

ARTICLE 1- OBJET

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles TECHNIPRO sous sa marque commerciale VD-Assistance met à disposition le service de téléassistance qui permet de maintenir un lien 24h/24, 7j/7 avec un opérateur pouvant assister, rassurer, renseigner et dépêcher des secours en cas de besoin. L'accès à un bouquet de services à domicile peut être proposé. Le Bénéficiaire dispose d'un équipement en état de fonctionnement lui permettant d'être en liaison si nécessaire avec le Plateau de téléassistance de TECHNIPRO/VD-Assistance. Les dispositions qui suivent constituent les Conditions Générales des Prestations de l'offre de téléassistance VD-Assistance. Ce service est destiné exclusivement aux particuliers pour un usage strictement privé. Il est proposé en France métropolitaine.

ARTICLE 2-DEFINITIONS

Les parties entendent les termes ci-dessous selon les définitions suivantes :

SOUSCRIPTEUR : Personne physique adulte ou personne morale ayant souscrit le contrat d'abonnement VD-Assistance, domiciliée en France métropolitaine ou en principauté de Monaco.

LE BENEFICIAIRE/ABONNE : Personne(s) physique(s) nommément désigné(es) au contrat d'abonnement et dont le domicile est situé en France métropolitaine et en Principauté de Monaco et qui utilisera l'équipement et les services de VD-Assistance.

COORDONNEES « CONTACT INTERVENANT » et « PERSONNES A PREVENIR » : Personne(s) physique(s) adulte(s) ou personne(s) morale(s) désignée(s) comme susceptible(s) d'être sollicitée(s) dans le cadre de la prestation de téléassistance souscrite.

CONTRAT DE TELEASSISTANCE : Document contractuel liant les parties. Le contrat peut avoir été conclu en ligne sur Internet par le souscripteur, le bénéficiaire ou son représentant éventuel. L'accord du souscripteur est établi dès lors que deux clics auront été recueillis pour s'assurer de son accord. Les conditions générales de vente sont consultables sur le site Internet, et le souscripteur aura validé en ligne qu'il en a bien pris connaissance et qu'il les a acceptées.

DEBITEUR : Personne physique (ou morale) qui s'engage au versement des mensualités d'abonnement et désignée sur le RIB ou RIP (Relevé d'Identité Bancaire ou Postal). Le débiteur est soit l'abonné, soit le souscripteur.

DOMICILE : Lieu de résidence habituel du bénéficiaire en France.

ARTICLE 3-CONSTITUTION DU CONTRAT D'ABONNEMENT

Pour disposer des prestations de téléassistance fournies par VD-Assistance le souscripteur s'engage à fournir les éléments nécessaires à la constitution du contrat d'abonnement, ainsi que tout justificatif, en particulier, concernant notamment une prise en charge par ailleurs pour tout ou partie de l'abonnement mensuel

Le contrat d'abonnement est un document, qui comporte :

3.1.1. Les coordonnées du souscripteur (dans le cas où il est mandataire)

3.1.2. Les coordonnées du bénéficiaire. Ce document est renseigné par le bénéficiaire ou son représentant qui le transmet à VD-Assistance. Les informations relatives à l'état de santé du bénéficiaire sont strictement confidentielles et ne sont accessibles que par VD-Assistance et les services de secours. Le bénéficiaire a accès à tout moment aux informations médicales et peut y apporter des modifications. Pour une meilleure prise en charge en cas d'intervention médicale d'urgence par les pompiers, le SAMU, le médecin de garde, ou le médecin d'urgence, le bénéficiaire accepte que VD-Assistance communique ces informations le concernant aux intervenants en urgence.

3.1.3 La fiche de renseignement : Cette fiche doit être renseignée par le souscripteur et certifiée conforme. En cas de modification des coordonnées ou d'indisponibilité temporaire

de contact figurant sur la fiche, le souscripteur ou le bénéficiaire devra en informer sans délai VD-Assistance par appui sur le bouton d'appel du téléphone. Cette fiche est un élément indissociable et contractuelle de l'offre VD Assistance elle comporte à minima les coordonnées «Contacts, Intervenants / Personnes à prévenir » fournies par le souscripteur ou le bénéficiaire, il s'agit de toute personne à prévenir en cas de besoin, et/ou d'une personne physique ou morale à laquelle le bénéficiaire accepte de confier les clés de son domicile. L'une ou l'autre de ces personnes sera sollicitée pour procéder à l'ouverture des portes du domicile afin de porter assistance au bénéficiaire ou faciliter l'intervention des secours. Le souscripteur ou le bénéficiaire s'engage à recueillir l'accord des personnes désignées comme «Contacts, Intervenants / Personnes à prévenir » et assume seul la responsabilité de son choix et des conséquences pouvant en découler.

