

Dispositions générales

Date de publication : 03/07/2017

ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « Conditions Générales ») s'appliquent à tout Abonnement souscrit en ligne sur le site <http://teleassistance-libralerte.com> (ci-après le « Site ») ou auprès de l'un des distributeurs Vitaris.

Les conditions particulières des offres « Télilib® », « Elodie », « VAC » et « Montre&Moi », (ci-après les « Conditions Particulières »), qui figurent plus loin dans le présent document, s'appliquent en outre en cas de souscription auxdites offres.

ARTICLE 2 : DEFINITIONS

Abonnement : Engagement souscrit par le Souscripteur et matérialisé par le Bulletin de souscription.

Accessoire(s) : Produit(s) vendu(s) ou loué(s) par Vitaris dans le cadre d'un Abonnement. Les différents types d'Accessoire et leurs caractéristiques sont détaillés sur le Site et /ou 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, incluant des renseignements tels que l'identification du Bénéficiaire.

Bénéficiaire : Personne physique résidant en France et bénéficiant du Service de téléassistance et/ou des autres services fournis par Vitaris, telle que désignée dans le Bulletin de souscription. Il peut s'agir du Souscripteur ou d'un tiers désigné par celui-ci avec son consentement.

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.

Détenteur(s) des clés : Personne(s) physique(s) connue(s) du Bénéficiaire et résidant à proximité du Domicile, qui dispose(nt) des moyens d'accès permettant d'y pénétrer sans effraction et qui accepte(nt) d'intervenir 24h sur 24, 7 jours sur 7 en cas de demande de Vitaris. Toute modification relative au(x) Détenteur(s) des clés (identité, coordonnées) doit être signalée sans délai à Vitaris.

Domicile : Lieu principal et habituel d'habitation du Bénéficiaire, 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 Bénéficiaire ou d'une alarme générée automatiquement. 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 ou morale qui souscrit l'Abonnement, telle que désignée dans le Bulletin de souscription. Le Souscripteur, s'il n'est pas le Bénéficiaire, se porte garant du consentement de ce dernier – ou de son représentant légal – et du respect par celui-ci de l'ensemble des obligations qui lui incombent au titre des Conditions générales et des Conditions particulières applicables le cas échéant.

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 Terminal de téléassistance placé au Domicile du Bénéficiaire, accompagné d'un émetteur radio portatif. Il fonctionne via la ligne téléphonique du Bénéficiaire (ci-après le « Boîtier de téléassistance »). A défaut de ligne téléphonique, il est nécessaire d'ajouter l'Accessoire « Boîtier GSM ».
- La Montre (voir conditions particulières « Montre&Moi »);
- Le Téléphone (voir conditions particulières « Telelib »).

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 Chalons-sur-Saône).

ARTICLE 3 : SOUSCRIPTION

3.1 Souscription en ligne

Le processus de souscription sur le Site inclut plusieurs étapes, telles que décrites sur celui-ci, permettant notamment au Souscripteur de modifier ou rectifier une erreur éventuelle de saisie avant de valider définitivement la souscription de l'Abonnement.

3.2 Souscription auprès d'un distributeur Vitaris

Pour souscrire un contrat Vitaris auprès d'un distributeur Vitaris, le Souscripteur doit remplir et signer le Bulletin de souscription en deux exemplaires, dont l'un est adressé à Vitaris par le distributeur Vitaris et l'autre est conservé par le Souscripteur.

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.
- Si le Bénéficiaire dispose d'un Boitier de téléassistance (et sur ce Boitier de téléassistance uniquement): La gestion d'un test automatique hebdomadaire de vérification de la réception des Informations d'alarme par le Centre de téléassistance. Vitaris s'engage à rappeler le Bénéficiaire 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 Bénéficiaire.
- Selon la nature de l'Information d'alarme et du besoin exprimé par le Bénéficiaire, Vitaris appelle un Détenteur des clés. Si la situation l'exige, Vitaris fait appel aux services de secours.
- A défaut de réponse du Bénéficiaire et du (des) Détenteur(s) des clés, l'Information d'alarme est assimilée à une demande de secours. Vitaris fait en conséquence appel aux services de secours.

