



CONTRAT DE TELEASSISTANCE CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES



Article 1 : OBJET

Les présentes dispositions générales ont pour but de définir les modalités de fourniture des services de téléassistance par **MONDIAL ASSISTANCE** à ses clients.

Article 2 : PARTIES PRENANTES

Abonné : personne physique résidant en France bénéficiant du service de téléassistance. Il peut être le souscripteur ou une autre personne.

Souscripteur : personne physique signant le contrat de téléassistance.

Fiche de renseignement : fiche d'identification du bénéficiaire, devant être remplie par l'Abonné à la signature du contrat, afin d'indiquer notamment son état de santé du bénéficiaire, adresse précise de son domicile, précision d'accès, code d'accès, liste des personnes à contacter avec leur temps de déplacement jusqu'au domicile du bénéficiaire, leurs numéros de téléphone.

Dépositaire de clef : personne(s) physique(s) nommée(s) par l'Abonné sous sa responsabilité, disposant des clefs de l'habitation de l'abonné et acceptant d'intervenir au domicile de ce premier dans un délai de 15 minutes, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, afin d'assister l'abonné ou de permettre au service d'urgence d'entrée chez l'abonné sans forcer les dispositifs de sécurité.

MONDIAL ASSISTANCE :

La société GTS, filiale du groupe Mondial Assistance, SA au capital de **720 000 €**, situé à Chatillon 92324, 81 rue Pierre Sémard.

Article 3 : PREREQUIS

Le bénéficiaire doit résider en France Métropolitaine. Le bénéficiaire doit disposer à son domicile d'une alimentation électrique (220 Volts) et d'une ligne téléphonique fixe non restreinte (dégrouper ou non) pour garantir le fonctionnement du système.

L'abonnement téléphonique ne doit faire l'objet d'aucune restriction d'appel et doit autoriser les numéros commençant par 0825 et 0826.

Le bénéficiaire doit disposer d'au moins un dépositaire de clé pouvant et acceptant d'intervenir au domicile de ce premier dans un délai de 15 minutes, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. La liste des contacts et, ou dépositaires de clefs ainsi que leur numéro de téléphone sont indiqués par le souscripteur et le bénéficiaire dans la « fiche de renseignement » complétée puis mise à jour par leurs soins.

Le dossier d'abonnement doit comprendre : la fiche de renseignement dûment complétée et signée, le contrat daté et signé et l'autorisation de prélèvement accompagnée d'un RIB.

Article 4 : DESCRIPTION DU SERVICE

4.1 Fourniture, installation et maintenance d'un transmetteur

a/ Présentation du transmetteur et sa télécommande

Le transmetteur installé au domicile du bénéficiaire, permet de lancer un appel par l'intermédiaire d'un réseau téléphonique (fixe, dégroupé ou non) puis de dialoguer avec **MONDIAL ASSISTANCE**. Le transmetteur peut être déclenché à distance à l'aide d'une télécommande dont la portée, d'environ 80 mètres, varie selon l'environnement (en particulier l'épaisseur des murs séparant le transmetteur et la télécommande).

Le transmetteur fourni inclut une batterie (autonomie d'environ 36 heures) permettant un fonctionnement du transmetteur en cas de coupure momentanée de l'alimentation électrique. Cette batterie permet notamment au bénéficiaire de déclencher une alarme en cas de disjonction du système électrique.

Point d'attention : En cas de dégroupage total, l'arrêt de l'alimentation électrique entraîne l'arrêt du fonctionnement du service téléphonique ADSL et donc l'absence de transmission des alarmes. **MONDIAL ASSISTANCE** ne peut être tenu responsable de l'absence de traitement d'alarme non reçue en raison du non fonctionnement de la ligne téléphonique.

Ce transmetteur de téléassistance et ses accessoires sont fournis en location au souscripteur et/ou au bénéficiaire par **MONDIAL ASSISTANCE**. Ce matériel demeure la propriété insaisissable et inaliénable de **MONDIAL ASSISTANCE**. Le souscripteur et/ou le bénéficiaire sont gardiens de ce bien, et s'engagent à le restituer à **MONDIAL ASSISTANCE** en cas de résiliation du contrat et ceci quel qu'en soit le motif.

En cas de perte, de vol, de destruction, ou de non restitution après résiliation du contrat, le souscripteur ou ses ayants droits seront redevables à **MONDIAL ASSISTANCE** du prix de remplacement du matériel, plafonné à la valeur de 6 mois d'abonnement.

b/ Installation du transmetteur chez Le bénéficiaire

Selon le délai défini ci dessous, **MONDIAL ASSISTANCE** envoie le matériel par voie postale au domicile du bénéficiaire. Ce dernier et/ou son entourage réalisera son installation, conformément à la notice explicative fournie. L'installation comporte les étapes suivantes : appel téléphonique de **MONDIAL ASSISTANCE** pour accompagnement dans l'installation, raccordement à une ligne téléphonique, raccordement à une prise électrique, et test.

