

Les conditions générales Tranquileo

Préambule

Tranquileo est un abonnement de téléassistance intégrant des prestations d'écoute et d'organisation de services au bénéfice de ses Abonnés. Le contrat d'abonnement à Tranquileo est souscrit en ligne depuis le site www.teleassistance.axa-assistance.fr ou directement par le Souscripteur auprès du Téléassisteuseur via ce document. Il est constitué des présentes Conditions Générales, du Bulletin de Souscription à Tranquileo valant Conditions Particulières et sur lequel sont désignés nominativement les Abonnés, du procès-verbal d'installation ou fiche d'installation technique du Matériel, et qui définit la date d'effet du contrat de Téléassistance Tranquileo.

Article 1. Définitions

- **Abonné(s)/Vous:** La (les) personne(s) physique(s) nommément désignée(s) sur le Bulletin de Souscription ou lors du parcours de souscription en ligne comme bénéficiaire(s) de Tranquileo. Il peut s'agir du Souscripteur ou d'un tiers désigné par lui.
- **Contact(s) / Détenteur(s) des Clés :** Personne(s) physique(s), connue de l'Abonné et résidant à proximité de son domicile qui dispose des moyens d'accès permettant de pénétrer sans effraction au domicile de celui-ci à la requête du Téléassisteuseur. Les Détenteurs des Clés, désignés par le Souscripteur sur le Bulletin de Souscription ou lors du parcours de Souscription en ligne, doivent accepter d'intervenir 24h/24 et 7j/7 chez l'Abonné en cas de demande du Téléassisteuseur. Toute modification relative aux Détenteurs des Clés (identités/coordonnées) doit être signifiée sans délai au Téléassisteuseur.
- **Domicile:** Lieu de résidence habituel de l'Abonné situé en France métropolitaine et où le Matériel est installé.
- **Téléassisteuseur:** VITARIS, SAS au capital de 1 937 506 € RCS Chalon-sur-Saône n°343.431.615 - siège social : 90 A, Allée Hubert Curien 71200 Le Creusot.
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 ». Récépissé numéro SAP 2012/343431615.
VITARIS est un partenaire commercial d'AXA Assistance non affilié.
- **Souscripteur:** Personne physique ou morale signataire du Contrat Tranquileo, pour son compte, en qualité d'Abonné, ou pour le compte d'un tiers qu'elle désigne comme Abonné avec son consentement.
- **Matériel:** Dispositif permettant à l'Abonné de communiquer ou de transmettre des alarmes à la centrale de Vitaris en cas de besoin. Ce matériel, propriété du Téléassisteuseur, est mis gracieusement à la disposition de l'Abonné pendant toute la durée de l'Abonnement. Ce Matériel inclut, le cas échéant, un détecteur de fumée et/ou un détecteur autonome intelligent.

Article 2. Objet

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles le Téléassisteuseur s'engage à fournir aux Abonnés le service de Téléassistance Tranquileo comprenant les prestations décrites ci-après.

Article 3. Comment bénéficiere de Tranquileo ?

Pour bénéficier de Tranquileo, il est nécessaire :

- que votre Domicile soit équipé d'une alimentation électrique conforme à la réglementation en vigueur et d'un abonnement fixe au téléphone (dégroué ou non) sans restriction d'utilisation ;
- de compléter et de signer le Bulletin de Souscription ou de compléter le formulaire de souscription en ligne et de valider la commande ; en cas de prélèvements automatiques, il est nécessaire de remplir l'autorisation de prélèvements (Mandat SEPA) et de joindre un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) à la demande de souscription ;
- en cas de paiement par chèque (paiement annuel, hors souscription en ligne), de fournir un chèque du montant de l'abonnement annuel ;
- de disposer à votre Domicile du Transmetteur.

Article 4. Téléassistance

4.1. Présentation du service

À compter de l'installation du Matériel, les chargés de téléassistance répondent 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à toutes alarmes et appels téléphoniques que vous transmettez.

