

# Conditions Générales d'abonnement Au Fil de l'Ecoute

## **Article 1 : Champ d'application**

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute souscription d'abonnement, qu'il soit passé sur le site internet [www.aufildelecouste.fr](http://www.aufildelecouste.fr) ou par téléphone, et définissent d'une part, le cadre dans lequel la prestation va s'exécuter et précisent d'autre part, les droits et les obligations du Prestataire (terme désignant la société Receptel) et de l'Abonné (terme désignant toutes personnes ayant souscrit un contrat d'abonnement).

L'Abonné dispose de la faculté de sauvegarder et d'imprimer les présentes Conditions Générales.

## **Article 2 : Souscription du contrat d'abonnement**

### **2.1 Souscription par le site internet**

Tout contrat d'abonnement passé par le site internet [www.aufildelecouste.fr](http://www.aufildelecouste.fr) fera l'objet d'une signature par « double clic ».

Le « double clic », associé à la procédure d'identification, d'authentification, de non répudiation et à la protection de l'intégrité des messages constitue une signature électronique, conformément aux dispositions de l'article 1367 du Code Civil.

Cette signature électronique a valeur entre le Prestataire et l'Abonné au même titre qu'une signature manuscrite.

Les informations contractuelles feront l'objet d'une confirmation par voie d'e-mail à l'adresse indiquée par l'Abonné lors de la souscription au contrat d'abonnement.

### **2.2 Souscription par téléphone**

Tout contrat d'abonnement passé par téléphone à l'initiative de l'Abonné sera considéré comme conclu dès lors que l'Abonné fournit au Prestataire son numéro de carte bancaire et que le paiement est validé.

Les informations contractuelles feront l'objet d'une confirmation par voie d'e-mail à l'adresse indiquée par l'Abonné lors de la souscription au contrat d'abonnement.

Lorsque l'Abonné conclut un contrat d'abonnement suite à un appel du Prestataire (démarchage téléphonique), un accord écrit de l'Abonné devra alors être donné pour valider ledit contrat.

A cet effet, le Prestataire enverra à l'Abonné, par tout moyen (notamment email ou courrier), une confirmation écrite de l'offre qui lui a été faite.

L'accord écrit de l'Abonné sur les termes de l'offre se fera alors par voie électronique ou par envoi de l'offre signée par courrier.

### **2.3 Dispositions communes**

Toute souscription d'un contrat d'abonnement par l'Abonné, par le site internet ou par téléphone, constitue une acceptation irrévocable des présentes Conditions Générales, que celui-ci :

- déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance avant la souscription ;
- renonce à quelque titre, quelque moment et sous quelque forme que ce soit, à se prévaloir de dispositions contraires ou dérogeant aux présentes Conditions Générales ou de dispositions non expressément précisées aux présentes.

### **Article 3 : Preuve de la transaction**

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du Prestataire dans des conditions raisonnables de sécurité, sont considérés comme les preuves des communications, des abonnements et des paiements intervenus entre les parties, conformément à l'article 1366 du Code Civil.

L'archivage des contrats d'abonnement et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

### **Article 4 : Prestations fournies par la société RECEPTEL**

#### **4.1 Formules d'abonnement**

Le Prestataire propose deux formules d'abonnement, dépendant du nombre d'appel hebdomadaire passé à l'Abonné :

- la formule standard comprend un appel par semaine par un accompagnateur,
- la formule premium comprend deux appels par semaine par un accompagnateur.

Les conversations téléphoniques ont une durée d'environ 15 minutes et se feront suivant les jours et heures définies par l'Abonné lors de la souscription de l'abonnement, validés par le Prestataire.

L'Abonné a la possibilité de changer à tout moment de formule d'abonnement choisie ; la modification se fera conformément aux dispositions de l'article 7 des présentes.

L'Abonné pourra souscrire un abonnement pour le compte d'un tiers et déclare à ce titre avoir obtenu préalablement son accord. Le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable dans le cas où le tiers ne souhaite pas la mise en place des services objets de l'abonnement.

