

## CONTRAT DE TÉLÉASSISTANCE – Bulletin de souscription (partie 1)

### LE SOUSCRIPTEUR

*(le bénéficiaire ou la personne physique ou morale qui règle les frais d'abonnement)*

Madame,  Monsieur – NOM : ..... Prénom : .....

Adresse : .....

Téléphone : fixe : ..... / ..... / ..... / ..... / ..... ; portable : ..... / ..... / ..... / ..... / .....

Adresse électronique<sup>1</sup> : .....@.....

<sup>1</sup> cette adresse est susceptible d'être utilisée pour envoyer des éléments liés à la vie du contrat (Ex : échéancier, factures, ...)

### LE(S) BÉNÉFICIAIRE(S)

<p><b>Bénéficiaire principal :</b> <input type="checkbox"/> Madame, <input type="checkbox"/> Monsieur</p> <p>NOM : ..... Prénom : .....</p> <p>Date de naissance ...../...../.....</p> <p>Téléphone portable : ...../...../...../...../.....</p>	<p><b>Bénéficiaire secondaire :</b> <input type="checkbox"/> Madame, <input type="checkbox"/> Monsieur</p> <p>NOM : ..... Prénom : .....</p> <p>Date de naissance ...../...../.....</p> <p>Téléphone portable : ...../...../...../...../.....</p>
--	---

### LE DOMICILE

Adresse complète : \_\_\_\_\_ 83400 Hyères

Téléphone fixe : ...../...../...../...../..... , Box :  OUI  NON Opérateur : \_\_\_\_\_

Maison  Appartement Étage : ..... Porte : ..... Code d'accès : ..... Boîte à clés : .....

### LES PERSONNES À PRÉVENIR (réseau de solidarité)

<p><b>Contact 1 :</b> <input type="checkbox"/> Madame <input type="checkbox"/> Monsieur</p> <p>NOM</p> <p>Prénom</p> <p>Lien avec l'utilisateur :</p> <p>Code postal : ..... Ville :</p> <p>Tél. 1 : ...../...../...../...../.....</p> <p>Tél. 2 : ...../...../...../...../.....</p> <p><input type="checkbox"/> Détenteur des clés</p> <p>Disponibilité : <input type="checkbox"/> 24/24 <input type="checkbox"/> autre : .....</p> <p>Temps de trajet : <input type="checkbox"/> &lt; 15min <input type="checkbox"/> 15 à 30min</p>	<p><b>Contact 2 :</b> <input type="checkbox"/> Madame <input type="checkbox"/> Monsieur</p> <p>NOM</p> <p>Prénom</p> <p>Lien avec l'utilisateur :</p> <p>Code postal : ..... Ville :</p> <p>Tél. 1 : ...../...../...../...../.....</p> <p>Tél. 2 : ...../...../...../...../.....</p> <p><input type="checkbox"/> Détenteur des clés</p> <p>Disponibilité : <input type="checkbox"/> 24/24 <input type="checkbox"/> autre : .....</p> <p>Temps de trajet : <input type="checkbox"/> &lt; 15min <input type="checkbox"/> 15 à 30min</p>
---	---

**Contact 3 :**  Madame  Monsieur

NOM

Prénom

Lien avec l'utilisateur :

Code postal : ..... Ville :

Tél. 1 : ...../...../...../...../.....

Tél. 2 : ...../...../...../...../.....

Détenteur des clés

Disponibilité :  24/24  autre : .....

Temps de trajet :  < 15min  15 à 30min

**Le souscripteur/bénéficiaire confirme avoir obtenu l'accord des personnes à prévenir de leur inscription sur le réseau de solidarité.**

Signature contact 1 :

Signature contact 2 :

Signature contact 3 :

### LE MÉDECIN

Docteur : \_\_\_\_\_ Code postal, ville : \_\_\_\_\_

Téléphone(s) : ...../...../...../...../..... - ...../...../...../...../.....



## CONTRAT DE TÉLÉASSISTANCE – Bulletin de souscription (partie 2)

### L'AIDANT RÉFÉRENT

Madame,  Monsieur – NOM : ..... Prénom : .....  
Lien avec le bénéficiaire : ..... Ville, code postal : .....  
Téléphone : fixe : ..... / ..... / ..... / ..... / ..... ; portable : ..... / ..... / ..... / ..... / .....  
Adresse électronique <sup>1</sup> : .....@.....  
<sup>1</sup> cette adresse est susceptible d'être utilisée pour envoyer des éléments liés à la vie du contrat (Ex : échéancier, factures, ...)

