

# Contrat de Téléassistance

## Conditions générales de l'offre Allianz

### ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes dispositions générales ont pour but de définir les conditions d'exécution du service de l'offre Allianz Téléassistance de GTS aux bénéficiaires. Ce service repose sur la location d'un équipement matériel de téléassistance et la fourniture d'une prestation de téléassistance 24 h heures sur 24, 7 jours sur 7.

### ARTICLE 2 – DEFINITIONS

**Alarme** : demande de mise en relation émise par le Bénéficiaire via l'équipement matériel installé au domicile du bénéficiaire et reçue par le chargé de téléassistance.

**Bénéficiaire** : personne physique résidant en France métropolitaine et bénéficiant du service de téléassistance. Il peut s'agir du souscripteur. Pour le couple vivant sous le même toit, les 2 personnes bénéficieront du service de téléassistance.

**Dépositaire(s) de clefs** : personne(s) physique(s) de l'entourage du bénéficiaire, désigné(e)(s) sur la fiche de renseignements, disposant des clefs du domicile du Bénéficiaire, et, acceptant d'intervenir et de l'assister à son domicile dans un délai de 15 minutes, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, suite à une alerte téléphonique de GTS ou de permettre aux services de secours d'entrer chez le Bénéficiaire en évitant de forcer l'accès et les dispositifs de sécurité.

**Souscripteur** : personne physique contractant avec GTS

**Personne à prévenir** : proche ou parent du bénéficiaire non

**Dépositaire de clefs** mais faisant partie des personnes pouvant être contactées par GTS pour des échanges d'informations.

**Fiche de renseignements** : fiche d'identification du Bénéficiaire, devant être remplie par le Souscripteur, et le Bénéficiaire s'il n'est pas le Souscripteur, afin d'indiquer notamment le niveau des capacités physiques du Bénéficiaire (Ouïe, élocution, mobilité et vue), l'adresse précise de son domicile, les précisions d'accès, le code d'accès, la liste des Dépositaires de clefs à contacter avec leur temps de déplacement jusqu'au domicile du Bénéficiaire. La Fiche de renseignements est établie sous la responsabilité du Souscripteur, et du Bénéficiaire s'il n'est pas le souscripteur, qui s'obligent à mettre à jour les données fournies aussi souvent que nécessaire.

**Service de secours** : ils englobent selon la nature du besoin, la police, la gendarmerie, le Centre 15 et les pompiers.

**GTS** :

Gestion de Téléassistance et de Services SA, Siège social : 81 Rue Pierre Sémar – 92324 Châtillon cedex – Tél : 01 46 12 12 12 – info@gts-teleassistance.com, N° d'agrément Services à la Personne SAP330377193 en date de mars 2013, Société Anonyme au capital de 720 000 euros - SIRET N° 33037719300082 - NAF 8010 Z, N° Intracommunautaire : FR 44330377193 - 330 377 193 RCS NANTERRE

Assurance responsabilité civile : ALLIANZ, Piton Alain et J Claude, 263 Bd Jean Jaurès 92100 Boulogne Billancourt Numéro : 065 090 600

**Espace client** : accès sécurisé permettant au Souscripteur de saisir et de mettre à jour les renseignements de la Fiche de renseignements directement dans la base de données GTS, via son site internet.

### ARTICLE 3 - FORMATION ET ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT

Le Souscripteur, et le Bénéficiaire s'il n'est pas le Souscripteur, déclarent avoir pris connaissance du document d'information précontractuel préalablement à la conclusion du contrat de téléassistance.

Le contrat entrera en vigueur à la mise en service telle que prévue à l'article 4.3. La mise en service dans le délai de rétractation vaut demande expresse du cocontractant de commencer à bénéficier du service pendant ledit délai de rétractation.

Le contrat de téléassistance se compose des conditions particulières, comprenant la Fiche de renseignements et le tarif, et des présentes conditions générales.

Pour les contrats conclus à distance, l'ensemble des documents contractuels seront joints à la confirmation de contrat transmise sous forme de fichier au format PDF, joint à un courrier électronique (L 121-19-2).

