

CONTRAT DE SERVICE PUBLIC DEPARTEMENTAL POUR LA TELEASSISTANCE : « TELE ASSISTANCE 93 »

ADHESION AU SERVICE DE « TELE ASSISTANCE 93 » :

Entre les soussignés :

M, Mme, Mlle (Nom et prénom) _____

Domicilié(e) : _____

Code postal : 93.....

Ville : _____

et

La société VITARIS sas, dont le siège social sis 90A, allée Hubert Curien - Espace Harfleur 2000 BP. 28 - 71201 LE CREUSOT Cedex, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés à **Chalon-sur-Saône** sous le numéro 343 431 615 délégataire du service public départemental « Télé assistance 93 »

N° Azur : 0810 11 12 00

Représentée par Monsieur Michel Suchaut, Président de la société VITARIS.

ARTICLE 1 - OBJET DU CONTRAT

Conformément au contrat de délégation de service public entre la société VITARIS et le Conseil Général de Seine-Saint-Denis signé le 27 février 2012, la société VITARIS, en charge du développement, de la promotion et de la gestion du service public départemental de téléassistance sur le territoire de la Seine-Saint-Denis dénommé « Télé Assistance 93 », pour la durée de la délégation, est autorisée à établir des contrats d'abonnement établis au nom de « Télé Assistance 93 ».

Les dispositions générales ci-après définissent les conditions du service de « Télé Assistance 93 » proposées par la société VITARIS.

ARTICLE 2 – ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DU CONTRAT

Le service de téléassistance ne prendra effet qu'à compter de la signature par l'abonné du contrat d'abonnement établi au nom de « Télé Assistance 93 » pour une période déterminée d'un an renouvelable par tacite reconduction, dans la limite de la délégation du service public (DSP) « Télé Assistance 93 » du département de la Seine-Saint-Denis.

ARTICLE 3 - CONDITIONS FINANCIERES DE L'ADHESION AU SERVICE « TELE ASSISTANCE 93 »

Les montants de l'abonnement au service de téléassistance et d'installation du matériel sont fixés conformément au contrat de délégation de service public départemental dénommée « Télé Assistance 93 », conclu entre la société VITARIS et le Département de la Seine-Saint-Denis.

Le montant des frais d'abonnement et d'installation perçus par la société VITARIS auprès des abonnés sont les suivants :

- les frais d'installation sont gratuits.

Ce service comprend la prise de rendez-vous avec l'abonné, le déplacement au domicile de l'abonné, la pose du matériel requis, les essais de fonctionnement, l'apprentissage de l'abonné au dispositif « Télé Assistance 93 » et au matériel de téléassistance, la rédaction du dossier administratif et le rapport de mise en service.

- les frais d'abonnement sont de 8,80€ TTC par mois (huit euros et quatre vingt centimes toutes taxes comprises),

Ce coût mensuel comprend :

- la location du transmetteur avec déclencheur-émetteur,
- la location et l'installation d'un détecteur supplémentaire (détecteur de fumée ou détecteur de mouvement, au choix de l'abonné), en veillant à présenter les avantages et les inconvénients de ces modules à l'abonné ;
- la location d'un déclencheur-émetteur supplémentaire (bracelet, médaillon ou broche) pour une deuxième personne vivant au domicile de l'abonné,
- la surveillance technique du bon fonctionnement des matériels,
- les opérations de maintenance préventive et corrective,
- la prestation d'écoute et d'assistance 24h sur 24, 7 jours sur 7, pour tous types d'appels avec suivi jusqu'à bonne fin,
- la diffusion de messages en cas de risques sanitaires.

La facturation à l'abonné débute le mois suivant la date de raccordement au service. Le mois de l'installation du matériel est gratuit.

Les prix portés au présent contrat sont fermes pour la durée du contrat de délégation de service public « Télé Assistance 93 » signé entre la société VITARIS et le Département de la Seine-Saint-Denis.

Toutefois, les tarifs pourront faire l'objet d'une révision en cas d'éventuelles évolutions technologiques, affectant le coût des prestations rendues, sous réserve de l'accord express du Département.

En cas de perte du matériel ou dégradation involontaire de l'émetteur (médaillon, broche ou bracelet), le coût du matériel remplacé est à la charge financière de la société VITARIS.

A l'exclusion du matériel précité (émetteur), en cas de perte ou détérioration du matériel confié, engageant la responsabilité de l'abonné, il pourra être émis une facture de 170 € TTC à charge de l'abonné.

En cas de déménagement de l'abonné au sein du département de la Seine-Saint-Denis, le coût du matériel nouvellement installé puis testé et le coût de la nouvelle installation de ce matériel sont gratuits pour l'abonné.