3.1.4. Les modalités financières : l'abonnement mensuel et les frais d'installation, de dossier et de mise en service sont indiqués sur le contrat d'abonnement. Les paiements hormis la première mensualité qui est acquittée en ligne par carte bancaire, se font par prélèvements automatiques. Des précisions sont apportées à l'article 8-c, sur les modes de règlement de l'abonnement mensuel et des frais.

3.1.5. Date de contrat : le contrat prend acte au moment du paiement de la première mensualité en ligne par carte bancaire, ce paiement vaut acceptation du contrat et des présentes conditions de vente.

3.2. Autorisation de prélèvement bancaire :

- Une autorisation de prélèvement
- Un RIB avec code IBAN comportant les coordonnées du compte à débiter.
- les coordonnées postales de l'établissement teneur du compte à débiter et la signature du débiteur. En cas de modification des coordonnées bancaires : Compléter, signer et retourner le « formulaire d'autorisation de prélèvement » par lettre recommandée avec accusé de réception sans oublier de joindre le nouveau RIB.

3.3. Caractère exact et actuel des informations : Les coordonnées communiquées doivent être exactes. Le bénéficiaire s'engage à maintenir à jour toutes les informations concernant sa situation notamment en cas de changement d'adresse, coordonnées des contacts et/ou de domiciliation bancaire.

A défaut VD-Assistance sera déchargé de toute responsabilité en cas d'impossibilité d'exécuter de ce fait les prestations prévues au contrat.

Pour assurer le bon fonctionnement du service, le bénéficiaire s'engage à informer VD-Assistance de toutes modifications concernant les renseignements initialement fournis ou de situation : Changement d'adresse, de numéro de téléphone, personne à prévenir, contacts dépositaire des clés ...

3.4-Toute fausse déclaration, réticence ou omission dégage VD Assistance de toute responsabilités.

ARTICLE 4-DESCRIPTION ET INSTALLATION DU SERVICE

L'accès aux Services se fait au moyen d'un télétransmetteur (téléphone avec touche SOS par exemple), propriété du bénéficiaire et disposant d'une touche d'appel dédié au service de téléassistance :

Le bénéficiaire doit s'assurer pendant toute la durée de son abonnement du bon état de fonctionnement de son matériel et notamment de l'état de charge de la batterie et de la couverture du réseau de communication (GSM).

ARTICLE 4-TEST DE LIGNE

Le bénéficiaire doit réaliser un test mensuel par appui sur le bouton d'appel dédié. Ce test est indispensable afin de s'assurer de la bonne liaison entre le matériel, le réseau utilisé et le plateau de téléassistance de VD Assistance. L'absence de ce test mensuel met l'abonné en situation de risque qui ne saurait être imputé à VD Assistance.

ARTICLE 7-CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

a-Utilisation du Service : Le déclenchement de l'appel (alarme) par l'équipement du bénéficiaire permet le dialogue avec le plateau de téléassistance de VD-Assistance. Le bénéficiaire s'engage à ne pas faire subir de transformation à l'équipement physique ou de changement de configuration et à informer sans délai VD-Assistance sans délai de tout signe de dysfonctionnement apparent.

b-Maintenance du matériel : La maintenance de l'appareil et le maintien en état de fonctionnement et de connexion au réseau est à la charge exclusive de l'abonné.

ARTICLE 8- MODALITES CONTRACTUELLES

a- Territorialité : Les garanties des prestations VD-Assistance sont applicables en France métropolitaine (Corse comprise) et en Principauté de Monaco. Selon l'offre il est possible d'étendre cette couverture à d'autres territoires cette extension devra être validée contractuellement par un avenant au contrat.

b- Prise d'effet du service : Le service entre en vigueur dès le raccordement du transmetteur au plateau d'écoute. Le contrat est applicable avec ou sans engagement de durée selon l'offre choisie et mentionnée dans les conditions particulières, résiliable dans les conditions définies à l'article 8-f.

c-Paiement, le montant de l'abonnement est payable mensuellement par prélèvement automatique opéré par VD-Assistance. Tout mois calendaire commencé est dû. En cas de rejet de prélèvement les pénalités appliquées seront de 40 (quarante) euros par rejet.

