

Conditions Contractuelles de Bluelinea Services

Article 1 – Définitions

Bluelinea Services : nom commercial de la société EQUINOXE RCS Versailles 751 930 264, filiale à 100% de BLUELINEA SA RCS Versailles 487 974 826.

Contrat : formulaire d'abonnement complété et signé par le souscripteur définissant les offres de services souscrites.

Plateforme BlueHomeCare : l'ensemble des moyens humains et techniques mis en œuvre par Bluelinea Services pour délivrer 24h/24 et 7jours/7 le(s) service(s) de téléassistance objet du contrat.

Souscripteur : la personne ayant souscrit au contrat pour son propre compte ou celui d'un tiers.

Abonné : la personne nommée dans le contrat en tant qu'utilisatrice du service. Dans le cas d'un couple, deux personnes peuvent être nommées.

Référent(s) : la ou les personne(s) ou organisme(s) nommé(s) dans le contrat pouvant être sollicités dans le cadre de la bonne exécution du contrat.

Produit(s) : le(s) dispositif(s) et accessoire(s) propriétés de Bluelinea Services, mis à disposition de l'abonné pour accéder aux services souscrits.

Service(s) : le ou les services de téléassistance délivrés dans le cadre du contrat par Bluelinea Services.

Article 2 – Objet

Pour toute alerte reçue sur sa plateforme BlueHomeCare et en fonction des informations à sa disposition, Bluelinea Services délivre à l'abonné une réponse adaptée telle que :

- **Accompagnement** : échange d'informations sur le contexte de l'offre de services objet du contrat.
- **Réconfort** : dialogue téléphonique approprié avec l'abonné.
- **Assistance** : sollicitation d'un ou plusieurs référents et le cas échéant d'un service public (SAMU, Pompier, Police, ...).

Bluelinea Services assure la supervision technique des produits mis à disposition pour garantir leur bon fonctionnement. En cas de défaillance, il appartient à Bluelinea Services de prendre toutes les dispositions pour rétablir le service : télémaintenance, échange du produit, intervention à domicile, assistance téléphonique.

Article 3 – Engagements de Bluelinea Services

- Maintenir un service opérationnel 24h/24 et 7jours/7, sans interruption sauf cas de force majeure indépendant de sa volonté (obligation de moyen).
- Mener à son terme la gestion de chaque sollicitation dans le cadre de ses prestations d'assistance, de réconfort et d'accompagnement.
- Gérer les informations collectées dans le cadre du contrat conformément à la réglementation en vigueur (RGPD).
- Contrôler ou faire contrôler périodiquement le bon fonctionnement des dispositifs mis à disposition de l'abonné.
- Remplacer ou réparer dans les plus brefs délais le produit en cas de détérioration ou défaillance de celui-ci.

Article 4 – Exclusions

Bluelinea Services ne pourra être tenu pour responsable des conséquences dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- En cas de mauvaise utilisation par le souscripteur, le bénéficiaire et/ou le(s) référent(s).
- Défaillance technique imputable à un tiers, notamment l'opérateur téléphonique ou le service de distribution de l'énergie électrique.
- Défaillance ou retard dans l'intervention d'un tiers qui serait dû à la personne ou à l'organisme alerté par la plateforme BlueHomeCare.

Article 5 – Engagements du souscripteur

- Compléter le contrat de façon précise et exhaustive et informer Bluelinea Services de tout changement.
- Informer les référents de leur rôle potentiel (voir article 1).
- Installer un boîtier à clés sécurisé si moins de deux référents ont été nommés (voir options).
- Supporter les coûts de l'abonnement et les coûts additionnels en veillant à ce que le compte en référence soit dûment provisionné.
- Supporter les coûts de remise en état et de transport du ou des produits défectueux, en cas de détérioration consécutive à l'inobservation des consignes, y compris après résiliation.
- Informer Bluelinea Services de tout dysfonctionnement, dégradation, perte ou vol d'un produit.
- Accepter que le service ne puisse en aucun cas être utilisé comme unique moyen de surveillance d'une personne souffrant de troubles cognitifs.
- Prendre à sa charge les frais éventuels des intervenants : services de secours, services médicaux, services d'urgences, ...