En cas d'hospitalisation pour une durée supérieure à deux mois, le contrat de téléassistance peut être interrompu à condition que l'abonné notifie par courrier postal ou électronique à la société Vitaris les dates de départ et de retour au domicile.

Le coût des communications téléphoniques liées à l'acheminement des informations émises par le terminal de téléassistance vers la centrale d'écoute (alarmes pour se familiariser au matériel et appels, que les appels soient volontaires ou involontaires), ainsi que l'émission des tests cycliques

(à raison d'un test tous les 7 jours) pour vérifier le bon fonctionnement du matériel, sont à la charge financière de l'abonné. Le coût unitaire égal au coût d'une communication téléphonique locale est porté sur la facture éditée par l'opérateur en téléphonie de l'abonné.

ARTICLE 4 – MODALITES DE FACTURATION DU SERVICE

Le montant de l'abonnement est facturé en mois plein, à terme échu.

L'abonné peut s'acquitter du montant de l'abonnement mensuel par :

- chèque bancaire **mensuel ou trimestriel** à réception de la facture à terme échu ;
- prélèvement **mensuel** (remplir les documents de demande de prélèvement et d'autorisation de prélèvement automatique ci-joints). A terme échu le 25 du mois.

ARTICLE 5 – OBLIGATIONS DE L'ABONNE ET RECOMMANDATIONS

1) Obligations de l'abonné

a) Souscription au contrat d'abonnement et transmission de la fiche confidentielle

La mise en place du service ne pourra intervenir qu'après signature par l'abonné du contrat d'abonnement établi au nom de « Télé Assistance 93 ».

L'abonné s'engage à communiquer à VITARIS l'ensemble des informations personnelles nécessaires à l'exploitation du service « Télé Assistance 93 ».

De plus, pour permettre le bon fonctionnement du service « Télé Assistance 93 », l'abonné remplit et remet à la société VITARIS une fiche confidentielle comportant les renseignements demandés.

b) Mise à disposition du matériel

L'abonné s'engage à s'opposer à la saisie de ce matériel par toute personne non mandatée par la société VITARIS. Ce matériel doit demeurer en permanence au domicile de l'abonné tel que déclaré dans le présent contrat.

c) Déménagement de l'abonné

En cas de déménagement de l'abonné d'une commune du département de la Seine-Saint-Denis sur une autre commune de ce même département, l'abonné avertit la société VITARIS un mois avant la date effective du déménagement. Le contrat initialement souscrit par l'abonné sera résilié afin qu'un nouveau contrat soit établi.

En cas de déménagement hors Seine-Saint-Denis, l'article 8 relatif à la résiliation du contrat s'applique.

2) Recommandations pour l'abonné

Pour assurer la sécurité de l'abonné et faciliter l'accès à son domicile en cas de situations d'urgence, il est recommandé à l'abonné de désigner au moins un dépositaire des clés (personne désignée à l'avance par l'abonné). Celui-ci devra dans la mesure du possible résider à proximité du domicile de l'abonné afin d'en permettre un accès rapide en cas d'urgence.

En cas de changement dans la personne du dépositaire des clés, l'abonné devra en informer immédiatement la société VITARIS.

En l'absence de désignation d'un dépositaire des clés, l'abonné autorise l'accès à son domicile par les services d'interventions compétents (pompiers, police...) appelés par la société VITARIS.

En cas d'absence prolongée à son domicile, il est recommandé à l'abonné de prévenir la société VITARIS.

Une fois par mois, l'abonné émet un appel d'alarme pour se familiariser avec le fonctionnement de l'appareil et lui permettre d'en maîtriser l'usage.

ARTICLE 6 – OBLIGATIONS DE LA SOCIETE VITARIS, DELEGATAIRE DU DEPARTEMENT

1) Confidentialité et protection des données nominatives de l'abonné

La société VITARIS, délégataire du Département, s'engage à respecter et à garantir le caractère strictement confidentiel de toutes informations communiquées par l'abonné.

La société VITARIS s'oblige au respect de la présente clause et engage sa responsabilité civile en cas de divulgation ou d'éventuelles indiscretions de tous les membres de son personnel qui seraient amenés à avoir directement ou indirectement connaissance de ces informations confidentielles.

En outre, la société VITARIS déclare avoir fait toutes les démarches nécessaires auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL) en termes de protection des données nominatives.

Toutes les conversations téléphoniques avec la centrale d'écoute de VITARIS liées à la prestation de « Télé Assistance 93 » font l'objet d'un dispositif d'écoute donnant lieu à un enregistrement. Ces enregistrements sont conservés deux mois.

2) Installation et mise à disposition du matériel

a) Installation du matériel

Suite à une demande de mise en service de la téléassistance émise par l'abonné ou par la commune, un rendez-vous est organisé entre l'abonné et la société VITARIS.

