIA SERENITY met en contact le membre de votre réseau de proximité avec les services d'urgence. Toutefois si aucun membre de votre réseau de proximité ne répond, vous serez mis en relation directement avec les services de secours. En cas d'urgence vitale, notre plateforme alerte les secours et l'un des membres de votre réseau de proximité.

6.2.5 : Si vous avez souscrit à l'option Assistance médicalisée et que vous déclenchez une alerte pour obtenir une information médicale (information sur la prise d'un médicament, une prescription médicale...), notre plateforme d'assistance vous

mettra directement en relation avec le service médical.

6.3 : Réseau GSM/GPRS. - Votre système de téléassistance communique avec la plateforme DALIA SERENITY grâce à une carte SIM insérée dans le boîtier d'appel. Les transmissions d'alerte entre le boîtier d'appel et DALIA SERENITY se font donc via le réseau GSM-GPRS. DALIA SERENITY décline toute responsabilité en cas de défaillances et perturbations de toute nature affectant le réseau hertziens (GSM-GPRS) ainsi que les aléas de propagation des ondes électromagnétiques. En cas de déplacement en zone non couverte (dite zone blanche). La responsabilité de DALIA SERENITY ne pourra être recherchée si vous vous trouviez dans une zone non couverte par les réseaux mobiles, lors d'un déclenchement d'alerte.

6.4 : **Gestion des coupures secteur version domicile.** Toute coupure d'électricité à votre domicile d'une durée supérieure à 2 heures vous sera signalée par DALIA SERENITY. DALIA SERENITY ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences directes ou indirectes résultant de cet événement.

6.4.1 : **Rechargement du matériel version mobile.** Le matériel de l'offre de téléassistance fonctionne sur batterie. Vous vous engagez à vérifier régulièrement le niveau de charge de la batterie, ainsi qu'à recharger l'élément au moins toutes les 24 heures. DALIA SERENITY ne saurait être tenue responsable en cas de non-réception d'une alerte liée à un niveau de batterie insuffisant.

6.5 : La prévention des risques domestiques : la gestion des alertes détection de fumée et détection de monoxyde de carbone. Le détecteur de fumée et le détecteur de monoxyde de carbone connectés (proposés en option) fonctionnent en permanence et sont reliés à votre système de téléassistance. À l'occasion d'une détection de fumée ou de monoxyde de carbone, le système de téléassistance va émettre une sirène afin d'alerter les personnes présentes sur le site. Une alerte est transmise à la plateforme de téléassistance. À réception, un opérateur certifié vous contacte immédiatement afin de vous informer de cette détection. Si vous êtes injoignable, un message vous est laissé et l'opérateur certifié appelle votre réseau de proximité. En cas de non-réponse, un message est également laissé.

La gestion d'une alerte détection de monoxyde de carbone ou de fumée se limite à une seule prestation d'information des personnes non présentes sur le site et DALIA SERENITY ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences directes ou indirectes, corporelles, matérielles ou immatérielles résultant d'un incendie ou d'une intoxication au monoxyde de carbone. La responsabilité de DALIA SERENITY ne pourra pas être recherchée en cas de non-réponse par vous-même ou votre contact à l'appel de DALIA SERENITY.

**6.6 : Géolocalisation.** A la souscription de votre contrat de téléassistance Mobile, vous avez consenti au traitement de vos données de géolocalisation par DALIA SERENITY, indispensable à l'exécution de la prestation. Conformément aux dispositions réglementaires, vous avez la possibilité de retirer votre consentement à tout moment. Toutefois, un tel retrait entraînerait automatiquement la résiliation de votre contrat de téléassistance, le service ne pouvant plus être délivré.

Lors de vos déplacements, le dispositif communique votre position GPS à la plateforme d'assistance DALIA SERENITY.

La géolocalisation est soumise au réseau satellitaire. A ce titre, DALIA SERENITY ne saurait être tenue responsable en cas de non-transmission d'une position GPS pour cause de perte du réseau satellitaire, ou si vous vous trouvez dans une zone blanche. Dans le cas où vous vous trouveriez dans un bâtiment lors d'un déclenchement, la géolocalisation ne permettrait pas de détecter l'étage où vous vous trouveriez.

