

DEMANDE D'INSTALLATION

DOCUMENT A RETOURNER AU CIAS GRAND LAC
1500 boulevard Lepic 73100 AIX-LES-BAINS

LE(S) BENEFICIAIRE(S)

Bénéficiaire principal Monsieur Madame

Nom : Prénom :

Tél 1 :

Tél 2 :

Date de naissance : / /

Email :

Bénéficiaire secondaire Monsieur Madame

Nom : Prénom :

Tél 1 :

Tél 2 :

Date de naissance : / /

LE DOMICILE

Adresse complète (bâtiment, étage, porte)

Code postal Ville

Type de Logement : Maison Appartement Code accès Code boîte à clés

PERSONNE A CONTACTER POUR LE RENDEZ-VOUS

Contacter directement le bénéficiaire principal

ou convenir du rendez-vous avec :

Monsieur Madame Nom

Prénom

Lien avec le bénéficiaire

Téléphone

LES PERSONNES A PREVENIR

Contact 1 Dépositaire des clés

Monsieur Madame

Nom

Prénom

Lien avec l'utilisateur

Téléphone

Adresse

Code Postal Ville

Email :

Disponibilité : 24h/24 Autre :

Temps de trajet : moins de 15 min 15 à 45 min

Contact 2 Dépositaire des clés

Monsieur Madame

Nom

Prénom

Lien avec l'utilisateur

Téléphone

Adresse

Code Postal Ville

Email :

Disponibilité : 24h/24 Autre :

Temps de trajet : moins de 15 min 15 à 45 min

Contact 3 Dépositaire des clés

Monsieur Madame

Nom

Prénom

Lien avec l'utilisateur

Téléphone

Code Postal Ville

Email :

Disponibilité : 24h/24 Autre :

Dépositaire des clés

Temps de trajet : moins de 15 min 15 à 45 min

Contact 4 Dépositaire des clés

Monsieur Madame

Nom

Prénom

Lien avec l'utilisateur

Téléphone

Code Postal Ville

Email :

Disponibilité : 24h/24 Autre :

Dépositaire des clés

Temps de trajet : moins de 15 min 15 à 45 min

LE MEDECIN

Docteur :

Code Postal : Ville : Tél 1 : / / / / Tél 2 : / / / /



Contrat de téléassistance

ENTRE

Le Centre Intercommunal d'Action Sociale Grand Lac, 1500 boulevard Lepic, 73100 Aix les Bains, représenté par son Président, Monsieur Renaud BERETTI, dûment habilité par délibération du conseil d'administration en date du 12 décembre 2024.

Ci-après désigné « **Le CIAS Grand Lac** »
ou « **Le service de téléassistance** »

ET

Madame, Monsieur : Nom
Prénom

Adresse :
.....

Ci-après désigné « **L'abonné** » ou « **Le bénéficiaire** »

Le cas échéant, représenté(e) par :

Madame, Monsieur : Nom
Organisme :

Adresse :

Tel : Mail

En qualité de : Représentant légal (joindre une copie du jugement)
 Personne de confiance, lien de parenté :

Ci-après désigné « **La personne de confiance** »

SOMMAIRE

Contrat de prestation de service	p 2 (p 6 à signer)
Annexe n°1 : Tarifs 2025	p 7 (à signer)
Annexe n°2 : Prélèvement automatique	p 8 (à signer si demandé)
Annexe n°3 : Bordereau de rétractation	p 9
Annexe n°4 : Données à caractère personnel	p 10 (p 11 à signer)

*Contrat complet à retourner au service de téléassistance :
CIAS Grand Lac - 1500 bd Lepic - 73100 Aix les Bains
teleassistance @cias-grandlac.fr*

Réservé au service

Copie remise le

IL EST PRELABLEMENT RAPPELE CE QUI SUI

Par délibération du 14 décembre 2017, le conseil communautaire de la communauté d'agglomération de Grand Lac a notamment déclaré d'intérêt communautaire, dans le cadre de la compétence « Action sociale », le service de téléassistance au bénéfice des personnes âgées et personnes en situation de handicap.

Dans ce contexte, le CIAS Grand Lac assure auprès des personnes âgées ou en situation de handicap, une prestation de téléassistance, par l'intermédiaire de la société VITARIS.

