



## CONTRAT DE TÉLÉASSISTANCE OFFRE ESSENTIELLE

**Entre :** L'Association Lyonnaise d'Entraide et de Recours par Téléphone – ALERTE – est une Association régie par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901, déclarée à la Préfecture du Rhône le 21 juin 1977, sous le numéro W691054157, ayant son siège social 28 rue Jean Broquin 69006 Lyon, bénéficiaire de l'agrément qualité n°2007-4667 délivré le 9 octobre 2007 par arrêté du Préfet du Rhône, Elle est affiliée au Services à la Personne sous le n° SAP 311702518.

ci-après dénommée, "l'Association"

**Et :** .....

ci-après dénommé, "l'Adhérent"

### I - CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT

#### 1 - OBJET

L'Association propose à ses Adhérents un service de téléassistance qui permet, grâce à un dispositif installé à leur domicile, de déclencher, en cas de nécessité, une alarme au centre d'écoute de l'Association.

A réception de l'appel, l'opérateur de l'Association agit alors conformément aux instructions de l'Adhérent indiquées dans le dossier d'inscription et diligente l'aide et les secours adaptés.

Les modalités d'installation et de fonctionnement du dispositif de téléassistance sont décrites, ci-après.

#### 2 – MATÉRIEL MIS A DISPOSITION

##### 2.1 DESCRIPTION

L'Association met à la disposition de son Adhérent, un transmetteur fixe fonctionnant en phonie et une télécommande miniaturisée étanche au ruissellement et portative (bracelet et/ou pendentif) ainsi que les options demandées.

##### 2.2 MISE A DISPOSITION

Le matériel de téléassistance peut être :

- Envoyé au domicile de l'Adhérent par envoi postal suivi. Dans ce cas, l'Association devra s'assurer, par un appel téléphonique, de la bonne réception du matériel de téléassistance par l'Adhérent.

L'Adhérent devra en vérifier l'état apparent pour s'assurer qu'il soit en bon état de fonctionnement.

S'il constate que le paquet livré est détérioré, il peut le refuser. Dans ce cas, il devra avertir l'Association qui effectuera un nouvel envoi après réception du paquet retourné dans son emballage d'origine.

- Récupéré directement dans les locaux de l'Association pendant les heures d'ouverture. Dans ce cas, l'Adhérent devra prévenir l'Association de sa venue.

- Livré au domicile de l'Adhérent par le technicien de l'Association qui effectuera en même temps l'installation. Les frais de déplacement sont à la charge de l'Adhérent, selon tarif en vigueur.

##### 2.3 INSTALLATION ET MISE EN SERVICE MATERIEL DE TELEASSISTANCE

###### Installation par l'Adhérent

L'Adhérent effectue l'installation du matériel de téléassistance en suivant les instructions de la notice remise par l'Association. En cas de besoin, il peut joindre le service technique durant les heures indiquées sur la notice.

L'Adhérent s'engage à effectuer les tests de bon fonctionnement nécessaires à la mise en service en effectuant des essais qui devront être validés par le centre d'écoute de l'Association. L'absence de ce contact initial et des tests de mise en service dégagent l'Association de toute responsabilité en cas de non fonctionnement du service ultérieurement.

###### Installation par un technicien ALERTE

L'Adhérent peut demander l'intervention d'un technicien pour l'installation de son matériel de téléassistance. Dans ce cas, les frais de déplacement sont à sa charge, selon tarif en vigueur.

## 2.4 MAINTENANCE

**Test** : le transmetteur s'autoteste 1 fois par semaine en envoyant un court signal de quelques secondes au centre d'écoute de l'Association. Le coût de cette communication est pris en charge par l'Association. La télécommande doit être contrôlée par l'Adhérent qui doit effectuer un essai mensuel.

**Dépannage** : l'Adhérent doit avertir l'Association de toute défaillance technique du matériel. Le diagnostic se fait par téléphone. Si le problème perdure l'association procédera à un échange standard du matériel :

- Par envoi postal suivi au domicile de l'Adhérent, après réception du matériel de téléassistance défaillant ainsi que de ses accessoires. L'Association devra s'assurer, par un appel téléphonique, de la bonne réception du matériel de téléassistance adressé à l'Adhérent.

