

CONDITIONS GÉNÉRALES

1-OBJET :

Les dispositions générales suivantes ont pour but de définir le service d'assistance TÉWOU de West Indies Horizon qui comprend

- La mise à disposition du matériel (détail Cf. «2- MONTANT DE LA PRESTATION ET MATÉRIEL») à votre domicile, géolocaliser l'utilisateur par l'intermédiaire du réseau téléphonique GSM.

2-PARTIES PRENANTES :

- L'abonné ou le souscripteur du contrat.
- La société West Indies Horizon ou ses mandataires.

3-DONNÉES PERSONNELLES

Les informations demandées à l'inscription au site (plateforme de géo sécurité TÉWOU) sont nécessaires et obligatoires pour la création du compte de l'utilisateur. En particulier, l'adresse électronique pourra être utilisée par le site pour l'administration, la gestion et l'animation du service (envoi d'alerte, mise à jour, tutoriel).

Le site assure à l'utilisateur une collecte et un traitement d'informations personnelles dans le respect de la vie privée conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Ces informations sont utilisées dans le seul but de connecter votre solution TÉWOU à notre service, celles-ci ne sont pas conservées.

En vertu des articles 39 et 40 de la loi en date du 6 janvier 1978, l'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition de ses données personnelles.

L'utilisateur exerce ce droit via :

- son espace personnel ;
- un formulaire de contact ;
- par mail à westindieshorizon@gmail.com ;
- par voie postale à l'adresse de l'entreprise West Indies Horizon (réf ci-dessus)

4-DISPOSITIONS GENERALES

a) Matériel : Cf. détail « 2- MONTANT DE LA PRESTATION ET MATÉRIEL »

b) Responsabilité : En cas de location du matériel, l'abonné, en tant que gardien du bien, est responsable de tout dommage lié au vol, à l'incendie, à la foudre, aux dégâts des eaux et d'une manière générale de toute détérioration consécutive à une utilisation anormale du matériel. A ce titre, l'abonné pourra souscrire les assurances correspondantes.

c) Faculté de renonciation : Conformément à l'article 3 de la loi n°72-1137 du 22 décembre 1972, l'abonné dispose d'un délai de 7 jours pour renoncer à ce contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. Avant expiration de ce délai, nul ne peut exiger ou obtenir de l'abonné directement ou indirectement, à quelque titre que ce soit, une contrepartie quelconque ni aucun engagement. Si l'abonné désire annuler son contrat, il pourra adresser à West Indies Horizon un courrier de demande de résiliation à l'adresse numéro 7, 1 lotissement Dugazon de Bourgogne, 97139 LES ABYMES. 1 .

d) Durée du contrat : Il prend effet à la réception du matériel par l'abonné (le cachet de la Poste faisant foi). Le contrat est d'une durée indéterminée. Tout mois civil commencé est dû.

e) Résiliation : Chacune des parties peut mettre fin au contrat sans préavis. La résiliation peut se faire par lettre recommandée avec accusé de réception à West Indies Horizon. L'arrêt des prélèvements ne s'effectue qu'à la réception du matériel, objet du contrat, par West Indies Horizon. En fin de contrat, tout mois entamé donne lieu au paiement de la mensualité complète. Après résiliation du contrat, l'abonné et ses ayants droit s'engagent à retourner à leurs frais à West Indies Horizon (Cf. adresse au verso du contrat) le matériel loué, complet et en bon état, dans les 8 jours suivants la date de résiliation, faute de quoi le matériel sera facturé à l'abonné ou ses ayants droit au tarif de 320€ ttc pour le transmetteur TÉWOU Home, 65€ ttc pour le médaillon TÉWOU Home, 190€ ttc pour le médaillon TÉWOU SOS, 12€ ttc pour un bracelet ou collier du TEWOU SOS, 20€ ttc pour un chargeur TEWOU SOS, 210€ ttc pour une caméra intérieure, 260€ ttc pour une caméra extérieure, 240€ ttc pour une montre de géolocalisation TEWOU Lock, 42€ pour un chargeur de TEWOU Lock, 20€ ttc pour un bracelet standard, 30€ ttc pour un bracelet sécurisé, 60€ ttc pour un coffre à clés, 75€ pour un détecteur de fumée. Le cas échéant une récupération à domicile sera facturée 20,00€ ttc. Les frais de mise en service, applicables uniquement le premier mois, sont de 60,00€ ttc. Paiement de l'abonnement: En cas de défaut de paiement ou de retrait de l'autorisation de prélèvement, West Indies Horizon est autorisé à suspendre le contrat huit jours après avoir envoyé une lettre de mise en demeure d'exécution adressée par recommandé avec accusé de réception. S'ajoutent au montant dû les frais de poursuite et de recouvrement.

