

Contrat d'assistance aux personnes isolées

Entre :

L'association **SUD ISÈRE TÉLÉALARME** dont le siège est fixé
Chemin Robespierre - N° 30 village d'entreprises - 38100 Grenoble
ci-après dénommée "**l'association**"

Et :

M.....

Demeurant à

Ci-après dénommé "**l'abonné**"

PRÉAMBULE

L'**association** a pour but de promouvoir et d'organiser la Téléalarme au profit des personnes âgées, malades, seules ou handicapées.

Elle se fixe pour mission de :

- proposer, dans le cadre d'une politique de soutien à domicile, à des personnes dont l'état de santé, le handicap ou l'isolement ne permettent pas de bénéficier des conditions normales d'autonomie de vie, un service visant à leur assurer 24 heures sur 24, par les moyens appropriés, une assistance ou un secours efficace, et ce en un minimum de temps,
- mettre en œuvre les moyens matériels et humains propres à assurer cette mission et à en contrôler le fonctionnement,

Elle peut faire appel à un prestataire technique pour l'installation, la surveillance et l'entretien des matériels, et à un centre d'écoute pour la réception et le traitement des appels.

Ceci préalablement exposé, les parties ont convenu de ce qui suit :



Sud Isère TéléAlarme

Votre service de Téléassistance 24h/24

Contrat d'assistance aux personnes isolées

ARTICLE 1 : MATÉRIEL MIS À DISPOSITION DE L'ABONNÉ

Il est mis à la disposition de l'**abonné** un ensemble de matériels permettant à ce dernier en cas d'incident ou d'accident, de transmettre un message d'alarme au centre d'écoute qui mettra en œuvre les moyens propres à assister ou à secourir l'**abonné**.

La prestation de base comprend le matériel suivant :

- un transmetteur Téléalarme permettant d'appeler automatiquement le centre d'écoute, et un système d'interphonie permettant d'établir une liaison phonique avec l'**abonné**, sans action de ce dernier;
- un émetteur sans fil (pendentif ou bracelet) muni d'une pile permettant d'actionner à distance le transmetteur, dans les limites de la portée radio. La prestation comprend un émetteur par **abonné**.

En fonction des particularités du logement et des besoins de l'**abonné**, des équipements complémentaires peuvent être envisagés dans le cadre des options proposées ci-dessous :

Des émetteurs supplémentaires :

- Mobiles : pendentif et bracelet ;
- Fixes : tirette de douche ou capteurs sensibles.

Les conditions sont les mêmes que le contrat de base.

L'**abonné** est locataire des matériels mis à disposition. Toute sous-location est interdite.

ARTICLE 2 : NATURE ET ÉTENDUE DES PRESTATIONS

La prestation, objet de la présente convention, consiste en :

- la mise à disposition, l'installation des matériels précédemment décrits,
- la surveillance, l'entretien et le dépannage de ces matériels,
- l'assistance 24h sur 24, du centre d'écoute.

Les prestations de base s'appliquent en principe à une seule habitation.

Toutefois, deux Téléalarmes peuvent être installées sur deux habitations (résidence principale et secondaire) dans la durée du contrat et dans la limite du secteur couvert par le réseau Téléalarme Sud Isère.

La redevance mensuelle de base sera alors majorée de 50 %.

L'**association** ne saurait être tenue responsable du non fonctionnement de la Téléalarme dans les cas :

- de défaillance ou de panne des réseaux de télécommunications et/ou électriques qu'elle qu'en soit la cause,
- de dérangement, de panne, de brouillage ou de l'occupation de la ligne téléphonique de l'**abonné**,
- de la panne, du dysfonctionnement ou des variations de tensions de l'installation électrique de l'**abonné**,
- d'interférences ou de brouillages de toute sorte, d'appareils ou de matériaux situés dans l'environnement de la Téléalarme.

