

Contrat de Téléassistance



→ Déduction fiscale de 50%
des sommes versées
au cours de l'année au
titre de l'abonnement
de téléassistance !



Shielding
your future*

CUSTOS
SCUTUM GROUP

Champ réservé à CUSTOS :

Client N° :

Je soussigné(e), bénéficiaire de la Téléassistance

| | | | |
|---|----------|---|----------|
| Madame | Monsieur | Madame | Monsieur |
| Nom : | | Nom : | |
| Prénom : | | Prénom : | |
| Date de naissance : <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | | Date de naissance : <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | |
| N° Sécurité Sociale (13 chiffres + clé 2 chiffres) <input type="text"/> <input type="text"/> | | N° Sécurité Sociale (13 chiffres + clé 2 chiffres) <input type="text"/> <input type="text"/> | |

Domicilié(e)

Maison Appartement Étage : Porte : Code :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Téléphone : *Champ réservé à l'installateur*

Mobile : N° Transmetteur :

Disposez-vous d'un accès à Internet? Oui Non

Si oui, avec quel opérateur? (Orange, Bouygues...)

Adresse email :

Liste des personnes à contacter en cas d'alerte

| Nom et Prénom | Qualité (enfant, voisin, ami) | Dist. (km) | Téléphone(s) | Clés |
|---------------|----------------------------------|------------|--------------|-------|
| 1 > | | | 1 | |
| 2 > | | | 2 | |
| 3 > | | | 1 | |
| 4 > | | | 2 | |
| 5 > | | | 1 | |
| | | | 2 | |



CUSTOS
SCUTUM GROUP

Souhaite m'abonner au service de Téléassistance **Custos** avec la formule location mensuelle

| | | |
|---|----------------------|------------------------|
| Forfait d'accès | <input type="text"/> | € ^{TTC} |
| Téléassistance classique (ligne fixe ou internet) | <input type="text"/> | € ^{TTC} /mois |
| Téléassistance GSM/GPRS (sans ligne téléphonique) | <input type="text"/> | € ^{TTC} /mois |
| Téléassistance avec vidéoassistance | <input type="text"/> | € ^{TTC} /mois |
| Téléassistance avec assistance humaine au domicile⁽¹⁾ | <input type="text"/> | € ^{TTC} /mois |

Prestation disponible sous conditions du lieu de domicile de l'abonné.
(¹) Elle inclut un forfait comprenant 6 (six) interventions par an (urgence médicale, chute, malaise...)
Toute intervention supplémentaire sera facturée €^{TTC} par intervention.

| | | |
|---|----------------------|------------------------|
| Téléassistance mobile géolocalisable | <input type="text"/> | € ^{TTC} /mois |
|---|----------------------|------------------------|

Choix des options

| | | |
|---|----------------------|------------------------|
| Bracelet détecteur de chute brutale | <input type="text"/> | € ^{TTC} /mois |
| Caméras en supplément : 2 caméras 3 caméras 4 caméras..... | <input type="text"/> | € ^{TTC} /mois |
| Autre option (préciser le choix) : | <input type="text"/> | € ^{TTC} /mois |

(suivant grille tarifaire ci-jointe)

Mode de règlement

Prélèvement mensuel

Chèque mensuel

Le CLIENT déclare en outre avoir pris connaissance, et approuve les termes recto et verso, définis sur deux pages, des conditions générales du présent contrat. Il reconnaît avoir reçu un coupon d'annulation utilisable seulement dans l'hypothèse où le code de la consommation serait applicable au présent contrat. Le CLIENT reconnaît d'autre part avoir reçu un exemplaire du présent contrat et que sa rédaction a été effectuée gratuitement. Enfin, le CLIENT reconnaît avoir reçu une information précontractuelle lisible et compréhensible, conformément à l'article L121-17 du code de la consommation.

Je souhaite que mon abonnement prenne effet immédiatement. Dans ce cas, je renonce à mon droit de rétractation de 14 jours.

Fait à _____

Le _____

Informations complémentaires :

(médecin, pathologie, protection juridique, référent familial...)

