

1. Désignation du Prestataire

Les prestations de services ci-après décrites sont réalisées par la Société BLUELINEA Services, société par actions simplifiées au capital de 100 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de VERSAILLES sous le n°751 930 264, dont le siège social est situé 2-12 Parvis du Colonel Arnaud Beltrame 78000 VERSAILLES.

2. Définitions

Contrat : désigne le contrat de téléassistance formé des présentes Conditions générales, du formulaire d'abonnement, et des conditions particulières et leurs annexes.

Téléassistance : Service destiné à l'Abonné, qui, en cas de besoin, peut activer un système d'alerte permettant d'être mis en relation, avec un prestataire de téléassistance 24h/24, 7/7.

Client : Personne, physique, majeure et non professionnel, souscrivant le contrat pour elle-même ou pour le compte d'une personne physique, l'« Abonné ».

Abonné : Personne physique résidant en France métropolitaine et/ou aux DOM-TOM, nommément désignée au contrat et bénéficiant du service de Téléassistance. Il peut être le Client ou une autre personne.

Fiche de renseignements : Fiche d'identification de l'Abonné et de son Réseau de proximité bénévole, nécessaire au bon fonctionnement du service de Téléassistance et devant être remplie par le ou les Abonnés(s) ou le Client lors de la souscription.

Réseau de proximité bénévole : Personnes physiques renseignées dans le parcours de formation comme « Contact » et nommément désignées par le Client ou l'Abonné. La désignation de ces personnes demeure de la responsabilité du Client. Les personnes désignées doivent se situer dans un périmètre géographique lui permettant d'intervenir au domicile de l'abonné en maximum 45 minutes et sont susceptibles d'être prévenues ou sollicitées pour intervenir bénévolement auprès du ou des Abonnés(s) 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dans le cadre de l'activité de Téléassistance souscrite.

Réseau d'intervention professionnel : Société spécialisée dans les interventions sur alarme réalisant des levées de doute physiques et disposant des mêmes conditions d'accès et de disponibilité que le Réseau de proximité bénévole choisi par le Client.

Plateforme de téléassistance HELP : désigne la Plateforme de téléassistance, constituée d'opérateurs qui réceptionnent et traitent les appels ou alarmes émis par le ou les Abonnés(s) ou déclenchés automatiquement par le Matériel.

Système « d'interphonie » : Système de Communication audio mains libres par un terminal entre l'Abonné et Bluelinea Services. Système basé sur une fonction d'écoute amplifiée avec décrochage automatique lors d'un appel. L'interphonie est utilisée dans le cadre de la levée de doute, par échange verbal avec l'Abonné, lors du déclenchement d'une alarme. Elle permet également de transmettre les consignes de sécurité appropriées.

Matériel : tout élément (terminal, détecteur, capteur ...) nécessaire à la bonne réalisation des prestations, objet du contrat et mis à disposition de l'Abonné par Bluelinea Services.

3. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent, sans restriction ni réserve, toute souscription aux services de téléassistance proposés par Bluelinea Services (« le Prestataire »), incluant la mise à disposition de matériels permettant la mise en relation entre le Client/Abonné et la plateforme HELP (« les Services »).

Elles s'adressent exclusivement aux consommateurs et clients non professionnels (« le Client » ou « les Clients »), à l'exclusion de toute autre catégorie d'acheteurs.

Les caractéristiques essentielles des Services sont disponibles dans le catalogue commercial et sur le site internet du Prestataire. Il appartient au Client d'en prendre connaissance avant toute commande, le choix et la souscription relevant de sa seule responsabilité.

Les présentes CGV excluent l'application de toute autre condition, notamment celles issues d'autres canaux de distribution ou présentes sur Internet.

Les CGV sont systématiquement communiquées au Client avant la conclusion du contrat. Leur acceptation est matérialisée par la validation de la commande, laquelle vaut reconnaissance d'un consentement libre et éclairé, après réception des informations et conseils nécessaires de la part de Bluelinea Services.

En cas de souscription d'option(s) mentionnée(s) dans les Conditions Particulières, celles-ci sont considérées comme indissociables de la prestation principale.

Les CGV peuvent être modifiées à tout moment. La version applicable est celle en vigueur à la date de conclusion du contrat.

4. Prestation de service

4.1 Abonnements

Bluelinea Services propose au Client plusieurs formules d'abonnement, à savoir :

- Help : service de téléassistance classique proposé par Bluelinea ;
- Help Mobile : téléassistance adaptée aux déplacements extérieurs ;
- Help+ : téléassistance avec dispositif de détection de chutes ;
- Help Visio : téléassistance intégrant une caméra ;
- Help Access : téléassistance conçue pour les personnes en situation de handicap.

Chaque formule comprend la prestation de téléassistance de base. Les services complémentaires spécifiques à chaque formule sont détaillés dans les Conditions Particulières.

Il appartient au Client de s'assurer que la formule d'abonnement choisie est adaptée à la situation et aux besoins de l'Abonné.

4.2 Description de la Prestation de service de Téléassistance

Le service de Téléassistance proposé par Bluelinea Services, reposant sur le Matériel et la plateforme de Téléassistance HELP, consiste à :

- La mise à disposition au Domicile de l'Abonné et la maintenance du matériel permettant d'opérer la téléassistance ;
- Permettre à la Plateforme de téléassistance HELP d'identifier et dialoguer avec l'Abonné grâce au système « d'interphonie » ;
- Recevoir, et transmettre les alarmes et les appels reçus en provenance du Matériel 24h/24 et 7j/7 à la plateforme de Téléassistance HELP ;
- Procéder à un appel hebdomadaire via le Matériel, voire plus régulièrement selon dispositions mentionnées dans les Conditions Particulières, vers la Plateforme de téléassistance HELP aux fins de vérification de la transmission ;
- L'enregistrement, la conservation et la gestion des informations nécessaires au traitement des appels d'alarme de l'Abonné.

4.3 Traitement des alarmes

Les alarmes sont classées en deux types :

- *Les alarmes techniques* informent la Plateforme de téléassistance HELP d'une défaillance d'alimentation électrique, de pile, de batterie ou de communication entre les différents Matériels et/ou de la perte de connexion au Plateforme de téléassistance HELP au travers d'un test cyclique hebdomadaire ou plus fréquent selon les dispositions mentionnées dans les Conditions Particulières ;
- *Les alarmes d'urgence* informent la Plateforme de téléassistance HELP d'une alarme envoyée par l'Abonné par pression sur le déclencheur ou d'une alarme envoyée automatiquement par le Matériel de l'Abonné en cas de chute lourde, si cette option a été souscrite.

4.4 Plateforme de téléassistance HELP

La Plateforme de téléassistance HELP assure la réception et le traitement des alarmes d'urgence ou techniques émises par les équipements mis à disposition.

En cas d'événement prévu au contrat, elle met en œuvre les procédures de gestion des alarmes, et la vérification de la bonne transmission des alertes.

En cas de déclenchement d'une alarme d'urgence, la Plateforme de téléassistance HELP procède à une levée de doute, laquelle peut, le cas échéant, entraîner la sollicitation des services de secours compétents (SAMU, pompiers, etc.).

La levée de doute consiste à :

- Effectuer une vérification via le système d'interphonie ;
- En l'absence de réponse de l'Abonné via le système d'interphonie, ou en cas de réponse laissant présumer la survenance d'un risque avéré, l'opérateur contacte l'un des membres du Réseau de proximité bénévole, selon l'ordre de priorité défini lors de la souscription, afin de procéder à une vérification et/ou de mettre en œuvre les mesures de sécurité appropriées ;
- En cas d'absence de réponse de la part des Contacts, et sous réserve de faisabilité validée, l'opérateur peut dépêcher un agent du Réseau d'intervention professionnel pour effectuer une vérification, à condition que l'option « levée de doute physique » ait été souscrite.

Si la levée de doute révèle ou laisse présumer un risque de sécurité avéré, non pris en charge par un membre du Réseau de proximité bénévole ou un agent du Réseau d'intervention professionnel, l'opérateur alerte les services de secours (SAMU, pompiers, etc.). Cet appel intervient uniquement lorsque des éléments probants permettent de supposer raisonnablement la survenance d'un danger nécessitant leur intervention.