ARTICLE 3 : RENSEIGNEMENTS CONCERNANT L'ABONNÉ

Afin de permettre à l'**association** et au prestataire technique d'assurer leur mission dans les meilleures conditions, il est demandé à l'**abonné** de remplir le dossier Téléalarme annexé à la présente convention.

L'**abonné** s'engage sur l'exactitude des renseignements fournis et sur la transmission immédiate à l'**association** ou à son relais local de toute modification les concernant. L'**association** ne saurait être tenue pour responsable d'erreurs ou de retards résultant de renseignements inexacts.

ARTICLE 4 : CARACTÈRE PERSONNEL

Les prestations prévues à la présente convention sont réservées au seul **abonné** signataire des présentes et ayant communiqué tous les renseignements demandés dans le dossier Téléalarme annexé.

Toutefois les prestations peuvent être étendues aux autres personnes vivant sous le même toit que l'**abonné**, sous réserve de fournir à l'**association** des renseignements les concernant dans les conditions prévues à l'article 3. Dans ce cas, une télécommande pourra être fournie, sur simple demande, à chaque résident sans frais supplémentaire.

ARTICLE 5 : CONFIDENTIALITÉ

L'**association** reconnaît expressément que les renseignements délivrés par l'**abonné** dans le dossier Téléalarme sont d'ordre confidentiel. En conséquence, l'**association** s'engage à ne pas communiquer les dits renseignements à tout tiers sans autorisation préalable expresse et écrite de l'**abonné**.

L'**abonné** autorise cependant dès à présent l'**association** à communiquer le dossier Téléalarme au prestataire technique et au centre d'écoute, étant précisé que la même obligation de confidentialité pèse sur tout le personnel et tout intervenant agissant à l'occasion d'une intervention provoquée par l'**abonné**.

Des éléments d'information du dossier ainsi que les événements survenus pendant la période d'abonnement peuvent être également transmis aux Centres Communaux d'Actions Sociales (CCAS) dont dépend l'**abonné**. Cette disposition s'inscrit dans le cadre du partenariat existant entre l'**association** et les CCAS dans une démarche de suivi social.

Toutes les conversations avec le service, effectuées à l'aide du transmetteur Téléalarme ou par téléphone, sont enregistrées sur des bandes numériques. Ces enregistrements sont conservés 3 mois.

ARTICLE 6 : INSTALLATION DES APPAREILS

L'installation des appareils est réalisée au domicile de l'**abonné** par un technicien habilité à cet effet, mandaté par l'**association** ou le prestataire technique.

Elle nécessite :

1 – Forfait RTC :

- une prise électrique 220 volts conforme aux normes en vigueur et en état de fonctionnement;
- une prise téléphonique aux normes et en fonctionnement. L'abonnement doit être de type RTC et doit autoriser les appels sortant vers les N° "indigo" (exemple: 0820xxxxxx) et nationaux.

La ligne téléphonique doit être dépourvue de toute connexion internet. Les appels Téléalarme (appels d'urgence, tests techniques et tests hebdomadaires de bon fonctionnement) émis par le transmetteur sont effectués sur des N° indigo en 0820xxxxxx, N° surtaxés. Facturation selon tarifs en vigueur de l'opérateur téléphonique de l'**abonné**. Les frais téléphoniques engendrés sont inclus dans la facture émise par l'opérateur téléphonique, **donc à la charge de l'abonné**.

2 – Forfait GPRS :

- une prise électrique 220 volts conforme aux normes en vigueur et en état de fonctionnement ;
- bénéficier d'une couverture réseau mobile.

La présente convention ne comprend pas la prise en charge financière des adaptations éventuelles nécessaires qui doivent être réalisées préalablement à l'installation du transmetteur par une entreprise ou un organisme agréé. **Donc à la charge de l'abonné**. Les frais de communication sont inclus dans l'abonnement

ARTICLE 7 : ENTRETIEN ET RÉPARATION DES APPAREILS

L'entretien et les réparations courantes des appareils dans le cadre de conditions normales de fonctionnement sont effectués par un technicien habilité à cet effet.