Le Demandeur (en signant ce document, le demandeur reconnaît avoir lu et compris les conditions générales d'abonnement CUSTOS)

Le Responsable CUSTOS

Tampon Partenaire

Commercial



CUSTOS
SCUTUM GROUP

MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez la société CUSTOS à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de CUSTOS. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée :

- dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé,
- sans tarder et au plus tard dans les 13 mois en cas de prélèvement non autorisé.

Référence unique

Code identification du débiteur

NOM, PRÉNOM ET ADRESSE DU DÉBITEUR

NOM

PRÉNOM

ADRESSE

CODE POSTAL VILLE

DÉSIGNATION DU COMPTE À DÉBITER

IBAN - Numéro d'identification international du compte bancaire

BIC - Code international d'identification de votre banque

TYPE DE PAIEMENT

Récurrent/Répétitif Ponctuel

CRÉANCIER

NOM

ICS

ADRESSE

Fait à

Le

Signature

Merci de joindre votre RIB à ce mandat

Note : Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Les informations contenues dans le présent mandat, qui doit être complété, sont destinées à n'être utilisées par le créancier que pour la gestion de sa relation avec son client. Elles pourront donner lieu à l'exercice, par ce dernier, de ses droits d'oppositions, d'accès et de rectification tels que prévus aux articles 38 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Conditions Générales d'Abonnement CUSTOS

Art. 1 - Généralités

Entre le signataire (ci-après « l'Abonné ») du présent document et la société CUSTOS S.A.S. (ci-après « CUSTOS ») dont le siège est à 146, Route de Lorient à Rennes (35), il existe un contrat d'abonnement de Téléassistance (ci-après « le Contrat ») aux conditions générales et particulières suivantes que l'Abonné déclare connaître et accepter par la simple signature du contrat d'abonnement de téléassistance CUSTOS. Il est précisé que la date de prise d'effet du contrat court à compter de la date d'installation du système de téléassistance (ci-après « Matériel »). En cas d'installation par l'Abonné lui-même, à ses risques et périls, la date de prise d'effet du contrat court à compter de la signature du contrat. Le contrat a pour objet la télésurveillance de l'abonné par tout moyen proposé et mis à disposition par CUSTOS (bracelet-montre, collier-médaille, montre connecté, boîtier mobile, caméra etc...).

Art. 2 - Matériel

L'Abonné reconnaît à CUSTOS la faculté de choisir le Matériel à installer en fonction des contraintes techniques régionales de transmission et de la volonté de l'abonné en termes de moyens d'alerte. Le Matériel est maintenu et entretenu par CUSTOS dans le cadre du contrat d'abonnement. Le Matériel est autotesté au moins tous les sept jours afin de déceler d'éventuels défauts de fonctionnement auxquels CUSTOS a l'obligation de remédier avec diligence et sur la base des informations transmises par l'Abonné à CUSTOS.

Il est expressément convenu entre les parties que le Matériel mis en place chez l'Abonné reste la propriété de CUSTOS pendant toute la durée du contrat. En cas de tentative de saisie, l'Abonné s'engage à élever toutes protestations contre la saisie et aviser immédiatement CUSTOS. L'Abonné doit vérifier auprès de son assureur que le matériel est bien couvert par son contrat multirisques habitation.

Art. 3 - Installation et consignes particulières

L'installation du Matériel est en principe réalisée par CUSTOS, une agence du groupe Scutum, ou un des partenaires relais conventionnés s'il se trouve sur son secteur. Dans les autres cas, l'installation peut être réalisée par l'Abonné ou l'un des intervenants de l'Abonné si celui-ci ne réside pas sur une zone couverte. L'installation se fait alors aux risques et périls de l'Abonné. L'envoi du Matériel se fera par colis postal à l'adresse qui sera déterminée après contact avec le centre de téléassistance (ci-après « la centrale »). Le bon fonctionnement du Matériel une fois installée est vérifié par CUSTOS. Le Matériel (transmetteur + déclencheur) mis à disposition de l'Abonné est placé sous sa responsabilité.