La plateforme de téléassistance HELP offre également des services d'accompagnement (échange d'informations sur le contexte), de réconfort (dialogue téléphonique avec l'Abonné), et d'assistance (sollicitation des contacts désignés ou des services publics compétents).

La Plateforme de téléassistance HELP est sécurisée. Toutes les données relatives aux Clients et à leur Réseau de proximité bénévole sont strictement confidentielles et protégées, conformément aux réglementations en vigueur en matière de protection des données personnelles.

4.5 Alarmes techniques

La Plateforme de téléassistance HELP assure une surveillance régulière du bon fonctionnement des équipements. En cas de détection d'une alarme technique ou d'un défaut, l'Abonné et/ou les Contacts sont informés par téléphone par un opérateur ou par le service technique de Bluelinea Services, qui leur communique les consignes nécessaires pour remédier à l'anomalie.

Si l'anomalie est constatée directement par l'Abonné ou le Client, celui-ci doit contacter sans délai le service Relation Clients de Bluelinea Services afin de permettre une prise en charge rapide.

Le Client est informé qu'une alarme technique peut, selon la configuration du système, empêcher la réception des alarmes par Bluelinea Services. Cela peut limiter temporairement la capacité du Prestataire à intervenir, jusqu'à résolution du défaut.

4.6 Prestations optionnelles

Les options proposées font l'objet de Conditions Particulières et entraînent une facturation complémentaire au tarif de l'abonnement de base. Pendant toute la durée de la souscription à une option, le matériel mis à disposition dans le cadre des prestations optionnelles demeure la propriété exclusive de Bluelinea Services. Il ne peut en aucun cas être cédé, prêté ou transféré à un tiers.

La résiliation des options s'effectue selon les mêmes modalités que celles applicables à l'abonnement de base, telles que définies à l'article 14 des présentes Conditions Générales.

a/ Bracelet détecteur de chute lourde

Le Client peut souscrire, pour le compte de l'Abonné, l'option de mise à disposition d'un ou plusieurs « bracelet(s) », (s'il y a plusieurs Abonnés au titre du Contrat) permettant la détection des chutes.

b/ Bouton d'appel supplémentaires

Le Client peut souscrire, pour le compte de l'Abonné, l'option de mise à disposition d'un ou plusieurs bracelets d'appel supplémentaire. Ce dispositif transmet une alarme à la plateforme de Téléassistance HELP lorsque l'Abonné presse le bouton présent sur le bracelet.

c/ Ceinture Indienov

Le Client peut souscrire, pour le compte de l'Abonné, à l'option de mise à disposition d'une ou plusieurs ceintures de détection de chutes, conçues pour réduire le risque de fracture de la hanche ou du col du fémur grâce au déploiement d'un airbag en cas de chute latérale.

La Ceinture Indienov est un dispositif médical de classe I, répondant aux exigences du Règlement Européen 2017/745, permettant de réduire, lors du déploiement de l'airbag, jusqu'à 97% des risques de fractures de l'extrémité supérieure du col du fémur en amortissant les chutes. Elle dispose d'une partie textile contenant deux capsules de gaz, deux sacs airbags, une boucle contenant une carte électronique développée par INDIENOV et une batterie.

Un manuel d'utilisation est remis au Client et/ou à l'Abonné lors de la livraison de la ceinture. Il est impératif que ces derniers prennent connaissance des modalités d'utilisation et les respectent scrupuleusement, notamment en ce qui concerne l'entretien du dispositif, ainsi que l'obligation de remplacement du générateur et des cartouches de gaz après chaque déclenchement.

Le Client dispose d'un délai de (30) trente jours ouvrés à compter de la réception de la ceinture pour demander l'échange de son produit, si la taille de la ceinture ne lui convient pas. Les frais d'expédition du nouveau produit ainsi que les frais de retour du produit initial sont pris en charge par Bluelinea Services. Un bordereau de retour ainsi que l'étiquette d'expédition à apposer sur le colis seront fournis au Client.

Le Client peut faire la demande d'échange par téléphone au 0800 94 11 10, par courriel à l'adresse relation-clients@bluelinea.com, ou par courrier à l'adresse Bluelinea Services, 2-12 parvis Colonel Arnaud Beltrame, 78000 Versailles, CEDEX CS80100.

Passé (30) trente jours, l'échange de la ceinture sera considéré comme hors délai et restera à la charge du Client.

d/ Boîtier à clefs sécurisé

Le Client peut souscrire, pour le compte de l'Abonné, l'option de mise à disposition d'un boîtier à clés sécurisé pour faciliter l'accès au domicile de l'Abonné au Réseau de proximité bénévole, au Réseau d'assistance Professionnel et aux services de secours.

e/ Détecteur de fumée connecté

Le Client peut souscrire, pour le compte de l'Abonné, l'option de mise à disposition d'un détecteur de fumée connecté. En cas de détection de fumée, une alerte sonore se déclenche associée à la transmission d'une alerte à la plateforme de Téléassistance HELP.

f/ Appels réconfort

Le Client peut souscrire, pour le compte de l'Abonné, à l'option « Appels réconfort ». Cette option permet à l'Abonné de bénéficier de deux appels mensuels émis par la plateforme de téléassistance HELP, dans le but de créer un lien de confiance et de favoriser le bien-être de l'Abonné dans son quotidien à domicile.

5. Matériel de Téléassistance

5.1 Modalités d'utilisation

Le Matériel de téléassistance mis à disposition du Client et de l'Abonné est décrit dans les Conditions Particulières. Pendant toute la durée du contrat, le Matériel reste la propriété de Bluelinea Services, par conséquent il ne peut être ni cédé, ni prêté à un tiers.

Le Matériel est raccordé à la Plateforme de téléassistance au moyen d'une connexion :

- soit par ligne téléphonique (réseau RTC) ;
- soit par réseau IP ;
- soit par réseau GSM.

Lors de la souscription, le Client reconnaît avoir été informé que chaque mode de transmission présente des niveaux de sécurité différents. En conséquence, Bluelinea Services ne saurait être tenue responsable en cas de défaillance ou de perturbation du réseau GSM (Global System for Mobile Communications) empêchant l'exécution des prestations.

Lorsque le Client opte pour une connexion via le réseau GSM, Bluelinea Services fournit une carte SIM dédiée aux communications cellulaires. Cette carte SIM demeure la propriété de Bluelinea Services, qui en assume les coûts, à l'exception de tout surcoût facturé par l'opérateur en cas de dépassement de capacité ou d'usage anormal.

En cas d'usage abusif ou frauduleux de la carte SIM mise à disposition, Bluelinea Services se réserve le droit de résilier le contrat, conformément aux dispositions de l'article 14.2 des présentes Conditions Générales.

Dès la livraison du Matériel, le Client et l'Abonné en assurent la garde et s'engagent à le restituer complet, en bon état de fonctionnement et non détérioré, sauf usure normale, en cas de remplacement par Bluelinea Services ou de résiliation du contrat.

Le Matériel est loué sous leur seule responsabilité. Une notice d'utilisation est remise lors de sa livraison et/ou son installation par Bluelinea Services.

En cas de tentative de saisie par un tiers, le Client et l'Abonné doivent en informer immédiatement Bluelinea Services et prendre les mesures nécessaires pour faire reconnaître le droit de propriété de Bluelinea Services.

Les Parties conviennent de dissocier la propriété du Matériel et le transfert des risques. Par conséquent, une fois le Matériel livré, le risque de destruction ou de la perte totale ou partielle de la chose pèse sur le Client qui doit souscrire toute assurance utile et garantir Bluelinea Services contre tout dommage et assurer à Bluelinea Services le transport de l'indemnité d'assurance à son bénéfice.

5.2 Livraison du Matériel

Bluelinea Services se charge de livrer ou de faire livrer le Matériel au Client qui se doit d'être présent ou représenté au moment de la livraison. En cas d'impossibilité d'effectuer la livraison du fait du Client (absence, refus d'accès, etc.), tout déplacement supplémentaire sera facturé au tarif en vigueur.

À la livraison, le Client doit s'assurer du caractère complet et conforme du Matériel livré. Toute réserve doit être formulée par écrit auprès du transporteur au moment de la livraison, puis communiquée à Bluelinea Services dans un délai de deux jours ouvrés suivant la réception.