Si l'Adhérent constate que le paquet livré est détérioré, il peut le refuser. Dans ce cas, il devra avertir l'Association qui effectuera un nouvel envoi après réception du paquet retourné dans son emballage d'origine.

- Directement dans les locaux de l'Association pendant les heures d'ouverture. Dans ce cas, l'Adhérent devra prévenir l'Association de sa venue afin que le matériel mis à sa disposition soit préalablement contrôlé et restituer, en même temps, le matériel de téléassistance défaillant (transmetteur et déclencheur).

A la demande de l'Adhérent, un technicien de l'Association peut intervenir directement à son domicile. Dans ce cas, les frais de déplacement seront à la charge de l'Adhérent, selon tarif en vigueur.

Sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Association s'engage à rétablir le service dans les 5 jours ouvrables qui suivent la constatation de la défaillance technique non résolue par téléphone.

**Sécurité** : le transmetteur est équipé d'une batterie de secours d'une autonomie de plusieurs heures, en cas de coupure d'électricité ou de débranchement accidentel de la prise. Si la coupure se prolonge, le centre d'écoute de l'Association est prévenu par un signal et engage une action pour en connaître la raison et s'assurer d'un retour à la normale.

## 2.5 OPTIONS

L'Association met à la disposition de l'Adhérent les options suivantes :

- 1 boîtier de clés qui évite la duplication de clés et facilite l'accès de son domicile.

- 1 détecteur de chute qui peut automatiser le déclenchement d'alarme dès lors que se produit une perte de verticalité brutale suivie d'une immobilité au sol.

L'option détecteur de chute requière des explications précises pour une bonne utilisation. Pour sa mise en place, l'Adhérent aura le choix entre :

- le déplacement d'un technicien de l'Association à son domicile, les frais de déplacement restant à sa charge,
- le déplacement à l'Association, pendant les heures d'ouverture, pour avoir les explications nécessaires à son bon fonctionnement.

## 2.6 DÉMÉNAGEMENT OU TRANSFERT DU TRANSMETTEUR

En cas de déménagement ou de villégiature temporaire, l'Adhérent devra aviser l'Association dans les 15 jours minimum avant son départ. L'Association évaluera avec lui les possibilités d'un transfert.

## 2.7 RESPONSABILITÉ DE L'ADHÉRENT

Le matériel fourni en location à l'Adhérent demeure la propriété insaisissable et inaliénable de l'Association. Il doit être maintenu en bon état. Il est une des composantes du système de gestion technique et informatique de l'alarme dans le cadre du contrat d'abonnement. L'Adhérent en est le gardien et s'engage à le restituer à l'Association en cas de résiliation, quel qu'en soit le motif. Voir art. 4.

En cas de non restitution, l'Adhérent est redevable à l'Association du prix de remplacement du matériel.

Toute réparation issue d'une détérioration de quelque nature que ce soit oblige l'adhérent à supporter le coût de l'intervention, de la réparation ou du remplacement du matériel. L'Adhérent s'oblige au paiement à réception de la facture.

# 3 – MODALITÉ DU SERVICE DE TÉLÉASSISTANCE

## 3.1 PRINCIPE DE FONCTIONNEMENT

L'Association assure un service de téléassistance par son centre d'écoute disponible 7 j/7 et 24 h/24. Un simple appui sur la télécommande (bracelet ou pendentif) déclenche une alarme au centre d'écoute de l'Association, quel que soit l'endroit où se trouve l'Adhérent dans son logement, sans avoir à décrocher son combiné téléphonique. L'Adhérent peut également appuyer sur la touche appel d'urgence du transmetteur s'il se trouve à côté de celui-ci.

L'opérateur et l'Adhérent peuvent alors dialoguer par l'intermédiaire du transmetteur fixe qui fonctionne en phonie directe. L'opérateur agit conformément aux consignes du dossier d'inscription et met en œuvre les interventions nécessaires même s'il y a impossibilité de dialoguer.

En cas d'intervention des pompiers, si ces derniers sont obligés de pénétrer dans le logement de l'Adhérent en brisant une fenêtre ou en forçant la porte d'entrée, la remise en état sera à la charge de l'Adhérent.

**Enregistrement des appels :** l'Adhérent reconnaît avoir été informé que ses conversations téléphoniques avec le centre d'écoute de l'Association font l'objet d'enregistrements pouvant être utilisés comme justificatif. Ceux-ci sont conservés pendant une durée de 2 mois (article 32 loi du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 06 août 2004).

### **3.2 CONSIGNES DE L'ADHÉRENT**

L'Adhérent remplit intégralement toutes les rubriques du dossier d'inscription, indique les options choisies ainsi que les coordonnées des intervenants à contacter en cas de déclenchement d'une alarme, dans l'ordre de préférence et disposant des clés de son logement

Il autorise les intervenants désignés, ainsi que les services d'urgence, à pénétrer dans son logement.

L'Adhérent doit informer l'Association de toute modification apportée aux éléments fournis dans le dossier d'inscription ou relative à son état de santé. Cette dernière devra se faire par écrit (courrier – fax – mail). Au titre de sa sécurité, l'Adhérent devra répondre à la mise à jour annuelle des données organisée par l'Association.

Les informations données dans ce dossier et traitées informatiquement sont confidentielles et sont destinées aux besoins du service et des secours.

La loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés garantit un droit d'accès et de rectification qui peut s'exercer par l'Adhérent auprès de l'Association.

### **3.3 DÉSIGNATION DES INTERVENANTS**

Il peut s'agir de membres de la famille, de voisins, de gardiens, de commerçants proches, d'aidants professionnels etc. Les intervenants doivent être dépositaires des clés du logement de l'Adhérent et être en mesure d'intervenir si nécessaire.

La présence de deux intervenants au minimum est préconisée pour la gestion du secours.

### **3.4 LIMITE DE RESPONSABILITÉ DE L'ASSOCIATION**

L'Association ne peut en aucun cas se substituer aux organismes de secours d'urgence ou aux personnes dont les coordonnées ont été fournies par l'adhérent. L'Association ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations en cas de force majeure ou d'évènements fortuits.

Ce contrat impose à l'Association une obligation de moyen et non de résultat. La responsabilité de l'Association ne pourra donc être recherchée que pour faute dûment prouvée. En aucun cas la responsabilité de l'Association ne sera engagée dans les circonstances telles que, par exemple :

- Absence de test de fonctionnement lors de l'installation par l'Adhérent,
- défaillance ou panne du matériel ou du réseau des télécommunications,
- défaillance ou panne d'un relais GSM/GPRS,
- changement d'opérateur téléphonique non signalé à l'Alerte,
- défaillance ou panne de l'installation électrique de l'adhérent, quelle qu'en soit la cause, y compris en raison de certains phénomènes naturels tels que la foudre, les orages, etc,
- incidents de fonctionnement non signalés à l'Association,
- utilisation non conforme du matériel et/ou sa dégradation du fait de l'adhérent,
- déclaration erronée, mise à jour des données non effectuée ou défaillance du réseau d'intervenants,
- tout abonnement téléphonique utilisant les nouvelles technologies : dégroupage total,
- etc....

## **4 – DURÉE DU CONTRAT**

### **4.1 DURÉE**

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Il prend effet à réception du matériel si l'Adhérent a opté pour un envoi postal ou une récupération dans les locaux de l'Association, ou à compter de la date de mise en service par le technicien de l'Association si l'Adhérent a opté pour l'intervention à domicile. A cet effet, une fiche d'intervention signée par ses soins lui sera remis.

Le contrat est pris en compte après l'expiration du délai de rétractation dont dispose l'Adhérent en application de l'article 5.

### **4.2 RÉSILIATION A L'INITIATIVE DE L'ADHÉRENT**

Le contrat peut être résilié à tout moment sans préavis. La résiliation doit être notifiée à l'Association par un écrit : mail, fax ou par lettre recommandée avec AR.

A la convenance de l'Adhérent ou de ses ayants-droits, la restitution du matériel de téléassistance mis à sa disposition pourra se faire :

- par envoi postal,
- directement dans les locaux de l'Association pendant les heures d'ouverture.