Art. 4 - Obligations de moyens de CUSTOS

CUSTOS s'engage à assurer la veille 7 jours/7 et 24 heures/24 en station centrale de réception d'alerte et s'oblige à tout mettre en œuvre pour prévenir les personnes désignées comme intervenants. Si nécessaire, et au besoin en priorité, les services d'urgences sont alertés directement.

CUSTOS est responsable du bon fonctionnement du Matériel de réception d'alerte installé en centrale. En revanche, en cas de non-réception due au mauvais fonctionnement du réseau téléphonique commuté, du réseau GSM/GPRS ou ADSL, à des zones dites blanches sans réseau ou lors d'événements atmosphériques (type foudre) ou/et tout événement extérieur et indépendant de la volonté de CUSTOS, sa responsabilité ne pourra être engagée. En outre, si suite à l'un de ces événements, CUSTOS devait faire intervenir une équipe technique, cette intervention sera facturée à l'Abonné à moins que le défaut de fonctionnement ne trouve son origine dans le Matériel mis à disposition. CUSTOS ne pourra pas non plus être responsable en cas de force majeure ou si l'Abonné ne remplit pas ses obligations. La responsabilité de CUSTOS se limite à une obligation de moyens.

Dans le cadre de cette obligation de moyen, il est notamment précisé que :

Concernant l'usage de la vidéo : La centrale a la possibilité d'entrer en contact vidéo avec l'Abonné lors de l'émission d'une alerte par ce dernier, l'Abonné reconnaît être informé de ce moyen de communication par la signature du Contrat. La Centrale entre en contact audio dans un premier temps et se fera repréciser par l'Abonné sa volonté d'entrer en contact vidéo.

Dans le cas d'une absence de réponse de l'Abonné, CUSTOS se laisse la possibilité d'activer la vidéo. Cette vidéo permettra le cas échéant à CUSTOS de mieux apprécier la situation dans laquelle se trouve l'Abonné et de l'assister dans les meilleures conditions. Les séquences vidéo ne donnent pas lieu à un enregistrement.

Concernant la géolocalisation par la centrale et par les contacts autorisés (Information de sortie de périmètre et de localisation) : la centrale cherchera à l'établir un dialogue entre l'Abonné et la centrale. Les appels silencieux (absence de dialogue) ne sont pas assimilés à une alarme. Ils font simplement l'objet d'un message adressé aux contacts de proximité.

Art. 5 - Intervention et assistance humaine au domicile

Dès la réception d'une demande d'assistance à la centrale, CUSTOS procédera à une levée de doute par tous moyens notamment vidéo si l'Abonné a opté pour ce service au sein du contrat. Après avoir procédé à un contre appel sur le site, CUSTOS appliquera les consignes particulières et préviendra les personnes désignées. Sans réponse et dans le cas où l'option intervention a

été retenue par l'Abonné, CUSTOS dépêchera sur place un personnel d'intervention dans les meilleurs délais.

L'assistance humaine est limitée aux cas d'urgences médicales, chutes et malaises, dans la limite de 6 (six) interventions par an. Toutes interventions supplémentaires et toutes interventions répétées pour des circonstances injustifiées seront facturées en sus, au prix précisé au recto du présent document. Il en est de même en cas d'intervention des forces de l'ordre (pompiers, policiers, etc...) sollicitée par CUSTOS si elle l'estime nécessaire notamment en cas de silence de l'Abonné après l'émission d'une demande d'assistance. La mission du personnel dépêché par CUSTOS se limite à une levée de doute, et à prévenir les personnes désignées ou les services de secours d'urgence, sous condition du lieu de situation de l'Abonné au moment de la demande d'assistance.