#### **4.2 Engagements du Prestataire**

##### *4.2.1 – Equipe bienveillante*

Dans le cadre de la mise en place de sa prestation d'appels téléphoniques, aux conditions ci-dessus définies, le Prestataire s'engage à mettre à disposition de l'Abonné un accompagnateur qualifié dans l'accompagnement de personnes âgées et ayant une longue expérience en matière de contact humain et d'écoute, régulièrement formé et accompagné par des experts dans la relation avec les personnes âgées.

Il sera attribué, dans la mesure du possible, un accompagnateur unique à l'Abonné, permettant ainsi d'entretenir des conversations chaleureuses et bienveillantes. Toutefois, le Prestataire se réserve le droit, de manière exceptionnelle, d'attribuer temporairement un accompagnateur différent, sauf cas de force majeure rendant le changement définitif, ce que l'Abonné accepte expressément.

Dans le cas où un changement définitif d'accompagnateur serait souhaité par l'Abonné, celui-ci devra en faire la demande, sans justification, auprès du Prestataire.

##### *4.2.2 – Appels au bénéficiaire*

Le Prestataire s'engage à réaliser le nombre d'appels convenu au contrat selon les modalités prévues (jour, date et heures définis). En cas d'absence du Bénéficiaire aux dates et heures définies, le Prestataire s'engage à renouveler ses appels dans la limite de 3 appels le jour même ou le lendemain. Le défaut de réponse dans les limites ainsi convenues sera considéré comme entrant dans la prestation et ne pourra donner lieu à modification du prix.

#### *4.2.3 – Confidentialité*

Le Prestataire s'engage à la confidentialité la plus totale, s'interdisant de divulguer quelque information ou conversation que ce soit, obtenue lors des conversations téléphoniques réalisées avec le bénéficiaire des services (Abonné ou tiers).

Il s'engage, en outre, à faire respecter la présente obligation de confidentialité par les membres de son personnel concernés, dont il se porte fort vis-à-vis des bénéficiaires des services.

Aussi, dans le cas où un abonnement serait souscrit pour le compte d'un tiers, le Prestataire s'engage à ne pas révéler la teneur des conversations réalisées ; seule l'information relative à l'humeur générale pourra être transmise.

#### *4.2.4 – Compte-rendu hebdomadaire*

Dans le cas où l'abonnement serait souscrit pour le compte d'un tiers, un compte-rendu après chaque appel pourra être communiqué à l'Abonné par email, sans frais supplémentaire.

Au regard de l'obligation de confidentialité définie à l'article 4.2.3 ci-dessus, le compte-rendu ne pourra porter que sur l'humeur générale de la personne pour lequel l'Abonné a souhaité souscrire le contrat. En aucune manière, le Prestataire n'informerait l'Abonné de la teneur exacte des conversations.

#### *4.2.5 – Prévenir la famille*

Dans le cas où, lors des échanges téléphoniques avec le bénéficiaire des services, le Prestataire se rend compte que celui-ci fait face à des difficultés telles que pouvant porter préjudice à son état santé (idées noires, dépression, non réponse aux appels de l'accompagnateur...), il s'engage à prévenir le proche du bénéficiaire renseigné lors de la souscription de l'abonnement. De même, le Prestataire s'engage à avertir le proche renseigné s'il ne parvient pas à joindre le Bénéficiaire.

Dans le cas où le Prestataire estimerait que le risque de préjudice est évalué comme suffisamment grave ou urgent, il contactera dès lors les services spécialisés adéquats.

#### *4.2.6 – Service Français*

Le Prestataire déclare que le service proposé est basé en France, à Besançon (Franche-Comté) et que les accompagnateurs sont recrutés localement.

Une charte d'engagement du Prestataire est disponible sur son site internet.

### **Article 5 : Engagements de l'Abonné**

L'Abonné déclare être pleinement capable de contracter et accepter pleinement et sans réserve l'intégralité des présentes Conditions Générales.

Il déclare l'exactitude des informations données lors de la souscription à l'abonnement.

Dans le cas où l'abonnement serait souscrit pour le compte d'un tiers, l'Abonné déclare avoir obtenu son consentement préalable pour la mise en œuvre de la prestation du Prestataire.

L'Abonné reconnaît que son abonnement l'engage à un paiement mensuel obligatoire défini lors de la souscription. Dès lors, sauf désabonnement de sa part dans les conditions prévues à l'article 11.1, l'Abonné se verra prélever la somme spécifiée lors de la souscription, dans les conditions ci-après définies aux articles 7 et 8 des présentes.

Enfin, l'Abonné déclare, pour son compte ou celui du tiers pour lequel l'abonnement est souscrit, se rendre disponible aux jours et heures prévues lors de la souscription de son abonnement, pour

échanger avec son accompagnateur. Dans le cas contraire, l'Abonné ne pourra tenir le Prestataire responsable de la non réalisation de sa prestation et le Prestataire n'aura aucunement l'obligation de définir une nouvelle date et heure avec l'Abonné, ni même de revoir en conséquence le montant de sa tarification.

L'Abonné s'engage à prévenir le Prestataire de toute absence du Bénéficiaire les jours et heures convenus des appels.

### **Article 6 : Suspension de l'abonnement**

L'Abonné aura la possibilité de suspendre son abonnement, sans frais, pour une durée maximale de 5 semaines, consécutives ou non, sur une période de 12 mois.

Pour ce faire, il devra en informer le Prestataire, par l'intermédiaire du service client, au moins un mois avant la date de suspension souhaitée.

### **Article 7 : Tarifs**

Le tarif applicable est celui indiqué sur le récapitulatif de l'abonnement, qui dépend de la formule choisie. Il est indiqué en euros (€) toutes taxes comprises.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment ses conditions tarifaires, qui seront applicables à tous les contrats et notamment ceux en cours d'exécution. Le Prestataire en informera dès lors l'Abonné un mois avant sa prise d'effet. L'Abonné pourra dès lors mettre fin à son contrat dans les conditions de l'article 11.1 des présentes.

Il est rappelé que l'Abonné peut choisir de changer de formule d'abonnement à tout moment. Ces modifications sont facturées conformément aux tarifs en vigueur au jour de la demande. Ces changements prennent effet à compter du mois suivant la demande, sauf précision contraire donnée par l'Abonné lors de la modification.

### **Article 8 : Facturation et paiement**

Tout paiement du 1<sup>er</sup> mois se fait lors de la signature du contrat d'abonnement, définie à l'article 2 des présentes, puis par prélèvement mensuel jusqu'à ce que l'une des parties décide de mettre fin à l'abonnement.

Une facture électronique sera alors envoyée à l'Abonné tous les mois, ce dernier disposant à tout moment de la faculté d'obtenir une facture papier sur simple demande.

L'Abonné garantit au Prestataire qu'il est pleinement autorisé à utiliser la carte de paiement pour la passation du contrat d'abonnement et qu'il donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts en résultant.

Dès lors, le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable de tout usage frauduleux du moyen de paiement utilisé.

Les données bancaires sont conservées par le Prestataire pendant la durée de l'abonnement.

En cas de retard de paiement, il sera appliqué de plein droit, après relance restée infructueuse sous 7 jours, une pénalité de retard égale à trois fois le taux de l'intérêt légal.

### **Article 9 : Délai de rétractation**

Pour toute souscription d'un contrat d'abonnement sur le site internet du Prestataire ou par téléphone, l'Abonné dispose d'un délai pour se rétracter de 14 jours à compter du jour de la souscription, conformément aux dispositions de l'article L.121-21 du Code de la Consommation. Le Prestataire

rappelle que ce droit de rétractation a été signalé à l'Abonné préalablement à la conclusion du contrat d'abonnement, ce que ce dernier reconnaît expressément.  
Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, l'Abonné devra faire connaître sa volonté au Prestataire, sans en avoir à en justifier la raison, suivant le formulaire disponible sur le site internet de ce dernier. Le Prestataire délivrera dès réception un accusé de réception de la rétractation.

Dans le cas où l'Abonné aurait expressément souhaité que l'abonnement débute avant la fin du délai de rétractation susvisé, le Prestataire aura alors la possibilité de lui facturer le montant correspondant aux services déjà fournis jusqu'à l'exercice de son droit de rétractation.