### MA FORMULE D'ABONNEMENT MENSUEL TTC comprend:

#### Formule de téléassistance

- Transmetteur analogique..... 8,30 €**  
 Avec location d'une boîte à clés..... 3,00 €  
 Avec gardiennage de clé(s)\*..... 8,64 €
- Transmetteur GSM.....12,00 €**  
 Avec location d'une boîte à clés..... 3,00 €  
 Avec gardiennage de clé(s)\*..... 8,64 €

\* **Intervention de gardiennage à domicile facturée 74,40 € / intervention**

#### Option(s)

- 2<sup>ème</sup> déclencheur pour un couple..... €  
 Émetteur montre contemporaine..... €  
 Déclencheur intelligent..... €  
 Bouton SOS mobile..... €  
 Détecteur de fumée..... €  
 Détecteur de gaz naturel..... €  
 Détecteur de monoxyde de carbone..... €  
 Détecteur d'activité / inactivité..... €  
 Détecteur d'inondation..... €  
 Montre géolocalisée..... €  
 Autre : ..... €

**MONTANT MENSUEL TOTAL DE MON ABONNEMENT:**  € TTC

**Je choisis de régler par:**  prélèvement SEPA mensuel ou  Autre (chèque bancaire, CB, espèces) tous les mois

**Nous vous invitons à lire attentivement les informations suivantes et à confirmer votre accord en signant le présent contrat concernant le service de téléassistance :**

Je reconnais avoir été informé que je devrai procéder à un essai mensuel de l'émetteur radio mis à disposition.

Je reconnais être informé(e) que toutes les conversations téléphoniques avec la centrale d'écoute du Prestataire peuvent faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels, que ces conversations seront conservées pendant 6 mois à compter de leur enregistrement et déclare l'accepter sans réserve.

Je reconnais être informé(e) de la nécessité de signaler au Prestataire et au CCAS tout changement d'abonnement ou configuration téléphonique.

Je soussigné, autorise le Prestataire à faire intervenir les moyens de secours appropriés et en cas de défaillance du réseau de solidarité accepte que ceux-ci pénètrent au domicile par tout moyen utile pour porter assistance sans que le Prestataire ou le CCAS ne puissent, en aucun cas, être tenus responsables d'éventuels dégâts en résultant (porte, vitres, etc.). Je m'engage par ailleurs à prendre en charge les frais occasionnés ainsi que les éventuels frais ou honoraires réclamés par les services de secours au Prestataire, au CCAS ou à moi-même directement.

J'autorise le Prestataire à transmettre aux services de secours mes données personnelles et le déroulement des interventions me concernant pour leur permettre de faire un suivi de mon dossier et effectuer un contrôle de la qualité du service délivré.

**Le souscripteur reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales du contrat et déclare les accepter**

Fait à : ..... le : ...../...../.....  
Signature souscripteur:

Cachet du CCAS d'Hyères







## **FORMULAIRE DE RÉTRACTATION**

### **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 le C.C.A.S. 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 : CCAS d'Hyères – Service téléassistance, Centre Olbia, 4 rue du soldat Bellon, 83400 Hyères, 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 les droits pour le Souscripteur, par exemple le 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**

À l'attention du C.C.A.S. d'Hyères, Centre Olbia, 4 rue du soldat Bellon, 83400 Hyères.

Je notifie la rétractation du contrat conclu le ...../...../..... (**à remplir par le C.C.A.S. à la signature**)

Nom du souscripteur : .....

Adresse du souscripteur : .....

Signature du souscripteur :

Date :...../...../.....



# CONTRAT DE TÉLÉASSISTANCE

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes dispositions générales du contrat de téléassistance conclu entre le C.C.A.S. d'Hyères et le Souscripteur ont pour objet de préciser les obligations réciproques du C.C.A.S. d'Hyères, 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).

### ARTICLE 2 : DÉFINITIONS

**Le Prestataire:** société Vitaris en charge de la téléassistance pour le C.C.A.S. d'Hyères, qui fournit l'ensemble du service : la mise à disposition du matériel, l'exploitation du centre de téléassistance et la maintenance du matériel.