## Article 7 : Les limites de responsabilité :

DALIA SERENITY a une obligation de moyen et non de résultat de sorte qu'elle ne peut être tenue responsable qu'en cas de faute dûment constatée :

DALIA SERENITY ne peut en aucun cas se substituer aux organismes de secours d'urgence ou aux personnes dont les coordonnées ont été fournies par le souscripteur.

DALIA SERENITY ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations en cas de force majeure ou d'événements indépendants de sa volonté.

La responsabilité de DALIA SERENITY ne pourra jamais être recherchée ni engagée notamment en cas de :

- Refus d'intervention des services de secours
- Absence de test de fonctionnement lors de l'installation par le souscripteur ou bénéficiaire
- Défaillance ou panne du matériel ou du réseau des télécommunications,
- Défaillance ou panne d'un relais GSM/GPRS, -
- Changement d'opérateur téléphonique non signalé à la plateforme
- Défaillance ou panne de l'installation électrique du bénéficiaire, y compris en cas de force majeure
- Incidents de fonctionnement non signalés
- Utilisation non conforme du matériel et/ou sa dégradation du fait du bénéficiaire
- Déclaration erronée, mise à jour des données non effectuée ou défaillance du réseau de proximité

## LES SERVICES OPTIONNELS

Des matériels et services complémentaires sont disponibles en option. Ces derniers vous seront facturés selon la fiche tarifaire en vigueur au moment de leur souscription.

### Article 8 : Option « Appels de convivialité »

Vous pouvez souscrire à l'option Appels de convivialité. Selon les modalités de l'option choisie, notre plateforme de téléassistance vous contactera tous les 15 jours ou tous les mois afin d'échanger avec vous et de s'assurer de votre bon état de santé. Lors de la souscription à cette option, vous pouvez déterminer l'heure et le jour de cet appel de convivialité (du lundi au vendredi entre 9h et 17h). Si lors de cet échange avec vous, nos téléconseillers détectent une situation anormale, générant un mal être important ou des propos alarmants, nos services prennent contact avec votre réseau de proximité pour l'en informer. En cas d'urgence, nos téléconseillers pourront générer une prise de contact avec les services de secours ou un médecin du service médical, en fonction de l'offre souscrite.

# VIE DU CONTRAT

## Article 9 : Formation du contrat

Le contrat est formé dès la réception par DALIA SERENITY de l'ensemble des documents contractuels suivants :

- Le bulletin de souscription complété et signé
- Le mandat de prélèvement accompagné de vos coordonnées bancaires (RIB, RIP, RICE...)

## Article 10 : Date d'effet et durée du contrat

Le contrat prend effet à compter de la date de réception du matériel de téléassistance. Il est souscrit pour une durée indéterminée et est résiliable à tout moment, sans préavis, selon les modalités de résiliations définies à l'article 14 des présentes conditions générales de service.

## Article 11 : Tarification des services

Les frais d'abonnement comprennent la mise à disposition du matériel installé à votre domicile et l'accès aux services de téléassistance. En fonction de vos besoins et d'éventuels ajouts de services, votre abonnement est susceptible d'évoluer.

Les tarifs appliqués sont mentionnés dans la fiche tarifaire en vigueur au jour de la réalisation de l'évènement. Suivant les cas vous serez redevable des frais mentionnés ci-dessous, qui feront l'objet d'une facturation séparée :

- Les frais d'intervention d'un technicien expert, à votre domicile, pour l'installation du matériel, l'ajout ou le retrait d'une option ;
- Les frais de non-restitution, de détérioration ou de perte du matériel de téléassistance ;
- Les frais liés à une intervention injustifiée des secours.

DALIA SERENITY étant déclarée en tant qu'organisme de **Services à la personne (n° SAP983071192)**, le prix des services est éligible au crédit d'impôts, dans les conditions définies à l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts.