## **Article 10 : Prise d'effet du contrat et durée**

Le contrat d'abonnement est réputé conclu et prend effet dès sa signature, conformément aux dispositions de l'article 2 des présentes.

Toutefois, et sauf demande expresse de l'Abonné, le Prestataire commencera la réalisation de sa prestation à compter de la fin du délai de rétractation, indiqué à l'article 9 ci-dessus.

Le contrat d'abonnement est conclu pour une durée déterminée d'un mois, tacitement reconduit pour des périodes identiques, sauf résiliation par l'une ou l'autre des parties prévue à l'article 11 ci-dessous. Cependant, il est expressément accepté par l'Abonné que tout mois commencé sera dû en totalité.

## **Article 11 : Résiliation**

### **11.1 Résiliation à l'initiative de l'Abonné**

Outre les cas spécifiques mentionnés aux articles 1 et 7 des présentes, l'Abonné peut mettre un terme à son abonnement à tout moment en informant le Prestataire par tout moyen notamment par email ou par courrier, sous réserve d'en avoir eu bonne confirmation de quelque manière que ce soit par le Prestataire, au moins 15 jours avant la date de résiliation souhaitée.

### **11.3 Résiliation à l'initiative du Prestataire**

Le Prestataire pourra mettre un terme au contrat de l'Abonné, sans indemnité et de plein droit, pour tout manquement à l'une quelconque de ses obligations, et notamment en cas de non paiement par ce dernier de l'une des échéances de son abonnement.

Dans ce cas, l'Abonné sera redevable d'une indemnité forfaitaire pour palier au préjudice subi par le Prestataire, évalué à 2 mois d'abonnement, en sus des pénalités de retard applicables, telles que définies à l'article 8 ci-dessus.

## **Article 12 : Limitation de responsabilité du Prestataire**

Le Prestataire a une obligation de moyen vis-à-vis de l'Abonné.

Il ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat due à la survenance d'un événement constitutif d'un cas de force majeure, entendu comme tout fait ou circonstance irrésistible, extérieur et imprévisible.

Sont notamment considérés comme étant constitutifs d'un cas de force majeure, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou les difficultés propres aux réseaux de télécommunication.

Il ne pourra pas non plus être tenu pour responsable, comme indiqué aux articles 4.1 et 5, de la non réalisation de sa prestation du fait de l'Abonné ou du tiers.

### **Article 13 : Autonomie de dispositions**

Dans le cas où l'une quelconque des clauses des présentes conditions serait nulle ou ne pourrait être exécutée, notamment en raison d'une règle juridique existante ou nouvelle, ladite clause serait privée de toute incidence sur la validité et/ou l'exécution des autres clauses des présentes conditions.

### **Article 14 : Protection des données personnelles**

Toutes les données confiées par l'Abonné le sont uniquement aux fins de pouvoir traiter son abonnement. Elles font l'objet d'un traitement informatique et le Prestataire est à ce titre enregistré auprès de la CNIL sous le numéro 1598671.

En vertu de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'Abonné dispose auprès du Prestataire d'un droit de rectification, de consultation, de modification et de suppression des données communiquées.

Ce droit peut être exercé auprès du service client.

### **Article 15 : Service Client**

Pour toute information ou question, le service client est accessible :

- par téléphone, du lundi au vendredi, de 9h à 17h au 03 81 41 79 90
- par email : [contact@aufildelecouste.fr](mailto:contact@aufildelecouste.fr)

### **Article 16 : Loi applicable et litiges**

Les présentes conditions générales sont soumises à la loi française. Il en est ainsi pour les règles de fonds comme pour les règles de forme.

En cas de litige ou de réclamation, l'Abonné s'adressera en priorité au Prestataire pour obtenir une solution amiable. L'Abonné 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 (C. consom. art. L 534-7).

Tout litige relatif à l'exécution ou l'interprétation des présentes Conditions Générales sera soumis au tribunal compétent selon la nature du litige de la ville de Besançon.