

# Contrat de Téléassistance

## Dispositions générales

### **Article 1 : OBJET**

Les présentes dispositions générales du contrat de téléassistance conclu entre Vitaris et le Souscripteur ont pour objet de préciser les obligations réciproques de Vitaris, du Souscripteur et du (des) Bénéficiaire(s) désigné(s) dans le Bulletin de souscription et la Fiche de renseignements. Il faut entendre par téléassistance, la fourniture d'un service d'écoute et d'assistance 24h sur 24, 7 jours sur 7, par un centre de réception d'appels au moyen d'un terminal de téléassistance placé au domicile d'un bénéficiaire.. Les informations d'alarme émises par le terminal peuvent être acheminées soit par le réseau téléphonique commuté, la téléphonie par internet ou par le réseau GSM, GPRS. Le terminal de téléassistance est muni d'un bouton d'appel et d'un émetteur radio portatif qui permettent d'alerter un centre de réception des appels (ou centre de téléassistance) par une simple pression. Selon la formule d'abonnement choisie par le Souscripteur, des équipements complémentaires peuvent être fournis (capteurs techniques, déclencheurs spécifiques) et des prestations spécifiques peuvent être souscrites

### **ARTICLE 2 : DEFINITIONS**

**Bénéficiaire(s) :** La (les) personne(s) physique(s) résidant en France bénéficiant du service de téléassistance. Il peut s'agir du Souscripteur ou d'un tiers désigné par lui.

**Centre de téléassistance :** Centre de réception et de traitement des appels de téléassistance situé sur le territoire français qui fonctionne 24 h sur 24, 7 j sur 7 et dispose de personnel spécialement formé à l'écoute des personnes âgées et personnes handicapées. Vitaris dispose d'un centre principal et d'un centre de secours qui prend le relais en cas de défaillance.

**Détenteur(s) des clés :** Personne(s) physique(s) connue du bénéficiaire et résidant à proximité de son domicile qui dispose des moyens d'accès permettant de pénétrer sans effraction au domicile de celui-ci à la demande de Vitaris. Les Détenteurs de clés, désignés par le Souscripteur doivent accepter d'intervenir 24h sur 24, 7 jours sur 7 chez le bénéficiaire en cas de demande de Vitaris. Toute modification relative aux Détenteurs des clés (identités, coordonnées) doit être signalée sans délai à Vitaris.

**Domicile :** Est considéré comme Domicile le lieu principal et habituel d'habitation figurant sur la fiche de renseignements annexée au bulletin de souscription.

**Fiche de renseignements :** Fiche d'identification du (des) Bénéficiaire(s), devant être renseignée par le(s) Bénéficiaire(s) et le Souscripteur au début du contrat au format électronique ou papier.

**Informations d'alarme :** Toute information transmise par le matériel de téléassistance vers le Centre de téléassistance à la suite d'un déclenchement initié par le Bénéficiaire ou d'une alarme générée automatiquement par le matériel de téléassistance.

**Souscripteur :** Personne physique ou morale signataire du contrat de téléassistance, pour son compte en qualité de Bénéficiaire, ou pour le compte d'un tiers qu'elle désigne comme Bénéficiaire avec son consentement.

**Vitaris :** Prestataire de téléassistance qui fournit l'ensemble du service : la mise à disposition du matériel, l'exploitation du Centre de téléassistance, la maintenance du matériel. Vitaris est une S.A.S. au capital de 1.937.506 €, dont le siège social est situé 90A allée Hubert Curien – 71200 Le Creusot. RCS Chalon-sur-Saône n°343 431 615.

### **ARTICLE 3 : MISSIONS ET OBLIGATIONS DE VITARIS**

La prestation de téléassistance comprend :

- la réception, l'enregistrement et la gestion des informations d'alarme émises par le terminal de téléassistance selon la procédure convenue 24 h sur 24 et 7 jours sur 7
- la gestion d'un test automatique hebdomadaire de vérification de la réception des informations d'alarme par le Centre de téléassistance. Vitaris s'engage à rappeler le Bénéficiaire en cas de non réception du test dans un délai de 2 jours ouvrés pour une confirmation éventuelle du défaut

Vitaris devra mettre à disposition du Bénéficiaire les moyens techniques et le personnel nécessaires à l'accomplissement de la mission définie ci-dessus.

Le protocole de gestion des appels est le suivant :

- Vitaris identifie l'origine de l'appel et engage un dialogue avec le Bénéficiaire.
- Selon la nature de l'appel et du besoin exprimé par le Bénéficiaire, Vitaris appelle au moins une personne référente détentrice des clés mentionnée sur la fiche de renseignements. Si la situation l'exige, Vitaris fait appel aux services d'urgence.
- En cas d'absence de réponse du Bénéficiaire et des personnes référentes, l'appel est assimilé à une demande de secours.
- Vitaris répond également à toute demande de réconfort, expression d'un besoin de communiquer et demande de soutien psychologique.