f) En cas de défaut de paiement par chèque ou prélèvement, le client se verra attribuer des frais de représentation d'un montant de 8€ ttc.

g) Coût de l'abonnement : Le coût hors taxes de l'abonnement est révisable annuellement au 1er Janvier.

h) Obligations de West Indies Horizon : Conformément aux dispositions du présent contrat, West Indies Horizon s'engage à assurer par ses propres moyens ou à faire assurer par tout prestataire qu'elle pourra substituer :

- Le bon fonctionnement du matériel et son remplacement dans le cas échéant
- La garantie et la maintenance technique du matériel hors consommable (piles, batteries) dans un délai de 3 jours ouvrés.
- La garantie de la confidentialité des informations personnelles transmises par l'abonné à West Indies Horizon.

i) Limites de responsabilité de West Indies Horizon : West Indies Horizon ne pourra être tenu pour responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements qu'elle ne peut maîtriser. Ce contrat impose à West Indies Horizon une obligation de moyens et non de résultats. La responsabilité de West Indies Horizon ne pourra donc être recherchée que pour toute faute dûment prouvée. En aucun cas la responsabilité de West Indies Horizon ne sera engagée pour les circonstances suivantes : Défaillance ou panne du matériel ou du réseau des télécommunications. Défaillance ou panne de l'installation électrique de l'abonné qu'elle qu'en soit la cause, y compris en raison de certains phénomènes naturels tels que la foudre, les orages etc ... Incidents de fonctionnement non transmis à West Indies Horizon. Utilisation non conforme du matériel et/ou sa dégradation du fait de l'abonné. Déclaration erronée ou défaillance du réseau de proximité Cf.«3-ENTOURAGE »).Décès dans son sommeil.

j) Obligations de l'abonné : L'abonné s'engage à fournir à West Indies Horizon l'ensemble des informations nécessaires à pouvoir configurer la balise. Le contrat a un caractère «intitui personnae» et est inaccessible, le matériel ne pouvant être prêté à quelqu'un d'autre.

k) Délai de fourniture : West Indies Horizon s'engage, après réception et validation du présent contrat, à procéder à son installation, dans un délai de 8 jours après expiration du délai de renonciation évoqué à l'article c.

l) En cas de conflit, West Indies Horizon tentera par tous les moyens une résolution satisfaisante pour tous. Néanmoins, et conformément à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles, le client a la possibilité de saisir une personne qualifiée en cas de litige non résolu avec West Indies Horizon, parmi une liste de personnes arrêtée par le Préfet du département et le Président du Conseil général. Nous vous invitons à vous renseigner auprès du service en charge des personnes âgées de votre Conseil Général. En tout état de cause, en cas de litige entre l'abonné et la société West Indies Horizon, le tribunal de Pointe-à-Pitre sera seul compétent.

Article L121-18 :

Sans préjudice des informations prévues par les articles L. 111- 1 et L. 113-3 ainsi que de celles prévues pour l'application de l'article L. 214-1, l'offre de contrat doit comporter les informations suivantes : 1° Le nom du vendeur du produit ou du prestataire de service, des coordonnées téléphoniques permettant d'entrer effectivement en contact avec lui , son adresse ou, s'il s'agit d'une personne morale, son siège social et, si elle est différente, l'adresse de l'établissement responsable de l'offre ; 2° Le cas échéant, les frais de livraison ; 3° Les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution ; 4° L'existence d'un droit de rétractation et ses limites éventuelles ou, dans le cas où ce droit ne s'applique pas, l'absence d'un droit de rétractation ; 5° La durée de la validité de l'offre et du prix de celle-ci ; 6° Le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance utilisée lorsqu'il n'est pas calculé par référence au tarif de base ; 7° Le cas échéant, la durée minimale du contrat proposé, lorsqu'il porte sur la fourniture continue ou périodique d'un bien ou d'un service. Ces informations, dont le caractère commercial doit apparaître sans équivoque, sont communiquées au consommateur de manière claire et compréhensible, par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée. En cas de démarchage par téléphone ou par toute autre technique assimilable, le professionnel doit indiquer explicitement au début de la conversation son identité et le caractère commercial de l'appel.