### ARTICLE 4 - CARACTERISTIQUES ET DESCRIPTION DU SERVICE

#### 1. Equipement matériel

L'équipement de téléassistance comprend :

- Un boîtier télé-transmetteur muni :
  - d'un bouton, permettant la transmission des Alarmes vers la centrale de téléassistance de GTS, notamment par pression sur ce bouton,
  - d'un micro et d'un hautparleur permettant le dialogue avec un chargé de téléassistance,
  - d'une batterie d'une autonomie de 42 heures.
- Une télécommande (deux en cas de Bénéficiaire secondaire déclaré) permettant le déclenchement d'une Alarme relayée par le boîtier.

La distance en champ libre entre le boîtier et la télécommande est de 80 mètres environ suivant l'importance des obstacles rencontrés (murs, planchers, ...).

Cet équipement reste la propriété de GTS et est loué au Souscripteur dans le cadre d'un abonnement au service de téléassistance.

#### 2. Dispositions relatives au raccordement

Le service de téléassistance nécessite le raccordement du matériel installé chez le Bénéficiaire aux réseaux électrique et téléphonique (classique ou ADSL) permettant ainsi sa communication avec la centrale de téléassistance.

Le dégroupage total de la ligne téléphonique du Bénéficiaire peut empêcher le fonctionnement du service et donc la réception par GTS des Alarmes. Cette incompatibilité technique rend caduc le contrat conclu qui n'a pas pu de ce fait entrer en vigueur, sans indemnité de part ou d'autre. Elle entraîne la résiliation automatique du contrat entré en vigueur.

#### 3. Livraison et mise en service de l'équipement matériel

GTS expédie le matériel de téléassistance au domicile du Bénéficiaire par voie postale, le jour ouvré suivant la saisie des données de la Fiche de renseignements dans l'Espace Client. Le Souscripteur et/ou le Bénéficiaire installera le matériel et le raccordera à la centrale de téléassistance en suivant les instructions de la notice explicative fournie avec le matériel. A cet effet, GTS fournira une assistance téléphonique du lundi au samedi entre 09 heures et 18 heures.

Sur demande du Souscripteur, GTS mandatera sous réserve de disponibilité un installateur au domicile moyennant le paiement

d'une redevance forfaitaire de 40 € TTC.

La mise en service est validée par la réception par GTS d'une alarme de test déclenchée après installation et raccordement, suivie d'un dialogue avec un chargé de téléassistance.

A défaut de mise en service dans le délai de 30 jours de l'expédition, le contrat sera considéré comme caduc, sans indemnité de part et d'autre, le Souscripteur s'engageant à restituer à ses frais le matériel expédié par GTS.

#### 4. Maintenance du matériel

Le boîtier déclenche une alarme automatiquement selon une fréquence hebdomadaire pour tester bon fonctionnement et son raccordement. La télécommande doit être testée par le Bénéficiaire par le déclenchement manuel d'une Alarme chaque mois.

GTS s'engage à rappeler le Bénéficiaire en cas de non réception d'un test automatique à la date prévue. Le Bénéficiaire s'engage à rappeler GTS en cas d'absence de communication avec un chargé de téléassistance lors du test manuel de la télécommande.

En cas de confirmation du défaut à l'issue de l'entretien téléphonique de contrôle, un nouveau matériel sera expédié en remplacement du matériel défectueux au plus tard le jour ouvré suivant.

#### 5. Description du service de téléassistance

Le service de téléassistance fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et est assurée en langue française.

La procédure de traitement des Alarmes, est la suivante :

- Si le dialogue via le boîtier d'Alarme, ou à défaut sur appel téléphonique de GTS vers le Bénéficiaire, est possible entre le Bénéficiaire et le chargé de téléassistance, et en fonction du besoin exprimé par le Bénéficiaire :
  - En cas d'angoisse, demande d'information ou test manuel, le chargé de téléassistance échange avec le Bénéficiaire au travers d'un dialogue rassurant sans déclenchement d'intervention sur place
  - En cas de chute sans blessure ou de souci du quotidien, le chargé de téléassistance alerte un Dépositaire de clefs déclaré dans la Fiche de renseignements
  - En cas de problème médical urgent, chute avec blessure ou d'agression en cours, le chargé de téléassistance alerte les Services de secours pour intervention sur place et contacte un Dépositaire de clefs en parallèle pour lui demander de se rendre chez le Bénéficiaire pour assister le Bénéficiaire et faciliter l'accès au domicile
- En l'absence de dialogue ou si le dialogue est confus, y compris lors de l'appel téléphonique du chargé de téléassistance chez le Bénéficiaire :
  - le chargé de téléassistance alerte un Dépositaire de clefs pour qu'il se rende au domicile pour apprécier la situation
  - En cas de refus ou d'indisponibilité des Dépositaires de clefs, le chargé de téléassistance alerte les pompiers pour intervention sur place avec si nécessaire effraction.

En tout état de cause, le chargé de téléassistance suit l'arrivée de l'intervenant et le relance si besoin, s'informe de la situation du Bénéficiaire et de l'aide apportée par les intervenants, et informe un des membres de la famille si celle-ci n'est pas représentée sur place, en cas d'hospitalisation ou sur demande du Bénéficiaire.

#### 6. Retour du matériel

En cas de caducité ou de résiliation du contrat, ou en cas de défaut du matériel, GTS mettra à disposition du Souscripteur ou du Bénéficiaire un feuillet afin de prendre à sa charge les frais postaux de retour de matériel. A l'aide de ce feuillet, le Souscripteur et le Bénéficiaire restitueront le matériel de téléassistance loué par un envoi postal dans un délai maximum de 15 jours.

#### **ARTICLE 5 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE GTS**

Le service de téléassistance organisé par GTS est un service d'intermédiation visant à mettre en place et à mobiliser au profit du Bénéficiaire un réseau constitué des Dépositaires de clefs et des Services de secours.

GTS s'engage à rendre une prestation de téléassistance conforme à la description de l'article 4.

La responsabilité de GTS ne pourra pas être engagée ni retenue dans les cas suivants :

- défaillances et retards des Services de secours, comme à l'égard des dégâts occasionnés lors de leur intervention,
- Dépositaires de clefs absents ou indisponibles,
- Respect par GTS de la procédure de traitement des Alarmes prévue à l'article 4, sans alerter d'emblée les Services de secours, hors les hypothèses spécifiées,
- non-réception d'une Alarme du fait :
  - du Bénéficiaire, du Souscripteur ou d'un tiers qu'il(s) aurai(en)t introduit au domicile du Bénéficiaire, notamment tels qu'une utilisation non conforme aux caractéristiques techniques de l'équipement de téléassistance, et notamment déclenchement d'une Alarme depuis une zone hors de portée de détection du boîtier, dégradations du matériel leur étant imputable, non-respect des obligations à la charge du Bénéficiaire,
  - du fait du prince ou d'un cas de force majeure,
  - d'une défaillance des réseaux téléphonique, électrique ou ADSL du fait de l'exploitant de ces réseaux, ou de l'équipement nécessaire à leur fonctionnement installé ou non au domicile du Bénéficiaire,
- interruption du service de téléassistance dans les conditions prévues aux présentes conditions.

#### **ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DU SOUSCRIPTEUR ET DU BENEFICIAIRE**

Pour permettre un bon fonctionnement du matériel de téléassistance et la bonne exécution du service, le Souscripteur et le Bénéficiaire s'engage(nt) notamment à :

- fournir l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du dispositif et au traitement des Alarmes, en particulier la Fiche de renseignements qu'il(s) s'engage(nt) à mettre à jour aussi souvent que nécessaire par tout moyen à leur disposition,
- prendre toutes dispositions pour que les raccordements aux réseaux téléphonique, électrique (220V) ou ADSL soient constamment effectifs et en état normal de fonctionnement,
- réaliser mensuellement au moins un test manuel, par l'envoi d'une alarme au moyen de chacune des télécommandes mises à disposition du Bénéficiaire, afin de s'assurer de leur bon fonctionnement,
- signaler à GTS tout dysfonctionnement du service et tout défaut affectant le matériel, ainsi que tout choc subi par le matériel, même s'il n'en résulte aucun dommage apparent,

- disposer, pendant toute la durée du contrat, d'au moins un Dépositaire de clefs pouvant intervenir au domicile du Bénéficiaire dans un délai maximum de 15 minutes, et joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7,
- conserver sous sa garde le matériel loué, l'assurer contre les risques de perte ou de destruction totale ou partielle, et le restituer en fin de contrat,
- n'effectuer et ne laisser effectuer aucune intervention sur le matériel de GTS, n'y ajouter et n'en retrancher aucune pièce ni accessoire,
- s'obliger à faire un usage normal et non abusif du matériel et du service de téléassistance,
- s'assurer, sous leur seule responsabilité, de l'accord des Dépositaires de clefs pour être contactés par GTS et se rendre au domicile du Bénéficiaire à première demande.

## **ARTICLE 7 - CONDITIONS FINANCIERES**

Les prestations du service de téléassistance de GTS sont fournies dans le cadre d'un abonnement mensuel comprenant le traitement des Alarmes, la location et les frais d'expédition du matériel.

Les autres frais liés à ou dérivant du service de téléassistance (courant électrique, abonnement téléphonique ou internet, toute somme éventuellement demandée par les médecins, intervenants et les services de secours au titre de leurs interventions, ...) sont à la charge exclusive du Souscripteur et/ou du Bénéficiaire. Il s'y ajoute des frais de dossier forfaitaires, perçus uniquement lors de la conclusion du contrat initial.

L'abonnement est facturé à compter de l'entrée en vigueur. Il est facturé d'avance. Aucun paiement anticipé ne peut donner lieu à escompte. Au choix du Souscripteur, le règlement s'effectue trimestriellement par chèque ou par CESU, ou mensuellement par prélèvement SEPA sur un compte bancaire ouvert auprès d'un établissement bancaire établi en France, en transmettant à GTS l'autorisation de prélèvement jointe au dossier de souscription. Le Souscripteur informera GTS, au préalable et par écrit, de toute modification apportée à sa domiciliation bancaire.

GTS se réserve la possibilité de réviser ses tarifs pour chaque année. Le nouveau tarif sera porté à la connaissance du Souscripteur par une communication individuelle par tout moyen. En cas de refus du nouveau tarif, le Souscripteur pourra résilier le contrat.

En cas de résiliation du contrat, pour quelque motif que ce soit, GTS rembourse au Souscripteur la partie du prix de l'abonnement perçue d'avance, correspondant à une période postérieure à la résiliation. Le Souscripteur et le Bénéficiaire s'engagent à restituer le matériel ; à défaut de toute restitution ou en cas de restitution d'un matériel endommagé pour tout motif qui leur serait imputable, une somme de 100 € par matériel non restitué sera facturée.

## **ARTICLE 8 - DUREE**

### **1. DUREE ET RENOUVELLEMENTS**

Le contrat prend effet à la date de mise en service pour une période expirant le 31 décembre de la même année ; il se renouvelle ensuite annuellement par tacite reconduction par périodes de 12 mois.

### **2. INTERRUPTION**

Le service de téléassistance est interrompu automatiquement en cas de manquement du Souscripteur et/ou du Bénéficiaire aux obligations prévues à l'article 6 empêchant le fonctionnement normal et efficace du service de téléassistance. L'interruption ne dispense pas de l'obligation au paiement du prix de l'abonnement.

### **3. RESILIATION**

La résiliation entraîne la cessation du service de téléassistance et l'obligation de restituer le matériel.

Le contrat peut être résilié à tout moment par le Bénéficiaire ou le Souscripteur par toute lettre simple ou recommandée avec avis de réception par précaution. La résiliation prend effet le jour de réception par GTS de la lettre.

Le contrat est résilié automatiquement et sans formalité en cas de dégroupage total et d'incompatibilité technique empêchant la réception par GTS des Alarmes.