Lorsque le Client choisit d'installer lui-même le matériel, Bluelinea Services s'engage à procéder à son expédition dans un délai de 24 à 72 heures (hors dimanches et jours fériés), à compter de la réception du contrat de téléassistance dûment signé par le Client.

5.3 Installation du Matériel

Lors de la souscription des services, le Client a le choix entre :

- *Installation par Bluelinea Services ou un installateur agréé* : Le matériel est installé par Bluelinea Services ou par un installateur choisi par Bluelinea Services. L'installateur contacte le Client dans les meilleurs délais pour une installation prévue dans les quinze (15) jours suivant la signature du contrat. L'installation inclut une démonstration du fonctionnement et la remise des informations nécessaires à l'utilisation du matériel. Elle est réputée conforme 48 heures après la signature du procès-verbal d'installation par le Client et Bluelinea Services.

- *Installation par le Client* : Lorsque le Client choisit d'installer lui-même le matériel, celui-ci est préprogrammé conformément aux normes en vigueur et expédié à l'adresse indiquée, accompagné d'une notice d'installation. L'installation est réalisée sous la seule responsabilité du Client. La mise en service est réputée effective après réception et validation, par la plateforme HELP, des essais de bon fonctionnement effectués par le Client conformément aux instructions de la notice.

5.4 Maintenance et garantie du Matériel

Pendant toute la durée du contrat, Bluelinea Services assure la maintenance et le bon fonctionnement du matériel, dont elle demeure propriétaire. Cette garantie ne s'applique pas en cas d'usage anormal ou non conforme du matériel par le Client.

Tout vol ou perte du Matériel devra être signalé immédiatement à Bluelinea Services afin que celui-ci puisse procéder rapidement au remplacement du Matériel au prix mentionné dans les Conditions Particulières.

En cas de détection d'une anomalie par Bluelinea Services, telle que l'absence de réception d'un test cyclique, un défaut de pile, une batterie faible ou une perte de communication entre le terminal et le matériel, Bluelinea Services en informe l'Abonné et lui communique les consignes nécessaires pour y remédier.

L'Abonné s'engage à suivre les instructions transmises. Si l'anomalie persiste, Bluelinea Services procède à une intervention technique, pouvant consister en une intervention sur site ou en un échange du matériel.

L'intervention technique est à la charge du Client lorsque l'Abonné est à l'origine du dysfonctionnement du Matériel de téléassistance.

Par ailleurs, constitue une faute contractuelle :

- Toute modification, altération ou tout démontage du Matériel de téléassistance effectué par le Client et/ou l'Abonné, en dehors des interventions expressément autorisées par Bluelinea Services ;
- Toute anomalie ou tout dysfonctionnement résultant d'un usage anormal du Matériel ou d'une négligence répétée dans son entretien.

En conséquence, selon la gravité de la faute, Bluelinea Services se réserve le droit de facturer les frais de remise en état ou de remplacement du matériel, et de suspendre ou résilier le contrat, conformément aux dispositions prévues dans les présentes Conditions Générales.

5.5 Restitution du Matériel

Le Matériel devra être renvoyé à Bluelinea Services dans un emballage protégé, aux frais et risques du Client à l'adresse suivante : 2-12 parvis Colonel Arnaud Beltrame, 78000 Versailles, CEDEX CS80100.

À défaut de retour du matériel complet et en bon état de fonctionnement dans un délai de 15 jours, à compter de la résiliation du contrat, Bluelinea Services pourra facturer au client une indemnité de compensation à hauteur de la valeur neuve du matériel et de ses accessoires associés, décrits dans les Conditions Particulières.

6. Réseaux d'intervention

6.1 Réseau de proximité bénévole

Le Client et/ou l'Abonné est responsable de la communication et de la mise à jour des informations relatives au Réseau de proximité bénévole qu'il a transmis lors de sa souscription.

Ces informations sont notamment, les noms, les prénoms, les adresses, les numéros de téléphones et les adresses Email des membres du Réseau de proximité bénévole.

Tout changement doit être communiqué à Bluelinea Services dans un délai de 10 jours, Soit par téléphone au 0800 94 11 10, soit par courriel à l'adresse Email suivante : relation-clients@bluelinea.com ou via le site web www.bluelinea.com.

Les modifications de Contact prennent effet dès traitement de la demande : instantanément en cas de demande par téléphone, dès notification par retour de mail en cas de demande par mail, dès notification par rappel téléphonique en cas de demande par courrier.

Le Client doit mettre à jour chaque année les informations relatives à son Réseau de proximité bénévole.

Dans le cas où l'Abonné ne disposerait plus de Réseau d'intervention, Bluelinea Services se réserve le droit de résilier de plein droit le contrat conformément aux dispositions de l'article 14.2 des présentes.

6.2 Réseau d'intervention professionnel

Le Client et/ou l'Abonné peut choisir de désigner, à sa charge, un réseau d'intervention professionnel pour effectuer les levées de doute au domicile de l'Abonné.

Bluelinea Services se réserve le droit d'imposer la désignation d'un réseau d'intervention professionnel dans les cas suivants :

- Impossibilité de désigner un Réseau de proximité bénévole ;
- Défaillances répétées du Réseau de proximité bénévole ;
- Éloignement des membres du Réseau de proximité bénévole à plus de 45 minutes de trajet du domicile de l'Abonné.

Lorsque le recours à un réseau d'intervention professionnel est obligatoire, l'abonnement de téléassistance ne prendra effet qu'à compter de la validation par la société d'intervention désignée. En conséquence, la résiliation, pour quelque cause que ce soit, du contrat entre l'Abonné et ladite société d'intervention entraînera automatiquement et de plein droit la résiliation de l'abonnement de téléassistance.

7. Conditions de souscription

7.1 Conditions cumulatives obligatoires

Pour pouvoir souscrire aux services de Téléassistance proposés par Bluelinea Services, le Client déclare remplir l'ensemble des conditions suivantes :

- Résider en France métropolitaine ;
- Disposer d'une alimentation électrique conforme (220 volts) et d'un contrat de fourniture d'électricité en cours de validité ;
- Bénéficier d'une couverture réseau mobile suffisante ; ou, à défaut, disposer d'une ligne téléphonique de type RTC ou d'un accès à un réseau IP ;
- Ne présenter aucune contre-indication médicale à l'utilisation d'équipements communicants par ondes hertziennes (tels que les dispositifs de type pacemaker) ;
- Être en mesure de désigner un Réseau de proximité bénévole ; ou, à défaut, un Réseau d'intervention professionnel.

7.2 Acceptation à titre exceptionnelle

Dans le cas où le Client ne serait pas en mesure de satisfaire l'ensemble des conditions requises pour la souscription au service, une demande spécifique peut être adressée à Bluelinea Services :

- par téléphone au 0800 94 11 10.
- ou par courriel à l'adresse suivante : relation-clients@bluelinea.com.

Bluelinea Services s'engage à examiner chaque demande reçue avec attention.

À l'issue de cette étude, et à titre exceptionnel, Bluelinea Services se réserve le droit d'accepter la souscription d'un Client ne remplissant pas l'intégralité des conditions obligatoires, si les circonstances le justifient.

8. Engagement des Parties

8.1 Engagement de Bluelinea Services

Bluelinea Services s'engage à fournir un service de Téléassistance conforme aux standards de qualité définis à l'article 4 des présentes Conditions Générales. Elle garantit une assistance continue, personnalisée et adaptée aux besoins spécifiques de ses clients et abonnés. Cette prestation constitue une obligation de moyens, et non de résultat. À ce titre, Bluelinea Services ne saurait être tenue responsable au-delà des limites inhérentes à cette obligation. Par ailleurs, Bluelinea Services assure la maintenance et la garantie du matériel lui appartenant, conformément aux dispositions de l'article 5.4 des présentes Conditions Générales.