La dépose du matériel de téléassistance pourra également se faire par un technicien de l'Association moyennant des frais de déplacement qui seront à la charge de l'Adhérent ou de ses ayants-droits, selon tarif en vigueur.

Le matériel devra être rendu à l'Association dans les quinze (15) jours qui suivent la résiliation. En cas de non restitution, le matériel donnera lieu à la facturation comme prévu à l'article 2.7 du présent contrat.

L'Association se réserve le droit de facturer les frais éventuels de réparation ou de remplacement en cas d'utilisation non conforme.

#### **4.3 RESILIATION EN CAS DE DECES – ENTREE EN ETABLISSEMENT DE SOINS OU HEBERGEMENT**

La résiliation est effective à la date du décès ou d'entrée en établissement de soins ou d'hébergement sur présentation d'un document officiel qui doit être communiqué à l'Association dans les plus brefs délais.

L'Adhérent, ou ses ayants droits, s'engage à convenir avec l'Association de la date de restitution du matériel loué, complet et en bon état de fonctionnement et propre, faute de quoi les frais de remise en état ou de remplacement du matériel seront facturés.

L'Adhérent s'engage à restituer le matériel de téléphonie mobile dans les conditions décrites à l'article 10 ci-après.

L'Association remboursera au payeur, s'il n'est pas l'Adhérent, ou aux ayants-droits de l'Adhérent tout trop-perçu.

#### **4.4 RÉSILISATION A L'INITIATIVE DE L'ASSOCIATION**

Tout défaut de paiement, quelle qu'en soit la cause, entraîne, après démarches infructueuses, une mise en demeure. Sans réponse dans un délai de quinze (15) jours, l'Association dispose de la faculté de résilier l'abonnement. Une lettre de résiliation fixera la date de la dépose du matériel loué, qui doit être restitué en bon état et complet, faute de quoi les frais de remise en état ou de remplacement seront facturés à l'Adhérent. Les éventuels frais de recouvrement s'ajouteront aux sommes dues à l'Association. Le service est cependant maintenu jusqu'à la reprise du matériel.

### **5 – FACULTÉ DE RÉTRACTATION DE 14 JOURS**

Conformément aux dispositions de l'article L 221-18 du Code de la Consommation, l'Adhérent dispose d'un délai de 14 jours calendaires révolus à compter de la signature, pour annuler le présent contrat.

La rétractation se fait par lettre ou au moyen du formulaire se trouvant en page 5 du présent contrat, en envoi recommandé avec accusé de réception, à l'adresse du siège de l'Association.

### **6 – COUT DU CONTRAT**

Les tarifs en vigueur figurent au présent contrat. Ils sont disponibles à la demande de l'Adhérent.

#### **6.1 FRAIS DE DOSSIER**

Ils seront facturés selon tarif en vigueur.

#### **6.2 DÉPOT DE GARANTIE (CAUTION)**

Il est obligatoire, à titre de garantie pour l'Association, et encaissée. Il est remboursé à la résiliation de l'abonnement dans un délai maximum de deux mois, après restitution de l'appareil en bon état et sous réserve d'un solde éventuellement dû.

#### **6.3 ABONNEMENT MENSUEL**

**Il comprend uniquement :**

- la location du transmetteur et de la télécommande
- la gestion des appels d'urgence
- les tests cycliques hebdomadaires

L'absence du domicile, même prolongée, ne suspend pas le contrat et ne dispense pas l'Adhérent de ses obligations, notamment de paiement quel qu'en soit le mode et la périodicité.

#### **6.4 PÉRIODICITÉ DE PAIEMENT**

L'Adhérent a le choix du paiement :

- par chèque : La facture est trimestrielle et le paiement se fait par chèque à réception. La facture peut être adressée à un tiers désigné par l'Adhérent.
- par prélèvement automatique mensuel préalablement ordonné. La facture est adressée annuellement et porte les dates de l'échéancier.

**Adhésion :** pour toute adhésion signée entre le 1<sup>er</sup> et le 14, la location du mois sera due en totalité. A partir du 15 du mois, la location du mois sera de moitié.