Pour ce faire, un contrat de prestation de téléassistance doit être conclu.

IL EST CONVENU CE QUI SUI

ARTICLE 1 – OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions de mise à disposition d'une prestation de téléassistance par le CIAS Grand Lac au bénéfice de l'Abonné.

Cette prestation consiste dans la mise à disposition d'un service d'écoute et d'assistance 24h sur 24 et 7 jours sur 7 par une centrale d'écoute au moyen d'un terminal de téléassistance placé au domicile de l'abonné.

ARTICLE 2 – CONDITIONS GENERALES DE LA PRESTATION

Article 2.1 – Prestation de base

La prestation de base comporte la mise à disposition :

- d'un terminal de téléassistance (ou transmetteur) qui peut être raccordé :
 - Soit au réseau téléphonique filaire (le téléphone « fixe ») ou à une box internet. Cette option utilise la technologie RTC.
 - Soit au réseau de la téléphonie mobile, grâce à une carte SIM installée dans le terminal de téléassistance. Cette option utilise la technologie GSM et ne nécessite pas de téléphone « fixe » ni de box internet.
- d'un médaillon (ou émetteur) porté par le Bénéficiaire en bracelet ou pendentif, qui lui permet d'alerter le service d'écoute et d'assistance. Celle-ci peut aussi être alertée par le bouton d'appel du terminal.
- d'une centrale d'écoute qui peut, une fois alertée et en fonction de la situation :
 - Echanger avec le bénéficiaire,
 - Et/ou alerter les proches (indiqués dans le formulaire de souscription VITARIS) et/ou les services de secours.

Article 2.2 – Prestations optionnelles

Des options peuvent être souscrites en supplément (cf. annexe n°1) :

Le détecteur de « chutes lourdes »

Connecté au transmetteur, il détecte automatiquement certaines chutes lourdes : quand une personne tombe soudainement de toute sa hauteur et ne se relève pas. Il ne détecte donc pas toutes les chutes et ne se déclenche pas non plus en cas de malaise. Après une chute, si la personne est en capacité de le faire, il est toujours conseillé qu'elle double l'alerte en actionnant aussi le bouton d'appel.

Le détecteur de fumée

Suite à une détection de fumée, une alarme est envoyée au plateau d'écoute. Après contact téléphonique, en cas de feu avéré, l'opérateur alerte les services de secours et l'entourage.

La boîte à clé sécurisée

Pour faciliter l'accès au logement des secours, une boîte à clé sécurisée peut être installée. Le code est choisi par l'abonné ou la personne de confiance et transmis au plateau de téléassistance. Cette boîte doit être visible et installée à l'entrée du domicile **avec l'accord, selon les cas, du propriétaire ou de la copropriété.**

Elle est utile en cas d'intervention à domicile de différents professionnels (infirmiers, aides à domicile, portage de repas, ...). Elle peut être installée au moment de l'abonnement ou ultérieurement.

Le chemin lumineux

Ce système d'éclairage permet de limiter les risques de chutes nocturnes. Sans travaux ni déplacement de meubles, des baguettes lumineuses s'allument grâce à des capteurs de mouvement installés au pied du lit et diffusent une lumière douce. Le chemin lumineux s'adapte à tous les types de logement.

Le pilulier connecté

Ce pilulier aide à se souvenir quand et quel médicament prendre dans la journée. En cas d'oubli, un témoin lumineux alerte la personne. En cas d'oubli complet, la centrale d'écoute est alertée.

Article 2.3 – Souscription et modification d'un contrat

Souscription

Pour souscrire une téléassistance, il convient de renseigner, signer et retourner au CIAS Grand Lac :

- Le présent contrat et les annexes n°1 et 4,
- La demande d'installation auprès de VITARIS, joint à ce contrat
- Une copie de la carte nationale d'identité, ou autre pièce d'identité en cours de validité
- Si souhaité, demande de prélèvement automatique (annexe n°3), accompagné d'un RIB,

Modification

L'installation effectuée par le prestataire VITARIS doit être conforme au contrat signé par le bénéficiaire. Au moment de l'installation, si des modifications sont apportées, elles devront faire l'objet d'un avenant au présent contrat.