d-Modifications des tarifs : Le prix de l'abonnement est fixé pour une année civile. VD-Assistance se réserve le droit d'augmenter ce prix au terme de la première année et, ultérieurement, chaque début d'année civile, sous réserve d'en informer le bénéficiaire par écrit, deux mois à l'avance. En cas de désaccord de sa part sur le nouveau tarif, il dispose d'un mois à compter de la date de réception du courrier d'information pour notifier son refus, par lettre recommandée avec accusé réception. Ce courrier vaut résiliation du contrat d'abonnement.

e- Défaut de paiement : Tout défaut de paiement, quelle qu'en soit la cause, pourra entraîner, après mise en demeure adressée par VD-Assistance et qui sera restée 15 jours sans effet, la suspension des prestations et la résiliation du contrat sans préjudice de toutes pénalités et dommages et intérêts.

f- Résiliation : Le bénéficiaire a la faculté de résilier le contrat selon l'engagement choisi, sous réserve d'en informer préalablement VD-Assistance par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins 30 jours francs (date de réception) avant la date de prise d'effet de la résiliation. VD-Assistance peut résilier le présent contrat sous réserve de prévenir par lettre recommandée avec accusé réception et respecter un préavis de 30 jours à compter de la date d'expédition de ce courrier, à l'exception de la résiliation pour défaut de paiement décrite à l'article 8- e des présentes Conditions Générales. En cas de résiliation anticipée hors période d'engagement, l'abonné devra s'acquitter immédiatement de la totalité des sommes qu'il aurait dû payer sur la période d'engagement.

ARTICLE 9- DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Le bénéficiaire est informé que son adhésion aux présentes Conditions Générales vaut acceptation que l'ensemble de ses communications téléphoniques avec le plateau de téléassistance, ainsi que les contacts téléphoniques pris par VD-Assistance pour organiser l'assistance, font l'objet d'un enregistrement continu des conversations, conservé par VD-Assistance pendant un mois dans un local protégé à compter de l'enregistrement. En cas de litige, les enregistrements concernés seront conservés sur support informatique tant que le litige n'aura pas été résolu. Les enregistrements pourront être transmis sur requête aux autorités judiciaires à l'exclusion de tout autre destinataire.

a- Les prestations en cas d'urgence

Selon l'offre, en cas d'accident ou d'urgence médicale (chute, malaise, accident...) le bénéficiaire exerce une simple pression sur la touche dédiée de son matériel pour établir le

contact téléphonique avec le plateau de téléassistance. Si le bénéficiaire répond et peut s'exprimer, et si son état le permet, l'opérateur du plateau de téléassistance qui réceptionne l'appel analyse la situation avec lui et organise la mise en relation téléphonique avec les personnes désignées comme « intervenant » et ou « personnes à prévenir » et/ou avec les services de secours si nécessaire (Pompiers, SAMU...) et seulement si la localisation géographique de l'abonné peut-être déterminée et confirmée par l'abonné. Si le bénéficiaire ne peut s'exprimer au téléphone immédiatement avec l'opérateur, celui-ci vérifie en premier qu'il ne s'agit pas d'un appel par inadvertance en le rappelant (levée de doute par contre-appel). En cas de non-réponse de l'abonné sur son téléphone émetteur de l'alarme nous tenterons de le joindre directement sur autre numéro si ce dernier nous l'a communiqué, en cas d'échec, les personnes désignées comme « contact intervenant » sont immédiatement contactées, pour une intervention. En cas de non-réponse des personnes désignées comme « contact intervenant » ou « personnes à prévenir » les services de secours pourront être prévenus pour intervention.

En cas d'intervention des services de secours, le bénéficiaire accepte que les secours intervenant à son domicile pénètrent par tous les moyens utiles pour lui porter assistance. VD-Assistance ne pourra pas être tenu responsable des dégâts éventuels résultant de cette intervention. L'ensemble des frais liés à l'intervention des secours est à la charge exclusive du bénéficiaire.

b- Coût des communications téléphoniques : VD Assistance ne prendra pas en charge le coût des abonnements et des frais des communications téléphoniques quel qu'en soient les raisons.

ARTICLE 10-OBLIGATIONS-RESPONSABILITES –EXCLUSIONS

10-a-Engagements du bénéficiaire : Le bénéficiaire (ou le souscripteur) étant propriétaire du matériel de communication permettant le service de téléassistance. Il s'engage à informer VD-Assistance par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : TECHNIPRO/VD-Assistance 452-456 Avenue du Prado 13008 Marseille, de toute défaillance, panne ou indisponibilité dont ledit matériel ferait l'objet, dans les 24 heures suivant la détection ou la survenance de l'événement. En cas d'incapacité pour le bénéficiaire de procéder à cette démarche, celui-ci s'engage à obtenir de la ou des personnes désignées à « contact intervenant » et/ou « personnes à prévenir » la réalisation de cette information.

