



04 76 29 48 12

[www.teleassistance-sudisere.fr](http://www.teleassistance-sudisere.fr)

Vous pouvez nous transmettre votre dossier de souscription accompagné d'un relevé d'identité bancaire

par e-mail :

[contact@teleassistance-sudisere.fr](mailto:contact@teleassistance-sudisere.fr)

par voie postale :

Téléassistance Sud-Isère  
5 bis rue du Tour-de-l'Eau  
38400 Saint-Martin-d'Hères



À votre domicile



SUD-ISÈRE  
"URGENCE"

Priorité aux premiers secours



SUD-ISÈRE  
"ÉCOUTE"

Le lien constant à domicile

Lors de vos déplacements



SUD-ISÈRE  
"MOBILITÉ"

La sérénité dans vos déplacements

TOUTES NOS OFFRES  
BÉNÉFICIENT DE 50 %  
DE CRÉDIT OU  
RÉDUCTION D'IMPÔT



# Téléassistance

CHOISISSEZ VOTRE ABONNEMENT ET OPTIONS



## SUD-ISÈRE "URGENCE"

Réservé aux habitants du Sud-Isère

Liste des communes éligibles => [www.teleassistance-sudisere.fr/documentation](http://www.teleassistance-sudisere.fr/documentation)

L'offre comprend un transmetteur + abonnement SIM multiopérateur et un émetteur d'appel portatif avec kit bracelet ou pendentif

**31 €<sup>TTC</sup>/MOIS**

50 % en crédit d'impôt  
soit 15,50 €/mois

Cochez votre choix

EN OPTION		Cochez vos options
2 <sup>e</sup> émetteur pour un couple	Gratuit	<input type="checkbox"/>
Appel direct aidant	Gratuit	<input type="checkbox"/>
Émetteur spécifique (tirette, appui facile, domotique...) Selon pathologie, handicap et difficulté de préhension	Me recontacter	<input type="checkbox"/>

**Installation à domicile - GRATUIT**



## SUD-ISÈRE "ÉCOUTE"

Disponible en France métropolitaine

L'offre comprend un transmetteur + abonnement SIM multiopérateur et un émetteur d'appel portatif avec kit bracelet ou pendentif

**20 €<sup>TTC</sup>/MOIS**

50 % en crédit d'impôt  
soit 10 €/mois

Cochez votre choix

EN OPTION		Cochez vos options
<b>Détection de chute :</b>		
• Bracelet avec bouton d'appel	+ 5 € <sup>TTC</sup> /mois	<input type="checkbox"/>
• Monture lunettes ATOL® Visio	+ 15 € <sup>TTC</sup> /mois	<input type="checkbox"/>
Caméra visio (wifi)	+ 20 € <sup>TTC</sup> /mois	<input type="checkbox"/>
Appels de réconfort (2 appels par mois)	+ 10 € <sup>TTC</sup> /mois	<input type="checkbox"/>
Détecteur de fumée connecté	+ 5 € <sup>TTC</sup> /mois	<input type="checkbox"/>
Installation à domicile (Sud-Isère)	49 €	<input type="checkbox"/>
Envoi colis	15 €	<input type="checkbox"/>
Retrait en agence	GRATUIT	<input type="checkbox"/>

Disponible en France métropolitaine

L'offre comprend un transmetteur portatif GPS + abonnement SIM multiopérateur



## SUD-ISÈRE "MOBILITÉ"

**30 €<sup>TTC</sup>/MOIS**

50 % en crédit d'impôt  
soit 14,50 €/mois

Cochez votre choix

EN OPTION		Cochez vos options
Appels de réconfort (2 appels par mois)	+ 10 € <sup>TTC</sup> /mois	<input type="checkbox"/>
Installation à domicile (Sud-Isère)	49 €	<input type="checkbox"/>
Envoi colis	15 €	<input type="checkbox"/>
Retrait en agence	GRATUIT	<input type="checkbox"/>

# Dossier de souscription

**Abonné** (remplir le formulaire en majuscule)

N° :

**Titre :**  M<sup>me</sup> /  M. **N° sécurité sociale :** .....

**Nom :** .....

**Prénom :** ..... **Date de naissance :** ..... / ..... /19 .....

**Autre personne** (vivant sous le même toit et désirant bénéficier du service)

Lien avec l'abonné : .....

**Titre :**  M<sup>me</sup> /  M. **N° sécurité sociale :** .....

**Nom :** .....

**Prénom :** ..... **Date de naissance :** ..... / ..... /19 .....

**Coordonnées de l'abonné**

**Téléphone :** ..... ( Liste rouge) / **Portable :** .....

**E-mail :** .....

**Adresse :** .....

**Code postal :** ..... **Commune :** .....

**Type de logement :**

Individuel  Immeuble **Étage :** .....  Interphone **Code d'accès :** .....