8.2 Engagement du Client

Le Client et/ou l'Abonné s'engage pendant toute la durée du Contrat a :

- Fournir et maintenir à jour toutes les informations nécessaires à la souscription et l'exécution du Contrat, en ce compris les informations bancaires nécessaires au paiement des factures ;
- Payer l'ensemble des factures éditées et transmises chaque mois par Bluelinea Services ;
- Garantir l'accès au Domicile aux personnes autorisées (Réseau de proximité bénévole, Réseau d'assistance professionnel, Secours, etc.) et accepter que les services d'urgence puissent y pénétrer si nécessaire ;
- Assurer la garde des Équipements mis à disposition, conformément à l'article 5, et les utiliser uniquement dans le cadre du Contrat ;
- Signaler sans délai tout dysfonctionnement, dégradation ou altération des Équipements, dès leur livraison et pendant toute la durée du Contrat, et se rendre disponible en cas d'intervention ;
- Informer immédiatement la Société en cas de perte ou de vol de Matériel ;
- Ne pas modifier, déplacer ou ouvrir les Équipements, en dehors des interventions expressément autorisées par Bluelinea Services ;
- Veiller à ce qu'aucun autre élément n'interfère avec les communications du Matériel ;
- S'assurer que le Matériel dispose en permanence des ressources nécessaires à son bon fonctionnement (alimentation électrique, connexion internet, piles, etc.) ;
- Le cas échéant, réserver l'usage de la carte SIM mis à disposition aux seuls besoins de la prestation de Téléassistance ;
- Respecter les conditions d'usage de chaque du Matériel mis à disposition par Bluelinea Services ;

- Faire un usage normal et consciencieux du Matériel mis à disposition par Bluelinea Services ;
- S'abstenir de tout déclenchement répété, volontaire ou non, d'alarmes non justifiées par un réel état de détresse ou qui ne nécessite pas une communication avec la plateforme de Téléassistance HELP ;
- Répondre dans les meilleurs délais à tout appel téléphonique ou via l'interphonie émis par la Société Bluelinea Services, sauf en cas d'impossibilité manifeste liée à son état de santé ;
- Informer immédiatement la plateforme de Téléassistance HELP en cas d'absence de l'Abonné de son domicile via le système d'interphonie et indiquer la durée de son absence. À son retour, l'Abonné doit contacter, de la même façon, la Plateforme de téléassistance HELP pour l'informer de son retour.

9. Responsabilité

9.1 Responsabilité de Bluelinea Services

La responsabilité de Bluelinea Services ne pourra être engagée qu'en cas de faute avérée dans l'exécution de ses obligations contractuelles. Elle est strictement limitée aux seuls dommages directs, à l'exclusion expresse de tout dommage indirect, immatériel ou consécutif.

Bluelinea Services ne saurait être tenue responsable en cas de force majeure, ni en cas de suspension des services résultant d'un défaut de paiement ou du non-respect des engagements contractuels du Client et/ou de l'Abonné. En cas de manquement, si celui-ci n'est pas régularisé dans un délai de quinze (15) jours suivant une mise en demeure restée infructueuse, Bluelinea Services se réserve le droit de suspendre les prestations sans que cela puisse engager sa responsabilité.

Bluelinea Services décline toute responsabilité en cas de :

- Défaillance des réseaux de l'Abonné (électricité, téléphonie, ADSL, GSM/GPRS, Internet) ou du système de géolocalisation ;
- Mauvaise utilisation, perte, vol, dégradation ou déplacement des Équipements hors zone de couverture ;
- Informations erronées, incomplètes ou non mises à jour par le Souscripteur ;
- Indisponibilité, retard ou refus d'intervention des Contacts, gardiennage des clés ou services de secours ;
- Non-détection par le dispositif de chute, en raison des limites techniques des algorithmes utilisés ;
- De force majeure ;
- De dysfonctionnements consécutifs à la situation du Matériel dans des champs électromagnétiques perturbant les transmissions de données ou dans des lieux couverts perturbant l'émission ou la réception des données ;
- De modification législative ou réglementaire ou ordre d'une Autorité ayant une incidence sur la prestation ;
- De retard ou défaut ou refus d'intervention des services de secours (SAMU, Pompiers,...).

Bluelinea Services n'est pas responsable des conséquences ou dommages matériels liés à l'intervention du Réseau de proximité bénévole, du Réseau d'intervention professionnel ou des services de secours. Les frais engagés par les secours restent à la charge exclusive du Client ou de l'Abonné.

L'acceptation d'un Appel ou d'une Alerte par le Réseau de proximité bénévole, le Réseau d'intervention professionnel ou des services de secours libère Bluelinea Services de toute responsabilité liée à l'événement concerné.

9.2 Responsabilité du Client et de l'Abonné

Tout manquement du Client et/ou de l'Abonné aux obligations définies à l'article 8.2 des présentes Conditions Générales engage leur responsabilité pleine et entière.

Le Client et l'Abonné demeurent seuls responsables de l'exactitude, de la complétude et de la mise à jour des données qu'ils communiquent à Bluelinea Services lors de la souscription, ainsi qu'à la plateforme de Téléassistance HELP dans le cadre de l'exécution du Contrat.

10. Conditions financières

10.1. Prix et abonnements

10.1.1 Tarifs publics

Le prix et le montant des abonnements sont définis dans les conditions particulières. Il est précisé que les prix sont soumis à une date de validité. Les prix sont stipulés TTC sur la base de la TVA au taux normal en vigueur au jour de

la souscription. En cas de changement d'offre d'abonnement ou de souscription à un service optionnel en cours de Contrat, les services seront facturés au Client au prix en vigueur au jour de leur souscription.

Le Client s'engage à payer les sommes facturées. Le prix est payable mensuellement d'avance.

Le prix des prestations est révisé annuellement au 1^{er} janvier sur la base de la formule suivante :

$$P1 = P0 \times S1 / S0$$

Où P1 = prix révisé,

P0 = prix contractuel d'origine,

S0 = indice Syntec de référence retenue à la date contractuelle d'origine,

S1= dernier indice publié à la date de révision

10.1.2 Offres spéciales

- APICIL Santé Prévoyance

Les assurés APICIL Prévoyance et APICIL Mutuelle, bénéficient d'une prise en charge d'un an

10.2. Coût annexes

En sus du prix de l'abonnement, le Client devra s'acquitter et aura à sa charge les frais suivants :

- Si l'Abonné utilise un équipement de type RTC, il devra s'acquitter auprès de son opérateur téléphonique du coût des communications vers les numéros spéciaux utilisés pour les tests cycliques et les déclenchements d'alarme du transmetteur téléphonique ;
- Si l'Abonné utilise un équipement fonctionnant avec une carte SIM, il devra alors supporter le surcoût facturé par l'opérateur en cas de dépassement de capacité ou d'usage anormal de cette dernière ;
- En cas de résiliation du contrat, les frais liés à la restitution du matériel seront à la charge du Client ;
- En cas de dégradation intentionnelle du matériel par l'Abonné, les frais de remplacement seront facturés au Client ;
- Lorsque les services d'urgence (pompiers, SAMU, ambulance privée, etc.) estiment que leur intervention ne relève pas de leurs missions prioritaires ou appropriées, les frais engagés seront à la charge du Client ;
- Le Client assumera les éventuels dommages matériels ou immatériels causés lors de l'intervention des services d'urgence.

10.3. Facturation et paiement

Le premier mois d'abonnement est facturé au prorata temporis à la date de souscription, et prélevé selon le mode de paiement choisi. Les mois suivants sont facturés le 1^{er} jour de chaque mois.

Le Client autorise expressément Bluelinea Services à lui transmettre les factures sous format électronique. Une version papier peut être fournie sur demande.

Le règlement des factures peut être effectué par prélèvement automatique, virement bancaire ou chèque. En cas de paiement par virement ou chèque, les sommes dues sont exigibles dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de facturation.

En cas d'incident de paiement, Bluelinea Services se réserve le droit de refacturer au Client les frais de traitement bancaire occasionnés.

Le Client ne pourra en aucun cas invoquer un sinistre ou une demande de dédommagement pour justifier un non-paiement, un paiement partiel ou un retard de paiement.

Tout retard ou défaut de paiement pourra entraîner, après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, la suspension temporaire ou la résiliation du service, conformément à l'article 14.2 des présentes Conditions Générales.

En cas de retard de paiement, une pénalité sera appliquée sur les sommes restant dues, équivalente à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date de facturation. Cette pénalité est calculée sur le montant restant dû, par périodes indivisibles de quinze (15) jours, à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement.