4.1.1. En cas d'urgence :

Selon la situation le Téléassisteuseur :

- engage un dialogue avec vous pour analyser la situation ;
- en cas d'absence de réponse, de demande de votre part ou d'un besoin manifeste, alerte un Détenteur de Clés, les personnes à prévenir en cas d'urgence et/ou prévient les secours locaux d'urgence afin qu'il[s] vous assiste[nt].

Par la suite, il suit l'arrivée effective à votre Domicile des personnes sollicitées en procédant à un ou plusieurs rappels. Si une hospitalisation s'avère nécessaire, il se charge de prévenir les personnes indiquées sur le Bulletin de Souscription ou dans le formulaire de souscription en ligne.

4.1.2. Hors cas d'urgence : écoute conviviale

Indépendamment de toute urgence, le Téléassisteuseur est à votre écoute pour échanger avec vous par téléphone.

4.2. Matériel de Téléassistance

4.2.1. Description du Matériel inclus dans l'offre de base

Le Matériel de téléassistance se compose :

- d'un boîtier fixe (récepteur-transmetteur agréé) branché sur la ligne téléphonique et une prise électrique intégrant un micro et un haut-parleur, permettant un dialogue direct avec le chargé de téléassistance ;
- d'un médaillon (émetteur) étanche, 1 par Abonné, d'une portée de 200m en champ libre soit 50m en intérieur, accompagné d'un bracelet et d'un tour de cou permettant de déclencher à distance le transmetteur.

4.2.2. Description du Matériel inclus dans les options

Si vous avez souscrit l'une des options proposées, le Matériel de l'offre de base est complété :

- d'un détecteur de fumée connecté, si vous souscrivez l'option « détecteur de fumée ». En cas de fumée, le capteur du détecteur émet une alarme sonore et déclenche à distance le transmetteur ;
- d'un détecteur autonome intelligent, si vous souscrivez l'option « détecteur autonome intelligent ». Ce dispositif permet de détecter les chutes lourdes grâce à la combinaison d'un baromètre et d'un accéléromètre et de déclencher à distance le transmetteur.

4.2.3. Installation, maintenance et réparation

a) Installation

Dès réception de votre dossier complet d'abonnement ou dès la finalisation de votre commande en ligne, vous serez contacté par un technicien dans un délai de 72h. Sous réserve de votre disponibilité, vous pourrez dès lors convenir d'un rendez-vous à votre convenance, dans un délai de 5 jours.

Un des représentants du Téléassisteuseur installera alors le Matériel de téléassistance et procédera à un essai sur place. Dès réception de l'alarme d'essai par la centrale, la disponibilité des prestations est effective.

À l'issue de cette installation et dès lors que la centrale a réceptionné l'alarme d'essai, le représentant vous fait signer (ou toute personne susceptible de vous représenter) une Fiche d'installation technique attestant du bon fonctionnement du Matériel et de la date de prise d'effet des prestations.

b) Maintenance et réparation

La liaison entre le transmetteur de votre Matériel de téléassistance et la centrale d'assistance est contrôlée par 1 test cyclique tous les 7 jours. Il n'y a aucun coût supplémentaire.

Si une défaillance technique du Matériel est détectée, le Téléassisteuseur

vous contactez ou les personnes désignées lors de la souscription en ligne. Le dépannage est effectué dans les 48 heures suivant sa détection soit à distance, soit au Domicile par l'un des représentants du Téléassisteur. L'entretien du Matériel et son remplacement reste à la charge du Téléassisteur.

4.2.4. Conditions de mise à disposition du Matériel

a) Propriété du Matériel

Le Matériel de téléassistance, propriété insaisissable et inaliénable du Téléassisteur, est mis gracieusement à votre disposition à votre Domicile en tant que dépositaire pendant toute la durée de validité de l'abonnement Tranquileo.