Le contrat pourra être résilié à l'initiative de GTS quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec AR ou tout moyen équivalent, et demeurée sans effet, en cas de :

- manquement du Souscripteur et/ou du Bénéficiaire aux obligations prévues aux articles 6 et 7,
- d'interventions injustifiées et répétées des Services de secours, démontrant l'inadaptation du service de téléassistance à la situation du Bénéficiaire.

## **ARTICLE 9 - AVANTAGE FISCAL**

GTS a réalisé une déclaration d'activité de service à la personne sous le numéro SAP330377193. Cet agrément permet au Souscripteur de bénéficiaire, sous certaines conditions, de l'avantage fiscal prévu par l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts, à savoir une réduction d'impôt équivalente à 50% des sommes payées au titre du contrat de téléassistance. Pour bénéficier de cet avantage, le Souscripteur devra joindre à sa déclaration d'impôt l'attestation fiscale qui lui sera adressée par GTS en janvier de chaque année, pour le montant global annuel qu'il aura payé au cours de l'année précédente.

## **ARTICLE 10 - LOI INFORMATIQUE ET LIBERTE**

Les informations nominatives y compris les adresses électroniques ainsi que les informations personnelles obligatoires mentionnées sur la fiche de renseignements font l'objet d'un traitement informatisé déclaré à la CNIL. Elles sont protégées par les dispositions de la Loi « informatique et libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi n°2004-575 du 21 juin 2004, prévoyant notamment un droit d'accès, de rectification et d'opposition au profit du Bénéficiaire et du Souscripteur. Ce droit peut être exercé au siège social de GTS.

## **ARTICLE 11 - DIVERS**

Toute déclaration ou information à destination de GTS peut être faite par tout moyen à la disposition du Souscripteur, et notamment par lettre simple ou recommandée avec avis de réception à titre de preuve de cette communication.

Conformément à l'article 1369-2 du code civil, le Souscripteur, et le Bénéficiaire s'il n'est pas le Souscripteur, acceptent expressément que les informations demandées en vue de la conclusion du contrat de téléassistance et celles qui leur seront adressées par GTS au cours de son exécution soient transmises par courrier électronique à l'adresse de messagerie indiquée dans la Fiche de renseignements.

## **ARTICLE 12 - MEDIATION**

Tous les différends relatifs à la validité, à l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution ou la résiliation du présent contrat, pourront être soumis, préalablement à toute action en justice, à une médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges. GTS informera le Souscripteur du choix et des coordonnées du médiateur relevant du secteur d'activité de GTS, au règlement duquel elle aurait adhéré.

## **ARTICLE 13 - DROIT DE RETRACTATION**

Le souscripteur a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de

quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat. Pour exercer le droit de rétractation, le souscripteur devra notifier à GTS sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Le souscripteur pourra utiliser le formulaire de rétractation joint, mais ce n'est pas obligatoire. En cas de rétractation de sa part, GTS remboursera au souscripteur tous les paiements reçus de sa part au plus tard sous quatorze jours à compter du jour où GTS sera informé de sa décision de rétractation. Le souscripteur

devra renvoyer à GTS le matériel reçu dès exercice de son droit de rétractation et au plus tard quatorze jours. Ce délai est réputé respecté si le souscripteur renvoie le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours. Le souscripteur devra prendre en charge les frais directs de renvoi du bien, estimés à un maximum d'environ 12 EUR. Si le souscripteur a commencé la prestation de services pendant le délai de rétractation, il devra payer à GTS un montant proportionnel au service fourni avant la rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

**Bulletin de rétractation à découper et à envoyer par courrier à :  
GTS - 81 rue Pierre Sépard – 92320 Châtillon**



FORMULAIRE DE RÉTRACTATION (Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

Nom : Prénom : Tél :

Adresse :

Code postal :

Ville :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur le service de téléassistance

Commande du

Réception du matériel le

Je m'engage à restituer à GTS à mes frais le matériel reçu.

Signature du consommateur :

Date :