## Article 12 : Modalités de paiement

### 12.1 : Facturation

La date d'installation du matériel de téléassistance détermine le début de la facturation. Le règlement s'effectue tous les mois par Carte bleue, virement ou prélèvement automatique et tout mois commencé est dû.

Les éventuels frais d'intervention d'un technicien pour l'installation de votre matériel de téléassistance sont payables lors de la première échéance de l'abonnement.

Un récapitulatif vous est envoyé chaque début d'année civile, pour l'ensemble des factures acquittées l'année précédente.

Sur simple demande, les factures peuvent vous être envoyées.

L'ensemble des frais non compris dans l'abonnement mensuel est facturé en plus de celui-ci lors de la facturation suivant l'évènement.

### 12.2 : Impayés

A défaut de règlement d'une mensualité à son échéance, et trente jours après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, le service pourra être interrompu, et le contrat résilié en application de l'article 14, sans autre formalité, et sans que vous puissiez demander le remboursement des sommes déjà prélevées.

### 12.3 : Révision des prix

Les prix sont définis dans la fiche tarifaire en vigueur au jour de la souscription du présent contrat. Les prix tiennent compte des taxes, impôts, et redevances directement ou indirectement applicables à la prestation et au matériel. Ces prix sont susceptibles d'évoluer sans notification de DALIA SERENITY en cas de variation de ces mêmes taux et taxes.

DALIA SERENITY se réserve le droit de modifier ses tarifs hors taxes. Toute hausse de tarif vous est notifiée. Vous avez la possibilité de refuser cette révision en résiliant le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai d'un mois à compter de la notification.

## Article 13 : Suspension

Vous avez la possibilité de suspendre votre abonnement de téléassistance, dans les cas suivants, sur présentation de justificatifs :

– Hospitalisation et/ou placement en établissement de soins de plus d'un (1) mois.

– Placement en établissement d'accueil temporaire de plus d'un (1) mois.

– Cas de force majeure. - Si la suspension est inférieure à un (1) mois, elle restera sans incidence sur l'abonnement et vous serez redevable de la mensualité. Si la suspension est comprise entre un (1) et trois (3) mois, celle-ci sera gratuite et vous ne serez pas redevable des mensualités sur la période. Si la suspension est supérieure à trois (3) mois vous pouvez soit résilier votre abonnement dans les conditions prévues à l'article 14 des présentes conditions générales de service, soit le poursuivre moyennant le paiement de cinquante pourcent (50%) de la mensualité.

Dans tous les cas autres que ceux énumérés au présent article, la suspension ne sera pas possible et vous serez redevable des mensualités. DALIA SERENITY confirmera par écrit la suspension de votre abonnement si celle-ci répond aux critères mentionnés et est justifiée. Toute demande de rétablissement du service de téléassistance devra se faire par écrit et DALIA SERENITY vous confirmera par écrit la fin de la suspension de votre abonnement.

## Article 14 : Résiliation

La résiliation du contrat doit se faire par lettre recommandée avec accusé de réception.

14.1 : Résiliation à votre initiative. - Vous pouvez résilier votre contrat à tout moment, sans préavis, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans que vous ayez à fournir de motif. La résiliation prendra effet le lendemain de la réception, par DALIA SERENITY, du courrier recommandé avec accusé de réception, le cachet de la poste faisant foi. Comme mentionné à l'article 13.1 des présentes conditions générales de service, tout mois commencé étant dû, vous serez redevable de l'intégralité de l'abonnement pour le mois de résiliation.

14.2 : Résiliation à l'initiative de DALIA SERENITY

DALIA SERENITY se réserve la faculté de résilier le contrat, par lettre commandée avec accusé de réception :

- À tout moment, moyennant un préavis d'un (1) mois ;
- En cas d'impayé en application de l'article

12.2 ;

– Dans les cas où votre état de santé ne permet plus à DALIA SERENITY d'assurer convenablement la prestation de téléassistance. La résiliation vous sera notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception et prendra effet un (1) mois après réception (cachet de la poste faisant foi) ;

– En cas d'inexécution contractuelle ;

– À tout moment, dans le cas où à l'usage et pour des raisons indépendantes de DALIA SERENITY, il apparaît que le fonctionnement conforme de l'équipement ne peut plus être garanti du fait, notamment, d'une perte de réception des réseaux GSM-GPRS.