(maison, villa, ferme...)

**Observations :** personne à contacter pour le rendez-vous d'installation, degrés d'urgence...

Particularités d'accès au domicile (pour les milieux ruraux et les lieux-dits, joindre un plan sur papier libre).

.....

.....

**Avez-vous un boîtier à clés pour faciliter l'accès des secours ?**

**OUI :** merci de renseigner le code du boîtier et son emplacement.

**Code :** ..... **Emplacement :** .....

**NON :** vous pouvez en choisir un parmi nos différents modèles présents sur le bon de commande (voir formulaire "**Options associées**" - page 4).

Nous préciser les intervenants de proximité et référents en pages suivantes.

## Informations complémentaires (cocher la ou les mentions utiles)

### Abonné :

#### VUE

- Bonne
- Moyenne
- Mauvaise
- Non-voyant

#### MOBILITÉ

- Bonne
- Moyenne
- Alité
- Fauteuil roulant
- Déambulateur
- Canne

#### OUÏE

- Bonne
- Moyenne
- Faible
- Appareillée
- Surdité

#### ÉLOCUTION

- Bonne
- Difficile
- Ne s'exprime pas
- Langue étrangère

### Autre personne :

#### VUE

- Bonne
- Moyenne
- Mauvaise
- Non-voyant

#### MOBILITÉ

- Bonne
- Moyenne
- Alité
- Fauteuil roulant
- Déambulateur
- Canne

#### OUÏE

- Bonne
- Moyenne
- Faible
- Appareillée
- Surdité

#### ÉLOCUTION

- Bonne
- Difficile
- Ne s'exprime pas
- Langue étrangère

## Référent

Le référent, si possible de la famille, sera contacté en cas de problème technique, administratif ou financier si nos services ont des difficultés à joindre l'abonné. Il n'est pas nécessaire que le référent habite à proximité de chez l'abonné.

**Titre :**  M<sup>me</sup> /  M.    **Lien avec l'abonné :** .....

**Nom :** ..... **Prénom :** .....

**Téléphone :** Domicile : ..... Portable : .....

Travail : ..... Autre : .....

E-mail : .....

Temps d'accès au domicile de l'abonné :  5 min.  + 5 min. préciser : .....

Possède un double des clés de l'abonné :  oui  non

Adresse : .....

Code postal : ..... Commune : .....

Observations : .....

.....

.....

## Intervenants (à inscrire par ordre de proximité)

À défaut de boîtier à clés, les intervenants de proximité possèdent un double des clés de l'abonné et **s'engagent à intervenir sur demande des services de secours ou du centre d'écoute de jour comme de nuit.** Les intervenants plus éloignés figurant en bas de liste seront prévenus en cas d'absence des intervenants de proximité, sauf en cas d'urgence vitale.

1

**Titre :**  M<sup>me</sup> /  M. **Lien avec l'abonné :** .....

**Nom :** ..... **Prénom :** .....

Temps d'accès au domicile de l'abonné :  5 min.  + 5 min. préciser : .....

Possède un double des clés de l'abonné :  oui  non

Adresse : .....

Code postal : ..... Commune : .....

Téléphone : Domicile : ..... Portable : .....

Travail : ..... N° Poste : ..... Autre : .....

E-mail : ..... Observations : .....

2

**Titre :**  M<sup>me</sup> /  M. **Lien avec l'abonné :** .....

**Nom :** ..... **Prénom :** .....

Temps d'accès au domicile de l'abonné :  5 min.  + 5 min. préciser : .....

Possède un double des clés de l'abonné :  oui  non

Adresse : .....

Code postal : ..... Commune : .....

Téléphone : Domicile : ..... Portable : .....

Travail : ..... N° Poste : ..... Autre : .....

E-mail : ..... Observations : .....

3

**Titre :**  M<sup>me</sup> /  M. **Lien avec l'abonné :** .....

**Nom :** ..... **Prénom :** .....

Temps d'accès au domicile de l'abonné :  5 min.  + 5 min. préciser : .....

Possède un double des clés de l'abonné :  oui  non

Adresse : .....

Code postal : ..... Commune : .....

Téléphone : Domicile : ..... Portable : .....

Travail : ..... N° Poste : ..... Autre : .....

E-mail : ..... Observations : .....

4

**Titre :**  M<sup>me</sup> /  M. **Lien avec l'abonné :** .....

**Nom :** ..... **Prénom :** .....

Temps d'accès au domicile de l'abonné :  5 min.  + 5 min. préciser : .....

