

Bulletin de Souscription

Le contrat est conclu entre VITARIS et :

LE SOUSCRIPTEUR (Le bénéficiaire ou la personne physique ou morale QUI RÈGLE LES FRAIS D'ABONNEMENT)

Madame Monsieur - NOM

Adresse Code Postal Ville

Tél. Fixe Portable E-mail : @

MA FORMULE D'ABONNEMENT MENSUEL comprend :

FORMULE DE TÉLÉASSISTANCE :

- INITIALE** €
Téléassistance 24h/24
- HABITATION** €
Téléassistance 24h/24 + un détecteur de fumée
- SÉRÉNITÉ** €
Téléassistance 24h/24 + un déclencheur intelligent
- PROXIMITÉ** €
Téléassistance 24h/24 + 2 appels de convivialité par mois
- TÉLÉLIB :** €
Assistance téléphonique mobile

PRESTATIONS EN OPTION :

- 2° déclencheur pour un couple** €
- Déclencheur montre** €
- Téléassistance GSM** €
- Déclencheur intelligent** €
- Détecteur de fumée** €
- Détecteur monoxyde de carbone** €
- Service de convivialité** €
- Autre :** €

MON ACCÈS AU SERVICE

- Ouverture de dossier avec EXPÉDITION du matériel au domicile sous 48 h : €
 - Ouverture de dossier avec INSTALLATION au domicile par un technicien : €
- CAUTION déposée : oui non Montant : €

MONTANT MENSUEL TOTAL DE MON ABONNEMENT

€ TTC*

*TAUX DE TVA EN VIGUEUR

MON RÈGLEMENT

Je choisis le **MODE** : Prélèvement SEPA Chèque Bancaire CESU
Je choisis la **PÉRIODICITÉ** : Mensuelle Trimestrielle Semestrielle Annuelle

Le **SOUSCRIPTEUR** reconnaît avoir pris connaissance des dispositions générales du contrat et déclare les accepter.

FAIT À, le/.../.....

(Cachet du Distributeur)

SOUSCRIPTEUR

VITARIS

Fiche de Renseignements

Ce document doit être complété par LE(S) BÉNÉFICIAIRE(S) du service. Toute modification ultérieure doit obligatoirement être signalée à Vitaris.

LE(S) BÉNÉFICIAIRE(S)

BÉNÉFICIAIRE PRINCIPAL : Madame Monsieur

NOM Prénom

Date de naissance : / /

Téléphone Portable :

	FACILE	DIFFICILE	Observations :
Mobilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Élocution	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Vue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ouïe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

BÉNÉFICIAIRE SECONDAIRE : Madame Monsieur

NOM Prénom

Date de naissance : / /

Téléphone Portable :

	FACILE	DIFFICILE	Observations :
Mobilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Élocution	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Vue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ouïe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

LE DOMICILE

Adresse complète

Code Postal Ville Téléphone Fixe

Ligne téléphonique ANALOGIQUE Ligne téléphonique DÉGROUPEE - Fournisseur :

MAISON APPARTEMENT - Bâtiment : Étage : Porte : Porte Blindée Code d'accès : Boîte à clés :

LES PERSONNES À PRÉVENIR (détenteurs des clés)

Contact 1 : Madame Monsieur

NOM

Prénom

Lien avec l'Utilisateur :

Adresse

Code Postal Ville

Tél. 1 Tél. 2

Tél. 3

Mail : @

Disponibilité 24/24 Autre :

Temps de trajet : <15 min 15/30 min Détenteur des clés

Contact 2 : Madame Monsieur

NOM

Prénom

Lien avec l'Utilisateur :

Adresse

Code Postal Ville

Tél. 1 Tél. 2

Tél. 3

Mail : @

Disponibilité 24/24 Autre :

Temps de trajet : <15 min 15/30 min Détenteur des clés

Contact 3 : Madame Monsieur

NOM

Prénom

Lien avec l'Utilisateur :

Adresse

Code Postal Ville

Tél. 1 Tél. 2

Tél. 3

Mail : @

Disponibilité 24/24 Autre :

Temps de trajet : <15 min 15/30 min Détenteur des clés

Contact 4 : Madame Monsieur

NOM

Prénom

Lien avec l'Utilisateur :

Adresse

Code Postal Ville

Tél. 1 Tél. 2

Tél. 3

Mail : @

Disponibilité 24/24 Autre :

Temps de trajet : <15 min 15/30 min Détenteur des clés

LE MÉDECIN

Docteur :

Code Postal :

Ville :

Téléphone(s) : /

Contrat de Téléassistance

Dispositions générales

ARTICLE 1 : OBJET

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

ARTICLE 2 : DEFINITIONS

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

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

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 3 : MISSIONS ET OBLIGATIONS DE VITARIS

La prestation de téléassistance comprend :

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

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

Le protocole de gestion des appels est le suivant :

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

- Vitaris répond également à toute demande de réconfort, expression d'un besoin de communiquer et demande de soutien psychologique.