Art. 6 - Obligations de l'Abonné

L'Abonné s'oblige à faciliter la mise en place du Matériel (prise téléphone et 220 V en état et à proximité notamment). Il s'engage à respecter le Matériel, et à avertir CUSTOS de toute anomalie de fonctionnement constatée par lui entre deux autotests afin de permettre un dépannage dans les meilleurs délais. CUSTOS informera par écrit l'Abonné de toutes modifications de consignes par rapport au contrat initial. L'Abonné s'engage à en prévenir les intervenants désignés dans la liste des personnes en cas d'alerte. Les coûts de communications générés par le transmetteur restent à la charge de l'Abonné, sauf dans le cadre de la solution GSM/GPRS où les coûts de communication sont inclus à l'abonnement. L'Abonné s'engage à procéder périodiquement à des essais de contrôle.

Sauf hypothèse des services mobiles, l'Abonné s'engage à ne pas transférer le Matériel en dehors des locaux spécifiés au contrat sans en avertir, par courrier recommandé, la centrale. Cette modification du lieu de résidence pourra donner lieu à une facturation correspondant aux frais administratifs de modification(s). L'Abonné signalera obligatoirement toute modification d'opérateur, de box internet ou de service téléphonique et dans les cas où cette modification requiert une intervention de CUSTOS (déplacement) celle-ci serait à la charge de l'Abonné.

Art. 7 - Prix et modalités de paiement

Le prix applicable est celui en vigueur au jour de la signature du contrat. Le paiement des prestations sera effectué à terme à échoir (au début de chaque mois) de préférence par prélèvement automatique sur un compte bancaire ou postal ou à défaut par chèques versés en avance et débités chaque mois ou versé mensuellement.

Si le paiement des prestations n'est pas effectué à l'échéance ou en cas de rejet d'une échéance de paiement, CUSTOS pourra sans aucune formalité suspendre les prestations en cours sans préjudice de toute autre voie d'action ce qui implique qu'il n'aura plus l'obligation de se déplacer suite à une alerte et ne gèrera plus les messages émis. En outre, le contrat pourra être résilié de plein droit sans formalité 15 jours après mise en demeure restée sans effet envoyée en recommandé avec accusé réception. L'Abonné sera tenu de restituer immédiatement le Matériel et de supporter tous les frais de démontage occasionnés et les frais de remise en état le cas échéant.

Art. 8 - Durée et résiliation du contrat

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée, il peut être résilié à tout moment, dès la réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Si l'Abonné résilie le contrat de son propre chef, l'abonnement prend alors effectivement fin au terme du mois écoulé, à la dernière facturation et les sommes versées pour le trimestre en cours restent dues au titre de frais administratifs de résiliation. En revanche, si CUSTOS est à l'origine de cette résiliation (de son propre chef ou à la suite d'une modification substantielle du contrat) l'Abonné bénéficie d'un préavis de 2 mois de service outre le mois au cours duquel survient la résiliation et dans les conditions qui précédaient la résiliation. Les sommes qui auraient déjà été versées par l'abonné restent entièrement acquises à CUSTOS. Par ailleurs, dès la fin effective du contrat, l'Abonné ou ses ayants droit s'engagent à remettre le Matériel à CUSTOS et à en supporter les frais de remise en état s'il est endommagé de son fait. En cas de perte ou de détérioration du Matériel, l'Abonné ou ses ayants droit s'engagent à supporter les frais de remplacement ou de réparation (fournitures + main-d'œuvre). Toute perte d'un (des) déclencheur(s) lui sera facturée.

Le forfait d'accès versé à l'ouverture du contrat ne constitue pas une caution et n'est donc pas remboursable à la restitution du matériel.

Le présent contrat ne peut être suspendu temporairement du fait de l'Abonné quelle qu'en soit la cause (hospitalisation, cure médicale, vacances, absence du domicile...).

Art. 9 - Révision tarifaire

CUSTOS se réserve le droit, si la situation économique l'exige, de pratiquer une réévaluation du montant de l'abonnement en fonction de l'indice Psdt (Prix et Services divers « Téléphone »). Les abonnés seront avertis 3 mois avant l'entrée en vigueur du nouveau tarif de sorte que s'ils le souhaitent ils pourront résilier leur abonnement dans les conditions prévues à l'Art. 8.