**Bénéficiaire(s) :** la (les) personne(s) physique(s) résidant à Hyères 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 24h sur 24, 7 jours sur 7 et dispose de personnel spécialement formé à l'écoute des personnes âgées et personnes handicapées. le Prestataire dispose d'un centre principal et d'un centre de secours qui prend le relais en cas de défaillance.

**Détenteur des clés :** personne physique 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 du Prestataire.

**Domicile :** est considéré comme domicile le lieu principal et habituel d'habitation figurant sur la Fiche de renseignements annexe 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.

**CCAS :** Centre Communal d'Action Sociale de la ville d'Hyères

**Vitaris :** S.A.S. au capital de 1.937.506 €, dont le siège social est situé 90A allée Hubert Curien 71200 Le Creusot (343 431 615 RCS Chalon-sur-Saône).

## ARTICLE 3 : MISSIONS ET OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

La prestation de téléassistance comprend :

- la réception, l'enregistrement et la gestion des informations d'alarmes émises par le terminal de téléassistance selon la procédure convenue 24h 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. Le Prestataire s'engage à rappeler le Bénéficiaire au cas de non réception du test dans un délai de 2 jours ouvrés pour une confirmation éventuelle du défaut.

Le Prestataire 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 :

- le Prestataire 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, le Prestataire appelle au moins une personne référente détentrice des clés mentionnée sur la fiche de renseignements. Si la situation l'exige, le Prestataire 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.
- Le prestataire répond également à toute demande de réconfort, expression d'un besoin de communiquer et demande de soutien psychologique.

## ARTICLE 4 : OBLIGATIONS DU BÉNÉFICIAIRE

Le bénéficiaire s'engage à :

- fournir les informations et moyens nécessaires au CCAS pour qu'il puisse remplir sa mission, en lui communiquant notamment toute modification des informations figurant dans le bulletin de souscription par courrier ou courriel.
- faciliter l'accès au domicile et/ou au lieu où se situe le Bénéficiaire au moment de sa géolocalisation pour les personnes et organismes qui interviennent à la demande du Prestataire. Lorsque cette intervention fait suite à la réception d'une information d'alarme, les frais éventuels d'intervention sont à la charge du Bénéficiaire.
- procéder à un essai mensuel du ou des émetteurs radio mis à disposition.
- Respecter les consignes d'utilisation du terminal de téléassistance et des accessoires. En cas de détérioration résultant du non-respect des consignes d'utilisation, le CCAS est en droit de facturer au Souscripteur des frais de remise en état ou de remplacement (remplacement valeur à neuf au prix indiqué à l'adresse <https://www.tunstall.fr/info-ressources/tarif-materiel/> ; à titre d'information, au 1<sup>er</sup> janvier 2022, le prix d'un boîtier de téléassistance lifeline Vi+ s'élève à 170€ TTC, celui d'un médaillon MyAmie s'élève à 45 € TTC).

Dans le cadre de l'installation d'un boîtier de téléassistance

- disposer d'une ligne téléphonique non restreinte pour l'acheminement des informations d'alarme. Le coût des communications téléphoniques générées par le terminal de téléassistance est supporté par le Bénéficiaire et fait l'objet d'une facturation par son opérateur téléphonique.
- faire établir les raccordements électriques et téléphoniques nécessaires au bon fonctionnement du terminal de téléassistance et des accessoires et ne pas modifier les

raccordements existants sans en avoir informé le Prestataire au préalable et avoir procédé à des essais.

- informer le Prestataire de toute absence du domicile d'une durée supérieure à 24h et/ou de toute coupure d'alimentation électrique ou téléphonique du domicile et/ou de tout changement d'opérateur ou modification d'abonnement téléphonique.

Dans la mesure du possible, le bénéficiaire devra disposer d'au moins une personne à prévenir pendant toute la durée de l'abonnement.

## ARTICLE 5 : TERMINAL DE TÉLÉASSISTANCE

Le terminal de téléassistance est mis à disposition pour la durée de l'abonnement.