MONDIAL ASSISTANCE vous accompagnera par téléphone tout au long de l'installation. Tout transmetteur non installé dans un délai de 1 mois après sa réception par le souscripteur donnera lieu au déclenchement de la facturation.

MONDIAL ASSISTANCE s'engage, après réception et validation du dossier complet, à procéder à l'expédition du matériel dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrés.

c/ Maintenance du matériel

Afin de suivre le bon fonctionnement du transmetteur, ce dernier s'autotest selon une fréquence hebdomadaire et envoie automatiquement les résultats de ces tests à **MONDIAL ASSISTANCE**, par la ligne téléphonique. **MONDIAL ASSISTANCE** s'engage à rappeler le bénéficiaire en cas de test défaillant dans un délai de 2 jours ouvrés pour la confirmation éventuelle du défaut.

Afin de s'assurer du bon fonctionnement de la télécommande, le bénéficiaire devra déclencher sa télécommande une fois par mois. Le coût des communications téléphoniques résultant des tests est à la charge du souscripteur et du bénéficiaire. Le tarif de ces communications correspond au prix de numéros Indigo (indiqué sur la notice jointe aux présentes conditions générales).

En cas d'anomalie de fonctionnement, le transmetteur et/ou la télécommande feront l'objet d'un échange standard. La confirmation de l'anomalie de fonctionnement sera effectuée lors d'un dialogue téléphonique entre le bénéficiaire et/ou le souscripteur et **MONDIAL ASSISTANCE**. Cet échange pourra être initié par le bénéficiaire, le souscripteur ou **MONDIAL ASSISTANCE** à tout moment (et notamment par **MONDIAL ASSISTANCE** suite au suivi des tests automatiques du transmetteur). Après confirmation de l'anomalie de fonctionnement, le souscripteur (ou le bénéficiaire) renverra le transmetteur par la poste à **MONDIAL ASSISTANCE** (à ses frais). Dès réception du matériel défectueux, **MONDIAL ASSISTANCE** expédiera un nouveau transmetteur.

4.2 Service de téléassistance disponible 7 jours / 7 et 24H /24

Ce service est assuré, en langue française, par nos stations d'écoute spécialisées agissant de la manière suivante :

MONDIAL ASSISTANCE identifie la nature de l'appel au cours du dialogue avec le bénéficiaire. Une absence de dialogue sera assimilée à une urgence après vérification par contre appel ou par la sollicitation d'un proche afin de lever le doute.

Selon les échanges avec le bénéficiaire, **MONDIAL ASSISTANCE** décide de solliciter ou non un ou plusieurs intervenants définis ci après : les dépositaires de clés, le médecin et si nécessaire, les secours d'urgence (pompiers ou SAMU), correspondant au lieu du domicile et déclarés par le bénéficiaire lors de la souscription.

MONDIAL ASSISTANCE suit l'arrivée des intervenants sollicités par un ou plusieurs rappels chez le bénéficiaire, et relance si besoin les intervenants. En cas de déroulement de l'intervention justifiant le transport du bénéficiaire vers un centre médicalisé de secours, **MONDIAL ASSISTANCE** informe immédiatement une des personnes à prévenir (ou dépositaire de clefs) définies dans la fiche de renseignements.

Comme pour les tests de fonctionnement du matériel, les coûts des communications téléphoniques induits par les alarmes (au prix de numéros Indigo, indiqué sur la notice jointe aux présentes conditions générales) sont à la charge du bénéficiaire. A contrario, toutes les communications téléphoniques émises par nos stations d'écoute vers les bénéficiaires, médecin, dépositaires de clefs et services d'urgence, sont à la charge de **MONDIAL ASSISTANCE**.

Article 5 : RESPONSABILITE

5.1 RESPONSABILITE DU SOUSCRIPTEUR ET DE L'ABONNE

Le souscripteur et le bénéficiaire s'engagent à fournir à **MONDIAL ASSISTANCE**, l'ensemble des informations nécessaires au bon déroulement d'une intervention suite à des alarmes (informations précisées sur la fiche de renseignement : état de santé du bénéficiaire, adresse précise de son domicile, précision d'accès, code d'accès, liste des personnes à contacter avec leur temps de déplacement jusqu'au domicile du bénéficiaire, leurs numéros de téléphone...) et à en assurer la mise à jour régulière.