Acteur du secteur de l'économie sociale et solidaire, CUSTOS est reconnu pour son utilité sociale et bénéficie de l'agrément Services à la Personne (SAP) N° 353 585 458, 20/02/08.



Renseignements au
02 99 54 48 48*
Agence Aquitaine (Pessac)
05 57 26 89 16*

*Prix d'un appel local



CUSTOS
146 E, route de Lorient – CS 93931
35039 RENNES cedex
www.custos.fr custos@scutum.fr

Agence Aquitaine
193, avenue du Général Leclerc – 33600 Pessac
Agence Languedoc-Roussillon
5 bis, rue Lo Pou Del Gel – 66450 Pollestre

SAS au capital de 182 938,92 €
353 585 458 RCS Rennes
APE 8020 Z
N° TVA FR 82 353 585 458

Conditions Générales d'Abonnement CUSTOS

Art. 10 – Données personnelles fournies par l'abonné

CUSTOS informe l'Abonné qui l'accepte que toutes les informations nominatives attachées au contrat et nécessaires à son exécution sont destinées à être saisies informatiquement et sont donc protégées par les dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés qui prévoient notamment un droit d'accès et de rectification en cas d'erreur au profit de l'Abonné. En outre, l'Abonné donne d'ores et déjà son accord exprès à CUSTOS afin que celle-ci dans le but d'assurer la qualité du service et le suivi du contrat, procède à l'enregistrement et au contrôle des communications téléphoniques échangées entre le CUSTOS et l'Abonné, notamment celles relatives au déclenchement et à la gestion des alarmes conformément à la réglementation en vigueur. L'Abonné donne également son accord exprès pour que ces conversations soient conservées par CUSTOS dans le cadre d'éventuelles procédures ou réclamations, tout en veillant au respect de la vie privée de l'Abonné. À tout moment, l'Abonné peut exercer son droit individuel d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition sur le traitement des données à caractère personnel le concernant, auprès de CUSTOS en envoyant un courrier postal, au service client de cette dernière, à l'adresse reprise à l'article 1. L'Abonné devra fournir à CUSTOS ses noms, prénoms, ainsi qu'une copie de sa carte d'identité. Pour toutes questions sur ces points : CUSTOS a également désigné un Data Protection Officer (DPO) accessible par une adresse courriel unique : dpo@scutum.fr. Dans le cadre de son activité commerciale, CUSTOS est amené à traiter des informations personnelles concernant l'Abonné (en qualité de responsable de traitement) conformément au Règlement Général sur la Protection des Données n° 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnelles et à la libre circulation de ces données (dit « RGPD »). Les données à caractère personnel recueillies pourront faire l'objet d'un traitement informatisé à des fins de gestion administrative, de prospection commerciale et de gestion de la relation client.

L'Abonné et ses éventuels représentants acceptent la communication, dans le cadre légal et réglementaire, des informations recueillies, aux autorités judiciaires et administratives habilitées et notamment l'enregistrement des incidents de paiement dans les fichiers gérés par la Banque de France. L'Abonné et ses éventuels représentants acceptent que CUSTOS partage éventuellement ces données et leurs mises à jour, avec ses fournisseurs, prescripteurs et/ou sous-traitants à des fins commerciales, de prospection ou de gestion de la relation client. Le locataire et ses éventuels représentants acceptent de recevoir par internet, SMS, ou tout autre média, des courriers de prospection commerciale. La liste des entités susceptibles de bénéficier des communications d'informations sera transmise sur simple demande adressée à CUSTOS. Les données sont conservées et traitées pour la durée légale et/ou nécessaire à la réalisation de la finalité poursuivie et au maximum pour une durée correspondant à la durée de la relation contractuelle ou de la relation d'affaires, augmentée des délais nécessaires à la liquidation et à la consolidation des droits, des durées de prescription et d'épuisement des voies de recours.

L'Abonné peut en cas de contestation former une réclamation auprès de la CNIL dont les coordonnées figurent à l'adresse internet <http://www.cnil.fr>.

