

CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT

ARTICLE 1 - DEFINITIONS.

L'abonné ou bénéficiaire : Personne physique couverte par le contrat d'abonnement, à qui nous dédions un ou plusieurs moyens d'appel, lui permettant d'entrer directement en relation avec la plateforme de téléassistance s'il rencontre des difficultés morales ou physiques réclamant soutien ou secours.

Les intervenants : Personnes physiques dans la proximité géographique du bénéficiaire, susceptibles d'intervenir rapidement auprès du bénéficiaire pour son assistance ou son secours. Le souscripteur qui les désigne au contrat s'oblige à les informer de cette désignation et de la mission qui leur incombe.

Le référent : Personne morale ou physique dans la proximité affective ou d'autorité du bénéficiaire, (*famille, tuteur, ami, voisin*) qui l'assiste dans la préservation de sa vie quotidienne, comme dans sa relation commerciale et administrative avec les services d'ASSTUS.

La téléassistance : Dans le cadre d'une obligation de moyen, le service consiste à recevoir et traiter les informations émises par les matériels d'alertes, confiés ou installés chez l'abonné. Ce service est assuré 24H/24 et 7J/7 par la plateforme à laquelle ils sont reliés.

Le souscripteur : Personne physique ou morale qui engage le contrat d'abonnement de Téléassistance à son bénéfice ou à celui d'un tiers dont il prend soin en raison, de liens affectifs, de liens d'autorité ou d'un mandat.

ARTICLE 2 - LE CONTRAT.

Le contrat d'abonnement à Téléassistance est un contrat de prestation de service à la personne qui lie le souscripteur et **ASSTUS Assistance**, SAS au capital de 40 000€ siège: 9 rue Gutenberg à Châteauroux 36000, immatriculée au RCS de Châteauroux sous le n°- 802 886 093 - tel :  appel non surtaxé.

Objet : ASSTUS est un service de liaison qui s'adresse aux personnes souhaitant être sécurisées dans leur vie personnelle ou professionnelle en raison d'une sensibilité particulière au risque, liée à leurs conditions de vie (âge, milieu, santé). Au titre du présent contrat de téléassistance, ASSTUS établit une connexion 7J/7, 24h/24h entre un matériel d'interphonie loué ou acheté par l'abonné et une plateforme d'écoute, susceptible de mobiliser à tout moment les moyens d'aide ou de secours, par sollicitation des intervenants et du référent désignés au contrat par le souscripteur ou par défaut ceux des services d'urgence et de secours.

Le contrat est constitué :

- du contrat d'abonnement à la téléassistance dont un exemplaire est remis au souscripteur ou adressé par mail en même temps que les présentes conditions générales dont il a pris connaissance préalablement à la souscription.
- d'une fiche de renseignements personnels utiles à la réalisation de la prestation, comportant idéalement l'indication de trois intervenants de proximité, dont l'un au moins, détenteur des moyens d'accès, est susceptible de se déplacer au domicile de l'abonné en moins de 15 minutes.
- du mandat de prélèvement SEPA accompagné de l'IBAN du souscripteur

Territorialité : Sauf élargissement expresse, la prestation du présent contrat s'exécute sur le territoire de la France métropolitaine.

Prise d'effet et durée du contrat : Le contrat d'abonnement prend effet à la date de sa signature par le souscripteur, pour une durée tacitement renouvelable d'un an. Les mensualités sont dues par le souscripteur/abonné ou ses ayants droits, dès le raccordement à la plateforme et jusqu'au terme effectif de l'abonnement. Les frais annexes (dossier, installation, mise en route) sont dus tels qu'ils sont indiqués sur le contrat d'abonnement, en une seule fois à l'effet du contrat. Indépendamment de la durée de la prestation, l'abonnement sera effectif jusqu'à la restitution prouvée, de l'ensemble des matériels dédiés.

La restitution des matériels confiés s'effectue avec accusé de réception, à l'adresse indiquée par ASSTUS ou à défaut à son siège social. Les mensualités restent dues solidairement par le souscripteur, l'abonné ou leurs successions jusqu'à cette restitution complète à ASSTUS.

Résiliation : Hors cas de force majeure, le souscripteur a la faculté de dénoncer son abonnement à la fin de chaque trimestre civil par courrier, adressé par tout moyen à réception contrôlée, reçu un mois au moins avant la fin du trimestre considéré. Dans tous les cas, tout trimestre commencé est dû en totalité.

ASSTUS pourra résilier l'abonnement sans délai en cas d'impayé ou, avec un préavis d'un mois, si le nombre ou la disponibilité des intervenants indiqués par le souscripteur/abonné ne permettait plus de maintenir une prestation de qualité.

ARTICLE 3 - LA PRESTATION.