La mission de Vitaris peut inclure d'autres services, qui sont le cas échéant précisés dans les Conditions Particulières. L'offre Elodie Prévention ne comprend pas le Service de téléassistance.

ARTICLE 5 : OBLIGATIONS DU BENEFICIAIRE

Le Bénéficiaire 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 consignes figurant dans le Bulletin de souscription par courrier postal ou électronique.
- Faciliter l'accès au Domicile et/ou au lieu où se situe le Bénéficiaire au moment de sa géolocalisation aux 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 Bénéficiaire.
- Respecter les consignes d'utilisation du Terminal de téléassistance et des Accessoires.

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

- Mettre à disposition de Vitaris une ligne téléphonique non restreinte pour l'acheminement des Informations d'alarme. Le coût des communications téléphoniques générées par le Terminal de téléassistance est supporté par le Bénéficiaire 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 loué, vendu ou fait l'objet d'un prêt à usage en fonction de l'Abonnement souscrit. Dans le cas où l'Accessoire « Boitier GSM » est choisi, le Terminal de téléassistance incluant cet Accessoire est loué au prix indiqué lors de la souscription.

Vitaris assure la maintenance des Terminaux de téléassistance qui sont loués ou remis dans le cadre d'un prêt à usage (à l'exclusion des Terminaux de téléassistance vendus), 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.

Au terme de l'Abonnement, le Terminal de téléassistance et les Accessoires loués ou remis dans le cadre d'un prêt à usage dans le cadre de l'Abonnement doivent être restitués dans une agence Vitaris ou expédié au siège de Vitaris dans leur emballage d'origine (ou équivalent, de manière à en assurer la protection durant l'expédition), les frais de port étant à la charge du Souscripteur. Ils doivent être en bon état de fonctionnement. A défaut, Vitaris est susceptible de facturer au Souscripteur des frais de remise en état ou de remplacement (à titre d'information, la valeur de remplacement d'un Boîtier de téléassistance s'élève à 170 € TTC au 01/01/2016), et/ou des frais de déplacement.

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 que le Bénéficiaire 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) Détenteur(s) des clés 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 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 du (des) Détenteur(s) des clés ;
- du défaut ou refus d'intervention du (des) Détenteur(s) des clés et/ou des services de secours ;
- de l'intervention du (des) Détenteur(s) des clés et/ou des services de secours ;
- du détournement ou de la dégradation du Terminal de téléassistance et/ou des Accessoires par le Bénéficiaire, 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.

ARTICLE 8 : DUREE DE L'ABONNEMENT

L'Abonnement est souscrit pour la durée définie dans le Bulletin de souscription. Il est reconduit tacitement pour des périodes successives de même durée, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, au minimum un mois avant son échéance, par courrier recommandé avec accusé de réception.

La date d'effet de l'Abonnement est fixée au jour de mise en service du Terminal de téléassistance et/ou du compteur d'eau et/ou pour l'offre Elodie, sous réserve que Vitaris soit en possession des coordonnées du (des) Détenteur(s) des clés.

ARTICLE 9 : RESILIATION

En cas de décès du Bénéficiaire, l'Abonnement peut être résilié de plein droit par le Souscripteur, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au siège de Vitaris.

Il peut également être résilié à tout moment avant son terme par le Souscripteur, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au siège de Vitaris précisant le motif de résiliation.

Vitaris est en droit de résilier de plein droit l'Abonnement en cas de défaut de paiement d'une somme qui lui est due à son échéance, 30 jours après une mise en demeure demeurée infructueuse, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Souscripteur.

Dans tous les cas visés ci-dessus, 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, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au siège de Vitaris précisant le motif de résiliation, 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.

ARTICLE 10 : PAIEMENT DE L'ABONNEMENT ET DES ACCESSOIRES

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 loués dans le cadre de l'Abonnement.

Le paiement de la Redevance correspondant au premier mois d'Abonnement ainsi que celui des Accessoires vendus le cas échéant doit être effectué par carte bancaire lors de la souscription en ligne. Pour les souscriptions faites auprès d'un distributeur Vitaris, le Souscripteur remet à ce dernier un chèque de banque ou un mandat SEPA signé à cet effet, étant précisé que le paiement interviendra au jour de mise en service du Terminal de téléassistance.