Pour l'organisation des secours, le bénéficiaire consent à ce que les services d'urgence puissent pénétrer à son domicile par tous moyens. **MONDIAL ASSISTANCE** ne peut pas être tenue pour responsable des conditions d'intervention des secours (pompiers, SAMU, médecin...), ni des dégâts éventuellement occasionnés lors de cette intervention.

Le souscripteur et le bénéficiaire reconnaissent, avoir été informés que toutes les conversations téléphoniques avec **MONDIAL ASSISTANCE** sont enregistrées et seront conservées en application des dispositions légales.

Le bénéficiaire devra :

- ne pas déplacer le transmetteur,
- signaler toute anomalie de fonctionnement du matériel sans délai à **MONDIAL ASSISTANCE**,
- Informer **MONDIAL ASSISTANCE** par l'envoi d'une alarme de tout départ prolongé et de toute coupure volontaire de plus de 30 minutes de l'alimentation électrique de son transmetteur,
- réaliser un test mensuel, par l'envoi d'une alarme au moyen de la télécommande, afin de s'assurer de son bon fonctionnement,
- s'assurer que les éléments précisés à l'Article 3 Pré-requis restent mis en œuvre tout au long du déroulement du contrat.

Le matériel mis à disposition du bénéficiaire doit demeurer au domicile déclaré dans le contrat.

Le souscripteur et le bénéficiaire, en tant que gardien du bien, sont responsables de tout dommage lié au vol, à l'incendie, aux dégâts des eaux et d'une manière générale de toute détérioration consécutive à une utilisation anormale du matériel. A ce titre, ils pourront souscrire les assurances correspondantes.

5.2 RESPONSABILITE DE MONDIAL ASSISTANCE

Conformément aux obligations des présentes conditions générales, **MONDIAL ASSISTANCE** s'engage à assurer, par ses moyens matériels et humains :

- une écoute 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à partir d'une de ses stations
- le traitement de tout appel identifié, à la suite d'une alarme déclenchée par le bénéficiaire
- le déclenchement d'une intervention en cas de besoin exprimé ou par défaut si aucun dialogue n'a été possible avec le bénéficiaire, suite au déclenchement d'une alarme,
- le suivi de l'effectivité des interventions déclenchées,
- une surveillance hebdomadaire du matériel par l'intermédiaire d'un test automatique émis par le transmetteur, permettant de vérifier son état de fonctionnement
- la livraison et la maintenance technique du matériel.

MONDIAL ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes de secours d'urgence ou au réseau de proximité dont les coordonnées ont été fournies par le bénéficiaire.

Le contrat de téléassistance impose à **MONDIAL ASSISTANCE** une obligation de moyen et non de résultat. **MONDIAL ASSISTANCE** ne peut pas être tenue pour responsable des manquements et/ou des contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements qu'elle ne peut maîtriser.

En cas de sinistre identifié, **MONDIAL ASSISTANCE** peut être tenue pour responsable du traitement non conforme de la prestation de service, seulement si la non conformité de la délivrance cette prestation a entraîné une aggravation du sinistre.

En aucun cas, la responsabilité de **MONDIAL ASSISTANCE** ne sera engagée dans les circonstances suivantes :

- défaillance ou panne du réseau des télécommunications et /ou du boîtier interface (exemple : ADSL),
- défaillance ou panne de l'installation électrique du bénéficiaire, quelle qu'en soit la cause, y compris en raison de certains phénomènes naturels tels que la foudre, les orages, etc.
- utilisation non conforme du matériel et/ou sa dégradation,
- en cas de force majeure,
- D'un retard ou d'un mauvais traitement des secours apportés par les intervenants sollicités,
- De la mauvaise exécution par le bénéficiaire ou les intervenants sollicités, des préconisations données par le service téléassistance lors de l'organisation des secours.

Article 6 : DUREE DU CONTRAT

Le contrat prend effet à la date de raccordement du transmetteur jusqu'au 31 décembre de la même année. A compter du 1er janvier de l'année suivante, il est renouvelable annuellement par tacite reconduction pour des périodes de 12 mois.

Le souscripteur peut mettre fin au contrat à tout moment.

Pour être prise en compte, la demande de résiliation doit impérativement se faire par le renvoi du matériel, au frais du bénéficiaire ou souscripteur, accompagné d'un courrier de résiliation. La résiliation sera effective à réception du matériel et du courrier de résiliation par **MONDIAL ASSISTANCE**.

En fin de contrat, tout mois entamé donne lieu au paiement de la mensualité complète. La date d'envoi du matériel définit la date du dernier mois facturé.