ARTICLE 4 : OBLIGATIONS DU BENEFICIAIRE

Le Bénéficiaire s'engage :

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

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

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

OBLIGATIONS PARTICULIERES RELATIVES A L'ABONNEMENT TELELIB®

Dans le cadre d'un abonnement Télél@, le Bénéficiaire doit obligatoirement disposer du service de présentation du numéro. Le contrat ne concerne qu'un Bénéficiaire unique et ne peut être cédé à un tiers sans le consentement de Vitaris. Le contrat est souscrit pour une période minimale d'un an. A partir du 13^{ème} mois, le contrat peut être résilié à tout moment selon les termes de l'article 8 des dispositions générales.

L'appareil fourni par Vitaris doit être en position marche et disposer d'un niveau de batterie suffisant. L'utilisateur s'engage à assurer une bonne gestion de l'alimentation électrique du téléphone mobile et à ne pas détourner l'utilisation de la carte SIM data fournie au moment de la souscription. Une deuxième carte SIM personnelle et libre d'utilisation pour les communications privées est nécessaire pour le traitement des appels d'urgence avec écoute et le dialogue avec le Centre de téléassistance. Le numéro associé à cette carte doit être communiqué à Vitaris. En cas de changement de carte ou de changement de numéro d'appel, le Bénéficiaire s'engage à communiquer à Vitaris le nouveau numéro d'appel. Vitaris peut sur demande fournir cette deuxième carte SIM moyennement un abonnement optionnel. Dans ce cas le Bénéficiaire s'engage à ne pas détourner l'utilisation de cette deuxième carte fournie au moment de la souscription. Le Centre de téléassistance a la possibilité de localiser le Bénéficiaire à condition que celui-ci autorise la géolocalisation. Si cette autorisation est retirée sur demande écrite du Bénéficiaire, Vitaris se trouve alors dans l'impossibilité d'assurer la prestation prévue. Vitaris ne pourra être tenu pour responsable d'une erreur ou d'une absence de géolocalisation. La géolocalisation s'appuyant sur une réception de données satellitaires (GPS), le système ne fonctionne correctement qu'en extérieur et dans un lieu dégagé de tout obstacle.

La garantie du matériel fourni dans le cadre de l'abonnement Télél@ est limitée à une garantie constructeur de 24 mois dans des conditions normales d'utilisation. La batterie du téléphone n'est pas prise en charge par cette garantie au-delà de 6 mois. Sont notamment exclus de la garantie constructeur les cas suivants : modification du téléphone ou intervention par des personnes autres que celles habilitées par le constructeur, altération du téléphone suite à un choc, le bris du téléphone (écran, clavier, coque...), une mauvaise utilisation du téléphone, une exposition à l'humidité pouvant provoquer une oxydation.

ARTICLE 5 : MATERIEL DE TELEASSISTANCE

La mise à disposition par Vitaris d'un terminal de téléassistance au domicile du Bénéficiaire est nécessaire pour pouvoir bénéficier du service de téléassistance. Vitaris assure la garantie et la maintenance du matériel qui lui appartient, dans des conditions normales d'utilisation pendant toute la durée du contrat. En cas de panne empêchant la réception des appels, un matériel de remplacement sera expédié au domicile du Bénéficiaire dans un délai de 24 h jours ouvrables, à partir du moment où Vitaris est informé de l'incident. Le matériel défectueux sera alors retourné à Vitaris dans le même emballage en utilisant une étiquette de type colissimo prépayée. Au terme du contrat, le terminal de téléassistance et les périphériques devront être déposés à une agence Vitaris ou expédiés au siège dans leur emballage d'origine, les frais de port étant à la charge du Bénéficiaire. Le contrat de téléassistance ne prendra fin qu'après restitution à Vitaris du matériel en état de fonctionnement et de propreté. En cas de non-respect de ces obligations, Vitaris pourrait être conduit à facturer des frais de remise en état ou de remplacement du matériel (à titre d'information au 1^{er} janvier 2015, la valeur de remplacement d'un terminal s'élève à 170 € TTC), ainsi que des frais de déplacement. En cas de demande de changement de déclencheur ou périphérique, pour des motifs autres qu'une panne ou un défaut avéré du matériel, Vitaris se réserve le droit de facturer le Souscripteur au tarif en vigueur après envoi et acceptation d'un devis.