Les échéances suivantes doivent être payées par prélèvement automatique mensuel ou par virement bancaire. 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.

Le montant de la Redevance pourra être révisé au terme de la première année d'Abonnement, puis au début de chaque année civile, ce dont le Souscripteur sera le cas échéant avisé par courrier au minimum deux mois à l'avance.

En cas de désaccord, le Souscripteur dispose d'un délai d'un mois à compter de la réception du dit courrier 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.

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 font le cas échéant l'objet d'une facturation au tarif en vigueur, sur devis préalablement accepté.

ARTICLE 11 : FACULTÉ DE RÉTRACTATION

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 2 des Conditions générales. 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 restituer dans une agence Vitaris ou 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 dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil et aux articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation, reproduits en annexe 1 des Conditions Générales.

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 le Site et/ou sur les documents commerciaux de Vitaris.

ARTICLE 13 : INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Vitaris, responsable de traitement, collecte, outre les données à caractère personnel laissées volontairement sur le Site par les utilisateurs, les données requises lors de la souscription de l'Abonnement. Ces données sont nécessaires pour que Vitaris puisse fournir le Service de téléassistance. Elles concernent le Souscripteur, le Bénéficiaire et le(s) Détenteur(s) des clés. Les destinataires de ces données sont Vitaris, le cas échéant le distributeur Vitaris, le(s) Détenteur(s) des clés, les services de secours appelés le cas échéant par Vitaris dans le cadre de la fourniture du Service de téléassistance, les partenaires de Vitaris qui interviennent dans le cadre de la fourniture des services.

Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification et de suppression s'agissant des données les concernant, qui peut être exercé par courrier recommandé avec accusé de réception au siège de Vitaris, adressé à l'attention de Monsieur le correspondant CNIL.

Les informations concernant les cookies sont accessibles sur le Site, dans la rubrique « Mentions légales / Conditions d'utilisation ».

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.

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, sous certaines conditions, si les dispositions en vigueur le permettent.

Vitaris adresse alors annuellement au Souscripteur une attestation fiscale avant le 31 janvier de l'année N+1 afin qu'il puisse bénéficier des avantages fiscaux au titre de l'année N pour les sommes éligibles à ces avantages.

ARTICLE 15 : 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, ANM-CONSO peut être saisie pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine de ce service de médiation, rendez-vous à l'adresse : <http://www.anm-mediation.com/index.php/fr/anm-conso/pour-les-particuliers>.

ANNEXE : 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 du Code de la consommation

Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Article L.215-2 du Code de la consommation

Les dispositions du présent chapitre ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement.

Article L.215-3 du Code de la consommation

Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

Article L.241-3 du Code de la consommation

Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

1. 217-4 du Code de la consommation

Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également 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

1. 217-5 du Code de la consommation

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

– s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

– s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

1. 217-12 du Code de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien

1. 217-16 du Code de la consommation

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

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.

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 TELELIB

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions particulières (ci-après les « Conditions Particulières ») s'appliquent à tout Abonnement à l'offre Télilib.

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 Télilib le Terminal de téléassistance permettant l'accès au Service de téléassistance est un téléphone (ci-après le « Téléphone ») vendu par Vitaris et muni d'un bouton d'appel SOS permettant, par une simple pression, d'alerter un chargé d'écoute du Centre de téléassistance et de géolocaliser le Bénéficiaire, sous réserve que le réseau GSM, GPRS auquel il se connecte ainsi que la configuration du Domicile le permette.

L'offre Télilib peut être souscrite seule, ou en complément d'un Abonnement incluant l'installation d'un Terminal de téléassistance au Domicile.

L'offre Télilib ne peut pas être souscrite sans achat du Téléphone.

La carte SIM fournie avec le Téléphone permet uniquement de joindre le Centre de téléassistance.

Le Téléphone comprend également un second emplacement de carte SIM distincte permettant d'appeler des tiers (fournie par Vitaris dans le cadre de la souscription d'un forfait accessoire à l'offre Télilib ou acquise indépendamment par le Bénéficiaire). Le cas échéant, le numéro associé à cette carte SIM distincte doit être communiqué à Vitaris. En cas de changement de carte SIM ou de changement de numéro d'appel, le Bénéficiaire s'engage à communiquer à Vitaris le nouveau numéro d'appel.

ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DU BENEFICIAIRE

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

- Disposer du service de présentation du numéro et ne jamais masquer le numéro d'appel.
- Respecter les consignes d'utilisation du Téléphone, qui doit être en position marche et disposer d'un niveau de batterie suffisant pour fonctionner.
- Effectuer mensuellement un essai du Téléphone en pressant sur le bouton SOS pour dialoguer avec le Centre de téléassistance.
- Autoriser la géolocalisation sur le Téléphone. A défaut, la géolocalisation du Bénéficiaire ne pourra être effectuée par Vitaris.
- Ne pas détourner à des fins illicites ou frauduleuses l'utilisation de la carte SIM data fournie avec le Téléphone, ou de la carte SIM optionnelle.

ARTICLE 4 : INFORMATIQUE ET LIBERTES

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

Les destinataires de ces données sont Vitaris, le(s) Détenteur(s) des clés 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.

CONDITIONS PARTICULIERES OFFRE ELODIE

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions particulières (ci-après les « Conditions Particulières ») s'appliquent à tout Abonnement à l'une des offres Elodie.

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

ARTICLE 2 : CONDITIONS D'ELIGIBILITE

La souscription aux offres Elodie est soumise aux conditions d'éligibilité suivantes :

- Le Domicile doit être situé dans une zone géographique couverte par le réseau LoRa4;
- Le Domicile doit être situé dans la zone géographique définie par Vitaris pour l'installation du Compteur, telle que précisée sur le Site et/ou sur les documents commerciaux de Vitaris ;
- Le Domicile doit disposer d'un compteur d'eau individuel ;
- Le Bénéficiaire doit vivre seul.

ARTICLE 3 : MISSION DE VITARIS

L'offre Elodie Prévention comprend :

- L'installation au Domicile d'un compteur d'eau intelligent (le « Compteur») par un partenaire de Vitaris.
- L'accès à une application mobile (ci-après l' « Application ») éditée par un partenaire de Vitaris et permettant au Bénéficiaire et ses aidants de :
 - Recevoir des alertes automatiques ;
 - Suivre le quotidien du Bénéficiaire ;
 - Partager des informations avec d'autres aidants.

NB : Les conditions d'utilisation de l'Application sont fixées par son éditeur et doivent être acceptées pour pouvoir accéder à l'Application.

L'offre Elodie Sécurité comprend :

- Les services de l'offre Elodie Prévention ;
- Le Service de téléassistance.

L'offre Elodie Santé comprend :

- Les services de l'offre Elodie Sécurité ;
- Un appel mensuel du Bénéficiaire par un l'équipe de soutien psychologique de Vitaris.

CONDITIONS PARTICULIERES OFFRE VAC

ARTICLE 1 : OBJET

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

Elles complètent les Conditions Générales (cf. pages 1 à 6 du présent document), qui sont également applicables. En cas de contradiction entre ces deux documents, les Conditions Particulières prévalent.

ARTICLE 2 : DESCRIPTION DU SYSTEME VAC

Le système VAC permet au Souscripteur de :

- Disposer d'un système de détection de chute, qui fonctionne grâce à des capteurs optiques dans les pièces où les capteurs sont installés.
- Lever un doute visuel à distance.

ARTICLE 3 : CONDITIONS PREALABLES

Pour permettre le fonctionnement du système VAC, le Bénéficiaire doit disposer :

- d'une connexion Internet en haut débit ;
- d'une couverture WIFI (si solution VAC WIFI choisie) ;
- d'une adresse IP fixe.

Nota : une prise de courant ondulée est préférable au bon fonctionnement du système VAC.

En cas d'incompatibilité technique entre le système VAC et l'environnement du Bénéficiaire (perturbations, radio, fiabilité ou incompatibilité des liaisons GSM, RCT, IP...), chacune des parties est libre d'annuler l'Abonnement à l'offre VAC, et ce sans indemnité.