## Article 15 : Modalités de restitution de l'équipement de téléassistance

Une fois votre abonnement de téléassistance résilié, vous vous engagez à restituer le matériel mis à disposition par DALIA SERENITY, dans un délai maximum d'un (1) mois suivant la date de résiliation.

Le matériel est à retourner à l'adresse indiquée sur le bon prépayé que DALIA SERENITY vous aura envoyé.

Vous êtes responsable du matériel jusqu'à sa réception par DALIA SERENITY. A réception du matériel, et après inspection de celui-ci, si les équipements s'avèrent endommagés ou manquants, vous acceptez le prélèvement ou la facturation des sommes dues à concurrence du montant des réparations nécessaires ou du remplacement.

En cas de non-restitution du matériel de téléassistance dans le délai imparti, une somme forfaitaire fixée dans la fiche Tarifs en vigueur au jour de la restitution vous sera facturée.

## Article 16 : Evolution des Conditions Générales de Service

DALIA SERENITY peut modifier à tout moment les Conditions Générales de Service. Toute modification sera portée à votre connaissance par tout moyen. A compter de la communication de la nouvelle version, vous disposerez d'un délai d'un mois pour manifester votre refus par écrit (DALIA SERENITY – 1 Rue de Cassiopée – 77380 Combs-la-Ville), ce qui vaudra résiliation de votre contrat. Passé ce délai, vous serez réputé avoir accepté les

nouvelles Conditions Générales de Service, lesquelles s'appliqueront de plein droit.

## DISPOSITIONS

### DIVERSES

#### Article 17 : Attestation fiscale

DALIA SERENITY étant déclarée en tant qu'organisme de Services à la personne (N° SAP983071192), le prix des services est éligible au crédit d'impôt, dans les conditions définies à l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts. DALIA SERENITY vous délivre annuellement l'attestation fiscale permettant de bénéficier du crédit d'impôt. Il vous appartient de vous assurer de votre éligibilité au crédit d'impôt. DALIA SERENITY ne saura être tenue des évolutions législatives modifiant les conditions d'éligibilité au crédit d'impôt.

#### Article 18 : Preuves

Les parties conviennent que conformément à l'article 1316- 2 du Code civil, les documents contractuels en possession de DALIA SERENITY pourront consister en des documents électroniques qui vaudront exemplaires originaux. L'ensemble des documents contractuels est disponible sur demande auprès de DALIA SERENITY.

#### Article 19 : Dispositions protectrices du consommateur

##### 19.1 : Droit de rétractation

Vous avez 14 jours pour vous rétracter du présent contrat sans donner de motif. Le point de départ du délai de rétractation de 14 jours est le jour après la réception du matériel de téléassistance à votre domicile. Pour exercer ce droit de rétractation, vous devez notifier à DALIA SERENITY votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté par lettre recommandée avec accusé de réception dans ce délai de 14 jours. Vous pouvez également utiliser le

modèle de formulaire de rétractation ci-après mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

##### 19.2 : Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, DALIA SERENITY vous remboursera tous les paiements reçus, sans retard excessif et en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où le matériel de téléassistance sera renvoyé. DALIA SERENITY procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

##### 19.3 : Instructions à suivre pour remplir le formulaire de rétractation

Inscrivez votre nom, votre adresse et, lorsqu'ils sont disponibles, votre numéro de téléphone ainsi que votre adresse électronique. Vous devrez permettre à DALIA SERENITY de reprendre possession du matériel de téléassistance en retournant le matériel mis à disposition, au plus tard 14 jours après que vous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du matériel de téléassistance résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

#### Article 20 : Documents et assurances

DALIA SERENITY déclare avoir souscrit auprès d'une compagnie notoirement solvable, une police d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'elle pourrait encourir, du fait ou à l'occasion du présent contrat. Une attestation d'assurance précisant les montants couverts vous sera remise sur simple demande écrite adressée au de DALIA SERENITY.