La prestation En activant les matériels mis à sa disposition par ASSTUS pendant toute la durée de l'abonnement, le bénéficiaire entre en interphonie avec la plateforme d'écoute. Un(e) opérateur(trice) engage alors un dialogue avec l'abonné pour évaluer son besoin et adapter son action en fonction de la demande. En cas de non réponse l'opérateur(trice) effectue un contre appel de l'abonné pour éliminer un éventuel déclenchement par inadvertance. En cas de non réponse persistante, la plateforme d'écoute va mobiliser les intervenants renseignés au contrat, afin qu'ils se rendent au lieu de l'alerte pour identifier les besoins de l'abonné et l'assister ; à défaut de réponse des intervenants, la plateforme mobilisera les secours (SAMU, Pompiers) afin d'apporter assistance à l'abonné. L'opérateur (trice) suit l'intervention jusqu'à son dénouement avant de clôturer l'évènement.

L'intervention Le souscripteur est tenu d'indiquer à ASSTUS, les noms et coordonnées d'idéalement **trois** personnes, dont l'une d'entre elles au moins est susceptible, à première demande de la plateforme d'assistance, de se rendre en moins de 15 minutes au domicile du bénéficiaire. A défaut de cette indication, ASSTUS se réserve le droit de résilier unilatéralement le contrat, au terme du mois suivant l'envoi au souscripteur, d'une mise en demeure, adressée par tout moyen à réception contrôlée.

Si les intervenants de proximité ne détiennent pas les clefs du domicile du bénéficiaire, ASSTUS recommande de souscrire à l'option « Boîte à clefs sécurisée », afin d'éviter, autant que faire se peut, le forçage des accès d'entrée qui serait rendu nécessaire par l'absence de réponse du bénéficiaire ou son incapacité à ouvrir son domicile. Dans tous les cas ASSTUS ne saurait être tenu pour responsable des dégâts occasionnés par une telle ouverture dont le bénéficiaire s'engage à supporter seul les conséquences ainsi que les frais de remise en état, même s'il n'a pas conscience d'être à l'origine de l'alerte.

Le souscripteur est informé que la sollicitation abusive des services de secours (SDIS SAMU) peut donner lieu à facturation par leurs services superviseurs. Il en accepte le principe et à première demande, remboursera ASSTUS ou s'y substituera pour leur règlement, même s'il n'a pas conscience d'être à l'origine de l'alerte.

Appels de convivialité En actionnant simplement le bouton indiqué sur le transmetteur, l'abonné peut, 7j/7 et 24h/24, entrer directement en contact avec la plateforme pour échanger autour des difficultés qu'il rencontre, qu'elles soient liées à sa santé, son isolement, ses angoisses, l'opérateur(trice) s'efforcera de trouver avec l'abonné les moyens de les résoudre.

L'absence : Le souscripteur s'engage à prévenir ASSTUS de toute absence prolongée du bénéficiaire de son domicile ainsi que de toute interruption volontaire de ses alimentations électriques ou téléphoniques

ARTICLE 4 - LA RESPONSABILITE.

ASSTUS s'engage à mettre en œuvre les moyens de réalisation de la prestation telle qu'elle est définie à l'Article 3 des présentes conditions générales. Dans le cadre du présent contrat les parties conviennent expressément qu'ASSTUS n'est tenu qu'à une obligation de moyens. ASSTUS ne pourra être tenu pour responsable du fait des tiers, ni en cas de force majeure, ni des défaillances ou interruptions de réseaux téléphoniques ou d'alimentations électriques au domicile de l'abonné ou lors de ses déplacements, ni des modifications ou débranchements d'installation qui n'auraient pas été supervisés par nos services techniques, ni d'une utilisation non conforme ou de la dégradation des matériels confiés.

Le souscripteur/abonné s'engage, outre le paiement à bonne date de son abonnement, à fournir à ASSTUS l'ensemble des informations et renseignements nécessaires à la bonne exécution de la prestation et à l'informer de toute modification dès qu'il en a connaissance. Il s'engage à assurer la bonne garde des matériels loués et installés et à ne pas opérer de modification ou déménagement de ces matériels sans l'agrément d'ASSTUS.

ARTICLE 5 - CONFIDENTIALITE DES DONNEES

ASSTUS s'engage à ne communiquer les informations qui lui ont été confiées par le souscripteur/abonné, notamment celles relatives à la vie privée ou à la santé de l'abonné, qu'à des personnes ou services devant concourir à sa sécurité ou intervenir directement dans son assistance. Conformément à la loi du 6 janvier 1978, les bénéficiaires peuvent accéder et rectifier les données les concernant en s'adressant à ASSTUS 9 rue Gutenberg 36000 Châteauroux

ARTICLE 6 - LITIGE.