ARTICLE 4 : INSTALLATION ET MISE EN SERVICE DU SYSTEME VAC

L'installation au Domicile sera effectuée par un conseiller technique agréé par Vitaris ou membre de son personnel. Celui-ci ne devra pas être amené à déplacer du mobilier, sauf si cela est nécessaire pour l'installation sur demande du Bénéficiaire. Dans ce cas, le Bénéficiaire déchargera le conseiller technique de toute responsabilité en cas de dégradation ou dommage de quelque nature que ce soit aux biens déplacés, sans exception ni réserve, et ce pendant toute la durée de l'installation.

Si l'installation du système VAC nécessite des travaux importants préalables, Vitaris établira un devis pour cette prestation complémentaire.

L'installation consiste à :

- Déplacer sur rendez-vous un conseiller technique au Domicile.
- Procéder préalablement à l'installation du système VAC à l'établissement d'un diagnostic, afin de déterminer la meilleure configuration et l'emplacement des différents capteurs en fonction de l'aménagement du Domicile, des habitudes du Bénéficiaire, de ses aptitudes physiques et des souhaits du Souscripteur.
- Proposer au Souscripteur les extensions et paramétrages nécessaires permettant d'adapter la configuration au niveau de sécurité requis, afin qu'il puisse en décider en toute connaissance de cause et d'effet.
- Procéder à l'installation des capteurs fixés sur des parties non meubles et paramétrer le système VAC conformément aux souhaits du Souscripteur.
- Effectuer les tests de bon fonctionnement et la mise en service du système VAC.
- Procéder à l'établissement du procès-verbal d'installation.
- Assurer la formation des utilisateurs présents lors de l'installation.

Le système nécessite une période d'apprentissage d'au moins une semaine complète pour être opérationnel.

Les pièces où sont installées un capteur permettent de faire de la détection de chute, les pièces dont la porte est couverte par un capteur mais où aucun capteur n'est installé (salle de bain, toilettes...) ne permettent pas de faire de la détection de chute mais de l'alerte sur la base d'un temps passé inhabituel. Les pièces non couvertes par un capteur ne permettent pas de faire de la détection de chute ou de l'alerte.

En signant le procès-verbal d'installation, le Souscripteur reconnaît avoir été conseillé, informé et mis en garde par le conseiller technique sur l'ensemble des moyens de détection des chutes installés au Domicile et avoir reçu une information complète sur :

- la configuration du matériel nécessaire au fonctionnement optimal du système VAC ;
- la configuration du matériel choisie par ses soins ;
- les éventuelles différences entre ces deux configurations et leurs conséquences.

Par cette signature, le Souscripteur reconnaît en outre avoir librement déterminé la configuration retenue en prenant en considération le niveau de détection de chutes qu'il juge utile et le budget qu'il a entendu y consacrer.

ARTICLE 5 : PRESTATIONS TECHNIQUES VAC

5.1 : Informations et traitement des dysfonctionnements

Le système VAC est conçu pour communiquer ses dysfonctionnements (à l'exception d'une panne liée à la détection, cf. obligations de contrôle décrites à l'article 6 ci-après) au Centre de téléassistance.

En cas de réception d'un message de dysfonctionnement, Vitaris s'engage à en informer le Souscripteur au plus tôt et dans un délai maximum de 2 jours ouvrés, afin qu'il prenne contact avec elle pour résoudre le dysfonctionnement.

5.2 : Alimentation

Lorsque le système VAC est relié à l'alimentation électrique secteur 220 V-230 V, le Souscripteur doit informer Vitaris de toute coupure de l'alimentation électrique.

Dans cette situation, Vitaris interviendra dans un délai maximum de 5 jours ouvrés afin de vérifier le bon fonctionnement du système.