Article 5 bis – Engagements de l'abonné

- Utiliser le service conformément aux dispositions contractuelles en respectant toutes les prescriptions ou recommandations formulées par Bluelinea Services.
- Accepter que les conversations téléphoniques soient enregistrées dans le cadre de l'exécution du service.
- Autoriser l'ouverture, par tout moyen, de sa porte d'entrée par l'organisme de secours ou le référent si la plateforme BlueHomeCare le juge nécessaire sans que Bluelinea Services puisse être tenue pour responsable des éventuels dégâts qui en résulteraient.
- Entretien le(s) produit(s) et le(s) maintenir en état de fonctionnement en respectant les conditions d'utilisation et d'entretien du manuel d'utilisation.
- Si le produit est branché sur la ligne téléphonique du domicile, celle-ci ne doit pas être sur liste rouge ou liste orange (hors prospection).

Article 6 – Charges de l'abonnement. Les prestations de services réalisées dans les conditions fixées par le présent document seront prélevées et facturées aux tarifs précisés au contrat sur le compte bancaire correspondant à l'IBAN fourni. Le premier mois d'abonnement est facturé et prélevé au « prorata temporis » à date de souscription.

Article 7 – Rétractation. Le souscripteur dispose d'un délai de 14 jours, jours fériés compris, à compter de la date de souscription, pour y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Avant l'expiration de ce délai, nul ne peut exiger ou obtenir de l'Abonné, directement ou indirectement, à quelque titre que ce soit, ni sous quelque forme que ce soit, une contrepartie quelconque ni aucun engagement.

Article 8 – Conséquences du non-règlement d'une mensualité. A défaut de paiement d'une mensualité, l'abonné supportera, outre le montant des mensualités impayées, le remboursement des frais bancaires générés par sa défaillance.

Article 9 – Révision des tarifs. Le prix de l'abonnement pourra être révisé annuellement dans les limites de l'indice SYNTEC et en conformité avec la réglementation en vigueur.

Article 10 – Durée du Contrat. Le présent contrat est conclu sans engagement pour une durée indéterminée (sauf offres BluePhone). La date d'effet est celle de la souscription au présent document.

Article 11 – Résiliation à l'initiative du bénéficiaire et restitution du matériel. La demande de résiliation peut s'effectuer par simple appel téléphonique ou par courrier. Le souscripteur doit restituer tous les produits mis à disposition, en parfait état d'entretien et de fonctionnement, par colis, à l'adresse suivante :

BLUELINEA SERVICES – 6, rue Blaise Pascal 78990 ELANCOURT.

Les dégradations de quelque nature que ce soit, causées au matériel mis à disposition, seront réparées par Bluelinea Services aux frais de l'abonné.

En cas de non restitution du matériel, le bénéficiaire ou ses ayants-droits devront régler à Bluelinea Services sur présentation de facture une indemnité correspondant à la valeur de remplacement. Les prélèvements seront stoppés à la date de réception du matériel par Bluelinea Services.

Conditions Contractuelles de Bluelinea Services

Article 12 – Résiliation à l'initiative de Bluelinea Services. En cas d'inexécution par l'abonné d'une seule de ses obligations contractuelles et notamment en cas de non-paiement de tout ou partie des sommes dues à leur échéance, le présent contrat pourra être résilié de plein droit. Cette résiliation prendra effet huit jours après une mise en demeure avec accusé de réception, qui resterait sans effet dans le délai fixé.

Article 13 – Dénomination du contrat. Le présent contrat est nominatif. L'abonné ne peut en céder ou en transférer les droits et obligations, à quelque titre que ce soit, et sous quelque forme que ce soit.

Article 14 – La mise à disposition du (des) produit(s) est effectuée par expédition d'un colis au domicile de l'abonné et il appartient à celui-ci ou ses référents d'en assurer la mise en service selon la notice d'utilisation fournie. Sur demande, Bluelinea Services peut assurer cette prestation en intervenant au domicile, cette prestation peut faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

Article 15 – Prestations occasionnelles. Bluelinea Services facture au souscripteur les prestations additionnelles commandées par l'abonné et prélève le montant correspondant sur le compte référencé au contrat (IBAN). A noter que l'acceptation orale et sans équivoque d'une prestation et de son tarif associé vaut commande, l'enregistrement vocal effectué permet de justifier si besoin de cet accord.

formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de : Bluelinea Services 6, rue Blaise Pascal 78990 ELANCOURT
Tél : 0800 94 11 10 – accueil@bluelinea.com - www.bluelinea.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur l'abonnement mensuel pour ci-dessous :

Reçu/mis en place le __ / __ / 20 __

Nom de l'abonné

Adresse de l'abonné

Date : __ / __ / 20 __

Signature

Description des offres de services et de leurs options

- Offre Bouton d'Appel :

Pour vivre à domicile en toute sérénité et bénéficier à tout moment d'un accès à notre plateforme BlueHomeCare, le Bouton d'Appel est à votre disposition jour et nuit. Une simple pression sur le bouton d'un petit émetteur radio porté en bracelet ou pendentif et vous êtes en relation avec nos écoutants qui sont à votre écoute pour vous apporter Accompagnement, Réconfort et Assistance.

| Produits | Alerte | Supervision technique | Options |
|---|------------------|--|--|
| Transmetteur téléphonique* Bouton d'Appel radio en bracelet ou pendentif | Appel volontaire | Alimentation électrique Test périodique Charge de la batterie du transmetteur Niveau de pile du Bouton d'Appel Liaison radio | Bracelet avec Bouton d'Appel et détection de chutes Détecteur de fumée connecté |

Selon la technologie utilisée le transmetteur téléphonique peut être raccordé au Réseau Téléphonique Commuté (filaire), équipé d'une carte SIM pour se connecter au réseau GSM ou être connecté à une connexion IP (Box ADSL domestique).

- Offre BluePhone :

Pour disposer d'un accès à nos services d'Accompagnement de Réconfort et d'Assistance à domicile comme en dehors de chez soi, plusieurs modèles de téléphones sont disponibles. Chacun de ces téléphones est équipé d'un Bouton d'Appel au verso qui permet par simple appui d'être mis en relation avec notre plateforme BlueHomeCare.

| Produits | Alerte | Supervision technique | Options |
|---|------------------|---|------------------------------|
| Téléphone ou Smartphone adapté Socle de recharge | Appel volontaire | Ce dispositif pouvant être mis en service ou hors service au gré de l'abonné, il n'y a pas de supervision technique | Bracelet avec Bouton d'Appel |

- Offre BlueGard :

Le bracelet BlueGard permet de favoriser l'autonomie de personnes atteintes de troubles cognitifs en leur permettant de se déplacer à pied* dans une zone géographique définie par le souscripteur (zone de vie). La zone de vie se définit par un rayon minimum de 150 mètres autour du lieu de vie de l'abonné. En cas de détection d'une sortie de zone, une alerte est transmise à la plateforme BlueHomeCare. Le bon fonctionnement de ce service est soumis à la couverture du service de géolocalisation GPS.

* En cas de déplacement motorisé le service n'est pas garanti.

| Produits | Alerte | Supervision technique | Options |
|---|--|-----------------------|--|
| Bracelet d'autonomie BlueGard Cordon USB recharge Outil de déverrouillage du bracelet | Sortie de zone Retour en zone Appel volontaire Balise BLE détectée | Batterie basse | Balise de localisation intérieure BLE (Bluetooth Low Energy) Localisation sur demande d'un référent |

- Offre Privilège

Mise à disposition de l'abonné d'un service de conciergerie qui s'efforce d'apporter la meilleure réponse à toutes demandes particulières. Bluelinea Services s'appuie pour cette offre privilège sur son réseau de partenaires de proximité locaux ou nationaux. Voici quelques exemples : accompagnement pour des déplacements véhiculés, petits travaux à domicile, petits dépannages, portage de repas, ...