Ces pénalités sont cumulables avec les frais applicables en cas de non-restitution du matériel, tels que définis dans les Conditions Particulières.

10.4. Agrément simple - Avantage fiscal

Bluelinea Services a déclaré son activité de service à la personne et est enregistré sous la référence SAP N° 751930264 délivrée par la DIRECCTE le 4 juillet 2012 délivrée par la DIRECCTE - Unité Territoriale de Paris, le 1er juillet 2013, pouvant ouvrir droit, sous certaines conditions, à un avantage fiscal si les dispositions en vigueur le permettent. Bluelinea Services met à disposition du Client sur son espace client (<https://bluelinea.com/moncompte>) une attestation fiscale. Sur simple demande par téléphone ou via le site internet, le Client, peut aussi avoir une copie de l'attestation par mail.

11. Imprévision

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

Cependant, si le changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat était définitif ou perdurait au-delà deux (2) mois, les présentes seraient purement et simplement résolues selon les modalités définies à l'article 14.3 des présentes.

12. Force majeure

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil ou d'aléas sanitaires ou climatiques exceptionnels indépendants de la volonté des Parties.

La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée de trente (30) jours. Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les Parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la Partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Si l'empêchement est définitif ou dépasse une durée de soixante (60) jours, les présentes seront purement et simplement résolues selon les modalités définies à l'article 14.3 des présentes.

Pendant cette suspension, les Parties conviennent que les frais engendrés par la situation seront à la charge de la partie empêchée.

13. Durée du contrat

Le contrat est souscrit pour une durée indéterminée et sans engagement. Le contrat prend effet à la date de l'enregistrement de la souscription par Bluelinea Services.

14. Résiliation du contrat

En cas de résiliation du contrat, Le Matériel devra être restitué par le Client dans les conditions de l'article 5.5 des présentes Conditions générales.

14.1 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut résilier le contrat et/ou les options souscrites à tout moment et sans préavis, par simple demande par téléphone au 0800 94 11 10, par courriel à l'adresse relation-clients@bluelinea.com, ou par courrier à l'adresse Bluelinea Services, 2-12 parvis Colonel Arnaud Beltrame, 78000 Versailles, CEDEX CS80100.

La résiliation sera effective à compter de la réception de l'ensemble des Equipements, en bon état de fonctionnement, à l'adresse communiquée par la Société. Entre la demande de résiliation et sa prise d'effet, le Client reste redevable des redevances mensuelles dues au titre du Contrat ainsi que des options souscrites.

Conformément à l'article L.224.33 du code de la consommation, Bluelinea Services peut modifier le Contrat. Si le Client n'accepte pas cette modification, il peut résilier sans frais le Contrat dans les conditions fixées par l'article L.224-33 du code de la consommation.

14.2 Résiliation par Bluelinea Services

Bluelinea Services pourra résilier le Contrat en cas de non-respect des engagements contractuelles du Client et de l'Abonné, notamment en cas de :

- De non-paiement des sommes facturées ;
- D'impossibilité pour l'Abonné de disposer d'un Réseau de proximité bénévole ou d'un Réseau d'intervention professionnel ;
- De modification non autorisée du Matériel ;
- D'utilisation abusive ou inappropriée du Service de Téléassistance ;
- Le cas échéant, d'utilisation abusive, détournée ou inappropriée de la carte SIM mis à sa disposition.

Cette résiliation interviendra après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé réception restée sans effet au terme d'un délai de quinze (15) jours.

Bluelinea Services pourra résilier le Contrat en cas d'arrêt de commercialisation du service de Téléassistance. Un courrier informera le Client de cette fin de service, dans le respect d'un délai de préavis de trente (30) jours.

14.3 Résiliation pour imprévision ou force majeure

Chaque Partie peut demander la résiliation du contrat en cas d'impossibilité d'exécuter une obligation devenue excessivement onéreuse. Cette résiliation ne pourra intervenir qu'à l'issue d'un délai de trente (30) jours suivant l'envoi d'une mise en demeure précisant l'intention d'appliquer la présente clause, notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par acte extrajudiciaire.

De même, chaque Partie peut solliciter la résiliation de plein droit du présent contrat en cas de force majeure, dans les mêmes conditions : la résiliation ne pourra intervenir qu'à l'issue d'un délai de trente (30) jours suivant l'envoi d'une mise en demeure, notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par acte extrajudiciaire, et mentionnant expressément l'intention d'appliquer la présente clause.

15. Droit de rétractation

Conformément aux dispositions des articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter de frais, hors ceux éventuellement liés à la prestation déjà exécutée.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client peut notifier sa décision à Bluelinea Services :

- par courrier recommandé avec accusé de réception ;
- ou au moyen d'une déclaration écrite dénuée d'ambiguïté ;
- ou en utilisant le formulaire type de rétractation joint en annexe au présent contrat.

La notification doit être adressée à l'adresse suivante :

Bluelinea Services
2-12 Parvis Colonel Arnaud Beltrame
CS80100
78000 VERSAILLES CEDEX

Si le Client souhaite que l'exécution de la prestation commence avant l'expiration du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse. En cas de rétractation après le début de l'exécution, le Client sera tenu de verser à Bluelinea Services un montant proportionnel à la prestation fournie jusqu'à la date de communication de sa décision de rétractation, conformément à l'article L221-25 du Code de la consommation.

Le Client reconnaît que s'il demande expressément l'exécution immédiate du service et que celui-ci est entièrement exécuté avant la fin du délai de rétractation, il perd son droit de rétractation.

16. Cession du contrat

Bluelinea Services se réserve le droit de céder le Contrat à tout autre société appartenant au Groupe APICIL ou à un successeur en mesure de fournir un service de qualité équivalente dans le respect des mêmes normes professionnelles de certification après en avoir informé le Client par lettre simple. Sous réserve de l'accord préalable de Bluelinea Services, le Client peut également céder le Contrat à une autre personne physique.

17. Garantie légale de conformité

Bluelinea Services garantit la conformité des Services à leur description contractuelle et à la réglementation applicable.

En cas de défaut de conformité, le Client peut demander la mise en conformité, un remplacement gratuit, une réduction de prix ou la résolution du contrat, selon les conditions légales. Il peut suspendre le paiement jusqu'à régularisation conformément aux articles 1219 et 1220 du Code civil.

Le défaut doit être signalé par écrit dans les 15 jours suivant la fourniture. La mise en conformité intervient dans un délai de 30 jours, sauf impossibilité ou coût disproportionné (article L 217-12 du Code de la consommation).

Le Client peut exiger l'exécution forcée, une réduction de prix ou la résolution, sauf en cas de défaut mineur. En cas de défaut grave, la résolution peut être immédiate.

Le remboursement intervient sous 14 jours, sans frais.

18. Garantie légale contre les vices cachés

Bluelinea Services répond des vices cachés dans le cadre de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des Services commandés.

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés des Services conformément à l'article 1641 du Code Civil. Dans ce cas, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

19. Information précontractuelle - Acceptation du Client

Le Client reconnaît avoir été informé par le Vendeur de manière lisible et compréhensible, au moyen de la mise à disposition des présentes Conditions Générales de Vente, préalablement à son achat immédiat ou à la passation de la commande et conformément aux dispositions de l'article L 111-1 du Code de la consommation :

- Sur les caractéristiques essentielles du Service lui permettant de les acquérir en toute connaissance de cause. Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque Service afin d'en connaître les propriétés et les particularités essentielles ;
- Sur le prix des Services et des frais annexes ou, en l'absence de paiement d'un prix, sur tout avantage procuré au lieu ou en complément de celui-ci et sur la nature de cet avantage ;
- Sur les modalités de paiement, de fourniture et d'exécution du contrat ;
- En l'absence d'exécution immédiate du contrat, sur la date à laquelle ou le délai dans lequel Bluelinea Services s'engage à fournir les Services commandés ;
- Sur les indications relatives à l'identité de Bluelinea Services, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;
- Les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- Sur l'existence et les modalités de mise en œuvre des garanties (la garantie légale de conformité, garantie des vices cachés, éventuelles garanties commerciales) et le cas échéant, sur le service après-vente ;
- Sur les modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes et, le cas échéant, sur les coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, l'existence de codes de bonne conduite et les cautions et garanties financières ;
- Sur les moyens de paiement acceptés ;
- Sur la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

Le fait pour le Client d'effectuer un achat immédiat ou de commander un Service emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et obligation au paiement des Services commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable à Bluelinea Services.

20. Abus de faiblesse

Il est rappelé qu'en vertu de l'article L. 121-8 du Code de la consommation : « *Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte.* »

21. Propriété intellectuelle

Les Services réalisés auprès du Client, quelles que soient leurs caractéristiques, n'impliquent et ne comprennent aucun transfert à son profit, de quelque nature que ce soit, d'un quelconque droit de propriété intellectuelle, notamment sur les éléments utilisés et sur les livrables.

Ainsi, Bluelinea Services reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, photographies, vidéos, et autres, réalisés (même à la demande du Client) en vue et/ou dans le cadre de la fourniture des services au Client.

Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation des études, dessins, modèles, photographies, vidéos, et autres, ainsi que de tout élément utilisé dans le cadre des prestations ou de tout livrable, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de Bluelinea Services qui peut la conditionner à une contrepartie financière. La violation de cette interdiction constitue un délit de contrefaçon au sens des articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

21. Recours à la sous-traitance

Bluelinea Services peut librement recourir à des sous-traitants, notamment pour les levées de doute physiques, l'installation, la maintenance ou la dépose du Matériel. Le Client accepte cette faculté sans réserve.

Bluelinea Services reste l'interlocuteur unique et responsable de ses sous-traitants, dans les limites prévues au contrat. Elle veille au respect des obligations légales par ces derniers et fournit, sur demande, les attestations de régularité requises.

Bluelinea Services respecte les dispositions légales et notamment celles de la loi n°75-1334 relative à la sous-traitance.

22. Responsabilité sociétale d'entreprise

Bluelinea Services s'engage à respecter les principes fondamentaux édictés par le Code des Valeurs et de l'Éthique et la politique anti-corruption sur lesquels repose sa politique de responsabilité sociétale d'entreprise (disponible sur le site internet bluelinea.com).

23. Confidentialité et protection des données à caractère personnel

a/ confidentialité

Bluelinea Services s'engage à préserver la stricte confidentialité des données transmises par le Client. Ces données ne seront communiquées à des tiers, notamment à des prestataires, que dans la mesure nécessaire à la bonne exécution du présent contrat.

b/ Respect de la réglementation en vigueur

Bluelinea Services s'engage également à respecter l'ensemble des dispositions légales et réglementaires applicables en matière de protection des données à caractère personnel, notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après « RGPD »), ainsi que la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite « Informatique et Libertés ».

Les données collectées dans le cadre de la souscription au service de téléassistance font l'objet d'un traitement informatique dont Bluelinea Services est le responsable. Ces données sont destinées exclusivement aux personnels habilités de Bluelinea Services, ainsi qu'à ses partenaires ou prestataires, dans le seul but d'assurer la fourniture du service de téléassistance.

À des fins internes de qualité et de sécurité, Bluelinea Services procède à l'enregistrement des communications téléphoniques entre la Plateforme de Téléassistance et l'Abonné, son Réseau de proximité bénévole, son réseau d'intervention professionnel, ainsi que tout service de secours.

Bluelinea Services enregistre également les historiques d'alarmes de Téléassistance reçu et émis par le Matériel.

L'ensemble de ces enregistrements sont conservés pour une durée maximale de trois (3) mois, conformément à la réglementation en vigueur.

Conformément aux droits prévus par la réglementation, le Client et l'Abonné peuvent exercer les droits suivants : accès, rectification, effacement, limitation du traitement, opposition au traitement, portabilité des données, ainsi que la possibilité de définir des directives relatives au sort de leurs données après leur décès. Lorsque le traitement repose sur le consentement, celui-ci peut être retiré à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement effectué avant le retrait. Le retrait du consentement peut toutefois entraîner l'impossibilité de bénéficier du service associé.

Les droits peuvent être exercés par écrit, accompagné d'un justificatif d'identité, auprès du Délégué à la Protection des Données de Bluelinea Services. En cas de litige, le Client ou l'Abonné peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), située au 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris Cedex 07 – Tél. : 01 53 73 22 22.

c/ Sous-traitance ultérieure

Bluelinea Services ne pourra faire appel à un sous-traitant pour des activités de traitement spécifiques pour le compte du Responsable de traitement qu'avec l'autorisation écrite préalable de ce dernier. En cas de sous-traitance autorisée, Bluelinea Services s'engage à ce que le sous-traitant respecte les obligations prévues par la réglementation en matière de protection des données personnelles.

Les termes « Responsable de traitement » et « Sous-traitant » sont entendus au sens du RGPD.

Le Client reconnaît avoir été informé que les données collectées dans le cadre du présent contrat peuvent être hébergées sur des serveurs situés au sein de l'Union européenne. Le Client accepte et autorise expressément cet hébergement.

d/ Délégué à la Protection des données

Bluelinea Services a désigné un délégué à la Protection des données dont les coordonnées sont les suivantes :

Bluelinea Services - Délégué à la Protection des Données
2-12 parvis Colonel Arnaud Beltrame,
78000 Versailles.
Email : contact-dpo@bluelinea.com

e/ Politique de confidentialité

L'ensemble de la Politique de Confidentialité de Bluelinea Services est accessible sur le site internet à l'adresse suivante : bluelinea.com/rgpd.

24. Réclamations

Toutes contestations relatives aux services fournis par Bluelinea Services en vertu de ce contrat doivent être adressées à la Relation Clients de Bluelinea Services par téléphone au 0 800 94 11 10 (numéro vert, appel gratuit) de 09h00 à 18h00 du lundi au vendredi, par mail à relation-clients@bluelinea.com, ou par courrier à l'adresse suivante : Bluelinea Services, Relation Clients, 2-12 parvis Colonel Arnaud Beltrame, 78000 Versailles, CEDEX CS80100.

Les demandes d'assurances techniques doivent être adressées à la Relation Clients de Bluelinea Services - par téléphone au 0 800 94 11 10 (numéro vert, appel gratuit) de 09h00 à 18h00 du lundi au vendredi,

- par mail à relation-clients@bluelinea.com

- par courrier à l'adresse suivante : Bluelinea Services, Relation Clients, 2-12 parvis Colonel Arnaud Beltrame, 78000 Versailles, CEDEX CS80100.

25. Litiges

Tous les litiges auxquels les opérations de Fourniture de Services conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution. Leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le Vendeur et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (Article L.612-1 du Code de la consommation) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Les coordonnées et les modalités de saisine du médiateur sont les suivantes :

CENTRE DE MEDIATION ET D'ARBITRAGE DE PARIS (CMAP)
39 avenue Franklin D.Roosevelt, 75008 Paris.

Le CMAP peut être saisi par le consommateur soit :

- via le formulaire à disposition sur le site du CMAP à l'adresse <https://www.cmap.fr/consommateurs>, ou
- par courrier postal à l'adresse CMAP – Service Médiation de la consommation

Si le litige doit être porté devant les tribunaux, il est rappelé qu'en application de l'article L 141-5 du Code de la consommation : « *le consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de la procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable* » .

Il est également rappelé que, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

26. Droit applicable - Langue

Les présentes Conditions Générales et toutes leurs suites entre Bluelinea Services et le Client sont régies par et soumises au droit français.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française.

Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

27. Indivisibilité

Les présentes Conditions Générales, les Conditions Particulières, ainsi que tout document contractuel annexé ou mentionné, constituent un ensemble contractuel indivisible. En conséquence, la nullité ou l'inapplicabilité de l'une quelconque de leurs stipulations n'affectera pas la validité des autres dispositions, qui continueront à produire leurs effets.