### **ARTICLE 4 : OBLIGATIONS DU BENEFICIAIRE**

Le Bénéficiaire s'engage :

- à mettre à disposition de Vitaris l'utilisation d'une ligne téléphonique non restreinte pour l'acheminement des Informations d'alarme émises par le terminal vers le Centre de téléassistance. Le coût des communications téléphoniques générées par le terminal de téléassistance est supporté par le Bénéficiaire et fait l'objet d'une facturation par l'opérateur téléphonique. Le terminal émet ses appels vers des numéros nationaux de type « Azur » (à titre d'information, au 1er janvier 2015 le coût des communications liées aux tests hebdomadaires automatiques est de l'ordre de 0,35€ TTC par mois)
- à faire établir les raccordements électriques et téléphoniques nécessaires au bon fonctionnement du terminal et à ne pas modifier les raccordements existants sans en avoir informé Vitaris et avoir procédé à des essais
- à fournir les informations et moyens nécessaires à Vitaris pour qu'elle puisse remplir sa mission, en lui communiquant notamment toute modification des consignes particulières par courrier postal ou électronique
- à faciliter l'accès de son domicile en cas de besoin, aux personnes et organismes qui interviennent à la demande de Vitaris suite à la réception d'un appel de téléassistance et à renoncer par avance à exercer des poursuites en réparation des dommages qui auraient pu être causés à la suite d'une telle intervention
- à respecter les consignes d'utilisation du terminal de téléassistance et notamment à effectuer un essai mensuel de la télécommande
- à informer Vitaris de toute absence de son domicile d'une durée supérieure à 24 heures et de toute coupure de l'alimentation électrique ou téléphonique de son domicile.
- à restituer au terme du contrat, l'ensemble du matériel mis à disposition par Vitaris, en état de fonctionnement

En absence de réseau téléphonique commuté, le Bénéficiaire reconnaît avoir été informé que toute défaillance du modem ADSL (défaut technique, coupure électrique...), défaillance du fournisseur d'accès à Internet ou indisponibilité du réseau GSM (dans le cas d'une téléassistance utilisant ce réseau en l'absence de ligne téléphonique fixe) auraient pour effet d'empêcher la transmission des Informations d'alarme vers le Centre de téléassistance. Le Bénéficiaire doit aviser Vitaris de tout changement d'opérateur ou modification d'abonnement téléphonique.

Le Bénéficiaire reconnaît avoir été informé que toutes les conversations téléphoniques échangées avec le Centre de téléassistance font l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité du service et que ces conversations seront conservées pendant deux mois à compter de leur enregistrement.

#### **ARTICLE 5 : MATERIEL DE TELEASSISTANCE**

La mise à disposition par Vitaris d'un terminal de téléassistance au domicile du Bénéficiaire est nécessaire pour pouvoir bénéficier du service de téléassistance. Vitaris assure la garantie et la maintenance du matériel qui lui appartient, dans des conditions normales d'utilisation pendant toute la durée du contrat. En cas de panne empêchant la réception des appels, une intervention de maintenance sera effectuée dans un délai de 24 h, à partir du moment où Vitaris est informé de l'incident. Au terme du contrat, le terminal de téléassistance et les périphériques seront récupérés par Vitaris ou déposés au CCAS, CIAS ou Mairie partenaire du Conseil départemental. Le contrat de téléassistance ne prendra fin qu'après restitution à Vitaris du matériel en état de fonctionnement et de propreté. En cas de non-respect de ces obligations, Vitaris pourrait être conduit à facturer des frais de remise en état ou de remplacement du matériel (à titre d'information au 1er janvier 2015, la valeur de remplacement d'un terminal s'élève à 170 € TTC). En cas de demande de changement de déclencheur ou périphérique, pour des motifs autres qu'une panne ou un défaut avéré du matériel, Vitaris se réserve le droit de facturer le Souscripteur au tarif en vigueur après envoi et acceptation d'un devis.

#### **ARTICLE 6 : RESPONSABILITE DE VITARIS**

Vitaris est responsable de la bonne exécution des prestations décrites aux présentes dispositions générales et s'engage à mettre tous les moyens nécessaires pour exécuter sa prestation de téléassistance dans les conditions définies aux présentes. Vitaris ne peut en aucun cas se substituer ni aux Détenteurs des clés, ni aux services de secours. La responsabilité de Vitaris ne peut en aucun cas être recherchée pour :

- défaillance ou panne des réseaux de télécommunications
- défaut de fonctionnement du terminal de téléassistance dû à une mauvaise utilisation, une dégradation volontaire, une panne à la suite d'événements naturels (foudre, orage électrique)
- cas de force majeure : grèves, émeutes, inondations, incendie, coupures intempestives d'électricité
- indisponibilité non signalée préalablement d'une personne référente ou refus d'intervenir après notre sollicitation

Si le terminal de téléassistance utilise le réseau GSM pour la transmission des Informations d'alarme, Vitaris ne peut être tenu responsable en cas d'indisponibilité du réseau ou si le bénéficiaire se situe dans une zone géographique non couverte ou dans une zone d'ombre à l'intérieur de la zone géographique couverte.