Possède un double des clés de l'abonné :  oui  non

Adresse : .....

Code postal : ..... Commune : .....

Téléphone : Domicile : ..... Portable : .....

Travail : ..... N° Poste : ..... Autre : .....

E-mail : ..... Observations : .....



# Contrat de téléassistance

## PRÉAMBULE

FILIADPA à travers sa marque **Téléassistance Sud-Isère**, a pour but de promouvoir et d'organiser un service de téléassistance de qualité et de proximité au profit de personnes isolées, en perte d'autonomie, fragilisées par l'âge, la maladie ou le handicap.

FILIADPA SAS est la filiale de l'association **Afiph à dom'** association médico-sociale de l'aide et du soin à domicile en Isère depuis 1955, dont le siège est fixé 5 bis rue du Tour-de-l'Eau, Immeuble Champ Roman, 38400 Saint-Martin-d'Hères, ci-après dénommée "**FILIADPA**".

Et :

Nom : .....

Prénom : .....

Demeurant à :

Rue : .....

Code postale : .....

Ville : .....

Ci-après dénommé "**l'abonné**" :

Sud-Isère Téléassistance 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 h/24, par les moyens appropriés, un réconfort, un dialogue téléphonique 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 :



## 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 de dialoguer avec le centre d'écoute en cas de besoin, qui mettra en œuvre les moyens propres à assurer le réconfort, l'assistance ou le secours auprès de **l'abonné**.

Le matériel varie en fonction de l'offre choisie par **l'abonné**, chaque matériel est décrit dans l'annexe "Description des offres de service de téléassistance".

**L'abonné** est locataire des matériels mis à sa 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 des matériels décrits dans les offres.
- la surveillance, l'entretien et le dépannage de ces matériels, sur place, ou à distance, ou par échange du produit, selon les offres,
- l'assistance 24h/24, du centre d'écoute.

La prestation s'applique à une seule habitation. La possibilité d'une résidence secondaire est décrite dans l'annexe "Description des offres de téléassistance".

**FILIADPA** ne saurait être tenue responsable du non fonctionnement de la téléassistance dans les cas :

- de défaillance ou de panne des réseaux de télécommunications et/ou électriques quelle 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 toutes sortes, d'appareils ou de matériaux situés dans l'environnement de la téléassistance.

## ARTICLE 3 : 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 téléassistance annexé.

## ARTICLE 4 : CONFIDENTIALITÉ

**FILIADPA** reconnaît expressément que les renseignements délivrés par **l'abonné** dans le dossier téléassistance sont d'ordre confidentiel. En conséquence, **FILIADPA** 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 **FILIADPA** à communiquer le dossier téléassistance 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 **FILIADPA** et les CCAS dans une démarche de suivi social.

À travers la signature des présentes CGV, **l'abonné** donne son accord exprès et sans réserve à cette transmission d'information.

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

## ARTICLE 5 : ENGAGEMENTS DE FILIADPA SAS

**FILIADPA SAS** s'engage à :

- maintenir un service opérationnel 24h/24 et 7 jours/7, sans interruption sauf en cas de force majeure indépendant de sa volonté (obligation de moyen),
- mener à son terme la gestion de chaque appel, sollicitation, de **l'abonné**, dans le cadre de ses prestations de réconfort, assistance ou secours,
- gérer les informations collectées dans le cadre du contrat conformément à la réglementation en vigueur (RGPD),
- contrôler ou faire contrôler périodiquement le bon fonctionnement des dispositifs mis à disposition de **l'abonné**,
- remplacer ou réparer dans les plus brefs délais le produit mis à disposition, en cas de détérioration ou défaillance de celui-ci.

## ARTICLE 6 : EXCLUSIONS

**FILIADPA** ne pourra être tenu responsable des conséquences dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- en cas de mauvaise utilisation des matériels par **l'abonné** ou ses proches,
- en cas de défaillance technique imputable à un tiers, notamment l'opérateur

téléphonique ou le service de distribution de l'énergie électrique, en cas de défaillance ou retard dans l'intervention d'un tiers, qui serait dû à la personne ou au service alerté par le centre d'écoute.

Sont ainsi à la charge de **l'abonné** les réparations notamment dues à une détérioration volontaire du matériel, une malveillance ou une mauvaise utilisation fautive par négligence ou par l'intervention d'une personne non habilitée par **FILIADPA** sur ledit matériel.

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 la charge de **l'abonné**.