Il appartient au Souscripteur de vérifier que le(s) Bénéficiaire(s) a (ont) bien souscrit les assurances propres à le(s) garantir de tous les risques que peut encourir le matériel de téléassistance.

ARTICLE 6 : RESPONSABILITE DE VITARIS

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

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

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

ARTICLE 7 : PRISE D'EFFET-DUREE

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

ARTICLE 8 : RESILIATION

Le contrat sera résilié de plein droit en cas de décès du (ou des) Bénéficiaire(s). Il pourra être résilié à tout moment avant son terme à l'initiative du Souscripteur. Vitaris devra être avisé par lettre recommandée de la demande de résiliation avant le terme du contrat, avec mention du motif. La résiliation ne sera effective qu'après réception du matériel de téléassistance par Vitaris. Le souscripteur devra retourner le matériel à ses frais à l'adresse suivante : Vitaris 90A allée Hubert Curien – CS30028 – 71201 Le Creusot-Cedex. A l'issue du contrat, Vitaris s'engage à restituer la caution perçue dans le cadre d'un abonnement Télélîb® dans un délai de 30 jours après récupération du matériel en état de fonctionnement.

ARTICLE 9 : REMUNERATION DE VITARIS

Le Souscripteur 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. L'abonnement est facturé à compter de la date de mise en service du matériel au domicile du (des) Bénéficiaire(s). Quelle que soit la date de résiliation, le dernier mois d'abonnement est facturé dans son intégralité. Toute révision de prix ne pourra intervenir qu'au terme de la première année et ultérieurement au début de chaque année civile après avoir avisé le Souscripteur au moins deux mois en avance. En cas de désaccord sur le nouveau tarif, le Souscripteur dispose d'un délai d'un mois à compter de la réception du courrier d'information pour notifier son refus. Le courrier de refus par recommandé avec accusé de réception, vaut résiliation du contrat.

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

Article 10 : FACULTE DE RETRACTATION

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

Article 11 : INFORMATIQUE ET LIBERTES

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

Article 12 : DECLARATION SIMPLE SERVICES A LA PERSONNE-AVANTAGE FISCAL

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

Article 13 : CONTESTATIONS

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

Vitaris

90 A allée Hubert Curien
CS 30028
71201 Le Creusot - Cedex

Tél : 03 85 73 05 05
info@vitaris.fr
www.vitaris.fr

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Droit de rétractation

Le Souscripteur a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours calendaires.

Le droit de rétractation court à compter du (à remplir par Vitaris avant la transmission du formulaire au Souscripteur)

Si le Souscripteur ne reçoit pas ce formulaire, la période de rétractation court à compter du moment où le Souscripteur reçoit les informations complètes, mais expire dans tous les cas après un an et quatorze jours calendaires.

Si le Souscripteur ne reçoit pas toutes les informations requises, la période de rétractation court à compter du moment où le Souscripteur reçoit les informations complètes, mais expire dans tous les cas après trois mois et quatorze jours calendaires.

Pour exercer le droit de rétractation, le Souscripteur notifie sa décision de se rétracter à : Vitaris, 90A allée Hubert Curien CS 30028-71201 Le Creusot- Cedex, en utilisant un « support durable » (lettre écrite envoyée par la poste, courrier électronique). Le Souscripteur peut, s'il le souhaite, utiliser le présent formulaire.

Si le Souscripteur exerce le droit de rétractation, il n'est tenu au paiement d'aucun frais.

Outre le droit de rétractation, les législations nationales en matière de contrats peuvent prévoir des droits pour le Souscripteur, par exemple le droit de résilier le contrat lorsque certaines informations n'ont pas été communiquées.

Interdiction de paiement d'avances

Au cours du délai de rétractation, tout paiement d'avances par le Souscripteur est interdit. Cette interdiction concerne toute rémunération, y compris notamment le paiement, la constitution de garanties, la réservation d'argent sur des comptes, les reconnaissances explicites de dettes.

Elle s'applique non seulement au paiement fait à un professionnel, mais également à celui fait à des tiers.

Notification de rétractation

A l'attention de : Vitaris, 90A allée Hubert Curien- CS30028 - 71201 Le Creusot- Cedex

Je notifie la rétractation du contrat conclu le (à remplir par Vitaris à la signature)

Nom du Souscripteur :

Adresse du Souscripteur :

Signature du Souscripteur :

Date :