5.3 : Conditions de maintenance du système VAC

Pendant toute la durée de l'Abonnement à l'offre VAC, Vitaris assure la maintenance ordinaire du système VAC installé. En cas de dysfonctionnement du matériel, Vitaris procédera à la remise en état de marche du système VAC par tout moyen de son choix (modification des paramètres et/ou échanges de pièces à distance et/ou déplacement au Domicile). Sont exclues de la maintenance les prestations techniques suivantes, qui seront facturées en sus au Souscripteur :

- Réparation consécutive à un cas de force majeure (notamment et sans limitation foudre, surtension électrique, inondation, incendie) ;
- Intervention nécessaire sur des matériels non fournis ou non posés par Vitaris ;
- Intervention liée directement ou indirectement à un dommage provoqué par l'intervention de personnels non mandatés par Vitaris ou par un usage anormal du système VAC ;
- Réparation du matériel suite à une détérioration du matériel par le Bénéficiaire, le Souscripteur, ou toute personne non mandatée par Vitaris ;
- Intervention d'un conseiller technique à la demande du Souscripteur ne relevant pas de l'entretien normal.

Ces prestations feront, sur demande du Souscripteur, l'objet d'un devis préalable.

La responsabilité de Vitaris sera dérogée dans le cas où les réparations nécessaires ne seraient pas effectuées.

ARTICLE 6 : OBLIGATIONS DU SOUSCRIPTEUR

Afin notamment de permettre le bon fonctionnement du système VAC et de bénéficier de la maintenance du matériel par Vitaris, le Souscripteur souscrit les engagements suivants et se porte garant de leur respect par le Bénéficiaire :

- Permettre l'installation du système VAC au Domicile, en obtenant le cas échéant le consentement du Bénéficiaire ou de son représentant légal.
- Fournir l'espace, l'éclairage, le courant électrique et de manière plus générale les moyens nécessaires à l'installation et au fonctionnement du système VAC, s'assurer que l'abonnement aux réseaux téléphonique et électrique est payé, notifier sans délai à Vitaris tout dysfonctionnement à ce titre.
- Effectuer et faire effectuer par le Bénéficiaire des déclarations exactes et précises lors de l'installation et avertir Vitaris de toute modification à cet égard en cours d'Abonnement.
- En cas d'opération de maintenance ou de désinstallation, laisser l'accès libre au système VAC, en présence du Souscripteur ou d'un tiers mandaté par lui, étant entendu que toute personne présente sera présumée être mandatée. Le mandat accordé à la personne présente devra pouvoir être communiqué sur demande de Vitaris.
- S'assurer que le Domicile dispose de conditions de salubrité, d'hygiène et de sécurité normales, notamment en cas d'intervention programmée de Vitaris.
- Signaler immédiatement toute anomalie ou panne pouvant affecter le système VAC et le confirmer par écrit à Vitaris.
- Ne faire effectuer sur le système VAC aucune intervention de quelque nature que ce soit par une personne non mandatée par Vitaris.
- Se conformer aux préconisations et instructions de Vitaris, notamment celles incluses dans le guide d'utilisation et celles figurant dans le diagnostic établi lors de l'installation.
- N'effectuer aucune adjonction de pièces ou dispositifs ne provenant pas de Vitaris ou non agréées par elle.
- N'effectuer aucune modification de la configuration installée sans instruction expresse de Vitaris.
- Ne pas détourner le système VAC ou ses éléments le composant de leur destination.
- Ne pas détériorer le système VAC.
- Vérifier au minimum une fois par mois le bon fonctionnement du système VAC par un déclenchement volontaire.
- Répondre aux demandes de rendez-vous émises par le service technique de Vitaris en cas de défaut ou de panne constatée sur le système VAC.
- Informer Vitaris de toute intervention sur les réseaux de communications électroniques liés au système VAC préalablement à celle-ci et permettre au service technique de VITARIS d'émettre un diagnostic en cas de dysfonctionnement dans cette situation, jusqu'au rétablissement de la ligne.

ARTICLE 7 : RESPONSABILITE DE VITARIS

La responsabilité de Vitaris sera dérogée dans les cas suivants :

- Non-respect des obligations prévues à l'article 6 ;
- Défaillance du réseau Internet exploité le cas échéant pour le fonctionnement du système VAC ;
- Défaillance et/ou coupure des réseaux téléphonique ou électrique exploités le cas échéant pour le fonctionnement du système VAC, pendant toute la durée de la coupure et jusqu'à l'intervention de Vitaris ;
- Mauvaise qualité des images transmises, dans l'hypothèse où elle ne serait pas due au matériel Vitaris en lui-même ;

- Variation du courant des lignes électriques ou téléphoniques résultant ou provoquant des interférences de toutes sortes, d'origine radioélectrique, électrique ou électromagnétique ;
- Cas fortuit ou de force majeure ;
- Non réponse aux demandes de rendez-vous émises par le service technique de Vitaris en cas de défaut ou de panne constatée du système VAC ;
- Chute dans une pièce non couverte par un capteur VAC.