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

## ARTICLE 7 : ENGAGEMENTS DE L'ABONNÉ

- Compléter ce contrat de façon précise et exhaustive.
- Informer les personnes proches, désignées comme "Intervenant", de leur rôle potentiel, susceptible d'être sollicité par le centre d'écoute dans le cadre de la bonne exécution du contrat.

# Contrat de téléassistance

- Utiliser le service conformément aux dispositions contractuelles en respectant toutes les prescriptions ou recommandations formulées par **FILIADPA** entretenir les matériels en respectant les conditions d'utilisation, et informer de tout dysfonctionnement, dégradation, perte ou vol d'un produit mis à disposition. En particulier, il est interdit de débrancher et déplacer le transmetteur sans l'accord du service Sud-Isère.
- Accepter de manière expresse et sans réserve, à travers la signature de ce contrat, que les conversations téléphoniques entre le centre d'écoute et lui soient enregistrés, dans le cadre de l'exécution du service.
- Supporter les coûts de l'abonnement et les coûts additionnels décrits dans les offres et les options.
- Supporter les coûts de remise en état (en télémaintenance ou sur place, par un technicien habilité) et de transport de matériels rendus défectueux du fait de l'inobservation des consignes d'utilisation, y compris après la résiliation de l'abonnement.

## ARTICLE 8 : CHARGES DE L'ABONNEMENT

En contrepartie des prestations délivrées, l'**abonné** doit s'acquitter du règlement d'un abonnement mensuel.

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 **FILIADPA**, par écrit, de toute modification de domiciliation bancaire.

D'autres modes de paiement peuvent être envisagés sur demande de l'**abonné**. En cas de retard de paiement des pénalités de retard calculées au taux mensuel de 10 % du montant TTC du prix de la fourniture des services seront acquises automatiquement et de plein droit à **FILIADPA**, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

En outre tout retard de paiement entraîne de plein droit, l'application d'une indemnité forfaitaire de 40 € (quarante euros) sans préjudice des pénalités de retard.

En outre, le prestataire se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre la fourniture des services et/ou suspendre l'exécution de ses obligations.

Enfin, le prestataire pourra mettre en œuvre la clause résolutoire prévue à l'article 13 des présentes conditions générales de vente.

## ARTICLE 9 : RÉVISION DES TARIFS

Le prix de l'abonnement est susceptible d'être révisé sur la base de l'indice des prix à la consommation des services, indice Insee, au 1<sup>er</sup> janvier ou au 1<sup>er</sup> juillet de l'année en cours. Cette indexation n'est pas automatique et ne jouera de plein droit qu'en cas de notification préalable à l'**abonné** ou à **FILIADPA** selon la variation.

Si la publication de cet indice devait cesser, **FILIADPA** devra faire application de l'indice voisin parmi ceux existants.

## ARTICLE 10 : DROIT DE RÉTRACTATION

En cas de souscription d'un abonnement en ligne, l'**abonné** dispose, conformément à la loi, d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation auprès de **FILIADPA** et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités, à fin de remboursement, sauf si l'exécution des prestations a commencé avec l'accord exprès du client, avant la fin du délai de rétractation.

Le droit de rétractation peut être exercé par courrier postal adressé à **FILIADPA**, 5 bis rue du Tour-de-l'Eau, 38400 Saint-Martin-d'Hères ou par mail, mentionnant la commande concernée par cette rétractation, à l'aide du formulaire de rétractation ci-après. En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des services commandés est remboursé. Le remboursement des sommes effectivement réglées par le client sera effectué dans un délai de 7 jours à compter de la réception par **FILIADPA SAS** de la notification de la rétractation du client.

## ARTICLE 11 : DURÉE ET PRISE D'EFFET

Le présent contrat est conclu sans engagement, pour une durée indéterminée. La date d'effet est celle de la souscription au présent document.

## ARTICLE 12 : RÉSILIATION

L'**abonné** peut mettre fin à la convention à tout moment. La résiliation prend effet à la date de réception du matériel retourné par colis par l'**abonné**, ou déposé à **FILIADPA** ou sur intervention d'un technicien selon les conditions de l'abonnement. Le matériel non restitué sous 30 jours sera facturé à son prix d'achat.

## ARTICLE 13 : CLAUSE RÉSOLUTOIRE

Le défaut de paiement de la redevance, ou l'inexécution d'une des conditions de la présente convention par l'**abonné** ou encore de mauvaise utilisation du matériel (notamment en cas d'appels intempestifs et répétés de l'**abonné**) pourront permettre à **FILIADPA** de résilier le présent contrat de façon anticipée. En cas de manquement de l'**abonné**, **FILIADPA** lui adressera une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception faisant état de sa volonté de se prévaloir de la présente clause résolutoire. La convention sera résolue de plein droit si 7 jours après réception, l'**abonné** n'a pas régularisé sa situation.