En cas de vol du Matériel, vous devez en aviser immédiatement le Téléassisteur et adresser dans les 24 heures par lettre recommandée le récépissé du dépôt de plainte. Le Téléassisteur procède alors au remplacement du Matériel et à son installation.

En cas de perte du Matériel, vous devez en aviser immédiatement le Téléassisteur et adresser dans les 24 heures une confirmation par lettre recommandée. Le Téléassisteur procédera au remplacement du Matériel et à son installation contre remboursement du Matériel et des frais d'installation.

En cas de saisie du Matériel par une autorité judiciaire, vous devez en informer le Téléassisteur dans les 24 heures par lettre recommandée et avertir le saisissant que le Téléassisteur est le propriétaire du Matériel.

b) Transfert

Le Souscripteur s'engage à ce que le Matériel ne soit pas transféré en dehors du Domicile spécifié lors de la souscription sans notre accord écrit préalable.

c) Restitution à échéance

Le Matériel doit être restitué au Téléassisteur dans les 3 jours qui suivent la fin du Contrat en cas de résiliation. Le Souscripteur est garant du Matériel, ainsi sa perte ou non restitution donnera lieu à la facturation de celui-ci au Souscripteur. La restitution du Matériel doit être faite soit à l'un des représentants du Téléassisteur sur rendez-vous, soit par envoi recommandé du Matériel avec accusé de réception à l'adresse du Téléassisteur mentionnée ci-dessus (art.1 Définitions).

Article 5. Organisation de services à la personne

Un service d'organisation de services à la personne est à votre disposition, du lundi au vendredi, de 9h à 18h en activant simplement votre médaillon.

Après étude de votre demande, nous vous proposons un ou plusieurs prestataires pour une prestation adaptée à vos besoins.

Services disponibles :

- entretien de la maison et travaux ménagers ;
- petits travaux de jardinage, y compris le débroussaillage ; prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains » ; garde d'enfant à domicile ;
- soutien scolaire à domicile ou cours à domicile ;
- préparation des repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions ;
- livraison de repas à domicile ;
- livraison de courses à domicile ;
- assistance aux personnes âgées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux ;
- garde malade, à l'exclusion des soins ;
- aide à la mobilité et transports de personnes ayant des difficultés
- de déplacement lorsque cette activité est incluse dans une offre de services d'assistance à domicile ;
- prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives ;
- accompagnement des enfants dans leurs déplacements et des personnes âgées ou handicapées en dehors du domicile (promenades, transports, actes de la vie courante ;
- assistance informatique et Internet à domicile ;
- soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exclusion des soins vétérinaires et du toilettage ;

- soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes ;
- assistance administrative à domicile.

Article 6. Responsabilité

6.1. Responsabilité du Téléassisteur

Les obligations souscrites par le Téléassisteur aux termes du présent contrat sont constitutives d'obligations de moyens. Toutefois, l'obligation de mise à disposition à votre Domicile est constitutive d'une obligation de résultat.

Dans ce cadre, le Téléassisteur ne pourra être tenu pour responsable des interruptions de service et/ou dommages résultant :

- de défaillances ou interruptions du réseau des postes ou messageries privées ou des réseaux téléphoniques ;
- d'un changement d'opérateur de télécommunication ;
- d'un débranchement de la prise téléphonique du boîtier transmetteur ; des défaillances, pannes ou interruptions de l'alimentation électrique de votre Domicile quelle qu'en soit la cause ;
- de modifications de votre situation qui n'auraient pas été signifiées par écrit ;
- de l'intervention des services publics de secours d'urgence et de toute personne sollicitée pour porter assistance à celui-ci en cas d'urgence ; d'un cas de force majeure ou du fait d'un tiers.