Ces prestations sont à la charge de l'**association** sauf en cas de faute ou de négligence de l'**abonné** entraînant la détérioration, la perte ou la destruction du matériel. Sont ainsi à la charge de l'**abonné**, les réparations notamment dus à une détérioration volontaire du matériel, une malveillance ou une mauvaise utilisation fautive soit par négligence du matériel soit par l'intervention d'une personne non habilitée par l'**association** sur ledit matériel.

Le transmetteur Téléalarme est programmé pour émettre automatiquement une fois par semaine un test de bon fonctionnement.

Une visite de contrôle est effectuée au domicile de l'**abonné** par un technicien accrédité au minimum tous les deux ans en fonction du matériel. Il est procédé, à cette occasion, au remplacement de la pile de l'émetteur ou de l'émetteur complet et au contrôle des différentes fonctions des matériels.

L'**abonné** est préalablement avisé de cette visite de contrôle par le prestataire technique.

Contrat d'assistance aux personnes isolées

Toutefois, si un abonné constate une panne ou un incident dans le fonctionnement des appareils mis à sa disposition, il est tenu d'en informer le prestataire technique dans les meilleurs délais.

Une permanence téléphonique est mise à sa disposition tous les jours, 24h/24. L'intervention d'un technicien du prestataire technique se fera alors dans un délai maximum de 24 heures à compter de la réception de l'appel.

ARTICLE 8 : OBLIGATION DE L'ABONNÉ

Il est interdit de débrancher et de déplacer le transmetteur Téléalarme sans l'accord du prestataire technique. En cas de déménagement ou de modification de son contrat téléphonique, l'abonné est tenu d'informer l'association.

En tout état de cause, seul un technicien accrédité est habilité à modifier l'installation des matériels de Téléalarme au domicile de l'abonné.

Le non-respect par l'abonné d'une de ces obligations est constitutif d'une faute. Par conséquent, l'association ne saurait être tenue pour responsable d'une intervention d'une personne non accréditée par l'association et de ses conséquences sur le matériel.

L'abonné fautif devra supporter l'intégralité des frais liés à l'intervention du prestataire technique accrédité.

L'association pourra, en outre, mettre en œuvre la clause résolutoire de l'article 14 en cas de faute de l'abonné, caractérisée par le manquement à une des obligations citées à cet article 8.

ARTICLE 9 : REDEVANCES

En contrepartie des prestations délivrées, l'abonné doit s'acquitter d'une redevance de base de :

- 26,67 € HT, 32 € TTC par mois dans le cadre du forfait RTC.
- 30,83 € HT, 37 € TTC par mois dans le cadre du forfait GPRS

Pour des raisons techniques et administratives, le règlement par prélèvement automatique est privilégié. Les sommes sont prélevées mensuellement à terme échu et de façon automatique sur le compte bancaire, postal ou d'épargne de l'abonné. Aussi, il appartient à l'abonné d'informer l'association, par écrit, de toute modification de domiciliation bancaire.

D'autres modes de paiement peuvent être envisagés sur demande de l'abonné.

ARTICLE 10 : MODIFICATION DU MONTANT DE LA REDEVANCE

Le montant de la redevance indiqué à l'article 9 de la présente convention est susceptible de varier proportionnellement à l'indice ICHT-IME et pourra être révisé au 1^{er} janvier ou au 1^{er} juillet de l'année en cours par application de la formule suivante :

$$P = P_0 \times (SI/S_0)$$

Dans laquelle :

P = montant révisé **P₀** = montant initial ;

S₀ = valeur de l'indice ICHT-IME en vigueur à la date où le présent contrat a été établi ;

SI = valeur de ce même indice pour le mois considéré.