La société VITARIS procède à l'installation du matériel afin de permettre le raccordement du domicile de l'abonné, dans le délai de 48 heures après la demande de l'abonné (dimanche et jours fériés exclus). En cas de situation d'hospitalisation à domicile, le délai maximal d'intervention est réduit à 12 heures, dimanches et jours fériés inclus.

Avant d'entrer au domicile de l'abonné, le technicien de la société VITARIS doit systématiquement présenter un document lisible comportant une photographie permettant de l'identifier sans attendre que l'abonné n'ait à le solliciter.

La pose du matériel et les essais donnent lieu à la rédaction d'un rapport de mise en œuvre par le personnel de la société VITARIS. Une documentation claire en gros caractères est remise à l'abonné à l'issue de la visite.

b) Mise à disposition du matériel

Le matériel fourni en location à l'abonné est la propriété de la société VITARIS. .

La société VITARIS installe un matériel qui présente les garanties techniques de fiabilité et solidité, conformes aux normes européennes. Ce matériel répond au dégroupage total permettant un libre choix d'opérateurs téléphoniques pour l'abonné.

Le matériel se compose de :

- un émetteur-déclencheur d'appel à distance (fourniture gratuite d'un second émetteur pour une personne résidant au domicile de l'abonné) ;
- un télé-transmetteur téléphonique relié à la prise téléphonique, comportant une fonction interphonie intégrée au transmetteur, permettant de dialoguer avec les opérateurs de la station de veille, sans utiliser le combiné téléphonique) ;

- un détecteur environnemental, au choix de l'abonné (détecteur de fumée ou détecteur de mouvement) dont l'abonné est informé des avantages et inconvénients, notamment en ce qui concerne les contraintes d'usage et la facturation des alarmes.

3) Obligations liées à la maintenance et au dépannage du matériel

a) Maintenance du matériel

La société VITARIS veille à la maintenance du matériel installé chez les abonnés.

Elle peut être mise en œuvre :

- sur demande de l'abonné ;
- sur les appels spontanés de la société
- sur réception des messages en provenance de l'installation des abonnés.

b) Dépannage et remplacement

Le constat d'anomalie de matériel (panne ou dysfonctionnement) par la société VITARIS déclenche l'intervention d'un technicien qui se déplace au domicile de l'abonné dans un délai de 3 heures, de jour comme de nuit, y compris les jours fériés.

En cas de constat de défaut de fonctionnement, la société VITARIS procède à l'échange standard du matériel chez l'abonné.

4) Obligations liées au fonctionnement du dispositif

Conformément aux dispositions du contrat de délégation, la société VITARIS s'engage à assurer, par ses moyens matériels et humains le bon fonctionnement du service et notamment :

- le raccordement du domicile de l'abonné pour l'installation du matériel ;
- le fonctionnement de « Télé Assistance 93 » même en cas de dégroupage total ou partiel de la ligne téléphonique de l'abonné ;
- l'installation d'un matériel d'un haut niveau de fiabilité dans le délai de 48 heures après la demande de l'abonné (dimanche et jours fériés exclus). En cas de situation d'hospitalisation à domicile, le délai maximal d'intervention est réduit à 12 heures, dimanches et jours fériés inclus ;
- une écoute 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (Le centre de veille est actif 24h/24h, chaque jour de l'année et une double présence au sein de la centrale est assurée 24h/24h) ;
- un accueil réconfortant et personnalisé ;
- le traitement de tout appel identifié à la suite d'une alarme déclenchée par l'abonné ;
- un suivi de chaque appel jusqu'à bonne fin sur la base de fiches de suivi ;
- le dépannage du matériel défectueux au domicile de l'abonné dans un délai de 3 heures, de jour comme de nuit y compris les jours fériés ;
- le bon fonctionnement des télé-transmetteurs qui doivent émettre, automatiquement, une fois par semaine un test cyclique permettant de s'assurer de la fiabilité de l'appareil ;
- l'échange standard du matériel en cas de constat de défaut de fonctionnement ;
- la mise en œuvre d'une intervention de secours d'urgence pour tout abonné d'un appel d'alerte n'étant plus en mesure de parler (proche environnement tel que voisin, famille, dépositaire des clés ou services d'urgence si nécessité tels que SAMU, Pompiers, médecins,...).

5) Obligations liées au suivi du dispositif

Deux fois par an, la société VITARIS vérifie l'exactitude des informations personnelles de l'abonné (adresse, téléphone, code portier, personne à prévenir ...). La vérification peut aussi s'opérer lors d'appel ou d'alarme émise par l'abonné.

La société VITARIS est tenue de réaliser au mois de septembre de chaque année une enquête de satisfaction auprès des abonnés. A cet effet, est adressé à l'abonné un questionnaire destiné à contrôler la qualité du service rendu.