CONDITIONS PARTICULIERES DES OFFRES DE TELEASSISTANCE HELP

1. Tarifs publics des offres

Offre	Référence	Dispositifs supplémentaires	Options	Prix mensuel TTC
HELP	ABO-TA-GPRS			28 € TTC
	ABO-TA-ESUP	Émetteur simple supplémentaire		5 € TTC
	ABO-TA-CHUTE	Bracelet détecteur de chute		5 € TTC
	ABO-TA-DAAF	Détecteur de fumée connecté		5 € TTC
	ABO-BAC	Boitier à clefs		5 € TTC
	ABO-TA-INDIE	Ceinture airbag		58 € TTC
	ABO-OPTION-RECONFORT		Option réconfort	10 € TTC
HELP Visio	ABO-TA-VISIO			48 € TTC
	ABO-TA-OPTION-VISIO	Caméra wifi supplémentaire		20 € TTC
	ABO-TA-CHUTE	Bracelet détecteur de chute		5 € TTC
	ABO-TA-DAAF	Détecteur de fumée connecté		5 € TTC
	ABO-BAC	Boitier à clefs		5 € TTC
	ABO-TA-INDIE	Ceinture airbag		58 € TTC
	ABO-OPTION-RECONFORT		Option réconfort	10 € TTC
HELP Mobile	ABO-TA-MOBILE			37 € TTC
	ABO-TA-INDIE	Ceinture airbag		58 € TTC
	ABO-OPTION-RECONFORT			10 € TTC

Option "Levée de doute physique" (uniquement pour HELP, HELP VISIO)

- Abonnement en option au réseau professionnel de levée de doute physique par un agent du réseau Securitas : 4.90€ TTC / mensuel
- Intervention facturée les jours ouvrés (45 minutes) : 96€ TTC
- Majoration de 10% les nuits (21h à 6h) et dimanche : 105.60€ TTC
- Majoration de 100% les jours fériés : 192€ TTC
- **Temps de présence** : prix d'une intervention facturée au-delà d'une présence de plus de 45 min, et ce toutes les 30 min : 96€
- Facturation d'une intervention (96€ TTC) dans le cas d'une annulation au-delà de 10 min

2. Facturation en cas de dégradation / perte du matériel / non-restitution du matériel

Offre	Référence	Matériel	Prix TTC
HELP Téléassistance à domicile <i>Transmetteur Novo</i>	TXTA-10-G	Kit transmetteur (RTC ou GPRS) + émetteur simple ou détecteur de chute	260 € TTC
	TXTA-10-D1	Émetteur simple	60 € TTC
	TXTA-10-D2	Bracelet détecteur de chute	85 € TTC
	VSTA-02	Caméra wifi	80 € TTC
	VSTA-02-S	Support métallique pour caméra	20 € TTC
	TXTA-10-D3	Détecteur de fumée connecté	115 € TTC
	TA-BAC	Boitier à clefs	50 € TTC
	TXTA-08-A	Boitier d'interphonie	340 € TTC
	TXTA-10-D4	Tirette Novo IP44	105 € TTC
	TXTA-10-D5	Kit déclencheur avec prise jack + contacteur Novo	165 € TTC
HELP Mobile Téléassistance pour l'extérieur <i>Médaille Abby</i> <i>Montre Celalink</i>	TXTA-12-G	Médaille + chargeur et dragonne	120 € TTC
	TXTA-12-C	Socle de charge (socle + chargeur)	25 € TTC
	TXTA-12-C1	Socle de charge	20 € TTC
	TXTA-11-G	Montre connectée + Chargeur + Socle aimanté et câble	150 € TTC
	TXTA-11-A1	Chargeur montre connectée	20 € TTC
Offre	Référence	Matériel	Prix TTC
HELP Téléassistance à domicile <i>Transmetteur Quiatil</i>	TXTA-01-G	Transmetteur (RTC ou GPRS)	260 € TTC
	TXTA-01-D1	Émetteur simple	60 € TTC
	TXTA-01-D	Bracelet détecteur de chute	85 € TTC
	VSTA	Caméra wifi	80 € TTC
	TXTA-01-A1	Chargeur alimentation	20 € TTC
	TXTA-01-D2	Détecteur de fumée connecté	115 € TTC
	TA-BAC	Boitier à clefs	50 € TTC
	TXTA-08-A	Boitier d'interphonie	340 € TTC
	TXTA-01-D3	Montre d'appel à aiguilles	105 € TTC
HELP Mobile Téléassistance pour l'extérieur <i>Médaille Doro 450</i>	TXTA-05-G	Médaille	170 € TTC
	TXTA-05-C	Chargeur alimentation	22 € TTC

1. Prestations occasionnelles

Le Prestataire 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.

a. Frais de mise en service à domicile :	89,00 € TTC
b. Frais de livraison pour une première mise en service :	15,00 € TTC
c. Frais de gestion et d'envoi : (Hors maintenance inclus dans l'abonnement)	30,00 € TTC
d. Remplacement d'un générateur de gaz ceinture airbag par Bluelinea	68,00 € TTC
e. Remplacement de deux générateurs de gaz ceinture airbag par Bluelinea	94,00 € TTC
f. Pack 2 générateurs de gaz ceinture airbag pour auto-installation	88,00 € TTC

2. Modalité de traitement des alarmes

Help

Modalités de traitement		
	Type d'alarme	Consignes appliquées
Gestion des alarmes techniques	Test périodique de connectivité du transmetteur. Test périodique de connectivité entre les périphériques et le transmetteur. Un défaut de test périodique déclenche une alarme technique.	Appel au bénéficiaire par l'opérateur ou le service technique pour diagnostic et prise de rendez-vous éventuel
	Alarme de batterie basse (transmetteur) ou de niveau de pile basse d'un périphérique.	
	Coupure d'alimentation électrique du transmetteur	
Gestion des alarmes d'urgences	Alarme manuelle d'urgence	Dialogue par interphonie ; Si pas de réponse, appel au bénéficiaire. Si pas de réponse ou à la demande, appel au Réseau de proximité bénévole.
	Alarme détection de chute	
	Alarme détection de fumée	En l'absence de réponse ou en cas de problème avéré, appel aux services de secours.

Help Mobile

Modalités de traitement		
	Type d'alarme	Consignes appliquées
Gestion des alarmes techniques	Test périodique de connectivité du dispositif mobile. Test périodique de connectivité entre les périphériques et dispositif mobile. Un défaut de test périodique déclenche une alarme technique.	Appel au bénéficiaire par l'opérateur ou le service technique pour diagnostic et prise de rendez-vous éventuel
	Alarme de batterie basse (dispositif mobile) ou de niveau de pile basse d'un périphérique.	
	Coupure d'alimentation électrique du dispositif mobile.	
Gestion des alarmes d'urgences	Alarme manuelle d'urgence	Dialogue par interphonie ; Si pas de réponse, appel au bénéficiaire. Si pas de réponse ou à la demande, appel au Réseau de proximité bénévole.
	Alarme détection de chute	
	Alarme détection de fumée	En l'absence de réponse ou en cas de problème avéré, appel aux services de secours.

Help Visio

Modalités de traitement		
	Type d'alarme	Consignes appliquées
Gestion des alarmes techniques	Test périodique de connectivité du transmetteur. Test périodique de connectivité entre les périphériques et le transmetteur. Un défaut de test périodique déclenche une alarme technique.	Appel au bénéficiaire par l'opérateur ou le service technique pour diagnostic et prise de rendez-vous éventuel
	Batterie / Pile basse	
	Coupure d'alimentation électrique du Terminal	
Gestion des alarmes d'urgences	Alarme manuelle d'urgence	Dialogue par interphonie ; En cas de besoin, l'opérateur peut accéder au flux de la (des) caméra(s) pour réaliser la levée de doute. Si pas de réponse, appel au bénéficiaire. Si pas de réponse ou à la demande, appel au Réseau de proximité bénévole. En l'absence de réponse ou en cas de problème avéré, appel aux services de secours.



FORMULAIRE DE RETRACTATION

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

À l'attention de : Bluelinea Services au : 2-12 Parvis Colonel Arnaud Beltrame 78000 Versailles

Tél : 01 76 21 70 60 – relation-clients@bluelinea.com - <https://www.bluelinea.com/>

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

Reçu/mis en place le (jj/mm/aaaa) : ____/____/____/____

Titulaire du contrat :

Identifiant Client :

Nom : _____

Prénom : _____

N° : _____

Voie : _____

Code Postal : /____/____/____/____/____/____ Ville : _____

Téléphone Domicile : _____

Téléphone Portable : _____

Fait à : _____

Le (jj/mm/aaaa) : ____/____/____/____

SIGNATURE :

Annexe 1 : Règlement de parrainage

Édité par la société BLUELINEA, société anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital de 3 684 202,40 €, dont le siège social est situé 2-12 parvis du Colonel Arnaud Beltrame à Versailles (78000) immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Versailles sous le numéro 487 974 826.

