

CONTRAT DE TÉLÉASSISTANCE

N° :

Origine du contrat :

cadre réservé à VITARIS

Date d'effet :

Conseiller :

Le présent contrat est conclu entre :

La Société Vitaris

et le Souscripteur : (personne ou organisme qui recevra la facture et réglera l'abonnement)

NOM, prénom ou raison sociale :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Personne à contacter : Tél. :

Tarif :

- ABONNEMENT TÉLÉASSISTANCE (terminal +1 émetteur portatif)

MONTANT MENSUEL H.T. T.T.C.

- PÉRIPHÉRIQUE SUPPLÉMENTAIRE

☐ DÉTECTEUR DE CHUTE :

☐ DÉTECTEUR DE FUMÉE :

☐ AUTRE(S) :

- MONTANT A RÉGLER PAR CHÈQUE A LA SIGNATURE DU CONTRAT

☐ INTERVENTION D'UN TECHNICIEN :

☐ ENVOI DU MATÉRIEL A DOMICILE :

TOTAL MENSUEL T.T.C.

Mode de règlement souhaité :

Prélèvement ☐ (joindre un RIB et signer une autorisation de prélèvement)

Chèque ☐ Virement bancaire ☐

Périodicité souhaitée :

Mensuelle ☐ Trimestrielle ☐ Semestrielle ☐ Annuelle ☐

Rappel de certaines conditions du contrat

Le présent contrat est établi en 2 exemplaires pour une durée de 1 an renouvelable par tacite reconduction pour une durée identique, mais il peut être résilié à tout moment par l'abonné en indiquant le motif après une période minimum de 3 mois. Tout mois commencé étant dû dans son intégralité.

La date d'effet du contrat correspond à la date de mise en service du terminal de téléassistance au domicile de l'abonné, après validation par la centrale d'écoute des premiers essais effectués.

Je reconnais avoir pris connaissance des conditions générales du contrat figurant au verso et notamment de la nécessité de mettre à disposition de Vitaris une ligne téléphonique commutée, non restreinte, pour la transmission des informations émises par le terminal de téléassistance. Le coût des communications téléphoniques générées par le terminal de téléassistance est supporté par l'abonné. Le terminal émet ses appels vers des numéros nationaux ou de type azur et indigo, commençant par 0810-0811-0826.

Je reconnais avoir été informé que si j'opte pour le dégroupage total de ma ligne téléphonique, la transmission des appels de téléassistance dépendra alors de la qualité du service du fournisseur d'accès internet, de la présence permanente du secteur 220V et de la fiabilité du routeur ADSL.

Je reconnais avoir été informé que je devrai procéder à un essai mensuel de l'émetteur radio mis à ma disposition.

Toutes les communications téléphoniques avec la centrale d'écoute Vitaris ainsi que tous les appels me concernant, découlant de l'exécution du présent contrat, feront l'objet d'un dispositif d'écoute donnant lieu à un enregistrement. Les enregistrements étant conservés 2 mois.

Je m'engage, moi ou mon représentant, au terme de mon abonnement, à contacter Vitaris le plus rapidement possible et à restituer le matériel dans les plus brefs délais.

Contrat établi à :
Vitaris S.A.S.,

Le :
Le Souscripteur,

CONTRAT DE TÉLÉASSISTANCE

Clauses Particulières

Numéro d'abonné :

Date d'effet :

Heure de prise en compte : h

Informations concernant l'abonné :

1^{er} abonné :

☐ M. ☐ Mme NOM : Prénom : Né(e) le :

2^e abonné :

☐ M. ☐ Mme NOM : Prénom : Né(e) le :

Adresse :

Code Postal : Ville : Téléphone :

Accès au logement : ☐ Maison ☐ Appt. Bât. Étage ☐ Ligne analogique ☐ Dégroupage

Porte Code d'entrée : ☐ Porte blindée

Santé 1^{re} Personne : Chutes fréquentes ☐ Mauvaise audition ☐ Pb cardiaque ☐ Mauvaise élocution ☐
Diabète ☐ Assistance respiratoire ☐ Alzheimer ☐ Fauteuil roulant ☐ Mauvaise vision ☐