L'abonné peut demander l'ajout d'une option à tout moment. En revanche, la suppression d'une option ne peut être demandée qu'après 1 mois d'utilisation.

ARTICLE 3 – DUREE ET RENOUVELLEMENT DU CONTRAT

Le contrat est conclu pour une durée d'un an, à compter de sa date de signature par les parties. Il est ensuite renouvelé tacitement par période d'un an.

La non-reconduction du contrat ne prendra effet qu'à la restitution du matériel au CIAS Grand Lac.

L'abonné et sa personne de confiance n'ont de lien contractuel qu'avec le CIAS Grand Lac.

ARTICLE 4 – PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

Article 4.1 – Devis

Le bénéficiaire a droit à un devis gratuit qui mentionne sa durée de validité. Celui-ci est fourni :

- Automatiquement à partir de 100 euros TTC de prestations mensuelles,
- A la demande du bénéficiaire pour tout montant inférieur.

De surcroît, le bénéficiaire a droit à une information sur les aides dont il peut bénéficier et sur les démarches à réaliser pour les demander.

Article 4.2 – Prix

Le prix de la téléassistance comprend :

- La location du matériel (ou son achat selon les options),
- L'installation du matériel à domicile et l'explication de son utilisation au bénéficiaire et à la personne de confiance,
- La maintenance du matériel et la détection des pannes,
- Le processus d'intervention 24 h/24 et 7 j/7,
- Les services annexes (service de convivialité, renseignements sur la téléassistance,...),
- Les options lorsqu'elles sont souscrites.

Les tarifs peuvent être revus une fois par an, au 1^{er} janvier de chaque année (cf. annexe n°1). En cas de modification, l'abonné et la personne de confiance en sont préalablement avisés par courrier.

Article 4.3 – Facturation

La prestation est facturée chaque mois à l'abonné. Pour les nouveaux abonnés, le premier mois calendaire n'est pas facturé. Que l'abonnement soit pris au 10 ou au 30 du mois, seul ce mois est gratuit, le mois suivant est facturé. Ensuite, **tout mois commencé est dû en intégralité.**

En cas de modification de l'abonnement, d'ajout ou de suppression d'une option, la prise d'effet de ces demandes intervient le premier jour du mois qui suit la demande. La prise en compte de la facturation correspondante sera donc effective à compter du 1^{er} jour du mois suivant la demande.

Article 4.4 – Paiement

Un avis des sommes à payer (ou facture) est établi chaque mois par le Trésor Public. Il est envoyé par courrier au bénéficiaire. Le règlement s'effectue au choix :

- Par prélèvement automatique en retournant la demande signée (annexe n°2), accompagnée d'un RIB,
- Par chèque remis à la Trésorerie Principale 9 avenue Victoria, 73100 Aix Les Bains (04 79 35 07 54),
- En utilisant l'enveloppe jointe à l'avis des sommes à payer,
- Par carte bancaire ou espèce auprès des buralistes partenaires du « paiement de proximité (coordonnées sur : www.impots.gouv.fr/portail/paiement-de-proximite).

Conformément à la législation en vigueur, le service envoie chaque année au bénéficiaire une attestation fiscale. Elle lui permet de renseigner sa déclaration d'impôt pour bénéficier de l'aide fiscale au titre des Services à la personne.

ARTICLE 5 – ENGAGEMENT DES PARTIES

Article 5.1 – Missions et obligations du prestataire VITARIS

VITARIS, prestataire du CIAS Grand Lac, est tenu à une obligation de moyens et doit mettre à disposition de l'abonné les moyens techniques et le personnel nécessaire à l'accomplissement des missions suivantes :

- L'installation sur une ligne téléphonique filaire, une box internet ou au réseau de téléphonie mobile (abonnement mensuel),
- La réception et la gestion des appels reçus par la centrale d'écoute 24h sur 24 et 7 jours sur 7, selon la procédure convenue (si la nature de l'appel l'exige, appel d'un proche et/ou des services d'urgences avec suivi de l'intervention),
- La réponse également à tout appel de convivialité ou besoin de réconfort,
- La gestion des options lorsqu'elles sont souscrites,
- La maintenance du matériel, à distance ou par intervention au domicile,
- La gestion d'un test automatique hebdomadaire pour vérifier le bon fonctionnement du matériel. Quand la téléassistance est installée sur une ligne téléphonique, ce test peut être payant selon les opérateurs téléphoniques (coût d'une communication téléphonique). Son coût est déjà inclus avec l'option GSM.