10-b-Responsabilités de VD-Assistance : VD-Assistance s'engage à mettre en œuvre ses moyens humains pour assurer au bénéficiaire les prestations décrites dans les présentes Conditions Générales. De convention expresse entre les parties, ce contrat impose à VD-Assistance une obligation de moyens.

10-c-Limites de responsabilités de VD-Assistance : VD-Assistance ne peut être tenu pour responsable des manquements (retards ou empêchements) à l'exécution des prestations résultant des cas de force majeure ou d'événements hors de son contrôle.

VD-Assistance ne pourra voir sa responsabilité mise en jeu, concernant les prestations de téléassistance suite à :

- Des conséquences d'un débranchement volontaire ou fortuit du réseau téléphonique, ou d'un dysfonctionnement imprévisible lié au matériel ou au réseau de communication. D'un défaut de charge de l'appareil ou d'un défaut de batterie.
- de mauvais fonctionnement des services dû à l'absence de couverture ou de perturbation ou de panne des réseaux GSM et GPRS, ou aux aléas de propagation des ondes électromagnétiques.
- une omission par le bénéficiaire d'informer VD-Assistance de tout changement non communiqué empêchant de fait de traiter les alertes.
- une utilisation du matériel non conforme aux dispositions prévues par le constructeur,
- toute dégradation du matériel.

VD-Assistance ne pourra voir sa responsabilité mise en jeu à la suite de dommages résultant des événements suivants :

- dégradation de biens matériels appartenant au bénéficiaire par une action extérieure (SAMU, pompiers, etc...),
- des informations erronées ou falsifiées ou non mises à jour par le bénéficiaire dans son contrat d'abonnement et des pièces annexes (fiche de renseignement)
- un refus du bénéficiaire ou de la personne à son chevet de suivre les préconisations de VD-Assistance lors d'un appel,
- une indisponibilité de la personne dépositaire des clés ou son refus d'intervenir après demande de VD-Assistance

Article 11 : AVANTAGE FISCAL

TECHNIPRO/VD-Assistance est titulaire de l'agrément « service à la personne » sous le numéro SAP448444356. Cet agrément permet au souscripteur de bénéficier, 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 de la prestation de téléassistance.

Pour bénéficier de cet avantage, le souscripteur devra joindre à sa déclaration d'impôt l'attestation fiscale qui lui sera adressée par TECHNIPRO/VD-Assistance en janvier/Février de chaque année, pour le montant global annuel qui lui aura été facturé au titre de l'exercice précédent

ARTICLE 12-CONFIDENTIALITE DES DONNEES

VD-Assistance s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la plus complète confidentialité des données qui lui auront été transmises concernant le bénéficiaire notamment pour les informations relevant de sa vie privée et de sa santé. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant. Ce droit s'exerce auprès du siège social : TECHNIPRO/VD-Assistance 452-456 Avenue du Prado 13008 Marseille. Protection des données à caractère personnel Tout souscripteur/bénéficiaire peut demander à VD-Assistance la communication des informations nominatives le concernant et les faire rectifier le cas échéant, conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. En vertu de la loi n° 2000-719 du 1er août 2000, les coordonnées déclarées par le bénéficiaire pourront être communiquées sur réquisition des autorités judiciaires. Les informations demandées dans la Fiche de Renseignements et dans le contrat d'abonnement sont obligatoires pour permettre l'exécution du service.

ARTICLE 13 - LITIGE

En cas de litige entre les parties qui n'aurait pu être résolu par accord amiable il est expressément convenu de les porter devant la juridiction des tribunaux compétents de Marseille.

ARTICLE 14 - FACULTE DE RENONCIATION

le souscripteur a la faculté de renoncer au présent contrat conformément aux articles L-121-20-12 et suivants du Code de la Consommation à l'aide du formulaire d'annulation de commande ci-dessous, adressé par lettre recommandée avec accusé de réception à TECHNIPRO/VD-Assistance 452-456 Avenue du Prado 13008 Marseille, au plus tard le 14ème jour à partir du jour de la commande.



TECHNIPRO/VD Assistance
SAS au capital de 40 000 €
Siret 448 444 356 000 27
RCS Marseille B 448 444 356
APE 8220Z

Siège social

452-456 Avenue du Prado
130008 MARSEILLE