Tous les litiges pouvant résulter des clauses du présent contrat qui ne sauraient être résolus par un accord amiable, que les parties s'engagent à rechercher préalablement à toute action, seront soumis aux tribunaux compétents de Châteauroux, dans les conditions de droit commun.

ARTICLE 7 - LE MATERIEL

L'ensemble des matériels loués et installés, à l'exception de ceux achetés par le souscripteur, reste sans réserve, la propriété insaisissable et inaliénable du Téléassisteur.

La Téléassistance à domicile des formules RESIDENCE

Description et installation Le matériel consiste à minima, en un transmetteur interphone permettant de communiquer directement avec la plateforme d'écoute après son activation. Cette activation s'effectue par une touche dédiée et/ou à distance par un déclencheur sans fil sous forme de médaillon ou bracelet. Selon le matériel et la configuration des lieux, le transmetteur sera alimenté ou non par le courant secteur de l'abonné et connecté ou non sur son installation téléphonique. L'activation du transmetteur peut également être réalisée par de nombreux déclencheurs proposés en options, tels que détecteur de fumée, détecteur de chute, d'inondation, médaillon longue portée, etc. L'installation du matériel fait l'objet d'un compte rendu et son efficacité est contrôlée régulièrement par des autotests. L'abonné est informé et accepte que ces autotests, donnant lieu à des appels sortants, lui soient facturés par son opérateur téléphonique selon ses propres tarifs lorsqu'ils transitent par sa ligne personnelle.

Les matériels sont connectés de préférence sur les lignes historiques du réseau téléphonique commuté (RTC). En présence de lignes dégroupées (ADSL, fibre) ASSTUS propose des matériels compatibles, mais ne peut être tenu pour responsable des défauts de transmission d'alerte, imputables à une défaillance du modem ou du fournisseur d'accès internet.

De même ASSTUS ne saurait être mis en cause en raison de modifications opérées par le souscripteur/abonné ou ses préposés, sur les branchements des matériels de téléassistance, postérieurement à leur mise en route. Le souscripteur/abonné est invité à activer régulièrement le transmetteur afin de vérifier l'efficacité des matériels et se familiariser avec leur fonctionnement.

La Téléassistance mobile des formules AUTONOMIE

Description et installation Le transmetteur interphone prend ici la forme d'un objet connecté (téléphone, montre, pendentif etc.) relié à l'assistance par une touche SOS qui initie, quand elle est activée, un protocole spécifique d'informations, permettant à la fois d'entrer en conversation main libre avec l'abonné et pour certaines formules de recevoir les données GPS du transmetteur.

Dans la version **LUNA Mobile**, ASSTUS fournit en plus d'un transmetteur géo-localisable, un médaillon déclencheur qui permet par un appui, d'activer l'alerte, à l'identique de la touche SOS, mais à distance raisonnable du transmetteur ; de sorte que la sécurisation puisse être assurée sans avoir toujours sur soi le téléphone. (par ex : lorsqu'il est en recharge sur sa base et que l'abonné se déplace dans son domicile pour sa toilette, sa cuisine)

Les versions **JENNY** comprennent une montre multifonctions reliée par un appui long (3") à notre plateforme d'écoute, la famille, aidant, référent ou intervenant de l'abonné(e) dispose d'une application internet qui permet de paramétrer facilement l'utilisation des fonctions et de géo-localiser l'utilisateur dans la limite des technologies en usage.

Dans la version **PREMIUM**, cette possibilité de géolocalisation est partagée avec notre plateforme pour améliorer la prestation d'assistance.

La Téléassistance mobile de la formule INDEPENDANCE

La version **INDEPENDANCE** suppose que l'abonné soit préalablement équipé d'un téléphone mobile sénior avec bouton SOS. Cette version simplifiée de téléassistance que nous dénomons INDEPENDANCE, consiste en programmer la touche SOS du téléphone existant, de sorte qu'elle soit reliée 24H/24, 7J/7 à notre plateforme d'assistance, afin de décharger l'entourage de l'abonné d'une disponibilité permanente et contraignante. Si cette version INDEPENDANCE n'assure pas la géolocalisation de l'abonné, en revanche elle permet une écoute et un soutien psychologique indépendants du lien affectif.

IMPORTANT L'attention du souscripteur est attiré sur le fait que les prestations d'assistance mobile sont directement dépendantes de la disponibilité du ou des réseaux GSM. Il est de l'intérêt du bénéficiaire de s'assurer qu'il est en permanence dans des zones couvertes par son opérateur. La responsabilité d'ASSTUS ne saurait être engagée de ce fait.