Article 5.2 – Obligations de l'abonné

L'abonné s'engage à :

- **informer le CIAS Grand Lac pour toute modification concernant son dossier (changement de numéro de téléphone, nouvelle personne à contacter,...). Ces informations sont indispensables pour que le service de téléassistance puisse continuer à fonctionner au domicile de l'abonné,**
- faire parvenir au CIAS Grand Lac toute demande de modification du contrat ou de résiliation,
- faciliter l'accès de son domicile en cas de besoin, aux personnes et organismes qui interviennent à la demande du prestataire 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,
- régler les factures concernant la ligne téléphonique sur laquelle est installée la téléassistance,
- régler les factures mensuelles de la téléassistance,
- si l'installation d'une boîte à clé est demandée et que son logement est en location ou en copropriété, demander **au préalable l'accord de son propriétaire ou de sa copropriété.**

ARTICLE 6 – RETRACTATION

Conformément au Code de la consommation, le bénéficiaire dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à partir de la date de signature du présent contrat. Pendant ce délai, il peut annuler sa demande en retournant le bordereau de rétractation (annexe n°3).

ARTICLE 7 - RESILIATION

Article 7.1 - Résiliation à l'initiative du CIAS Grand Lac

Avant toute résiliation, le service de téléassistance essaye de mettre en œuvre les mesures de prévention à cette résiliation.

En cas de défaut de paiement répété ou en cas de non-respect par l'abonné des obligations prévues par le présent contrat, le CIAS engage une négociation à l'amiable. Pour ce faire, une mise en demeure sera adressée au bénéficiaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si cette mise en demeure reste sans effet à l'expiration d'un délai d'un mois, le CIAS Grand Lac pourra prononcer la résiliation immédiate de plein droit sans formalité judiciaire, par courrier adressé en recommandé avec accusé de réception ou remis en main propre.

Dans l'hypothèse où le présent contrat est conclu avec le représentant du bénéficiaire, la mise en demeure et la résiliation seront adressées au bénéficiaire ainsi qu'à son représentant, tel que désigné en entête du présent contrat.

Article 7.2 - Résiliation à l'initiative du bénéficiaire, de sa personne de confiance

Le bénéficiaire, sa personne de confiance peuvent résilier le présent contrat, à tout moment, sans pénalité financière. Pour cela, ils doivent restituer le matériel au CIAS Grand Lac – 1500 boulevard Lepic – 73100 AIX-LES-BAINS. La résiliation prend effet à la fin du mois où le matériel a été restitué (date de réception par le CIAS Grand Lac faisant foi).

Article 7.3 - En cas de résiliation du contrat avec le prestataire de téléassistance

Le contrat est résilié de plein droit en cas de résiliation du contrat avec le prestataire de téléassistance, et de non reprise par un autre prestataire choisi par le CIAS Grand Lac.

Quelle que soit l'hypothèse de résiliation, **tout mois commencé est dû**, et les parties ne pourront prétendre au versement d'aucune indemnité.

ARTICLE 8 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Le CIAS Grand Lac traite les données recueillies pour permettre d'organiser et de facturer la prestation demandée. Pour en savoir plus sur la gestion des données personnelles et pour exercer ses droits, le bénéficiaire peut se reporter à l'annexe n°4.

Le CIAS Grand Lac ne procède à aucun démarchage téléphonique. Pour information, le bénéficiaire a le droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, en se rendant sur le site: www.bloctel.gouv.fr

ARTICLE 9 - LITIGES

En cas de litige, une solution amiable est recherchée par les deux parties.