6) Obligations du délégataire à l'issue de la délégation de service public

A l'échéance de la délégation de service public, la société VITARIS s'engage à maintenir, au domicile des abonnés, les équipements installés durant 90 jours maximum, afin de poursuivre ces activités auprès des abonnés dans les conditions fixées par le présent contrat.

Dans le cas où un autre délégataire de service public de « Télé Assistance 93 » serait désigné, la société VITARIS autorise ce nouvel opérateur à effectuer la déconnexion du matériel installé au cours des 90 jours qui suivent l'échéance de l'actuelle délégation de service public, et sous réserve du consentement préalable de l'abonné.

ARTICLE 7 – MISE EN JEU DE LA RESPONSABILITE DE LA SOCIETE VITARIS

La société VITARIS est seule responsable vis-à-vis des tiers et des abonnés de tous accidents, dégâts et dommages de quelque nature que ce soit qui seraient causés par l'exploitation du service de téléassistance.

Toutefois, la responsabilité de la société VITARIS ne saurait être engagée ni en cas de coupure indépendante de son fait de la liaison téléphonique entre les bénéficiaires et la station centrale de téléassistance, ni en cas de coupure de l'alimentation électrique par EDF pendant une période supérieure à 48 heures dans le secteur du bénéficiaire.

Par ailleurs, la société VITARIS ne peut être tenue pour responsable des dégâts éventuels provoqués par l'intervention des services urgentistes (pompiers, police ...) au domicile des abonnés.

ARTICLE 8 – RESILIATION DU CONTRAT

L'abonné ou un proche désigné au présent contrat peut mettre fin au contrat de l'abonné, à tout moment, sans frais de résiliation, en le signifiant par un simple écrit (mail, fax, courrier) adressé à la société VITARIS et en indiquant le motif.

En cas de résiliation, tout mois commencé est dû dans son intégralité.

Après résiliation, le matériel devra être restitué à VITARIS, qui se déplacera à titre gratuit au domicile de l'abonné pour le récupérer.

La facturation du service aux abonnés et aux tiers payeurs est arrêtée à l'échéance du mois de la date de réception d'un avis de résiliation.

La société VITARIS ne peut procéder à la résiliation du contrat avec l'abonné que sur décision motivée du délégant et adressée par envoi recommandé à l'abonné.

En cas de déménagement hors du Département de Seine-Saint-Denis, le présent contrat sera résilié de plein droit.

ARTICLE 9 – RENONCIATION AU CONTRAT

Conformément à l'article 3 de la loi n°72-1137 du 22 décembre 1972 modifiée relative à la protection des consommateurs en matière de démarchage et de vente à domicile, l'abonné dispose d'un délai de 7 jours, jours fériés compris, pour renoncer à ce contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

Avant l'expiration de ce délai, nul ne peut exiger ou obtenir de l'abonné directement ou indirectement, à quelque titre que ce soit, une contrepartie quelconque, ni aucun engagement (voir extrait de loi en fin de contrat).

Si au cours du délai de renonciation (7 jours, jours fériés compris) l'abonné désire annuler son contrat, il pourra adresser à la société l'encadré détachable figurant à la fin du présent contrat.

ARTICLE 10 – REGLEMENT DES LITIGES

Les parties prenantes soumettent le présent contrat au droit français.

Les parties conviennent que tout litige relatif à l'exécution du présent contrat fera l'objet de la recherche d'une solution amiable avant de saisir le Tribunal de Grande Instance du lieu de résidence de l'abonné.

Contrat établi en 2 exemplaires :

(1 exemplaire destiné à l'abonné, 1 exemplaire destiné à la société VITARIS)

le A :

Signature de l'abonné ou de son représentant :

M.....

Précédée de la mention « Lu et approuvé »

Cachet et signature de VITARIS agissant en vertu du contrat de délégation de service public signé avec le Département de la Seine-Saint-Denis le 27 février 2012.

VITARIS

SAS au capital de 1 937 506 €
90A, allée Hubert Curien – BP 28
71201 LE CREUSOT CEDEX
Tél. 03 85 73 05 05 – Fax 03 85 73 09 60
RCS CHALON/SAONE 1988 B 70013
SIRET 343 431 615 00057 – NAF 8020Z



Michel SUCHAUT
Président de la s.a.s. Vitaris



(A utiliser en cas de renonciation au contrat – Voir article 9) :

ANNULATION DE LA COMMANDE

(à adresser à la Société VITARIS)

Je soussigné(e) déclare annuler le contrat de « Télé Assistance 93 » comprenant le raccordement du matériel et la mise en œuvre des prestations de Téléassistance décrites dans les conditions générales et particulières.

Nom :

Prénom :

Adresse :

Code postal

Ville :

Fait à :

Le :

Signature :

(Précédée de la mention « Bon pour annulation de commande »)