Le Prestataire assure la maintenance des terminaux de téléassistance qui sont mis à disposition, dans des conditions normales d'utilisation. En cas de panne empêchant la réception des informations d'alarme, un matériel de remplacement sera expédié au domicile dans un délai de 24h ouvrables à partir du moment où le Prestataire est informé de la panne ou dans un délai de 2 jours ouvrables un rendez-vous vous sera proposé. Le matériel défectueux doit être retourné au Prestataire dans le même emballage en utilisant une étiquette de type colissimo prépayée ou remis au technicien lors de l'intervention, étant précisé que les frais de retour seront refacturés au Souscripteur si le matériel s'avère ne pas être défectueux. Faute de retour du matériel défectueux sous 30 jours, le Prestataire ou le CCAS sont en droit de facturer au Souscripteur des frais de remplacement (remplacement valeur à neuf au prix indiqué à l'adresse <https://www.tunstall.fr/info-ressources/tarif-materiel/> ; à titre d'information, au 1<sup>er</sup> janvier 2022, le prix d'un boîtier de téléassistance lifeline Vi+ s'élève à 170€ TTC, celui d'un médaillon MyAmie s'élève à 45 € TTC).

En cas d'intervention SAV au domicile, à la demande du Bénéficiaire, non justifié par une panne effective du terminal de téléassistance, les frais de d'intervention seront facturés au Souscripteur au tarif en vigueur (consultable à l'adresse <https://www.tunstall.fr/info-ressources/tarif-materiel/> ; à titre d'information, au 1<sup>er</sup> janvier 2022, le tarif s'élève à 69 € TTC).

Au terme de l'abonnement, le Terminal de téléassistance et les accessoires mis à disposition dans le cadre de l'abonnement doivent être restitués en bon état de fonctionnement dans un délai maximal de trente jours au CCAS de la ville d'Hyères, centre Olbia, 4 rue du soldat Bellon, 83400 Hyères, dans leur emballage d'origine (ou équivalent, de manière à en assurer la protection durant l'expédition), les frais de port étant à la charge du Souscripteur sauf si la résiliation est imputable au Prestataire. À Défaut, le Prestataire ou le CCAS est en droit de facturer au Souscripteur des frais de remise en état ou de remplacement (remplacement valeur à neuf au prix indiqué à l'adresse <https://www.tunstall.fr/info-ressources/tarif-materiel/> ; à titre d'information, au 1<sup>er</sup> janvier 2022, le prix d'un boîtier de téléassistance lifeline Vi+ s'élève à 170€ TTC, celui d'un médaillon MyAmie s'élève à 45 € TTC) et/ou des frais de déplacement au tarif en vigueur (consultable à l'adresse <https://www.tunstall.fr/info-ressources/tarif-materiel/> ; à titre d'information, au 1<sup>er</sup> janvier 2022, le tarif s'élève à 69 € TTC).

En cas de demande de changement pour un motif autre qu'une panne ou un défaut avéré, le Prestataire ou le CCAS se réserve le droit de facturer le Souscripteur au tarif en vigueur, sur devis préalablement accepté.

Il appartient au Souscripteur de vérifier que le Bénéficiaire a souscrit une assurance le garantissant contre tous les risques encourus par le terminal de téléassistance.

## ARTICLE 6 : RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE ET DU CCAS

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour fournir le service de téléassistance et/ou les autres services dans les conditions définies aux présentes, étant entendu qu'elle ne saurait en aucun cas se substituer au(x) personne(s) à prévenir ou aux services de secours.

La responsabilité du Prestataire ou du CCAS ne saurait être engagée au titre des conséquences dommageables résultant :

- de la défaillance et/ou coupure des réseaux (de communication électronique, électrique, LoRa ou autre) exploités le cas échéant pour le fonctionnement du terminal de téléassistance et/ou des accessoires, pendant toute la durée de la coupure et jusqu'à l'intervention du Prestataire.
- de la variation du courant des lignes électriques ou téléphoniques, exploitées le cas échéant pour le fonctionnement du terminal de téléassistance et des accessoires, résultant ou provoquant des interférences de toutes sortes, d'origine radioélectrique, électrique ou électromagnétique.
- de la défaillance ou de l'indisponibilité du réseau (de communication électronique, électrique, LoRa ou autre) utilisé le cas échéant par le terminal de téléassistance et/ou des accessoires.
- de la défaillance du terminal de téléassistance et/ou des accessoires consécutive à une mauvaise utilisation, à une dégradation (volontaire ou involontaire) ou à des événements naturels (foudre, orage électrique, orage magnétique, ...).
- de cas de force majeure ou d'événements de sa volonté.
- de l'indisponibilité non signalée préalablement de la (des personne(s) à prévenir.
- du défaut ou refus d'intervention de la (des personne(s) à prévenir et/ou des services de secours.
- de l'intervention de la (des personne(s) à prévenir et/ou des services de secours (pompiers, SAMU, médecin traitant/SOS médecins, police, gendarmerie, etc.) au domicile.
- de détournement ou de la dégradation du terminal de téléassistance et/ou des accessoires par le Bénéficiaire, le Souscripteur ou un quelconque tiers.