Conformément au Code de la consommation, si le litige n'est pas résolu à la suite d'une réclamation écrite auprès du CIAS Grand Lac, le bénéficiaire peut aussi recourir gratuitement au médiateur de la consommation : SAS Médiation Solution. Il peut formuler sa demande :

- Soit par écrit à : Sas Médiation Solution - 222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niois
- Soit par mail à : contact@sasmediationsolution-conso.fr
- Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>


A défaut d'accord, le litige sera soumis à la compétence du tribunal du lieu de résidence du défendeur.

ARTICLE 10 - DEMANDE EXPRESSE DE MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

Conformément au Code de la Consommation, si le bénéficiaire souhaite que l'exécution d'une prestation de services commence avant la fin du délai de rétraction prévu (14 jours), il doit informer expressément le CIAS Grand Lac.

Par la signature ci-dessous, le bénéficiaire confirme qu'il demande la mise en place sans délai de sa prestation.

Fait à Aix-les-Bains, le

Le bénéficiaire	Le représentant légal	Le CIAS Grand Lac
Signature : (Précédée de la mention « Lu et approuvé »)	Délégation, qualité et nom : Signature : (Précédée de la mention « Lu et approuvé »)	Signature et cachet du service 



**ANNEXE N°1****TELEASSISTANCE
TARIFS 2025**

Service minimum de téléassistance par mois en € TTC Pour une personne ou un couple : 1 transmetteur (boitier) + 1 ou 2 émetteurs (bracelet, pendentif, broche, ...)	Tarifs TTC	Cochez le service choisi
Abonnement mensuel sur une ligne téléphonique ou une box internet	22.00	
Abonnement mensuel GSM, carte SIM incluse	22.90	

Options du service de téléassistance par appareil loué par mois en € TTC	Tarifs TTC	Cochez les services choisis
Location mensuelle d'un <i>Détecteur de chutes lourdes</i>	5.20	
Location mensuelle d'un <i>Détecteur de fumées</i>	4.50	
Location mensuelle d'une <i>Téléassistance hors domicile - Montre géolocalisée</i>	32.50	
Location mensuelle d'une <i>Téléassistance hors domicile - Bouton poussoir</i>	19.50	
Location mensuelle d'un <i>Chemin lumineux</i>	12.00	
Location mensuelle d'un <i>Pilulier connecté</i>	15.20	
Sous-Total Options		

TOTAL A VERSER MENSUELLEMENT	
-------------------------------------	--

Options du service de téléassistance acheté en € TTC	Tarifs TTC	Cochez le service choisi
Achat et installation d'une <i>Boîte à clé</i> au moment de l'abonnement	67.50	
Achat et installation d'une <i>Boîte à clé</i> après l'abonnement	133.00	

Selon les circonstances, la perte ou la détérioration d'une montre géolocalisée pourra être facturée 330 € TTC.

Photocopie de la carte d'identité à remettre au CIAS.

Fait à Aix-les-Bains, le

Signature de l'abonné,
la mention « lu et approuvé »



ANNEXE N°2

**TELEASSISTANCE
DEMANDE DE PRELEVEMENT AUTOMATIQUE**

BENEFICIAIRE DU SERVICE

NOM :

PRENOM :

ADRESSE :

Je souhaite la mise en place du prélèvement automatique pour payer les prestations de téléassistance

**TITULAIRE DU COMPTE A DEBITER
(Si différent du bénéficiaire)**

NOM :

PRENOM :

ADRESSE :

La mise en place du prélèvement automatique se fait en plusieurs étapes :

- 1. Vous nous envoyez la présente demande, en l'accompagnant d'un relevé d'identité bancaire.*
- 2. A la réception de votre demande, le service l'enregistre et vous envoie un mandat SEPA à nous retourner signé.*
- 3. A la réception du mandat SEPA signé, le prélèvement automatique est actionné pour être opérationnel à partir du mois suivant.*



ANNEXE N°3

**TELEASSISTANCE
BORDEREAU DE RETRACTATION**

Conformément au Code de la Consommation, le bénéficiaire peut renoncer à sa demande de prestation. Cette rétractation n'est valable que si elle est adressée dans un délai de 14 jours à compter de la signature du contrat de prestation.

Le présent bordereau doit être complété, signé et adressé par lettre recommandée avec accusé de réception au CIAS Grand Lac, Téléassistance, 1500 boulevard Lepic, 73100 Aix les Bains.