Le premier versement ne sera demandé à l'Adhérent qu'à l'expiration du délai légal de rétractation visé à l'article 5 du présent contrat.

## 7 – LITIGES

Les parties conviennent qu'un litige qui pourrait résulter de l'application ou de l'interprétation du présent contrat fera l'objet d'une tentative de conciliation.

L'Adhérent peut recourir au médiateur de la République ou à la Personne Qualifiée selon l'article R 311-5 du Code des Familles pour l'assister. A défaut de conciliation, le litige sera réglé par la juridiction compétente.

## II – CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX COMMANDES SOUMISES AU CODE DE LA CONSOMMATION

### **L 221-5 - L 111-1 et 111-2**

Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible toutes informations concernant les modalités du contrat, notamment :

- Ses Nom et adresse,
- Adresse du lieu de conclusion du contrat,
- Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés,
- Conditions d'exécution du contrat et de résiliation,
- Prix global à payer et modalités de paiement,
- Faculté de renonciation prévue à l'article L.221-18 et suivants.

### **L 221-9**

Le professionnel fournit au consommateur un exemplaire daté du contrat conclu hors établissement, sur papier signé par les parties ou, avec l'accord du consommateur, sur un autre support durable, confirmant l'engagement exprès des parties. Ce contrat comprend toutes les informations prévues à l'article L. 221-5.

Le contrat mentionne, le cas échéant, l'accord exprès du consommateur pour la fourniture d'un contenu numérique indépendant de tout support matériel avant l'expiration du délai de rétractation et, dans cette hypothèse, le renoncement de ce dernier à l'exercice de son droit de rétractation.

Le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5.

### **L 221-18**

Le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision.

### **L 221-23**

Le délai mentionné court à compter du jour de la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services.

### **L 221-25**

Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 221-18, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de service dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

---

### **ANNULATION DE LA COMMANDE (1)**

Article 5 - Rétractation

**Code de la consommation article ° L 221-18 et L 221-5**

Je soussigné(e)

Nom/Prénom : .....

Adresse : .....

Déclare annuler le contrat de téléassistance établi le ...../...../..... comprenant le raccordement du matériel et la mise en œuvre des prestations de téléassistance décrites dans les conditions générales.

Fait à .....

Le ...../...../.....

Signature

(précédée de la mention "bon pour annulation de contrat")

(1) A envoyer par lettre recommandée avec avis de réception, au plus tard le 14<sup>e</sup> jour de la date de signature du contrat pour la rétractation, ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant à l'Association ALERTE – 28 rue Jean Broquin - 69457 Lyon Cedex 06

**MODE DE REGLEMENT**Chèque Prélèvement 

NOM :

Prénom :

N° Adhérent :

**ABONNEMENT MENSUEL – Offre Essentielle – Tarifs TTC***Devis gratuit sur demande***Offre  
Essentielle :**Compatible uniquement sur ligne  
téléphonique analogique (RTC). **14,00 € /MOIS**  
*(Sans Options)***Coût des communications :**

- Alarmes d'urgence : 15 centimes/minute.

- Alarmes techniques et tests cycliques : gratuits.

**Inclus :**1 boîtier transmetteur +  
1 déclencheur (avec kit de fixation  
pendentif et montre)**OPTIONS**Carte SIM (option obligatoire en cas d'absence de  
ligne téléphonique classique ou de dégroupage total) + **5 € /MOIS**

Boîtier de Clés Individuel (BCI) :

 + **3 € /MOIS**2<sup>ème</sup> déclencheur : + **3 € /MOIS**

Détecteur de chute :

 + **3 € /MOIS** Nombre : .....**FRAIS DIVERS**

Frais de dossier

**20 €**

Caution de l'appareil de téléassistance :

**50 €**

Déplacement Technicien :

 **Zone 1 = 35 €**  **Zone 2 = 45 €**  **Zone 3 = 60 €****DATE - SIGNATURE ADHÉRENT** (Précédée de la mention "Lu et approuvé")

L'Adhérent reconnaît avoir pris connaissance et  
approuvé les conditions générales et particulières du  
contrat et en avoir reçu un exemplaire.

Le ...../...../.....

**L'Adhérent****Cachet Alerte**