Santé 2^e Personne : Chutes fréquentes ☐ Mauvaise audition ☐ Pb cardiaque ☐ Mauvaise élocution ☐
Diabète ☐ Assistance respiratoire ☐ Alzheimer ☐ Fauteuil roulant ☐ Mauvaise vision ☐

OBSERVATIONS COMPLÉMENTAIRES :

AUTRE PERSONNE VIVANT AU FOYER :

Personnes à prévenir :

1

NOM :

Prénom :

Qualité :

Adresse :

C. P. : Ville :

Téléphone 1 :

Téléphone 2 :

Téléphone 3 :

Disponibilité : 24 h sur 24 ☐ Autre ☐

Clés : oui ☐ non ☐

3

NOM :

Prénom :

Qualité :

Adresse :

C. P. : Ville :

Téléphone 1 :

Téléphone 2 :

Téléphone 3 :

Disponibilité : 24 h sur 24 ☐ Autre ☐

Clés : oui ☐ non ☐

MÉDECIN : Tél. 1

Tél. 2

2

NOM :

Prénom :

Qualité :

Adresse :

C. P. : Ville :

Téléphone 1 :

Téléphone 2 :

Téléphone 3 :

Disponibilité : 24 h sur 24 ☐ Autre ☐

Clés : oui ☐ non ☐

4

NOM :

Prénom :

Qualité :

Adresse :

C. P. : Ville :

Téléphone 1 :

Téléphone 2 :

Téléphone 3 :

Disponibilité : 24 h sur 24 ☐ Autre ☐

Clés : oui ☐ non ☐

EXTRAIT DE LA LOI 72.1131 DU 22 DÉCEMBRE 1912 RELATIVE A LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS EN MATIÈRE DE DÉMARCHAGE ET DE VENTE A DOMICILE :

Article 2 : Les opérations visées dans l'article 1^{er} de la loi doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, sous peine de nullité, les mentions suivantes :

Nom du fournisseur et du démarcheur

Adresse du fournisseur

Adresse du lieu de conclusion du contrat

Désignation précise de la nature des caractéristiques des marchandises, objets ou services proposés.

Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des marchandises ou objets, ou d'exécution de la prestation de service.

Prix global à payer et modalités de paiement : en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que les taux d'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article 3 de la loi n° 66-1010 du 28 décembre 1966 sur l'usure.

Faculté de renonciation prévue, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles 2,3 et 4 de la loi.

Le contrat doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article 3.

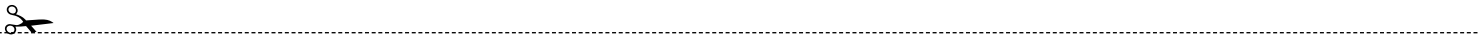
Un décret pris en Conseil d'État précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire.

Le contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence.

Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du client

Article 3 : Dans les sept jours, fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Toute clause du contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle ou non avenue.

Article 4 : Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article 3, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement à quelque titre ou sous quelle forme que ce soit, une contrepartie quelconque, ni aucun engagement.



ANNULATION DE COMMANDE

Je soussigné (e), déclare annuler le contrat de téléassistance n°.....

Signé le

avec la société Vitaris

Nom.....Prénom

Adresse :
.....

Code postal :Ville :

Fait à :le :

Signature : *(précédée de la mention “Bon pour annulation de contrat”)*

CONTRAT DE TÉLÉASSISTANCE

CONDITIONS GÉNÉRALES

ARTICLE 1 : OBJET

Ce contrat a pour objet de faire assurer par la société Vitaris, désignée ci-après par Vitaris, une prestation de téléassistance auprès d'une personne indiquée aux clauses particulières, nommée : « l'abonné ».

Il faut entendre par téléassistance, la mise à disposition d'un service d'écoute et d'assistance 24h sur 24 par un centre de réception d'appels au moyen d'un terminal de téléassistance placé au domicile de l'abonné et relié au réseau téléphonique commuté. Ce terminal est muni d'un bouton d'appel et d'un émetteur radio portatif qui permettent d'alerter le centre de réception des appels par une simple pression.