## ARTICLE 14 : 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.

## ARTICLE 15 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

En application de la loi 78-17 du 5 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, il est rappelé que les données nominatives demandées à l'**abonné** sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures notamment.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires du vendeur chargé de l'exécution du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le traitement des informations communiquées à **FILIADPA** répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données.

L'**abonné** dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'opposition, de portabilité et de limitation du traitement s'agissant des informations le concernant.

Ce droit peut être exercé dans les conditions et selon les modalités définies sur le site internet de la société.

## ARTICLE 16 : IMPRÉVISIONS

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

## ARTICLE 17 : FORCE MAJEURE :

Les parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

## ARTICLE 18 : INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES / ACCEPTATION DU CLIENT :

L'**abonné** reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Ventes (CGV) et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation et notamment les informations suivantes :

les caractéristiques essentielles des services, compte tenu du support de communication utilisé et du service concerné :

- le prix des services et de frais annexes (livraison par exemple),
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai pour lequel le prestataire s'engage à fournir les services commandés,
- les informations relatives à l'identité du prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte,
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre,
- les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité,
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige,
- les informations relatives au droit de rétractation (existence, conditions, délai, modalités d'exercice de ce droit et formulaire type de rétractation), aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes,
- les moyens de paiement acceptés.

Le fait pour une personne physique de commander par correspondance emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et obligation au paiement des services commandés, ce qui est expressément reconnu par l'**abonné** qui renonce notamment à se prévaloir de tout document contradictoire qui serait inopposable au prestataire.

## ARTICLE 19 : OPTION "APPEL DIRECT AIDANT"

### Consentement

L'**abonné** désigne une personne de son choix, à pouvoir le contacter en main libre par son transmetteur de Téléassistance, 24h24 7j/7. L'**abonné** accepte que les données fournies soient stockées et utilisées pour le fonctionnement de l'option.

### Mise en service

Sous réserve de compatibilité avec le matériel installé, cette option de l'offre URGENCE est gratuite pour les nouvelles souscriptions depuis le 01/01/2023. Elle peut être mise en service localement lors d'une intervention ou à distance, en heures ouvrées uniquement. Une fois l'option activée, la personne de confiance désignée sera informée du numéro de téléphone de la téléassistance. Pour des raisons de sécurité, un seul numéro de téléphone situé en France, est autorisé.

### Responsabilité

**FILIADPA SAS** décline toute responsabilité en cas de non fonctionnement de l'option.

### Résiliation

La résiliation est à effectuer sur une demande écrite ou à défaut à la résiliation de l'offre Sud-Isère "URGENCE".

Fait à .....

Le .....

L'abonné ou son mandataire,

Signer ici

**FILIADPA SAS**  
Sud Isère Téléassistance  
5 bis, rue du Tour de l'Eau  
38400 ST MARTIN D'HERES  
04 76 29 48 12

# CHOISISSEZ VOS OPTIONS

boîtiers à clés - balises lumineuses

Cochez votre choix

## Nos boîtiers à clés (tarifs hors installation)

Pour faciliter l'accès à votre logement par les aidants de proximité et/ou des premiers secours. (Le cas échéant : vous rapprocher de votre syndic pour l'en informer)

			À l'achat
	<b>BOITIER MOLLETTE (Produit d'entrée de gamme)</b> Système code avec mollettes. Nécessite de brouiller le code après utilisation Capacité : 1 à 5 clés plates Dimensions intérieures (L x l x P) 9,6 x 6,4 x 3,5 cm		<input type="checkbox"/> 41 € TTC
	<b>BOITIER MINI (Renforcé)</b> Système code boutons presseurs Aucune action nécessaire pour brouiller le code après utilisation Capacité : 1 à 5 clés plates Dimensions intérieures (L x l x P) 10,1 x 5,6 x 1,5 cm		<input type="checkbox"/> 114 € TTC
	<b>BOITIER STANDARD (Renforcé)</b> Système code boutons presseurs Aucune action nécessaire pour brouiller le code après utilisation Capacité : jusqu'à 10 clés plates maxi ou 5 clés + 1 bip Dimensions intérieures (L x l x P) 10,1 x 5,6 x 2,3 cm		<input type="checkbox"/> 154 € TTC
	<b>BOITIER CADENAS (Renforcé)</b> Système code boutons presseurs Aucune action nécessaire pour brouiller le code après utilisation Capacité : jusqu'à 10 clés plates maxi ou 5 clés + 1 bip Dimensions intérieures (L x l x P) 8,6 x 5,6 x 2,3 cm		<input type="checkbox"/> 151 € TTC
	<b>BOITIER XL (Renforcé)</b> Système code boutons presseurs Aucune action nécessaire pour brouiller le code après utilisation Capacité : clés double pêne ou plus de 10 clés + 1 bip Dimensions intérieures (L x l x P) 13,1 x 6,8 x 4,5 cm		<input type="checkbox"/> 184 € TTC