Je soussigné(e)

Demeurant à :

Déclare **renoncer à ma demande de téléassistance** effectuée auprès du CIAS Grand Lac.

Fait à, Le

Signature :



ANNEXE N°4

TELEASSISTANCE CLAUSE DE CONSENTEMENT GESTION DES INFORMATIONS PERSONNELLES DANS LE CADRE DU CONTRAT DE PRESTATION

Afin d'utiliser les données vous concernant pour assurer la prestation de téléassistance, nous vous prions de prendre connaissance de ce qui suit :

Nature des données à caractère personnel traitées :

Le service de téléassistance traite les coordonnées à caractère personnel suivantes : vos nom, prénoms, date et lieu de naissance, adresse, situation de famille, coordonnées des proches mobilisables, situation environnementale.

Le service de téléassistance traite uniquement les données à caractère personnel que vous nous transmettez.

Responsable du traitement des données :

Le responsable du traitement des données à caractère personnel est Monsieur Renaud BERETTI Président du CIAS. Pour toute question relative à la protection des données à caractère personnel, veuillez-vous adresser à notre Délégué à la Protection des Données, par courrier électronique à l'adresse rgpd@grand-lac.fr avec une preuve d'identité.

Finalités du traitement des données à caractère personnel :

Le service de téléassistance traite des données à caractère personnel pour la gestion du contrat de prestation de téléassistance. Les données collectées ne seront utilisées dans aucun autre but.

Destinataire des données :

Conformément à ce qui précède, le service téléassistance du CIAS Grand Lac et son prestataire sous-traitant VITARIS ne transmettront pas les données à caractère personnel collectées, ni ne les vendront, les loueront ou les échangeront avec une quelconque organisation ou entité, à moins que vous n'en ayez été informé(e) au préalable et que vous ayez explicitement donné votre consentement.

Par ailleurs, le service de téléassistance peut transmettre les données à caractère personnel à la demande de toute autorité légalement compétente ou de sa propre initiative s'il estime de bonne foi que la transmission de ces informations est nécessaire pour respecter les lois ou les réglementations, dans le cadre d'enquêtes judiciaires ou pour défendre et/ou protéger les droits ou les biens des personnes bénéficiaires du service.

Les données à caractère personnel collectées ne sont transmises ni à des pays tiers, hors UE ni à des organismes internationaux.

Mesures de sécurité :

Afin d'empêcher tout accès non autorisé aux données à caractère personnel collectées, le service de téléassistance a élaboré des procédures en matière de sécurité et d'organisation. Ces procédures concernent à la fois la collecte et la conservation des données.

Ces procédures s'appliquent également au prestataire sous-traitant auquel le service de téléassistance fait appel.

Durée de conservation :

Vos données à caractère personnel seront conservées jusqu'à 5 ans après résiliation du contrat. Une fois la durée de conservation dépassée, les données à caractère personnel seront détruites, sous réserve de l'application d'obligation ou d'autres lois en vigueur.

Droits d'accès, rectification, droit à l'oubli, portabilité des données, opposition, non-profilage et notification de faille de sécurité :

Vous avez le droit de consulter et de faire rectifier les données visées. Vous avez également le droit à l'oubli, à la portabilité des données et à l'opposition, ainsi que le droit de refuser d'être profilé et le droit d'être notifié des failles de sécurité. Pour exercer vos droits relatifs à toutes les autres données à caractère personnel, vous pouvez prendre contact avec notre Délégué de la Protection des données.

Consentement :

La personne concernée déclare avoir pris connaissance de ce qui précède et autorise le service de téléassistance à

- Traiter ses données à caractère personnel *
OUI **NON**

- Utiliser vos informations personnelles dans le cadre de relations par mail ou SMS avec les autres services du CIAS Grand Lac.
OUI **NON**

Merci de cocher ou entourer vos réponses

** Si vous donnez votre consentement (OUI), les informations vous concernant seront conservées dans votre dossier d'inscription.*

Si vous refusez de donner votre consentement (NON), nous serons dans l'impossibilité de traiter votre demande d'inscription au service de téléassistance.

Date :

Nom et prénom du bénéficiaire :

Nom et prénom du signataire (si différent) :

Signature :