6.2. Responsabilité du Souscripteur et des Abonnés

Le Souscripteur est responsable de l'exactitude et de l'actualisation des renseignements fournis à la souscription pour permettre au Téléassisteur d'assurer dans de bonnes conditions ses engagements contractuels. Le Souscripteur se porte fort du respect par les Abonnés des consignes suivantes afin d'assurer le bon déroulement des prestations.

Vous devez :

- vous abstenir de déplacer le boîtier transmetteur sans en avoir préalablement avisé le Téléassisteur ;
- avertir le Téléassisteur de toute anomalie qu'il aurait constatée concernant le fonctionnement du Matériel ;
- accepter de supporter les frais entraînés par l'intervention des services publics de secours d'urgence particulièrement lorsque les Détenteurs des clés se sont révélés être indisponibles ou non joignables ;
- consentir à ce que les services d'urgence puissent rentrer à votre Domicile par tous moyens en cas d'urgence.

Le Matériel mis à votre disposition est placé sous votre responsabilité. Vous en assurez la garde. Toute détérioration de ce Matériel qui vous est imputable ou résultant d'un événement fortuit, notamment la foudre, les surtensions électriques, etc. sera réparée aux frais du Souscripteur/vous.

Article 7. Durée du contrat et des prestations

7.1. Date d'effet

Le contrat est conclu à la date de réception par le Téléassisteur de la totalité des éléments du dossier de souscription ou dès finalisation de la souscription en ligne... Toutefois, sa prise d'effet est suspendue à la date d'installation effective du Matériel à votre Domicile, date qui figure sur le procès-verbal d'installation du Matériel.

7.2. Durée

Le contrat est sans engagement de durée.

7.3. Résiliation

7.3.1. Par le Téléassisteur

En cas de non-paiement de l'abonnement dans les 30 jours suivant l'échéance contractuelle, le Téléassisteur adressera une mise en demeure au Souscripteur / vous. Si dans les 15 jours suivant l'envoi de cette mise en demeure l'abonnement reste impayé, il procédera alors à la suspension immédiate des prestations. Si dans les 30 jours suivant l'envoi de cette mise en demeure, celle-ci est restée infructueuse, le contrat pourra être résilié de plein droit, sans préjudice des éventuels dommages et intérêts qui pourraient être réclamés au Souscripteur / vous.

7.3.2. Par le Souscripteur/vous

Le contrat peut être résilié par le Souscripteur/vous à tout moment quel que soit le motif, par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à l'adresse du Téléassiste mentionnée ci-dessus (art1-Définitions). La résiliation sera effective au plus tard 30 jours à compter de la date de réception de la lettre indiquée sur l'avis de réception et conditionnée par le retour du matériel. (art.4.2.4.c).

Article 8. Prix et modalités de règlements

8.1. Prix

Le prix de l'abonnement à Tranquileo est indiqué sur votre contrat. Il est calculé conformément au tarif en vigueur à la date de souscription. Ce prix est exprimé toutes taxes comprises (TVA au taux normal). Toute évolution de taux ou de régimes de taxation sera automatiquement répercutée sur le prix de l'abonnement.

En outre, le Téléassiste se réserve la possibilité de réviser le prix de l'abonnement. Le prix révisé donnera alors lieu à une information au Souscripteur/vous deux (2) mois avant la date effective. En cas de refus du Souscripteur/vous du prix révisé, celui-ci pourra annuler son abonnement.

8.2. Modalités de règlement et de facturation

Les montants dus par le Souscripteur/vous de Tranquileo sont payables par prélèvement mensuel effectué par le Téléassiste sur votre compte selon les termes figurant aux conditions générales de vente. Tout mois commencé étant dû, il ne peut être effectué aucun remboursement sur une mensualité en cours quel qu'en soit le motif.

Article 9. Faculté de rétractation

Dans le cadre de la vente à distance de Tranquileo, le Souscripteur/vous dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours francs à compter de la date de conclusion du contrat. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer votre droit de rétractation, il vous suffit d'adresser au Téléassiste dans les délais une lettre recommandée avec avis de réception, avec, si vous l'avez déjà reçu, le Matériel.