### Mode de délivrance du matériel

Cochez votre choix

**Retrait en agence**

**GRATUIT**

**Expédition colis**

**15 € TTC**

**Installation par un technicien**

**Intervention couplée avec l'installation de la téléassistance**

**30 € TTC**

**Intervention non couplée avec l'installation de la téléassistance**

**60 € TTC**

Suivant communes d'intervention éligibles à Téléassistance Sud-Isère

## Nos balises lumineuses

Améliore la visibilité pour réduire le risque de chute (à l'achat uniquement)



Quantité :

À l'achat

**19 € TTC**  
(prix unitaire)

Autre référence du catalogue :

..... € TTC

SN :



Pour en savoir plus, n'hésitez pas à consulter notre site internet :

[www.teleassistance-sudisere.fr](http://www.teleassistance-sudisere.fr)

ou notre service relation clients :

au **04 76 29 48 12**

Horaires d'ouverture du lundi au vendredi :

8 h 30 - 12 h 30 / 13 h 30 - 17 h

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat de produits et services d'aides associés proposés par FILIADPA ("le prestataire") aux clients, en propre ou sous sa marque "Sud Isère Téléassistance". Les caractéristiques principales des services sont présentées dans le dossier d'accueil du prestataire dont le client est tenu de prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un produit est de la seule responsabilité du client.

Les Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout client préalablement à la conclusion du contrat de vente et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et des conditions tarifaires en vigueur et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat de fourniture des services.

Les Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

Les coordonnées du prestataire sont les suivantes :

### Sud Isère Téléassistance FILIADPA

5 bis rue du Tour-de-l'eau • 38400 Saint-Martin-d'Hères

Tél. 04 76 29 48 12

Email : [contact@teleassistance-sudisere.fr](mailto:contact@teleassistance-sudisere.fr)

Inscription au Registre du Commerce de Grenoble sous le Siret 880 338 942 00019, n° de TVA FR69880338942.

Les activités du prestataire sont couvertes par un contrat d'assurance n° 10703731204 souscrit auprès de AXA Assurances.

## ARTICLE 2 : DÉFINITIONS

**FILIADPA SAS :** désigne le prestataire avec lequel le client conclut le présent contrat. FILIADPA est la filiale de téléassistance de l'association médico-sociale AFIPHADOM, qui en est son actionnaire unique.

**Contrat :** désigne l'ensemble contractuel constitué des présentes conditions générales, du devis préalablement validé et du bon d'intervention attestant le service fait lors de l'installation de ou des produit(s).

**Produits :** désigne l'ensemble des produits proposés à la vente ainsi que les prestations de service d'installation et leur paramétrage éventuel.

## ARTICLE 3 : COMMANDES

Les produits peuvent être commandés par le client ou toute personne dûment autorisée, à distance ou au sein de l'agence du prestataire. Pour les commandes à distance :

- Soit la commande est définie comme étant "standard", avec des aides techniques aux dimensions définies, avec un environnement clairement identifié par le client (matériau de support mural par exemple). Dans ce cas la commande ne nécessite pas de diagnostic à domicile. Un devis est adressé au client par mail ou voie postale, qu'il doit retourner avec la mention "Bon pour accord", ce qui déclenche la prise d'un RDV pour installer le service ou produit défini.
- Soit la commande est "spécifique", nécessitant un diagnostic préalable pour déterminer les produits appropriés à l'environnement de vie du client, et les conditions d'installation appropriées, (par exemple au vu du matériau du support mural). Dans ce cas, un premier RDV de diagnostic est pris à domicile, et le devis de la commande sera réalisé à l'issue de ce RDV.
- Dans ce cas, le RDV de diagnostic préalable est réalisé en semaine, en heures ouvrées (8 h 00-12 h 00 ou 13 h 00-17 h 00). Il est facturé et sera remboursé en cas de confirmation de commande.

La prise de RDV s'accompagne de l'envoi au client des conditions de paiement des produits commandés, (chèque ou mandat SEPA).

## ARTICLE 4 : PRIX DES PRODUITS ET TARIFS DES SERVICES

Les prix des produits vendus sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande. Ils sont libellés en euros et calculés hors taxes. Par voie de conséquence, ils seront majorés du taux de TVA et des frais de livraison et d'installation applicables au jour de la commande.