En application de l'article L.223-2 du Code de la consommation, il est rappelé à l'Abonné son droit de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Art 11 – Confidentialité, durée de conservation et autorisation d'enregistrement

Conformément à la réglementation en vigueur, l'Abonné est informé et accepte que CUSTOS enregistre et conserve les enregistrements vidéo (30 jours max), téléphoniques (60 jours max), et les informations sur support papier ou informatique (3 mois minimum). Les enregistrements de vidéosurveillance seront enregistrés sur un hébergement cloud dont seul CUSTOS a accès et ces données sont hébergées pour un délai de 30 jours maximum. CUSTOS s'engage à respecter la confidentialité des informations et s'engage à ne jamais divulguer d'informations confidentielles en dehors des cas visés par les présentes.

Art. 12 - Protection du consommateur

Droit de rétractation : L'Abonné a le droit de se rétracter du contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours. Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour où l'Abonné signe le Contrat. Pour exercer le droit de rétractation, l'Abonné doit notifier CUSTOS à l'adresse reprise à l'article 1 sa décision de rétractation du contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). L'Abonné peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. L'Abonné peut également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté par courriel à l'adresse : custos@scutum.fr. Si l'Abonné utilise cette option, CUSTOS enverra à l'Abonné sans délai un accusé de réception de rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel). Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que l'Abonné transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effet de la rétractation : En cas de rétractation de la part de l'Abonné du contrat, CUSTOS remboursera tous les paiements reçus de l'Abonné, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que l'Abonné a choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par CUSTOS) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où CUSTOS est informé de la décision de l'Abonné de rétractation du contrat. CUSTOS procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que l'Abonné aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si l'Abonné convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour l'Abonné. CUSTOS peut différer le remboursement jusqu'à ce que CUSTOS ait reçu le Matériel ou jusqu'à ce que l'Abonné ait fourni une preuve d'expédition du Matériel, la date retenue étant celle du premier de ces faits. L'Abonné devra renvoyer ou rendre le Matériel, à une adresse que CUSTOS lui communiquera sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que l'Abonné ait communiqué sa décision de rétractation du contrat. Ce délai est réputé respecté si l'Abonné renvoie le Matériel avant l'expiration du délai de quatorze jours. L'Abonné devra prendre en charge les frais directs de renvoi du Matériel. La responsabilité de l'Abonné n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du Matériel résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce Matériel.

Art. 13 – Droit applicable et litige

L'interprétation et l'exécution du contrat seront soumises exclusivement à la loi française. En cas de litige survenant entre les parties au sujet de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation du contrat, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable. L'Abonné devra formuler sa réclamation par lettre recommandée avec accusé réception à CUSTOS. Il aura aussi la faculté de recourir à une procédure de médiation conventionnelle. Pour saisir le médiateur, l'Abonné devra formuler sa demande :

- Soit par écrit à : Madame Eliane SIMON, médiateur. Sas Médiation Solution, 222 chemin de la bergerie 01800 Saint-Jean-de-Niost. Tél. 04 82 53 93 06.

- Soit par courriel à : contact@sasmediationsolution-conso.fr

- Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,

- Le nom et l'adresse du professionnel concerné,

- Le numéro de la convention : CS000735/2001

- Un exposé succinct des faits,

- La copie de la demande préalable adressée au professionnel

A défaut de règlement amiable, de convention expresse, le litige sera porté devant les tribunaux français compétents.

Si vous annulez votre commande, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-dessous

Bon de rétractation

Extraits du Code de la consommation, articles L. 121-23 à L. 121-26

Conditions :

- compléter et signer ce formulaire
- l'envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception
- utiliser l'adresse figurant au dos
- l'expédier au plus tard le quatorzième jour à partir de la commande ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

Je soussigné déclare annuler la commande ci-après :

- nature du bien ou du service commandé : _____

- date de la commande : _____

- nom du Client : _____

- adresse du Client : _____

Signature du Client : _____