#### **ARTICLE 7 : PRISE D'EFFET-DUREE**

Le présent contrat est conclu pour une période d'une année. Il est reconduit tacitement pour une période égale sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, un mois avant sa date anniversaire, par courrier recommandé avec accusé de réception. La date d'effet du contrat est fixée au jour et à l'heure de mise en service du terminal de téléassistance au domicile de l'abonné, sous réserve que Vitaris soit en possession des coordonnées des personnes à prévenir, détentrices des clés.

#### **ARTICLE 8 : RESILIATION**

Le contrat sera résilié de plein droit en cas de décès du (ou des) Bénéficiaire(s). Il pourra être résilié à tout moment avant son terme à l'initiative du Souscripteur. Vitaris devra être avisé par lettre recommandée de la demande de résiliation avant le terme du contrat, avec mention du motif.

#### **ARTICLE 9 : REMUNERATION DE VITARIS**

Le Souscripteur s'engage à verser à Vitaris par prélèvement SEPA ou chèque bancaire le montant de la redevance mensuelle qui s'élève à 6,11€ ttc au 01/09/2015 (avant intervention éventuelle du CCAS). L'abonnement est facturé à compter de la date de mise en service du matériel au domicile du (des) Bénéficiaire(s). Quelle que soit la date de résiliation, le dernier mois d'abonnement est facturé dans son intégralité. Dans le cadre du marché public n° 14-1356-1-01 signé entre Vitaris et le Conseil départemental de l'Essonne, le prix de la prestation est révisable chaque année selon une formule prenant en compte l'évolution de l'indice SYNTEC (coût de la main d'œuvre des prestations intellectuelles).

En cas de désaccord sur le nouveau tarif, le Souscripteur dispose d'un délai d'un mois à compter de la réception du courrier d'information pour notifier son refus. Le courrier de refus par recommandée avec accusé de réception, vaut résiliation du contrat.

Il est convenu qu'en cas de défaut de paiement d'une prime venant à échéance, Vitaris pourra mettre en demeure le Souscripteur de régler la prime correspondante et prendre l'initiative de suspendre ses services à effet immédiat en cas de non paiement dans les trente jours suivant cette mise en demeure. En cas de révision ou de suppression de la prise en charge au cours du contrat par un tiers payant identifié par les présentes, le Souscripteur restera tenu au règlement intégral du montant de l'abonnement. Les prestations supplémentaires non prévues au contrat feront l'objet d'une facturation au tarif en vigueur au moment de leur réalisation après présentation et acceptation d'un devis.

#### **Article 10 : FACULTE DE RETRACTATION**

Le Souscripteur dispose d'un droit de rétractation régi par les articles L121-21 et suivants du code de la consommation. Ce droit de rétractation s'exerce au moyen du formulaire de rétractation joint.

#### **Article 11 : INFORMATIQUE ET LIBERTES**

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en août 2004, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au Souscripteur et au Bénéficiaire sont nécessaires à la réalisation des prestations de téléassistance et réservées à ce seul usage. Les destinataires de ces données sont Vitaris et les référents autorisés. Le Souscripteur et le(s) Bénéficiaire(s), conformément aux réglementations nationale et européenne en vigueur, bénéficient d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition s'agissant des informations les concernant. Ce droit peut être exercé pendant toute la durée du contrat par courrier recommandé avec accusé de réception au siège de la société Vitaris, à l'attention de Monsieur le correspondant CNIL.

#### **ARTICLE 12 : DECLARATION SIMPLE SERVICES A LA PERSONNE-AVANTAGE FISCAL**

Vitaris a déclaré ses activités de services à la personne auprès de la Préfecture de Saône et Loire en tant qu'activités qui « concourent directement ou exclusivement à coordonner ou délivrer les services à la personne : services de téléassistance » Un récépissé lui a été délivré le 24 novembre 2012 sous le numéro SAP 2012/343431615. Cette déclaration d'activité peut ouvrir droit à un avantage fiscal, sous certaines conditions, si les dispositions en vigueur le permettent. Vitaris adresse alors annuellement au souscripteur une attestation fiscale avant le 31 janvier de l'année N+1 afin qu'il puisse bénéficier des avantages fiscaux au titre de l'année N pour les sommes éligibles à ces avantages.

#### **ARTICLE 13 : CONTESTATIONS**

Le présent contrat est soumis au droit français. Tout litige pouvant survenir du fait de l'application des présentes dispositions générales et qui ne pourraient être réglées à l'amiable sera soumis aux tribunaux compétents. Le Souscripteur et le(s) Bénéficiaire(s) sont informés qu'ils peuvent recourir à une médiation conventionnelle notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou à tout autre mode de règlement des différends (conciliation par exemple) en cas de contestation.