NB : en d'achat ou de location de l'accessoire « boîte à clés », il appartient au Souscripteur de s'assurer de l'accord de la compagnie d'assurances couvrant les risques afférents au domicile ainsi que de celui de la copropriété le cas échéant.

## ARTICLE 7 : DURÉE DE L'ABONNEMENT

L'abonnement est souscrit pour une durée indéterminée. Le date d'effet de l'abonnement est fixée au jour de réception au domicile du Bénéficiaire du terminal de téléassistance ou au jour d'installation si le terminal de téléassistance n'est pas expédié.

## ARTICLE 8 : RÉSILIATION

L'abonnement peut être résilié à tout moment par le Souscripteur, par retour de l'intégralité du matériel mis à disposition du Bénéficiaire, ou par la facturation au Souscripteur des frais de remplacement (remplacement valeur à neuf au prix indiqué à l'adresse <https://www.tunstall.fr/info-ressources/tarif-materiel/> ; à titre d'information, au 1<sup>er</sup> janvier 2022, le prix d'un boîtier de téléassistance lifeline Vi+ s'élève à 170€ TTC, celui d'un médaillon MyAmie s'élève à 45 € TTC).

Tout mois commencé est dû, la résiliation est effective le mois suivant le retour ou la facturation du matériel de téléassistance.

L'abonnement peut être résilié à tout moment par le Prestataire ou le CCAS sous réserve d'en informer par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courriel le Souscripteur et moyennant un préavis de 30 jours.

## ARTICLE 9 : CONDITIONS FINANCIÈRES

Le souscripteur s'engage à verser au CCAS une redevance mensuelle (ci-après la « Redevance ») dont le montant est précisé sur le bulletin de souscription. Ce montant sera mentionné Toutes Taxes Comprises.

Le montant de la Redevance inclura le cas échéant le prix des accessoires mis à disposition dans le cadre de l'abonnement.

Les échéances doivent être payées par prélèvement automatique mensuel ou par chèque, espèces ou carte bleue directement au CCAS. Pour le prélèvement automatique, le Souscripteur s'engage à communiquer au CCAS l'ensemble des éléments requis par son établissement bancaire, et notamment le mandat SEPA dûment rempli par ses soins. Le paiement est exigible au jour de mise en service du terminal de téléassistance.

Le montant de la Redevance pourra être révisé au terme de la première année d'abonnement, puis au début de chaque année civile, ou lors d'un changement de marché, ce dont le Souscripteur sera le cas échéant avisé par courrier ou courriel au minimum un mois à l'avance. En cas de désaccord, le Souscripteur dispose du délai restant jusqu'au changement du montant de la Redevance pour notifier son refus par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au CCAS, Service Téléassistance, centre olbia, 4 rue du soldat Bellon, 83400 Hyères ; ou par courriel à [telealarme@ccas-hyeres.fr](mailto:telealarme@ccas-hyeres.fr).

Dans ce cas, l'abonnement est automatiquement et de plein droit résilié dès le mois suivant. Le Souscripteur devra restituer l'intégralité du matériel de téléassistance dans un délai de 10 jours ouvrables à compter du 1<sup>er</sup> du mois suivant ou à défaut le Prestataire ou le CCAS pourra facturer des frais de remplacement (remplacement valeur à neuf au prix indiqué à l'adresse <https://www.tunstall.fr/info-ressources/tarif-materiel/> ; à titre d'information, au 1<sup>er</sup> janvier 2022, le prix d'un boîtier de téléassistance lifeline Vi+ s'élève à 170€ TTC, celui d'un médaillon MyAmie s'élève à 45 € TTC).

## ARTICLE 10 : FACULTÉ DE RÉTRACTATION

Pour toute souscription à distance ou hors établissement, le Souscripteur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la souscription l'abonnement, conformément aux articles L.221-18 et suivants du code de la consommation.

Pour les accessoires vendus, le délai de rétractation est de 14 jours à compter de la livraison au domicile. Ce droit de rétractation s'exerce au moyen du formulaire de rétractation qui figure en annexe du bulletin de souscription. Le cas échéant, le CCAS ne prélèvera pas ou remboursera au Souscripteur les Redevances versées depuis la souscription de l'abonnement ou le prix payé pour l'accessoire concerné, dans un délai maximum d'un mois après la fourniture du RIB sur lequel le remboursement doit être effectué.

