

# 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