La lettre peut être rédigée ainsi : « Je soussigné(e) M. (Mme), Nom Prénom demeurant à (adresse) déclare renoncer à ma souscription N° YYYY au contrat Tranquileo que j'ai souscrit le JJ/MM/AAA et demande à ce que me soit restitué la totalité des abonnements que j'ai éventuellement acquittés. Fait à (adresse) le JJ/MM/AAAA Signature ». Un modèle de lettre de rétractation est joint au mail de confirmation de commande.

Article 10. Avantage fiscal

Le Téléassiste disposant de l'agrément « services à la personne » délivré par le ministère du travail, le Souscripteur/vous, peut, sous certaines conditions et sous réserve d'un maintien de la réglementation en vigueur, bénéficier des dispositions de l'article 199 sexdecies du CGI permettant d'obtenir une réduction/crédit d'impôt équivalente à 50 % de l'abonnement à Tranquileo.

À cette fin, une attestation fiscale à présenter à l'administration fiscale vous est envoyée chaque année pour votre déclaration d'impôt.

Article 11. Informatiques et Libertés

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au Souscripteur/vous sont nécessaires à la réalisation des prestations.

Le Souscripteur/vous dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur, d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant.

Le droit d'accès s'exerce auprès de : VITARIS, Monsieur le Correspondant CNIL, 90A, allée Hubert Currien, 71200 LE CREUSOT.

Article 12. Satisfaction, réclamation et Différends

12.1. Mesures de satisfaction

Dans le but d'améliorer constamment la qualité du service, le Téléassiste s'engage, après chaque intervention, à vérifier votre degré de satisfaction.

12.2. Traitement des réclamations

Le Téléassiste veille à vous offrir un service de qualité. Si, après l'avoir contacté par téléphone, une incompréhension subsiste, vous pouvez lui écrire en faisant appel à la Direction Relations Clientèle. Votre situation sera étudiée avec le plus grand soin : une réponse vous sera alors adressée dans les meilleurs délais.

En cas de litige, vous devez dans un premier temps contacter le service clientèle du vendeur au 09 69 32 39 01 ou par courrier électronique au tranquileo@vitaris.fr ou courrier postal au 90A, allée Hubert Currien CS 30028 71201 LE CREUSOT CEDEX.

Madame CAMBAKIDIS Roseline et Monsieur MARTY Alain de l'Association Nationale des Médiateurs (ANM Conso)
62 rue Tiquetonne
75 002 Paris
TEL: + 33 (0) 1 42 33 81 03
CONTACT@ANM-CONSO.COM
WWW.ANM-CONSO.COM

Ce recours est gratuit.

Son avis ne s'impose pas et vous laissera toute liberté pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent

12.3. Différend

Tous les litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis aux tribunaux français compétents dans les conditions de droit commun.

Article 13. Coordonnées

Toute notification écrite ou envoi au titre du contrat doit être fait à l'adresse suivante :

VITARIS SAS

Espace Harfleur 2000
90A, allée Hubert Currien CS 30028
71201 LE CREUSOT CEDEX

Vous êtes Abonné à Tranquileo, bénéficiez de vos services exclusifs en nous contactant :

- avec le Matériel de téléassistance installé à votre domicile ou
- par téléphone au 09 69 32 31 02, prix d'un appel local et tarification selon opérateur.

Tranquileo est une marque déposée, propriété exclusive d'AXA Assistance S.A.

AXA Assistance France - 6, rue André Gide – 92320 Châtillon – SA au capital de 9 071 981 € - 311 338 339 RCS Nanterre N° TVA intraco FR 89 311 338 339 – Code APE 6512Z – ORIAS 11060030.

VITARIS SAS au capital de 1 937 506 € - RCS CHALON/SOANE 1988 B 70013 - Code TVA FR 45 343 431 615 – NAF 8020 Z.