## Article 21 : Clause de transparence

Les parties conviennent que, dans le cadre du présent contrat DALIA SERENITY puisse faire appel à des réseaux de prestataires sous-traitants sélectionnés sur des critères de qualité. Les informations de sous-traitance sont disponibles sur simple demande auprès de DALIA SERENITY.

*Applicable aux offres La Téléassistance à domicile et La Téléassistance mobile.*

**TARIFS - CONDITIONS PARTICULIÈRES**

Tarif en vigueur à compter du 02/02/2023. TVA 20 %	PRIX TTC
Frais de dossier	<b>30€</b>
<b>Les dispositifs complémentaires - Renforcez votre équipement</b>	
Bracelet ou médaillon d'alerte	<b>3€ /mois*</b>
Détecteur de chute (Bracelet ou médaillon)	<b>6€ /mois*</b>
Montre d'alerte en cuir (Modèle homme ou modèle femme)	<b>à venir</b>
Bijou d'alerte (collier)	<b>4€ /mois*</b>
<b>Les dispositifs complémentaires</b>	
<b>Sécurisez votre domicile</b>	
Ampoule connecté	<b>20€ l'unité</b>
Bouton d'alerte à fixer (SDB, chambre, garage...)	<b>à venir</b>
Détecteur de fumée connecté	<b>5€ /mois*</b>
Détecteur de monoxyde de carbone connecté	<b>5€ /mois*</b>
Détecteur de gaz connecté	<b>5€ /mois*</b>
Tirette d'appel SOS	<b>4€ /mois*</b>
Détecteur d'ouverture de porte	<b>3€ /mois*</b>
Détecteur de vigilance	<b>à venir</b>
<b>Les dispositifs complémentaires</b>	
<b>Facilitez les interventions</b>	
Boite à clés ( <i>non éligibles au crédit d'impôt applicable aux services à la personne</i> )	<b>65€ l'unité</b>
Cordon pour M4	<b>3€86 l'unité</b>
Bracelet pour M4	<b>9€96 l'unité</b>
<b>Les services complémentaires</b>	
Frais de déplacement (selon distance)	<b>Devis</b>
Frais d'envoi France	<b>9€**</b>
Frais d'envoi Outre-mer	<b>23€**</b>
Installation des détecteurs (fumée, monoxyde de carbone, de Gaz) ; boite à clé, tirette SOS, Capteur de porte	<b>99€**</b>
Pénalités de non-restitution du matériel par l'abonné	<b>390€**</b>
<p><i>* Abonnement et options défiscalisables à raison de 50 % des sommes engagées, selon les conditions fiscales en vigueur.</i></p> <p><i>Tous les prix indiqués s'entendent TTC, hors crédit d'impôt (si applicable) et hors frais d'usage de votre ligne téléphonique et/ou de vos communications. L'offre inclut l'assistance téléphonique de nos conseillers.</i></p> <p><i>** Les frais d'installation par un professionnel agréé ni les pénalités de non-restitution, ne sont éligibles au crédit d'impôt applicable aux services à la personne.</i></p>	

**Bordereau de rétractation**

Articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation.

Complétez et signez ce coupon, envoyez-le par lettre recommandée avec accusé de réception à :

DALIA SERENITY  
1 Rue de Cassiopée  
77380 Combs-la-Ville

Au plus tard le quatorzième jour après la mise en service de la téléassistance.

Je soussigné(e) (nom et prénom du souscripteur) : .....

Adresse : .....

Code postale : ..... Ville : .....

N° de téléphone : ..... Email : .....

Déclare par la présente résilier mon contrat d'abonnement DALIA SERENITY

Date de mise ne service : .....

Numéro de contrat: .....

Date : .....

Signature :