A défaut de retour du matériel loué, complet et en bon état, accompagnant la demande de résiliation, le souscripteur, le bénéficiaire ou ses ayants droits seront redevables à **MONDIAL ASSISTANCE** du prix de remplacement du matériel, plafonné à la valeur de 6 mois d'abonnement.

Article 7 : FACTURATION ET PAIEMENT

Le prix mensuel du service est indiqué dans la brochure commerciale.

L'abonnement mensuel est facturé au souscripteur à compter du premier jour du mois calendaire suivant l'installation. En cas de résiliation avant une durée d'abonnement d'un mois, une mensualité sera facturée.

Les factures sont émises chaque début de semestre civil.

Le règlement est effectué mensuellement par prélèvement automatique bancaire le 15 de chaque mois.

En cas de défaut de paiement, après mise en demeure adressée au souscripteur et restée sans réponse pendant un délai de 8 jours, **MONDIAL ASSISTANCE** résiliera l'abonnement. Le souscripteur restera débiteur des sommes dues, des facturations additionnelles jusqu'à la restitution du matériel, des frais de récupération du matériel, ainsi que des frais engagés nécessaires au recouvrement des créances.

Le prix de l'abonnement est fixé pour une année civile. **MONDIAL ASSISTANCE** se réserve la possibilité de réviser ses tarifs au début de chaque année. En cas de désaccord sur le nouveau tarif, le souscripteur a la faculté de résilier l'abonnement.

Article 8 : FACULTE DE RENONCIATION

Conformément à l'art. 3 de la loi n° 72-1137 du 22 décembre 1972, le bénéficiaire dispose d'un délai de 15 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 du souscripteur directement ou indirectement, à quelque titre que ce soit, une contrepartie quelconque ni aucun engagement (voir extrait de loi, ci après). Si le souscripteur désire annuler son abonnement, il pourra adresser à **MONDIAL ASSISTANCE** l'encadré détachable figurant à la fin ce présent contrat.

Article 9 : AVANTAGE FISCAL

MONDIAL ASSISTANCE est titulaire de l'agrément « service à la personne » délivré en avril 2008 par le ministère du travail sous le numéro N/070408/F092/S/022. 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 **MONDIAL ASSISTANCE** en janvier de chaque année, pour le montant global annuel qui lui aura été facturé au titre de l'exercice précédent. Pour connaître les conditions d'éligibilité à cette réduction d'impôt, nous invitons les souscripteurs à consulter les dispositions fiscales en vigueur.

Article 10 : LOI INFORMATIQUE ET LIBERTE

Les parties reconnaissent et acceptent que les informations recueillies sur le présent formulaire font l'objet d'un traitement informatique destiné à traiter efficacement et rapidement les requêtes lors de l'activation du bouton d'alerte du transmetteur. Les destinataires des données sont : **MONDIAL ASSISTANCE**, ses préposés, ses mandataires et prestataires intervenant dans la gestion ou la transmission de données ainsi que les référents préalablement autorisés. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer un droit et obtenir des informations vous concernant, veuillez vous adresser au service informatique de **MONDIAL ASSISTANCE**.

Article 11 : TRIBUNAL COMPETENT

Tout litige entre le souscripteur, le bénéficiaire et **MONDIAL ASSISTANCE** sera régi exclusivement par les lois Françaises et du ressort exclusif de tribunal de Nanterre.

EXTRAIT DE LA LOI 72.1137 DU 22 DECEMBRE 1972 RELATIVE A LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS EN MATIERE DE DEMARCHAGE ET DE VENTE A DOMICILE :

Article 2 : Les opérations visées dans l'article 1^{er} de la loi doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, sous peine de nullité, les mentions suivantes :

Nom du fournisseur et du démarcheur

Adresse du fournisseur

Adresse du lieu de conclusion du contrat

Désignation précise de la nature des caractéristiques des marchandises, objets ou services proposés.

Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des marchandises ou objets, ou d'exécution de la prestation de service.

Prix global à payer et modalités de paiement : en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que les taux d'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article 3 de la loi n°66-1010 du 28 décembre 1966 sur l'usure.

Faculté de renonciation prévue, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles 2,3 et 4 de la loi.

Le contrat doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article 3.

Un décret pris en Conseil d'Etat précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire.

Le contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence.

Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du client.

Article 3 : Dans les sept jours, fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Toute clause du contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle ou non avenue.

Article 4 : Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article 3, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement à quelque titre ou sous quelle forme que ce soit, une contrepartie quelconque, ni aucun engagement.



ANNULATION DE COMMANDE

Je soussigné(e) déclare annuler le contrat N° 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 contrat »)

Mondial Assistance
81 rue Pierre Sépard
92320 CHATILLON
01 46 12 12 12



*Besoin d'aide ?