Article L121-19 :

I. - Le consommateur doit recevoir, par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition, en temps utile et au plus tard au moment de la livraison : 1° Confirmation des informations mentionnées aux 1° à 4° de l'article L. 121-18 et de celles qui figurent en outre aux articles L. 111-1 et L. 113-3 ainsi que de celles prévues pour l'application de l'article L. 214-1, à moins que le professionnel n'ait satisfait à cette obligation avant la conclusion du contrat ; 2° Une information sur les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation ; 3° L'adresse de l'établissement du fournisseur où le consommateur peut présenter ses réclamations ; 4° Les informations relatives au service après vente et aux garanties commerciales ; 5° Les conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci est d'une durée indéterminée ou supérieure à un an.

II. - Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux services fournis en une seule fois au moyen d'une technique de communication à distance et facturés par l'opérateur de cette technique à l'exception du 3°.

III. - Les moyens de communication permettant au consommateur de suivre l'exécution de sa commande, d'exercer son droit de rétractation ou de faire jouer la garantie ne supportent que des coûts de communication, à l'exclusion de tout coût complémentaire spécifique.

Article L121-20 :

Le consommateur dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour. Le consommateur peut déroger à ce délai au cas où il ne pourrait se déplacer et où simultanément il aurait besoin de faire appel à une prestation immédiate et nécessaire à ses conditions d'existence. Dans ce cas, il continuerait à exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter de la réception pour les biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services. Lorsque les informations prévues à l'article L. 121-19 n'ont pas été fournies, le délai d'exercice du droit de rétractation est porté à trois mois. Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient dans les trois mois à compter de la réception des biens ou de l'acceptation de l'offre, elle fait courir le délai de sept jours mentionné au premier alinéa. Lorsque le délai de sept jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Article L121-20-1 : Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur. Ce remboursement s'effectue par tout moyen de paiement. Sur proposition du professionnel, le consommateur ayant exercé son droit de rétractation peut toutefois opter pour une autre modalité de remboursement.

Article L121-20-2 :

Le droit de rétractation ne peut être exercé, sauf si les parties en sont convenues autrement, pour les contrats :

- 1° De fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept jours francs ;
- 2° De fourniture de biens ou de services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier ;
- 3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- 4° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur ;
- 5° De fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines ;
- 6° De service de paris ou de loteries autorisés.

Article L121-20-3 :

Le fournisseur doit indiquer, avant la conclusion du contrat, la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation de services. A défaut, le fournisseur est réputé devoir délivrer le bien ou exécuter la prestation de services dès la conclusion du contrat. En cas de non-respect de cette date limite, le consommateur peut obtenir la résolution de la vente dans les conditions prévues aux deuxième et troisième alinéas de l'article L. 114-1. Il est alors remboursé

dans les conditions de l'article L. 121-20-1. En cas de défaut d'exécution du contrat par un fournisseur résultant de l'indisponibilité du bien ou du service commandé, le consommateur doit être informé de cette indisponibilité et doit, le cas échéant, pouvoir être remboursé sans délai et au plus tard dans les trente jours du paiement des sommes qu'il a versées. Au-delà de ce terme, ces sommes sont productives d'intérêts au taux légal. Toutefois, si la possibilité en a été prévue préalablement à la conclusion du contrat ou dans le contrat, le fournisseur peut fournir un bien ou un service d'une qualité et d'un prix équivalents. Le consommateur est informé de cette possibilité de manière claire et compréhensible. Les frais de retour consécutifs à l'exercice du droit de rétractation sont, dans ce cas, à la charge du fournisseur et le consommateur doit en être informé. Le professionnel est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient à exécuter par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

Article L121-20-4 :

Les dispositions des articles L. 121-18, L. 121-19, L. 121-20 et L. 121-20-1 ne sont pas applicables aux contrats ayant pour objet :

- 1° La fourniture de biens de consommation courante réalisée au lieu d'habitation ou de travail du consommateur par des distributeurs faisant des tournées fréquentes et régulières ;
- 2° La prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

Les dispositions des articles L. 121-18 et L. 121-19 sont toutefois applicables aux contrats conclus par voie électronique lorsqu'ils ont pour objet la prestation des services mentionnés au 2°