Préambule :

La société BLUELINEA est un acteur majeur du secteur de la « silver économie » et dispose à ce titre d'une plateforme d'écoute et d'assistance dénommée HELP fonctionnant 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 au service de ses abonnés.

BLUELINEA souhaite mettre en place une offre de parrainage (ci-après « l'Offre ») permettant de récompenser chacun de ses abonnés aux services de la plateforme HELP ayant permis grâce à ses recommandations la souscription d'un nouvel abonnement par la remise d'un bon de réduction valable sur son propre abonnement.

Le présent règlement a pour objet de définir les modalités et conditions selon lesquelles les avantages conférés par l'Offre pourront s'exercer.

Article 1. Durée de l'Offre

L'Offre est valable pour une durée indéterminée. En conséquence, BLUELINEA pourra à tout moment y mettre fin ou y apporter des modifications sous réserve d'en informer les abonnés par tout moyen en sa disposition (site internet, mailing...) dans le respect d'un préavis d'une durée d'un mois avant la date effective de la modification ou de l'annulation en question.

Article 2. Conditions d'éligibilités à l'Offre

L'Offre met en relation un « Parrain » et un « Filleul ».

Est désigné comme Parrain, toute personne titulaire d'un abonnement de téléassistance BLUELINEA en cours et actif, n'agissant pas dans un cadre professionnel et qui communique à un tiers susceptible d'être intéressé par une offre de téléassistance, les coordonnées de BLUELINEA, ainsi que le code promotionnel associé : FAMILY

Est désigné comme Filleul, toute personne non titulaire d'un abonnement à une offre de téléassistance BLUELINEA, n'agissant pas dans un cadre professionnel, à qui les coordonnées de BLUELINEA ont été transmises par un Parrain et qui souscrit par voie de conséquence à un contrat d'abonnement aux services de la plateforme HELP.

Sera exclue et ne pourra être considérée comme Filleul, toute personne ayant initié ou terminé une souscription sans avoir suivi les étapes de l'Offre, telles que décrites à l'article 4 du présent règlement et ayant renseigné ses informations personnelles suivantes : Nom(s), Prénom(s), date de naissance.

Néanmoins, toute personne ayant initié une souscription non finalisée depuis plus de 30 jours, pourra être considérée comme Filleul en cas de nouvelle souscription ou de finalisation de la souscription initiale.

L'Offre est cumulable avec l'offre « Friends & Family ».

Il est convenu que le présent règlement n'impose aucune limitation quant au nombre de parrainages pouvant être effectués au cours de la durée de l'Offre.

Article 3. Avantages de l'Offre

Le Parrain se verra appliquer, pour tout parrainage dont la souscription aura été finalisée, une réduction de son abonnement correspondant à un mois d'abonnement sur sa prochaine facture.

Le Filleul ayant finalisé sa souscription se verra appliquer une remise directe correspondant à un mois d'abonnement à valoir sur sa seconde facture (hors frais de livraison obligatoires et frais d'installation, le cas échéant).

Afin de prévenir les parrainages abusifs, toute résiliation par un Filleul effectuée dans les 30 premiers jours suivant la date de souscription à son abonnement privera le Parrain de son droit à réduction, BLUELINEA se réservant le droit d'en réclamer le remboursement si ce dernier lui avait été préalablement attribué.

Article 4. Les étapes à réaliser pour bénéficier de l'Offre

Pour le Parrain :

- **Étape 1 :** Le Parrain reçoit un coupon de parrainage incluant les informations de remises et le code promotionnel.
- **Étape 2 :** Le Parrain devra communiquer les informations de contact de BLUELINEA figurant sur le coupon de parrainage ainsi que le code promotionnel à son proche.
- **Étape 3 :** Une fois la souscription de son Filleul finalisée, le Parrain se verra attribuer un mois d'abonnement offert, sur sa prochaine mensualité d'abonnement.

Pour le Filleul :

- **Étape 1 :**
 - Le Filleul se rend sur le site internet de BLUELINEA et réalise sa souscription en ligne en renseignant le code FAMILY dans l'encart « Code Promo » ;
 - Le Filleul peut également contacter BLUELINEA par téléphone et réaliser sa souscription avec un Chargé de Relation Client en indiquant le code promotionnel ainsi que le Nom et Prénom de son Parrain en attestant avoir recueilli son autorisation pour la transmission de ses informations personnelles.
- **Étape 2 :** Le Filleul finalise sa souscription (en ligne ou par téléphone) après avoir préalablement accepté les conditions générales de vente et règle le premier mois d'abonnement incluant les frais de livraison et les éventuels frais d'installation.
- **Étape 3 :** Le Filleul se verra attribuer un mois d'abonnement offert sur la deuxième mensualité d'abonnement suivant sa souscription.

Article 5. Acceptation du règlement et fraudes

L'Offre implique l'acceptation dans son intégralité et sans réserve, par Le Parrain et le Filleul, du présent règlement ainsi que les lois et autres textes en vigueur applicables dans le cadre d'une offre de parrainage.

L'Offre est soumise au respect de l'ensemble de ses conditions décrites dans le présent règlement et ce pour toute sa durée.

Le Parrain et le Filleul autorisent toutes les vérifications concernant leur identité, leur âge, leurs coordonnées postales et téléphoniques ainsi que la loyauté et la sincérité de leur participation.

En cas de non-respect du règlement, BLUELINEA ne prendra pas en considération le parrainage en cours tant pour le Parrain que pour le Filleul.

En cas de suspicions de fraudes avérées, le Parrain ne sera plus en mesure de bénéficier des avantages de l'Offre décrits dans le présent règlement, et ce pour toute sa durée.

Article 6. Litiges

Le présent règlement est régi par le droit français.

En cas de différend relatif à la validité, à l'exécution, à l'interprétation ou à la résiliation du présent règlement, un règlement amiable sera privilégié, à défaut le litige sera soumis devant le Tribunal du lieu du siège du défendeur.

Article 7. Traitement des données à caractère personnel

Dans le cadre du présent règlement, BLUELINEA s'engage à respecter les dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) n°2016/679 du 27 avril 2016 ainsi que les recommandations de la CNIL.

À ce titre, BLUELINEA s'assurera notamment que :

- Les données personnelles sont traitées uniquement pour les finalités déterminées contractuellement, explicites et légitimes convenues avec le Responsable de Traitement.
- Seules les données nécessaires au regard des finalités sont collectées et traitées.
- Toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées sont mises en œuvre pour garantir la sécurité et la confidentialité des données.
- Les données ne sont pas conservées au-delà de la durée strictement nécessaire à la réalisation des finalités du traitement, sauf obligation légale contraire.
- Les obligations d'informer et d'obtenir le consentement des personnes concernées sont bien respectées.

Le traitement des données personnelles tel qu'exposé supra s'applique dans le cadre des données collectées tant auprès des abonnés que des Filleuls.

L'abonné ou le Filleul reconnaît avoir été informé que les données collectées dans le cadre de l'Offre peuvent être hébergées sur un cloud situé au sein de l'Union Européenne.

L'abonné ou le Filleul accepte et autorise cet hébergement.

En vertu des dispositions relatives à la protection des données, toute personne concernée dispose du droit de limitation du traitement ainsi que des droits de confirmation, d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition et de portabilité de ses données personnelles.

Pour exercer l'ensemble des droits mentionnés ou pour toute question en lien avec le traitement des Données personnelles, il convient de contacter le Délégué à la Protection des Données.

BLUELINEA
Le Délégué à la Protection des Données
12 parvis Colonel Arnaud Beltrame,
78000 Versailles.
contact-dpo@bluelinea.com

La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL, 3 Place de Fontenoy TSA 80715 75334 Paris cedex 07) est l'organisme chargé de recevoir toute réclamation relative à l'exercice de vos droits.

L'ensemble de la Politique de Confidentialité de BLUELINEA est accessible sur le site internet à l'adresse suivante : <https://www.bluelinea.com/rgpd>.