En cas d'exercice du droit de rétractation, le Souscripteur devra restituer ou expédier au CCAS le terminal de téléassistance et/ou les accessoires concernés dans leur emballage d'origine et sous 14

jours maximum suivant l'exercice du droit de rétractation, les frais correspondant étant à la charge du Souscripteur.

## ARTICLE 11 : GARANTIE

### 11.1 Garantie légale

Le prestataire est tenue des défauts de conformité et des vices cachés afférents aux accessoires vendus. Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité :

- le Souscripteur bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance des accessoires pour agir vis-à-vis du Prestataire.
- le Souscripteur peut choisir entre la réparation ou le remplacement des accessoires, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-12 du code de la consommation.
- le Souscripteur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité des accessoires pendant cette durée.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir les accessoires. Le Souscripteur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, le Souscripteur peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix conformément à l'article 1644 du code civil.

### 11,2 Garantie commerciale

Certains accessoires sont susceptibles de bénéficier, indépendamment de la garantie légale visée à l'article 11.1, d'une garantie commerciale. Le cas échéant, l'étendue et la durée de cette garantie sont précisées sur le site et/ou sur les documents commerciaux du Prestataire.

## ARTICLE 12 : DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le CCAS collecte les données à caractère personnel et communique les informations figurant sur la partie 1 du bulletin de souscription et l'aidant référent (partie 2 du bulletin de souscription) au Prestataire afin que ce dernier puisse assurer sa mission. Toute personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, de transmission en cas de décès s'agissant des données le concernant, un droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage) ainsi qu'un droit à la limitation du traitement, qui peut être exercé par courrier au CCAS de la ville d'Hyères, adressé à l'attention de Madame la Déléguée à la Protection des Données.

Le prestataire, responsable de traitement, collecte, outre les données à caractère personnel laissées volontairement sur le site par les utilisateurs, les données requises lors de la souscription de l'Abonnement ou communiquées durant les conversations téléphoniques avec le centre de téléassistance. Ces données sont nécessaires pour que le Prestataire puisse fournir le service de téléassistance. Elles peuvent par ailleurs être exploitées pour proposer au Souscripteur des produits ou services analogues à ceux objets de l'Abonnement. Elles concernent le Souscripteur, le Bénéficiaire et la(les) Personne(s) à prévenir. Les destinataires de ces données sont Prestataire, le cas échéant le distributeur du Prestataire, la(les) Personne(s) à prévenir, les services de secours appelés le cas échéant par le Prestataire dans le cadre de la fourniture du service de téléassistance, les partenaires du Prestataire qui interviennent dans le cadre de la fourniture des services. Elles pourront par ailleurs être transmises aux différents services de l'État appropriés en cas de

nécessité de protection des intérêts vitaux d'une personne ou pour répondre à une obligation légale.

Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, de transmission en cas de décès s'agissant des données les concernant, un droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage) ainsi qu'un droit à la limitation du traitement, qui peut être exercé par courrier au siège du Prestataire, adressé à l'attention de Monsieur le Délégué à la Protection des Données. Toute demande doit être claire, précise et justifiée et accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité et réalisée conformément au cadre légal applicable. Afin de faciliter les démarches le Prestataire a mis en place un site dédié disponible à l'adresse : <https://rgpd.vitaris.fr> sur lesquels sont disponibles l'avis de confidentialité ainsi que des formulaires types de demandes d'accès, de rectification ou d'effacement des données personnelles.

Les informations concernant les cookies sont accessibles sur le site, dans la rubrique « Mentions légales / Conditions d'utilisation ».

Les données sont conservées pendant la durée de l'abonnement à l'exception des données dont la durée de conservation minimum résulte d'une obligation légale ou réglementaire ou de l'extinction d'un délai de prescription. Les conversations téléphoniques avec le Centre de téléassistance font l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité du service, conservé pendant une durée de six mois.

Service réclamation auprès de la CNIL : [www.cnil.fr/fr/plaintes](http://www.cnil.fr/fr/plaintes) ou [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

#### ARTICLE 14 : DÉCLARATION SIMPLE SERVICES À LA PERSONNE - AVANTAGE FISCAL

Le prestataire 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 téléassistance ». 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.