Les commandes sont composées du produit vendu, appareillage d'aide technique, complété au besoin de l'outillage nécessaire à son installation (ex : fixations murales), et du temps de main d'œuvre nécessaire à l'installation.

Le prestataire s'accorde le droit de modifier ses prix à tout moment. Toutefois, il s'engage à facturer les produits et services aux prix indiqués lors de l'enregistrement de la commande.

Les tarifs en vigueur sont communiqués par ailleurs, sur le devis.

## ARTICLE 5 : MODALITÉS DE PAIEMENT

Le règlement s'effectue soit :

- par chèque à l'attention de FILIADPA
- par mandat SEPA dûment signé, accompagné du RIB.

Le règlement en espèce n'est pas accepté.

Le paiement des produits nécessitant une installation par un technicien FILIADPA s'effectue lors du RDV d'installation.

Le technicien installateur est dûment habilité à percevoir le règlement de la commande. Il a en sa possession une carte professionnelle prouvant au besoin son identité professionnelle.

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le client au-delà des délais ci-dessus fixés, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux mensuel de 10 % du montant TTC du prix d'acquisition figurant sur ladite facture, seront acquises automatiquement et de plein droit au prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable, et entrainera l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par le client, sans préjudice de toute autre action que le prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du client.

En outre, le prestataire se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la livraison des commandes en cours effectuées par le client.

Aucun frais supplémentaire, supérieur aux coûts apportés par le prestataire pour l'utilisation d'un moyen de paiement ne pourra être facturé au client.

## ARTICLE 6 : LIVRAISON

La livraison des commandes est effectuée :

**Pour le matériel nécessitant une installation par un technicien FILIADPA :**

L'installation est réalisée sur RDV, fixé sur une plage maximale de 2 heures, selon un agenda permettant un délai moyen inférieur à 15 jours (délai donné à titre indicatif sans que cela soit contractuel), une fois le délai de rétractation passé. Un retard raisonnable par rapport à ce délai moyen ne pourra pas donner lieu au profit du client à l'allocation de dommages et intérêts ni à l'annulation de la commande.

**Pour le matériel ne nécessitant pas d'installation :**

- soit par la remise directe de la marchandise au client, à l'agence FILIADPA ;
- soit par l'envoi par colis postal au lieu indiqué par le client sur le devis ;
- soit dans le cadre d'une tournée de l'un de nos techniciens (en y incluant les frais de déplacement).

Le délai de livraison indiqué lors de l'enregistrement de la commande est donné à titre indicatif. Par voie de conséquence, tout retard raisonnable dans la livraison des produits ne pourra pas donner lieu au profit du client à l'allocation de dommages et intérêts ni à l'annulation de la commande.

## ARTICLE 7 : CONDITIONS D'INSTALLATION ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT

L'installation par le technicien suppose que le matériau du support mural a pu être clairement identifié, le technicien est habilité à confirmer la conformité de l'installation, ou émettre des réserves, voire refuser de procéder à l'installation du produit, en fonction de la qualité et de la solidité du support.

Les éventuelles réserves ou refus d'installation seront mentionnées sur le bon d'installation. Les frais de déplacement restent dus, au tarif en vigueur.

## ARTICLE 8 : RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE - GARANTIE

Les produits proposés à la vente sont conformes à la réglementation en vigueur en France et ont des performances compatibles avec des usages non professionnels.

Garanties légales :

Les produits par le prestataire bénéficient de plein droit et sans paiement complémentaire, conformément aux dispositions légales,

- de la garantie légale de conformité, pour les produits apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande ou à l'achat immédiat ;
- de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation.

Dans les conditions et selon les modalités visées ci-dessus et définies en annexe aux présentes Conditions Générales de Vente (garantie de conformité / garantie des vices cachés).

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le client bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir à l'encontre du prestataire ; peut choisir entre la réparation et le remplacement du produit commandé, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L 217-9 du Code de la consommation ; est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du produit, sauf pour les biens d'occasion, dont le délai est porté à six mois (art. 217-7 du Code de la consommation).

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir le produit. Le client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés conformément à l'article 1641 du Code civil. Dans ce cas, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente, conformément à l'article 1664 du Code civil.