De même si la prestation d'assistance transite par l'abonnement personnel du bénéficiaire, celui-ci doit inclure, le transfert de données DATA et un crédit téléphonique à tout moment suffisant pour permettre la prestation complète de téléassistance. La responsabilité d'ASSTUS ne saurait être engagée par de telles insuffisances. ASSTUS se réserve le droit de dénoncer le contrat souscrit dans ces conditions d'insuffisances.

Maintenance : ASSTUS assure la maintenance, en tant que de besoin, des matériels loués et installés, tout au long de l'abonnement. Les maintenances ou remplacement liées à l'inondation de matériels non étanches, au bris, à la surtension électrique, à la perte, au vol des matériels, sont à la charge du souscripteur / abonné qui contractera les assurances en conséquence ou s'engage à rembourser ASSTUS, en valeur à neuf, des matériels détériorés. Le souscripteur / abonné s'engage à aviser ASSTUS de la survenance de ces événements dès qu'il en a connaissance. Il facilitera les accès à ces matériels pour maintenance, par ASSTUS ou ses délégués.

ARTICLE 8 - LA FACTURATION.

Tarif : Le prix de l'abonnement de téléassistance est indiqué sur le contrat d'abonnement signé à l'adhésion, il dépend de la solution retenue incluant les matériels convenus de louer ou d'installer et des options retenues dans le but d'optimiser la sécurisation de l'abonné. Le montant des options est également indiqué sur l'adhésion, le détail du tarif est disponible sur simple demande du souscripteur, à qui il est communiqué par tout moyen approprié.

Information : les échéances de prélèvements sont communiquées au souscripteur ou à son référent, pour l'année en cours, dans les 15 jours suivant l'adhésion ; puis annuellement au moyen d'un échéancier prévisionnel, adressé au souscripteur au plus tard dans le courant du mois de janvier, en même temps que l'attestation des règlements perçus sur l'exercice précédent.

Par convenance entre les parties, dans un souci écologique et fonctionnel, les échanges avec le souscripteur ou son référent peuvent être dématérialisés par voies de messageries électroniques

Modification des tarifs : Les tarifs indiqués sur le présent contrat peuvent être soumis à révision notifiée au souscripteur. A réception de cette notification le souscripteur pourra résilier l'abonnement dans les conditions prévues au contrat, il bénéficiera alors du tarif en vigueur jusqu'à sa fin effective.

Les modifications de tarif résultant de la seule variation des taxes en vigueur s'appliquent automatiquement sans être concernées par l'alinéa précédent.

Paiement : Sauf dérogation d'ASSTUS, les paiements relatifs aux abonnements se font mensuellement, par prélèvements SEPA récurrents, sur le compte dont l'IBAN a été indiqué par le souscripteur lors de l'adhésion. Le mandat SEPA établi mentionne la référence unique de mandat. Les frais annexes (dossier, installation, mise en route) payables en une seule fois, font l'objet de prélèvement initial émis à l'issue du délai de rétractation ou lors de l'expédition du matériel à l'installateur.

Défait de paiement : En cas de rejet d'un prélèvement, ASSTUS en informera le souscripteur et à défaut de paiement par tout moyen avant le 26 du mois considéré, ASSTUS présentera une double mensualité en début du mois suivant, augmentée des frais supportés par le créancier lors du rejet. Un nouveau rejet de prélèvement vaudra suspension de plein droit de l'abonnement. La prestation cessera sans préavis ni courrier préalable, les mensualités augmentées des frais supportés restants dues jusqu'à la restitution intégrale des matériels loués, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

ARTICLE 9 - COORDONNEES.

Toute notification écrite ou envoi au titre du présent contrat doit être fait à l'adresse de :

**ASSTUS Assistance
9, rue Gutenberg
36000 CHATEAUROUX**

ARTICLE 10- LA RETRACTATION

Conformément au Code de la Consommation le Souscripteur /Abonné à la faculté de renoncer à la présente adhésion pendant un délai de 7 jours (ou 14 jours si elle a été conclue à distance sans intervention physique d'un représentant d'ASSTUS.) Pour ce faire, il suffit d'adresser en recommandé avec accusé de réception, Le formulaire à découper prévu au verso, après l'avoir complété et signé.

Le souscripteur/abonné considérant l'utilité du service de téléassistance comme, essentiel à la préservation de l'intégrité du/ des bénéficiaire(s), peut **demandeur expressément sa mise en service au plus tôt**, sans considération du délai de rétractation. Il lui suffit pour cela de cocher la case prévue à cet effet sur la demande d'abonnement. De ce fait, les équipements seront installés sans délai. L'abonnement démarrant à l'installation, il accepte que son droit de rétractation donne lieu à facturation, au prorata du service consommé, ou considéré comme tel jusqu'à la restitution complète des matériels confiés.