ARTICLE 2 : MISSIONS ET OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

La prestation de téléassistance comprend :

- la réception, l'enregistrement et la gestion des appels transmis 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 bonne transmission des informations d'alarme vers le centre de téléassistance (sauf dispositions spécifiques où la périodicité peut être différente)
- Vitaris sera tenue à une obligation de moyens et devra mettre à disposition de l'abonné 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 l'abonné
 - Si la nature de l'appel l'exige, Vitaris applique la procédure convenue aux clauses particulières (appel d'au moins un correspondant indiqué, détenteur des clés et si nécessaire appel aux services d'urgences)
 - En cas de levée de doute impossible (non réponse de l'abonné), l'appel est assimilé à une demande de secours
 - Vitaris répond également à tout appel de convivialité, besoin de réconfort

ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DE L'ABONNE

L'abonné s'engage :

- à mettre à disposition de Vitaris l'utilisation d'une ligne téléphonique commutée conforme aux normes en vigueur, pour l'acheminement des informations émises par le terminal vers le centre de téléassistance (le coût des communications téléphoniques générées par le terminal de téléassistance est supporté par l'abonné et fait l'objet d'une facturation par l'opérateur téléphonique)
 - à faire établir les raccordements électriques nécessaires au bon fonctionnement du terminal
 - 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
- L'utilisation du réseau téléphonique commuté est fortement recommandée. Toutefois si l'abonné venait à opter pour le dégroupage total, il reconnaît avoir été informé que toute défaillance relative au modem ADSL (tel que défaut technique, coupure électrique...) ou toute défaillance du fournisseur d'accès à Internet aurait pour effet d'empêcher toute transmission d'alarme à Vitaris et que la fiabilité du dispositif se trouverait affectée.

ARTICLE 4 : TERMINAL DE TÉLÉASSISTANCE

Le raccordement d'un terminal de téléassistance au domicile de l'abonné est indispensable pour pouvoir bénéficier du service. Ce terminal est mis à disposition par Vitaris dans le cadre de la prestation de la téléassistance (sauf dispositions particulières où il peut être la propriété de l'abonné ou d'un organisme public ou privé).

Vitaris assure la garantie et la maintenance du matériel de téléassistance, dans des conditions normales d'utilisation pendant toute la durée du contrat. En cas de panne empêchant la réception des appels, un matériel de remplacement sera expédié au domicile de l'abonné dans un délai de 24 h jours ouvrables, à partir du moment où Vitaris a été informé de l'incident. Le matériel défectueux sera alors retourné à Vitaris, à l'aide d'une étiquette de type « colissimo prépayée » fournie avec le matériel de remplacement.

Au terme du contrat, le terminal de téléassistance propriété de Vitaris devra être expédié au siège dans son emballage d'origine, les frais de port étant à la charge de l'abonné. L'abonnement ne prendra fin qu'après restitution du matériel en bon 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 terminal.

ARTICLE 5 : RESPONSABILITÉ

Le présent contrat repose sur une obligation de moyens. La responsabilité de Vitaris ne peut en aucun cas être recherchée pour :

- défaillance ou panne du réseau des 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

ARTICLE 6 : PRISE D'EFFET-DURÉE

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 simple. 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, detentrices des clés (clauses particulières du contrat).

ARTICLE 7 : RÉSILIATION

Le contrat sera résilié de plein droit en cas de décès de l'abonné. Il pourra être résilié à tout moment avant son terme à l'initiative de l'abonné en cas de déménagement, entrée en maison de retraite ou pour tout motif personnel, après une période de trois mois minimum. Vitaris devra être avisé par lettre simple de la demande de résiliation avant le terme du contrat. La résiliation ne sera effective qu'après réception par Vitaris du matériel dans son emballage d'origine. Tout mois commencé étant dû dans son intégralité.

ARTICLE 8 : RÉMUNÉRATION DU PRESTATAIRE

L'abonné s'engage à verser à Vitaris le montant de la redevance indiqué à la signature du contrat, selon la périodicité et le mode de règlement choisis. Toute révision de prix ne pourra intervenir qu'une fois par an après en avoir avisé l'abonné. Le principal critère de modification de tarif étant l'évolution du coût de la main-d'œuvre. Il est convenu qu'en cas de défaut de paiement d'une prime venant à échéance, Vitaris pourra mettre en demeure l'abonné 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

ARTICLE 9 : FACULTÉ DE RENONCIATION

Conformément à l'article 3 de la loi n° 72-1137 du 22 décembre 1972, le souscripteur dispose d'un délai de 7 jours, jours fériés compris, pour renoncer à ce contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.