Afin de faire valoir ses droits, le client devra informer le prestataire, par écrit, de la non-conformité des produits dans les délais ci-dessus visés et retourner ou rapporter en magasin les produits défectueux dans l'état dans lequel ils ont été reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires, emballage, notice...). Le prestataire remboursera, remplacera ou fera réparer les produits ou pièces sous garantie jugés non conformes ou défectueux. En cas de livraison, les frais d'envoi seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour seront remboursés sur présentation des justificatifs. Les remboursements des produits jugés non conformes ou défectueux seront effectués dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 15 jours suivant la constatation par le prestataire du défaut de conformité ou du vice caché. Le remboursement s'effectuera par crédit sur le compte bancaire du client ou par chèque bancaire adressé au client. La responsabilité du prestataire ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- non-respect de la législation du pays dans lequel les produits sont livrés, qu'il appartient au client de vérifier,
- en cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles, négligence ou défaut d'entretien de la part du client, comme en cas d'usure normale du produit, d'accident ou de force majeure.

La garantie du prestataire est, en tout état de cause, limitée au remplacement ou au remboursement des produits non conformes ou affectés d'un vice.

## ARTICLE 9 : DROIT APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent entre le prestataire et le client sont régies par

le droit français. Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

## ARTICLE 10 : LITIGES

Tous les litiges auxquels les prestations conclues en application des présentes Conditions Générales de Vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation leurs conséquences et leur suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le prestataire et le client seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Le client 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 (article L. 534-7 du Code de la consommation) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le tribunal de commerce de Grenoble.

## ARTICLE 11 : INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE - ACCEPTATION DU CLIENT

Le client reconnaît avoir eu communication, préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du produit,
- le prix des produits et des frais annexes (livraison, par exemple) ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le prestataire s'engage à livrer le produit,
- les informations relatives à l'identité du prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte,
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre,
- les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité,
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

Le fait pour une personne physique (ou morale), d'effectuer un achat immédiat ou de commander un produit emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et obligation au paiement des produits commandés, ce qui est expressément reconnu par le client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au prestataire.

## ANNEXE : GARANTIE DE CONFORMITÉ - GARANTIE LÉGALE DES VICES CACHÉS

**Article L217-4 du Code de la consommation :**

Le prestataire est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

**Article L217-5 du Code de la consommation :**

Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- Correspondre à la description donnée par le prestataire et posséder les qualités que celui-ci a présentées au client sous forme d'échantillon ou de modèle, présenter les qualités qu'un client peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le prestataire, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
- Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par le client, porté à la connaissance du prestataire et que ce dernier a accepté.

**Article L217-12 du Code de la consommation :**

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

**Article L217-16 du Code de la consommation :**

Lorsque le client demande au prestataire, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

**Article 1641 du Code civil :**

Le prestataire est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que le client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

**Article 1648 alinéa 1<sup>er</sup> du Code civil :**

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par le client acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Fait en deux exemplaires	Signature du client :
Lieu : ..... .....	
Date : .....	

# Option de l'offre "URGENCE" Exclusivement

## OPTION "APPEL DIRECT AIDANT"



Cette option gratuite permet à une personne de confiance de pouvoir appeler l'abonné en main libre, par sa téléassistance 24h/ 24 7j/7

**SUD ISÈRE "URGENCE"**

**Comment ça fonctionne ?**

Une petite sonnerie retentit au niveau du transmetteur ci-dessus pour l'informer que la personne de confiance va initier un dialogue. L'option est désactivée en cas de coupure de courant électrique

**Consentement de l'abonné pour activer l'option "APPEL DIRECT AIDANT"**

**Abonné**

M<sup>me</sup> ou  M. : Nom : ..... Prénom : .....

Demeurant à l'adresse : .....

Code postal : ..... Ville : .....

Autorise la personne de confiance de mon choix, inscrite ci-dessous, à pouvoir me contacter en main libre par mon transmetteur de Téléassistance, 24h24 7j/7.

**Personne de confiance**

M<sup>me</sup> ou  M. : Nom : ..... Prénom : .....

Lien avec l'abonné : ..... N° de téléphone mobile : ...../...../...../...../...../

**N.B. : Tout changement de numéro de téléphone nécessitera impérativement l'établissement d'un nouveau consentement.**

Date : .....

Signature de l'abonné :  
(Précédée de la mention "lu et approuvé")



# 1<sup>ER</sup> RÉSEAU DE TÉLÉASSISTANCE EN ISÈRE DEPUIS 1986

5 bis rue du Tour-de-l'Eau  
38400 Saint-Martin-d'Hères

(au RDC, à l'arrière de l'immeuble  
Champ Roman, côté parking)



Horaires d'ouverture  
du lundi au vendredi :

08 h 00 - 12 h 00 / 13 h 00 - 17 h 00

Tél. 04 76 29 48 12

contact@teleassistance-sudisere.fr

[www.teleassistance-sudisere.fr](http://www.teleassistance-sudisere.fr)