Cette indexation n'étant pas automatique, elle ne jouera de plein droit qu'en cas de notification préalable à l'abonné ou à l'association selon la variation.

Si la publication de cet indice devait cesser, l'association devra faire application de l'indice le plus voisin parmi ceux existants alors.

Si l'indice ci-dessus venait à disparaître, l'association lui substituera un indice de remplacement. À défaut, un nouvel indice sera choisi par le tribunal de commerce de Grenoble statuant à la requête de la partie la plus diligente.

ARTICLE 11 : RESPONSABILITÉ ET ASSURANCES

Le vol, la perte des matériels confiés ainsi que les dégâts provoqués par la foudre, l'eau ou l'incendie, ne sont pas couverts par la présente convention et restent à la charge de l'abonné.

L'abonné doit pouvoir justifier sur simple demande de l'association d'avoir souscrit une assurance multirisque habitation.

ARTICLE 12 : DURÉE ET PRISE D'EFFET

La présente convention est acceptée par les parties pour une période d'un an renouvelable par tacite reconduction.

La présente convention prend effet à compter de la mise en service chez l'abonné des équipements de transmission d'alarme, qui est réalisée dans les meilleurs délais compte tenu des stocks disponibles de matériel et au plus tard dans le mois à compter de la réception du dossier Téléalarme par le prestataire technique.

ARTICLE 13 : RÉSILIATION

L'abonné peut mettre fin à la convention à tout moment par lettre recommandée à l'association s'il justifie d'un motif légitime (placement ou hospitalisation de plus de 6 mois, déménagement en zone non couverte par les services, manquement de l'association à une obligation contractuelle essentielle) ou en cas de force majeure (décès, maladie rendant impossible l'utilisation du matériel...). La résiliation prendra effet à la date de réception du courrier.

À défaut de motif légitime ou cas de force majeure, l'abonné peut mettre fin à la convention par lettre recommandée.

La résiliation de la convention interviendra à la fin d'un préavis de deux mois à compter de la réception de la lettre recommandée.

L'abonné s'engage à restituer le matériel de Téléalarme complet dans le mois de la résiliation.

Si dans un délai inférieur ou égal à 3 mois, une réinstallation de la Téléalarme est demandée à la suite d'une résiliation, un forfait d'installation équivalent à deux mois de redevance de base sera facturé à l'abonné.

ARTICLE 14 : CLAUSE RÉOLUTOIRE

Tout défaut de paiement de la redevance, d'inexécution d'une des conditions de la présente convention par l'abonné ou de mauvaise utilisation du matériel (notamment en cas d'appels intempestifs et répétés de l'abonné) permet à l'association de mettre en œuvre la clause résolutoire.

L'association adresse à l'abonné une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception mentionnant sa volonté de se prévaloir de la clause résolutoire.

La convention sera résolue de plein droit si, 7 jours après réception, l'abonné n'a pas régularisé la situation.

ARTICLE 15 : LITIGES

En cas de différend né du présent contrat, les parties tenteront d'abord de le résoudre à l'amiable.

En cas d'échec, le différend fera l'objet d'une conciliation préalable accepté par les deux parties.

Le conciliateur saisi par la partie la plus diligente, dispose d'un délai de 3 mois pour présenter sa proposition de règlement.

Les parties peuvent se faire représenter et se faire assister de conseils. Elles doivent répondre aux convocations du conciliateur. En cas de refus de collaborer avec ce dernier, la présente procédure sera suspendue.

Les parties s'engagent à respecter l'accord qui sera conclu à l'issue de cette procédure amiable.

Le cas échéant, le différend pourra être soumis à la juridiction compétente.

Fait :

À

le

L'abonné ou son mandataire,

Pour l'association

ASS. SUD ISERE TELEALARME
CHEMIN ROBESPIERRE
VILLAGE D'ENTREPRISES
38100 GRENOBLE
☎ 04 76 20 48 12
TELEASSISTANCE-SUDISERE.FR