Ces prestations occasionnelles seront facturées et prélevées conformément à l'article 15.

| Produits | Alerte | Supervision technique | Options |
|----------|--------|-----------------------|--|
| Aucun | Aucune | Aucune | Fonctionne seule ou avec les offres BlueGard, Bouton d'Appel, BluePhone. |

- Offre Réconfort

L'offre Réconfort enrichi l'offre Privilège en proposant de contacter périodiquement l'abonné par téléphone pour s'entretenir avec lui, diminuer le sentiment d'isolement et renforcer ainsi le lien social. Cet appel hebdomadaire se fait à l'initiative de Bluelinea Services sur des créneaux horaires adaptés aux habitudes de l'abonné.

| Produits | Alerte | Supervision technique | Options |
|----------|--------|-----------------------|--|
| Aucun | Aucune | Aucune | Fonctionne seule ou avec les offres BlueGard, Bouton d'Appel, BluePhone. |

- Offre Bienveillance

L'offre Bienveillance est une extension de l'offre Bouton d'Appel. Des capteurs d'activité discrets sont disposés dans le lieu de vie de l'abonné. Les informations collectées permettent d'enrichir le suivi par la plateforme BlueHomeCare (détection d'activité anormale, inactivité, levée de doute).

| Produits | Alerte | Supervision technique | Options |
|---|---|--|---|
| Transmetteur téléphonique* Bouton d'Appel radio en bracelet ou pendentif Capteurs d'activités radio | Appel volontaire Anomalie d'activité | Alimentation électrique Test périodique Charge de la batterie du transmetteur Niveau de pile du bouton d'appel Liaison radio | Bracelet avec bouton d'appel et détection de chute Détecteur de fumée connecté |

Le transmetteur téléphonique est connecté à une connexion IP (Box ADSL domestique) et une SIM assure la connexion au réseau GSM si nécessaire.

Conditions Contractuelles de Bluelinea Services

- Option bracelet avec Bouton d'Appel et détection de chutes :

En complément de sa fonction d'appel volontaire, le Bouton d'Appel avec détection de chutes offre un vrai complément pour le cas où l'abonné ne serait pas en capacité d'actionner volontairement le Bouton d'Appel. Basé sur un algorithme éprouvé, ce bracelet permet de détecter de nombreux types de chutes répertoriées. Une chute étant caractérisée par une perte de hauteur d'un mètre avec maintien au sol. **Certaines chutes, dites chutes molles ou amorties peuvent ne pas être détectées.**

A noter qu'une activité normale peut parfois générer une alerte de chute alors que celle-ci n'est pas avérée (en moyenne moins de 1 alerte/mois).

| Produit | Alerte | Supervision technique | Options |
|--|------------------------------------|---|--|
| Bracelet d'appel avec détection de chute | Appel volontaire Chute détectée | Niveau de pile du bracelet Liaison radio | Ne fonctionne qu'en option de l'offre Bouton d'Appel |

- Option détecteur de fumée connecté :

Le Détecteur de fumée connecté doit impérativement être disposé conformément aux instructions décrites dans sa notice d'utilisation. En cas de détection de fumée, une alarme sonore retentit et une alerte est transmise à la plateforme BlueHomeCare. Le détecteur de fumée doit être testé périodiquement comme précisé dans la notice d'utilisation.

| Produits | Alerte | Supervision technique | Options |
|-----------------------------|--------------------|--|--|
| Détecteur de fumée connecté | Détection de fumée | Niveau de pile du détecteur Liaison radio | Ne fonctionne qu'en option de l'offre Bouton d'Appel |

- Option tirette d'appel de salle de bain:

La tirette de salle de bain permet le déclenchement d'un appel depuis une pièce d'eau pour le cas où l'abonné ne dispose pas de son bracelet ou médaillon.

| Produits | Alerte | Supervision technique | Options |
|-------------------------------|-------------------|--|--|
| Tirette d'appel salle de bain | Appel tirette SDB | Niveau de pile du détecteur Liaison radio | Ne fonctionne qu'en option de l'offre Bouton d'Appel |

- Boîtier à clés sécurisé :

Ce petit coffre- fort mural permet de conserver la clé du domicile dans un boîtier sécurisé par un code chiffré confié à Bluelinea Services. Le souscripteur autorise Bluelinea Services à communiquer ce code à tout intervenant dans le cadre de sa prestation de services. Bluelinea Services décline toute responsabilité en cas de vol et/ou de la perte du boîtier de clés et de son contenu.

| Produits | Alerte | Supervision technique | Options |
|-------------------------|--------|-----------------------|---|
| Boîtier à clés sécurisé | Aucune | Aucune | Fonctionne seul ou avec les offres BlueGard, Bouton d'Appel, BluePhone. |