ARTICLE 8 : RESILIATION

En cas de manquement à l'une des obligations mises à la charge du Souscripteur ou du Bénéficiaire, Vitaris pourra résilier de plein droit l'Abonnement à l'offre VAC par lettre recommandée avec accusé de réception, 8 jours après une mise en demeure restée infructueuse. En cas d'impossibilité effective pour Vitaris d'assumer, dans de bonnes conditions, l'exécution des Conditions Particulières, Vitaris pourra résilier l'Abonnement à l'offre VAC, de plein droit, par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant un préavis expirant le dernier jour du mois en cours. Dans cette hypothèse, le Souscripteur ne pourra prétendre à aucune indemnité consécutive à cette résiliation et accepte que le personnel de Vitaris ou toute personne mandatée par elle puisse procéder au démontage du système VAC installé.

ARTICLE 9 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La gestion et l'exécution de l'offre VAC implique la collecte et le traitement de données personnelles complémentaires par rapport à celles mentionnées dans les Conditions Générales. En effet, le système implique l'enregistrement d'images, qui permet en cas de déclenchement du système, ou sur demande du Souscripteur, de vérifier visuellement la zone couverte par les capteurs.

Le Souscripteur garantit avoir informé le Bénéficiaire ainsi que les éventuelles personnes salariées travaillant au Domicile de l'existence de ce système et de sa finalité et s'engage à réaliser les déclarations CNIL afférentes à l'enregistrement d'images.

CONDITIONS PARTICULIERES OFFRE MONTRE&MOI

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions particulières (ci-après les "Conditions Particulières") s'appliquent à tout Abonnement à l'offre Vitaris «Montre&Moi».

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 «Montre&Moi» le Terminal de téléassistance permettant l'accès au Service de téléassistance est une montre (ci-après la « Montre ») fournie par Vitaris dans le cadre d'un prêt à usage et munie d'une carte SIM intégrée et d'un récepteur GPS.

La Montre permet, par une simple pression, d'alerter un chargé d'écoute du Centre de téléassistance et de géolocaliser le Bénéficiaire soit via la molette de la Montre soit en pressant le bouton de demande d'aide, sous réserve que le réseau GSM, GPRS auquel il se connecte le permette.

L'offre Montre&Moi peut être souscrite seule, ou en complément d'un Abonnement incluant l'installation d'un Terminal de téléassistance au Domicile.

ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DU BENEFICIAIRE

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

- Respecter les consignes d'utilisation de la Montre, qui doit disposer d'un niveau de batterie suffisant pour fonctionner.
- Effectuer mensuellement un essai de la Montre (en pressant la molette et en testant le boutons de demande d'aide) dialoguer avec le Centre de téléassistance.
- Ne pas détourner à des fins illicites ou frauduleuses l'utilisation de la Montre.

ARTICLE 4 : INFORMATIQUE ET LIBERTES

La géolocalisation de la Montre implique la collecte et l'enregistrement des données territoriales liées.

Les destinataires de ces données sont Vitaris, le(s) Détenteur(s) des clés 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.



Formulaire de rétractation

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation dans le cadre de la souscription d'un Abonnement ou de l'achat d'un Accessoire.

Le formulaire est à renvoyer par email à service.client@teleassistance-libralerte.com ou par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse de Vitaris.

1. Rétractation portant sur un Abonnement

Je vous notifie par la présente ma rétractation pour l'Abonnement portant les références suivantes :

Abonnement souscrit le :

Nom du Souscripteur :

Adresse du Bénéficiaire :

Signature du Souscripteur (en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

2. Rétractation portant sur un Accessoire vendu

Je vous notifie par la présente ma rétractation pour l'achat de l'Accessoire portant les références suivantes :

Accessoire :

Nom du Souscripteur :

Adresse du Bénéficiaire :

Signature du Souscripteur (en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :