

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Date de mise à jour : 24/10/2024

## ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les "Conditions Générales") s'appliquent à tout abonnement au service de Téléassistance du Pas-de-Calais, dont Vitaris est concessionnaire.

Les conditions particulières de l'offre "Bouton SOS" (ci-après les "Conditions Particulières"), qui figurent plus loin dans le présent document et/ou qui font l'objet d'un document séparé, s'appliquent en outre en cas de souscription à ladite offre.

## ARTICLE 2 : DEFINITIONS

**Abonnement** : abonnement du Souscripteur au Service de téléassistance.

**Accessoire(s)** : Produit(s) vendu(s) ou mis à disposition par Vitaris dans le cadre d'un Abonnement. Les différents types d'Accessoire et leurs caractéristiques sont détaillés sur les documents commerciaux de Vitaris. Les Accessoires sont susceptibles de varier légèrement par rapport aux représentations (photographies notamment) qui en sont faites sur ces supports.

**Bulletin de souscription** : Formulaire renseigné par le Souscripteur pour la souscription de l'Abonnement. Le Souscripteur certifie l'exactitude des informations portées sur le Bulletin de souscription et s'engage à informer sans délai et par écrit Vitaris de toute modification.

**Centre de téléassistance** : Centre de réception et de traitement des appels de téléassistance situé sur le territoire français, qui fonctionne 24h sur 24, 7 jours sur 7 et qui dispose de personnel spécialement formé à l'écoute des personnes âgées et personnes handicapées. Vitaris dispose d'un centre principal et d'un centre de secours qui prend le relais en cas de défaillance.

**Personne(s) à prévenir/Référent administratif** : Personne(s) physique(s) connue(s) du Souscripteur et résidant à proximité du Domicile, qui dispose(nt) le cas échéant des moyens d'accès permettant d'y pénétrer sans effraction et qui accepte(nt) d'intervenir en cas de demande de Vitaris selon les informations qui ressortent du Bulletin de souscription. Toute modification relative au(x) Personne(s) à prévenir (identité, coordonnées) doit être signalée sans délai à Vitaris.

**Domicile** : Lieu principal et habituel d'habitation du Souscripteur, tel que précisé sur le Bulletin de souscription.

**Information d'alarme** : Information transmise par le Terminal de téléassistance vers le Centre de téléassistance à la suite d'un déclenchement initié par le Souscripteur, d'une alarme générée automatiquement par un détecteur automatique ou d'une alarme technique de vérification du fonctionnement du dispositif. Les Informations d'alarme sont acheminées par le réseau téléphonique commuté, la téléphonie par Internet ou le réseau GSM, GPRS, selon le type de Terminal de téléassistance, l'équipement du Domicile et les Accessoires choisis.

**Service de téléassistance** : Service d'écoute et d'assistance 24h sur 24, 7 jours sur 7, fourni par le Centre de téléassistance au moyen d'un Terminal de téléassistance.

**Souscripteur** : Personne physique qui souscrit l'Abonnement, telle que désignée dans le Bulletin de souscription.

**Terminal de téléassistance** : Terminal muni d'un bouton d'appel qui permet d'alerter le Centre de téléassistance par une simple pression. Il existe plusieurs types de Terminaux de téléassistance fournis en fonction de l'Abonnement souscrit :

- Le boîtier de téléassistance placé au Domicile, accompagné d'un émetteur radio portatif, qui fonctionne via la ligne téléphonique du Souscripteur (ci-après le "Boîtier de téléassistance").
- Le Médaillon (voir Conditions Particulières "Bouton SOS").

**Vitaris** : Prestataire du Service de téléassistance. Vitaris est une S.A.S. au capital de 1.937.506 €, dont le siège social est situé 90A allée Hubert Curien 71200 Le Creusot (343 431 615 RCS Chalon-sur-Saône). Tél : 03 59 61 48 89 – mail : [fr.serviceteleassistance62@tunstall.com](mailto:fr.serviceteleassistance62@tunstall.com).

## ARTICLE 3 : SOUSCRIPTION

La souscription de l'Abonnement est matérialisée par la signature du Bulletin de souscription.

## ARTICLE 4 : MISSION DE VITARIS

L'accès au Service de téléassistance se fait via un Terminal de téléassistance.

Le Service de téléassistance comprend :

- La réception, l'enregistrement et la gestion des Informations d'alarme 24h sur 24 et 7 jours sur 7 selon le protocole décrit ci-dessous.
- La gestion d'un test automatique hebdomadaire (au minimum) de vérification de la réception des Informations d'alarme par le Centre de téléassistance. Vitaris s'engage à contacter le Souscripteur en cas de non-réception du test dans un délai de 2 jours ouvrés pour une confirmation éventuelle du défaut.
- Vitaris répond également à toute demande de réconfort, expression d'un besoin de communiquer et demande de soutien psychologique.

Le protocole de gestion des Informations d'alarme est le suivant :

- Vitaris identifie l'origine de l'appel et engage un dialogue avec le Souscripteur.
- Selon la nature de l'Information d'alarme et du besoin exprimé par le Souscripteur, Vitaris appelle une Personne à prévenir. Si la situation l'exige, Vitaris fait appel aux services de secours.
- A défaut de réponse du Souscripteur et de la (des) Personne(s) à prévenir, l'Information d'alarme est assimilée à une demande de secours. Vitaris fait en conséquence appel aux services de secours.

Vitaris se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des prestations qui sont à sa charge.

## ARTICLE 5 : OBLIGATIONS DU SOUSCRIPTEUR

Le Souscripteur s'engage à :

- Fournir les informations et moyens nécessaires à Vitaris pour qu'elle puisse remplir sa mission, en lui communiquant notamment toute modification des informations figurant dans le Bulletin de souscription par courrier postal ou électronique.
- Faciliter l'accès au Domicile et/ou au lieu où se situe au moment de sa géolocalisation pour les personnes et organismes qui interviennent à la demande de Vitaris. Lorsque cette intervention fait suite à la réception d'une Information d'alarme, les frais éventuels d'intervention sont à la charge du Souscripteur.
- Procéder à un essai mensuel du ou des émetteur(s) radio mis à sa disposition.
- Respecter les consignes d'utilisation du Terminal de téléassistance et des Accessoires. En cas de détérioration résultant du non-respect des consignes d'utilisation, Vitaris est en droit de facturer au Souscripteur des frais de remise en état ou de remplacement (remplacement valeur à neuf au prix indiqué à l'adresse <https://www.tunstall.fr/info-ressources/tarif-materiel/> ; à titre d'information, au 1<sup>er</sup> octobre 2024, le prix

d'un Boitier de téléassistance Lifeline Vi+ s'éleve à 170 € et celui d'un Médaillon Vigie Mobile à 109€ TTC).

Dans le cadre de l'installation d'un Boitier de téléassistance :

- Disposer d'une ligne téléphonique non restreinte pour l'acheminement des Informations d'alarme. Le coût des communications téléphoniques générées par le Terminal de téléassistance (numéro Cristal non surtaxé) est supporté par le Souscripteur et fait l'objet d'une facturation par son opérateur téléphonique.
- Faire établir les raccordements électriques et téléphoniques nécessaires au bon fonctionnement du Terminal de téléassistance et des Accessoires et ne pas modifier les raccordements existants sans en avoir informé Vitaris au préalable et avoir procédé à des essais.
- Informer Vitaris de toute absence du Domicile d'une durée supérieure à 24 heures et/ou de toute coupure de l'alimentation électrique ou téléphonique du Domicile et/ou de tout changement d'opérateur ou modification d'abonnement téléphonique.

#### **ARTICLE 6 : TERMINAL DE TELEASSISTANCE**

Le Terminal de téléassistance est mis à disposition pour la durée de l'Abonnement. Vitaris assure la maintenance des Terminaux de téléassistance qui sont mis à disposition dans des conditions normales d'utilisation. En cas de panne empêchant la réception des Informations d'alarme, un matériel de remplacement sera expédié au Domicile dans un délai de 24h ouvrables à partir du moment où Vitaris est informée de la panne. Le matériel défectueux doit être retourné à Vitaris dans le même emballage en utilisant une étiquette de type colissimo prépayée, étant précisé que les frais de retour seront refacturés au Souscripteur si le matériel s'avère ne pas être défectueux. Faute de retour du matériel défectueux sous 30 jours, Vitaris est en droit de facturer au Souscripteur des frais de remplacement (remplacement valeur à neuf au prix indiqué à l'adresse <https://www.tuninstall.fr/info-ressources/tarif-materiel/> ; à titre d'information, au 1<sup>er</sup> octobre 2024, le prix d'un Boitier de téléassistance Lifeline Vi+ s'éleve à 170 € TTC et celui d'un Médaillon Vigie Mobile à 109€ TTC).

En cas d'intervention SAV au Domicile, à la demande du Souscripteur, non justifié par une panne effective du Terminal de téléassistance, les frais de déplacement seront facturés au Souscripteur au tarif en vigueur (consultable à l'adresse <https://www.tuninstall.fr/info-ressources/tarif-materiel/> ; à titre d'information, au 1<sup>er</sup> octobre 2024, le tarif s'éleve à 69 € TTC).

Au terme de l'Abonnement, le Terminal de téléassistance et les Accessoires mis à disposition dans le cadre de l'Abonnement doivent être restitués en bon état de fonctionnement soit dans les locaux du partenaire local (CCAS, commune...) soit au Domicile sur rendez-vous avec Vitaris. A défaut, Vitaris est en droit de facturer au Souscripteur des frais de remise en état ou de remplacement (remplacement valeur à neuf au prix indiqué à l'adresse <https://www.tuninstall.fr/info-ressources/tarif-materiel/> ; à titre d'information, au 1<sup>er</sup> octobre 2024, le prix d'un Boitier de téléassistance Lifeline Vi+ s'éleve à 170 € et celui d'un Médaillon Vigie Mobile à 109€ TTC).

En cas de demande de changement pour un motif autre qu'une panne ou un défaut avéré, Vitaris se réserve le droit de facturer le Souscripteur au tarif en vigueur, sur devis préalablement accepté.

Il appartient au Souscripteur de vérifier qu'il a souscrit une assurance le garantissant contre tous les risques encourus par le Terminal de téléassistance.

#### **ARTICLE 7 : RESPONSABILITE DE VITARIS**

Vitaris s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour fournir le Service de téléassistance et/ou les autres services dans les conditions définies aux présentes, étant entendu qu'elle ne saurait en aucun cas se substituer au(x) Personne(s) à prévenir ou aux services de secours.

La responsabilité de Vitaris ne saurait être engagée au titre des conséquences dommageables résultant :

- de la défaillance et/ou coupure des réseaux (de communication électronique, électrique, LoRa ou autre) exploités le cas échéant pour le fonctionnement du Terminal de téléassistance et/ou des Accessoires, pendant toute la durée de la coupure et jusqu'à l'intervention de Vitaris ;
- de l'incompatibilité avec le Terminal de téléassistance du matériel utilisé par le Souscripteur pour accéder aux réseaux (de communication électronique, électrique, LoRa ou autre), notamment en cas d'évolution des protocoles de transmission de données et/ou de défaut de mise à jour dudit matériel par l'opérateur concerné ;
- de la variation du courant des lignes électriques ou téléphoniques, exploités le cas échéant pour le fonctionnement du Terminal de téléassistance ou des Accessoires, résultant ou provoquant des interférences de toutes sortes, d'origine radioélectrique, électrique ou électromagnétique ;
- de la défaillance ou de l'indisponibilité du réseau (de communication électronique, électrique, LoRa ou autre) utilisé le cas échéant par le Terminal de téléassistance et/ou par les Accessoires ;
- de la défaillance du Terminal de téléassistance et/ou des Accessoires consécutive à une mauvaise utilisation, à une dégradation (volontaire ou involontaire) ou à des événements naturels (foudre, orage électrique, orage magnétique...) ;
- de cas de force majeure ou d'évènements indépendants de sa volonté ;
- de l'indisponibilité non signalée préalablement de la (des) Personne(s) à prévenir ;
- du défaut ou refus d'intervention de la (des) Personne(s) à prévenir et/ou des services de secours ;
- de l'intervention de la (des) Personne(s) à prévenir et/ou des services de secours (pompiers, SAMU, médecin traitant / SOS Médecins, police, gendarmerie, etc.) au Domicile ;
- du détournement ou de la dégradation du Terminal de téléassistance et/ou des Accessoires par le Souscripteur ou un quelconque tiers.

NB : En cas d'achat de l'Accessoire "boîte à clés", il appartient au Souscripteur de s'assurer de l'accord de la compagnie d'assurances couvrant les risques afférents au Domicile ainsi que de celui de la copropriété le cas échéant.

#### **Dispositions particulières concernant l'Accessoire "détecteur de chute" :**

Cet Accessoire ne permet de détecter que les chutes lourdes (perte de verticalité subite depuis la position debout alors que le Souscripteur était actif, entraînant une perte d'altitude soudaine du dispositif de détection suivie d'un fort impact du corps sur le sol puis d'une période d'inactivité prolongée d'au moins 40 secondes). La responsabilité de Vitaris ne saurait être engagée en cas de non-détection par cet Accessoire d'une chute ne remplissant pas les caractéristiques de la chute lourde telle que définie ci-dessus, notamment et sans limitation les chutes ou descentes contrôlées ou ralenties, les chutes précédées par une période d'inactivité, les chutes suite auxquelles une activité ou une reprise d'altitude est détectée, les chutes dans l'eau ou dans un environnement en mouvement ou encore les chutes de faible hauteur (notamment depuis la position assise).

#### **ARTICLE 8 : DUREE DE L'ABONNEMENT**

L'Abonnement est souscrit pour une durée indéterminée. La date d'effet de l'Abonnement est fixée au jour d'installation du Terminal de téléassistance au Domicile du Souscripteur.

## ARTICLE 9 : RESILIATION

L'Abonnement peut être résilié à tout moment par le Souscripteur, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au siège de Vitaris. Sauf en cas de décès du Souscripteur, la résiliation prend effet le dernier jour du mois au cours duquel elle est intervenue, de sorte que la Redevance demeure due intégralement au titre du mois en cours.

Par exception, pour les Abonnements conclus hors établissement, le Souscripteur dispose d'un droit de résiliation sans préavis, et d'un droit au remboursement, dans un délai de 15 jours, des sommes versées au prorata de la durée de l'Abonnement restant à courir.

L'Abonnement peut être résilié par Vitaris en cas d'utilisation abusive du Service de téléassistance ou en cas de non-respect des consignes d'utilisation du Terminal de téléassistance et des Accessoires, après mise en demeure restée infructueuse durant 48h.

L'Abonnement est résilié automatiquement et de plein droit en cas de déménagement du Souscripteur hors du Département du Pas-de-Calais.

## ARTICLE 10 : CONDITIONS FINANCIERES

Le Souscripteur s'engage à verser à Vitaris une redevance mensuelle (ci-après la "Redevance") dont le montant est précisé sur le Bulletin de souscription. Ce montant sera mentionné toutes taxes comprises.

Le montant de la Redevance inclura le cas échéant le prix des Accessoires mis à disposition dans le cadre de l'Abonnement. Une absence temporaire du Souscripteur ne peut donner lieu à une suspension de l'Abonnement ou à une réduction de la Redevance.

Les échéances doivent être payées par prélèvement automatique mensuel, par chèque ou par virement bancaire (possibilité en cas de tutelle). Pour le prélèvement automatique, le Souscripteur s'engage à communiquer à Vitaris l'ensemble des éléments requis par son établissement bancaire, et notamment le mandat SEPA dûment rempli par ses soins. La facturation débute le premier jour du mois suivant celui de l'installation du Terminal de téléassistance au Domicile du Souscripteur.

La Redevance est révisée chaque année le 1<sup>er</sup> septembre, conformément au contrat conclu entre le Département et Vitaris par application du pourcentage d'augmentation maximale du prix des prestations d'aide et d'accompagnement à domicile, fixé par arrêté du Ministre chargé de l'économie et des finances pris en application des articles L.347-1 et L.347-2 du code de l'action sociale et des familles et publié au Journal Officiel de la République Française).

En cas de désaccord, le Souscripteur dispose d'un délai d'un mois à compter de la réception du dit écrit pour notifier son refus par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au siège de Vitaris. Dans ce cas, l'Abonnement est automatiquement et de plein droit résilié.

En cas de défaut ou d'incident de paiement d'une Redevance à son échéance, Vitaris est en droit de suspendre immédiatement le Service de téléassistance et/ou les autres services fournis et de facturer au Souscripteur une somme de 10 € à titre de clause pénale, 8 jours après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse. En cas de révision ou de suppression de la prise en charge de la Redevance par un tiers payant, le Souscripteur est tenu à son règlement intégral.

Les prestations non prévues par le Bulletin de souscription hors frais d'intervention des secours précisés à l'article 5, font le cas échéant l'objet d'une facturation au tarif en vigueur, sur devis préalablement accepté.

## ARTICLE 11 : FACULTÉ DE RÉTRACTATION

Pour toute souscription à distance ou hors établissement, le Souscripteur dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la souscription de l'Abonnement, conformément aux articles L.221-18 et suivants du code de la consommation.

Pour les Accessoires vendus, le délai de rétractation est de 14 jours à compter de la livraison au Domicile. Ce droit de rétractation s'exerce au moyen du formulaire de rétractation qui figure en annexe du Bulletin de souscription. Le cas échéant, Vitaris remboursera au Souscripteur les Redevances versées depuis la souscription de l'Abonnement ou le prix payé pour l'Accessoire concerné, sous 14 jours maximum, en créditant la carte bancaire utilisée à cette occasion.

En cas d'exercice du droit de rétractation, le Souscripteur devra expédier au siège de Vitaris le Terminal de téléassistance et/ou les Accessoires concernés dans leur emballage d'origine et sous 14 jours maximum suivant l'exercice du droit de rétractation, les frais correspondants étant à la charge du Souscripteur.

## ARTICLE 12 : GARANTIE

### 12.1 Garantie légale

Vitaris est tenue des défauts de conformité et des vices cachés afférents aux Accessoires vendus.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

## 12.2 Garantie commerciale

Certains Accessoires sont susceptibles de bénéficier, indépendamment de la garantie légale visée à l'article 12.1, d'une garantie commerciale. Le cas échéant, l'étendue et la durée de cette garantie sont précisées sur les documents commerciaux de Vitaris.

## ARTICLE 13 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Vitaris, responsable de traitement, collecte les données requises lors de la souscription de l'Abonnement ou communiquées durant les conversations téléphoniques avec le Centre de téléassistance. Ces données sont nécessaires pour que Vitaris puisse fournir le Service de téléassistance (base légale : exécution d'un contrat). Elles peuvent par ailleurs être exploitées pour proposer au Souscripteur des produits ou services analogues à ceux objets de l'Abonnement. Elles concernent le Souscripteur, le Souscripteur et la(les) Personne(s) à prévenir. Les destinataires de ces données sont Vitaris, la(les) Personne(s) à prévenir, les services de secours appelés le cas échéant par Vitaris dans le cadre de la fourniture du Service de téléassistance, les sous-traitants, sous-mandataires et partenaires de Vitaris qui interviennent dans le cadre de la fourniture des services ainsi que les services du Département du Pas-de-Calais. Elles pourront par ailleurs être transmises aux différents services de l'Etat appropriés en cas de nécessité de protection des intérêts vitaux d'une personne ou pour répondre à une obligation légale.

Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, de transmission en cas de décès s'agissant des données les concernant, un droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage) ainsi qu'un droit à la limitation du traitement, qui peut être exercé par courrier au siège de Vitaris, adressé à l'attention de Monsieur le Délégué à la Protection des Données. Toute demande doit être claire, précise et justifiée et accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité et réalisée conformément au cadre légal applicable. Afin de faciliter les démarches Vitaris a mis en place un site dédié disponible à l'adresse : <https://rgpd.vitaris.fr> sur lesquels sont disponibles l'avis de confidentialité ainsi que des formulaires types de demandes d'accès, de rectification ou d'effacement des données personnelles.

Les données sont conservées pendant la durée de l'Abonnement à l'exception des données dont la durée de conservation minimum résulte d'une obligation légale ou réglementaire ou de l'extinction d'un délai de prescription. Les conversations téléphoniques avec le Centre de téléassistance font l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité du service, conservé pendant une durée de six mois.

Service réclamation auprès de la CNIL : [www.cnil.fr/fr/plaintes](http://www.cnil.fr/fr/plaintes) ou [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

## ARTICLE 14 : DÉCLARATION SIMPLE SERVICES A LA PERSONNE – AVANTAGE FISCAL

Vitaris a déclaré ses activités de services à la personne auprès de la Préfecture de Saône-et-Loire en tant qu'activités qui "concourent directement ou exclusivement à coordonner ou délivrer les services à la personne : services de téléassistance". Un récépissé lui a été délivré le 24 novembre 2012 sous le numéro SAP 2012/343431615. Cette déclaration d'activité peut ouvrir droit à un avantage fiscal.

## ARTICLE 15 : TRANSFERT DE L'ABONNEMENT

L'Abonnement est conclu en considération de la personne du Souscripteur. Il ne peut être transféré par celui-ci à un tiers, de quelque manière que ce soit, sans l'accord préalable et écrit de Vitaris.

En cas de changement de concessionnaire pour le service de Téléassistance du Pas-de-Calais, l'Abonnement sera automatiquement transféré au nouveau concessionnaire.

## ARTICLE 16 : LOI APPLICABLE – JURIDICTIONS COMPÉTENTES – MÉDIATION

Les Conditions Générales et les Conditions Particulières sont régies par la loi française.

Tout litige relatif à la validité et/ou l'exécution des Conditions Générales et/ou des Conditions Particulières, et de manière plus générale tout litige relatif à la fourniture du Service de téléassistance, doit être soumis aux juridictions françaises, seules compétentes pour en connaître.

Le Souscripteur est informé qu'il peut également recourir gratuitement à un médiateur de la consommation. Dans ce cadre, Vitaris adhère au service de médiation de l'Association Nationale des Médiateurs (ANM-CONSO). Après envoi d'une réclamation écrite auprès de Vitaris, à l'adresse [service.client@teleassistance-libralerte.com](mailto:service.client@teleassistance-libralerte.com), ANM-CONSO peut être saisie pour tout litige de consommation non résolu. Pour connaître les modalités de saisine de ce service de médiation, rendez-vous à l'adresse : <http://www.anm-mediation.com/index.php/>.

Le Souscripteur peut également accéder à la plateforme de règlement en ligne des litiges mise en place par la Commission européenne à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

## Extraits du code de la consommation et du code civil

### Article L121-8 du Code de la consommation

Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte.

### Article L121-9 du Code de la consommation

Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour obtenir des engagements

1° Soit à la suite d'un démarchage par téléphone ou télécopie ;

2° Soit à la suite d'une sollicitation personnalisée, sans que cette sollicitation soit nécessairement nominative, à se rendre sur un lieu de vente, effectuée à domicile

et assortie de l'offre d'avantages particuliers ;

3° Soit à l'occasion de réunions ou d'excursions organisées par l'auteur de l'infraction ou à son profit ;

4° Soit lorsque la transaction a été faite dans des lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé ou dans le cadre de foires ou de salons ;

5° Soit lorsque la transaction a été conclue dans une situation d'urgence ayant mis la victime de l'infraction dans l'impossibilité de consulter un ou plusieurs professionnels qualifiés, tiers au contrat.

#### **Article L121-10 du Code de la consommation**

Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour se faire remettre, sans contreparties réelles, des sommes en numéraire ou par virement, des chèques bancaires ou postaux, des ordres de paiement par carte de paiement ou carte de crédit ou bien des valeurs mobilières, au sens de l'article 529 du Code civil.

#### **Article L.215-1-1 du Code de la consommation**

Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.

A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.

#### **Article L.217-3 du Code de la consommation**

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

#### **Article L.217-4 du Code de la consommation**

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est livré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat.

#### **Article 1641 du Code civil**

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

#### **Article 1648 du Code civil**

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents.

## **CONDITIONS PARTICULIERES OFFRE BOUTON SOS**

### **ARTICLE 1 : OBJET**

Les présentes conditions particulières (ci-après les "Conditions Particulières") s'appliquent à tout Abonnement à l'offre Vitaris Bouton SOS.

Elles complètent les Conditions Générales, qui sont également applicables. En cas de contradiction entre ces deux documents, les Conditions Particulières prévalent.

### **ARTICLE 2 : MISSION DE VITARIS**

Dans le cadre de l'offre Bouton SOS, le Terminal de téléassistance permettant l'accès au Service de téléassistance est un médaillon (ci-après le "Médaillon") mis à disposition par Vitaris et muni d'une carte SIM intégrée et d'un récepteur GPS.

Le Médaillon permet, par une pression prolongée du bouton de demande d'aide (jusqu'à vibration), d'alerter un chargé d'écoute du Centre de téléassistance et de géolocaliser le Médaillon, sous réserve que le réseau GSM, GPRS auquel il se connecte le permette.

L'offre Bouton SOS peut être souscrite uniquement en complément d'un Abonnement incluant l'installation d'un Terminal de téléassistance au Domicile.

### **ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DU SOUSCRIPTEUR**

Outre les obligations prévues dans les Conditions Générales, le Souscripteur s'engage à :

- Respecter les consignes d'utilisation du Médaillon, qui doit disposer d'un niveau de batterie suffisant pour fonctionner.
- Effectuer mensuellement un essai du Médaillon (en pressant le bouton de demande d'aide jusqu'à vibration) et dialoguer avec le Centre de téléassistance.
- Utiliser le Médaillon exclusivement lors de ses déplacements à proximité de son Domicile permettant au Centre de téléassistance de Vitaris d'alerter les Personnes à prévenir, ou si la situation l'exige, les services de secours du lieu de résidence du Souscripteur.
- Ne pas détourner à des fins illicites ou frauduleuses l'utilisation du Médaillon.
- Ne pas extraire du Médaillon la carte SIM ni en faire un quelconque usage séparément, étant précisé qu'elle reste la propriété de Vitaris.

#### **ARTICLE 4 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

La géolocalisation du Médaillon implique la collecte et l'enregistrement des données territoriales liées.

Ces données sont nécessaires à l'exécution du Service de téléassistance (base légale : exécution d'un contrat) et sont utilisées exclusivement pour cette finalité à l'exclusion de toute autre.

Les destinataires de ces données sont Vitaris, la(les) Personne(s) à prévenir et les services de secours appelés le cas échéant par Vitaris dans le cadre de la fourniture du Service de téléassistance.

Ces données sont conservées pendant une durée de six mois. Après cette durée, toutes les données sont rendues anonymes et ont pour seul objet la réalisation de statistiques.

Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, de transmission en cas de décès s'agissant des données les concernant, un droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage), ainsi qu'un droit à la limitation du traitement, qui peut être exercé par courrier au siège de Vitaris, adressé à l'attention de Monsieur le Délégué à la Protection des Données. Toute demande doit être claire, précise et justifiée et accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité et réalisée conformément au cadre légal applicable. Afin de faciliter les démarches Vitaris a mis en place un site dédié disponible à l'adresse : <https://rgpd.vitaris.fr> sur lesquels sont disponibles l'avis de confidentialité pour les clients ainsi que des formulaires types de demandes d'accès, de rectification ou d'effacement des données personnelles.

Service réclamation auprès de la CNIL : [www.cnil.fr/fr/plaintes](http://www.cnil.fr/fr/plaintes) ou [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).