



Contrat de téléassistance

Entre

Le Centre Intercommunal d'Action Sociale Grand Lac, 6 rue des Prés Riants, BP 90310, 73100 Aix les Bains, représenté par Monsieur Renaud BERETTI, Président et par délégation, Madame Danièle BEAUX-SPEYSER, Vice-Présidente.

Et

Madame, Monsieur : Nom
Prénom

Adresse :
.....

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 :

Il a été convenu ce qui suit :

Préambule

Le CIAS Grand Lac met à disposition des abonnés une prestation de téléassistance par l'intermédiaire d'un prestataire, VITARIS. L'abonné n'a de lien contractuel qu'avec le CIAS Grand Lac.

ARTICLE 1 – OBJET

Il faut entendre par téléassistance, la mise à disposition d'un service d'écoute et d'assistance 24h sur 24 et 7 jours sur 7 par un plateau d'écoute au moyen d'un terminal de téléassistance placé au domicile de l'abonné.

Le terminal de téléassistance (ou transmetteur) 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.

Accuse de réception en préfecture
073-267303428-20221124-DELIB91-DE
Date de réception préfecture : 28/11/2022

La centrale d'écoute est alertée en appuyant :

- sur le bouton d'appel du terminal
- ou sur le bouton d'appel qui équipe le bracelet, pendentif, broche ou porte-clé porté par le bénéficiaire

Des options peuvent être souscrites en supplément :

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.

Deux modèles peuvent être proposés selon les besoins de la personne qui seront analysés avec l'installateur de téléassistance.

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 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.

La téléassistance hors domicile

Deux systèmes avec géolocalisation (GPS) permettent de bénéficier de la téléassistance lors des déplacements à l'extérieur du logement : une montre connectée ou un petit boîtier qui est mis dans une poche ou sur un porte-clé. Ils sont équipés d'un bouton d'appel, d'un micro et d'un haut-parleur intégrés qui permettent d'échanger avec la centrale d'écoute.

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 intelligent

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 – MISSIONS ET OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE VITARIS

La prestation de la téléassistance comprend :

- 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
- la gestion des options lorsqu'elles sont souscrites
- l'identification par le prestataire de l'origine de l'appel et le dialogue avec l'abonné
- si la nature de l'appel l'exige, l'application par le prestataire de la procédure convenue (appel d'un détenteur des clés et si nécessaire appel aux services d'urgences)
- la réponse également à tout appel de convivialité ou besoin de réconfort
- 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.

Le prestataire 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 ci-dessus.

ARTICLE 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 son annexe n°1
 - le formulaire de souscription de VITARIS, joint à ce contrat
 - l'annexe n°4 portant sur le traitement des données personnelles
- de joindre également une copie de la carte d'identité

Modification

L'installation effectuée par le prestataire 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 contrat.

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

ARTICLE 4 – OBLIGATIONS DE L'ABONNE

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.

ARTICLE 5 – PRIX, MODALITES DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

Prix

Le prix de la téléassistance comprend :

- la location du matériel
- l'installation du matériel à domicile et l'explication de son utilisation au bénéficiaire
- 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 en est préalablement avisé par courrier.

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.

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
- ou 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 permettra de renseigner sa déclaration d'impôt pour bénéficier de l'aide fiscale liée aux Services à la personne.

ARTICLE 6 – DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION

Le contrat a une durée indéterminée. Il peut être résilié à tout moment :

- soit par l'abonné :

La résiliation prend effet à la fin du mois de demande, tout mois commencé étant dû. Elle ne sera effective **qu'après restitution du matériel** par l'abonné ou sa famille directement auprès du CIAS Grand Lac – 6 rue des Prés Riants – 73100 AIX-LES-BAINS (04 79 35 31 96)

- soit par le CIAS :

En cas de défaut de paiement répété ou en cas de non-respect par l'abonné des obligations stipulées à l'article 3, le CIAS engage une négociation à l'amiable. En cas d'échec de celle-ci, le contrat pourra être résilié par le CIAS, après notification par courrier à l'abonné.

ARTICLE 7 – INFORMATIONS JURIDIQUES

Protection des données 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, se reporter à l'annexe n°4 ci-jointe.

Rétractation

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, la prestation ne peut débiter sauf demande expresse du bénéficiaire, et il peut se rétracter en retournant le bordereau de rétractation (annexe n°3). La signature du présent contrat vaut demande expresse.

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.

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

Fait à Aix-les-Bains, le

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

Le Président du CIAS Grand Lac
par délégation,
La Vice-Présidente,
Danièle BEAUX-SPEYSER

	ANNEXE N°1
	TELEASSISTANCE TARIFS 2023

Service minimum de téléassistance par mois en € TTC Pour une personne ou un couple : 1 transmetteur (boitier) + 1 ou 2 émetteurs (bracelet, pendentif, broche, ...)		Entourez votre choix
Abonnement mensuel sur une ligne téléphonique ou une box internet	19.80 €	OUI / NON
Abonnement mensuel GSM, carte SIM incluse	21.10 €	OUI / NON

Options du service de téléassistance par appareil loué par mois en € TTC		Entourez votre choix
Location mensuelle d'un <i>Détecteur de chutes lourdes</i>	4.80 €	OUI / NON
Location mensuelle d'un <i>Détecteur de fumées</i>	4,20 €	OUI / NON
Location mensuelle d'une <i>Téléassistance hors domicile</i>	18,00 €	OUI / NON
Location mensuelle d'un <i>Chemin lumineux</i>	11.00 €	OUI / NON
Location mensuelle d'un <i>Pilulier intelligent</i>	14.00 €	OUI / NON
Sous-Total Options		

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

Options du service de téléassistance acheté en € TTC		Entourez votre choix
Achat et installation d'une <i>Boîte à clé</i> au moment de l'abonnement	62.00 €	OUI / NON
Achat et installation d'une <i>Boîte à clé</i> après l'abonnement	122.00 €	OUI / NON

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 »

Le Président du CIAS Grand Lac
par délégation,
~~La Vice-Présidente,~~
Danièle BEAUX-SPEYSER



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, 6 rue des Prés Riants, 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 de l'abonné :

	ANNEXE N°4
	TELEASSISTANCE CLAUDE 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 4 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 :