

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Date de mise à jour : 04/01/2024

## 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 « VAC », « Montre&Moi », « Vigie Mobile », « Grand Confort », « ADAPT+ » et « PROXI+ » (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 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 mis à disposition 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. 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.

**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.

**Personne(s) à prévenir** : Personne(s) physique(s) connue(s) du Bénéficiaire 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 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, 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 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 portable. Il fonctionne via la ligne téléphonique du Bénéficiaire (ci-après le « Boitier de téléassistance »). A défaut de ligne téléphonique, le Terminal de téléassistance est constitué du « Boitier GSM » ou du « Boitier IP ».
- La Montre (voir Conditions Particulières « Montre&Moi »).
- Le Médaille (voir Conditions Particulières « Vigie Mobile »).

**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 : 03.85.73.05.05 – mail : [contact.France@tunstall.com](mailto:contact.France@tunstall.com)

## 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 (au minimum) hebdomadaire de vérification de la réception des Informations d'alarme par le Centre de téléassistance. Vitaris s'engage à contacter 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 une Personne à prévenir. Si la situation l'exige, Vitaris fait appel aux services de secours.
- A défaut de réponse du Bénéficiaire 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.  
La mission de Vitaris peut inclure d'autres services, qui sont le cas échéant précisés dans les Conditions Particulières.  
Vitaris se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des prestations qui sont à sa charge.

## 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 informations 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 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 Bénéficiaire.
- 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> janvier 2023, le prix d'un Boîtier de téléassistance Lifeline Vi+ s'élève à 170 € et celui d'un Médailleon Vigie Mobile à 109€ TTC).

Dans le cadre de l'installation d'un Boîtier 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 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.

Dans la mesure du possible, le Bénéficiaire devra disposer d'au moins deux Personnes à prévenir pendant toute la durée de l'Abonnement.

## ARTICLE 6 : TERMINAL DE TELEASSISTANCE

Le Terminal de téléassistance est vendu ou mis à disposition pour la durée de l'Abonnement.

Vitaris assure la maintenance des Terminaux de téléassistance qui sont mis à disposition (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, 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.tunSTALL.fr/info-ressources/tarif-materiel/> ; à titre d'information, au 1<sup>er</sup> janvier 2023, le prix d'un Boîtier de téléassistance Lifeline Vi+ s'élève à 170 € TTC et celui d'un Médailleon Vigie Mobile à 109€ TTC).

En cas d'intervention SAV au Domicile, à la demande du Bénéficiaire, 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.tunSTALL.fr/info-ressources/tarif-materiel/> ; à titre d'information, au 1<sup>er</sup> janvier 2023, le tarif s'élève 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 dans un délai maximal de trente jours dans une agence Vitaris ou expédié au centre logistique de Vitaris au **22 avenue Gabriel Lippmann 91700 Sainte Genevieve des bois**, 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 sauf si la résiliation est imputable à 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.tunSTALL.fr/info-ressources/tarif-materiel/> ; à titre d'information, au 1<sup>er</sup> janvier 2023, le prix d'un Boîtier de téléassistance Lifeline Vi+ s'élève à 170 € TTC et celui d'un Médailleon Vigie Mobile à 109€ TTC) et/ou des frais de déplacement au tarif en vigueur (consultable à l'adresse <https://www.tunSTALL.fr/info-ressources/tarif-materiel/> ; à titre d'information, au 1<sup>er</sup> janvier 2023, le tarif s'élève à 69 € 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 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) 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 Bénéficiaire 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 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.

**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 Bénéficiaire 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 de réception au domicile du Bénéficiaire du Terminal de téléassistance ou au jour d'installation si le Terminal de téléassistance n'est pas expédié.

**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 Bénéficiaire, 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 à tout moment par Vitaris sous réserve d'en informer par lettre recommandée avec accusé de réception le Souscripteur et moyennant un préavis de 30 jours.

**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 Bénéficiaire 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 ou par chèque. 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. Pour les souscriptions faites auprès d'un distributeur Vitaris, le Souscripteur remet à ce dernier un mandat SEPA signé à cet effet, étant précisé que le paiement est exigible au jour de mise en service du Terminal de téléassistance.

Le montant de la Redevance pourra être modifié à tout moment par Vitaris, ce dont le Souscripteur sera le cas échéant avisé par écrit 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 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 (Partie 2). 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.

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

## **ARTICLE 13 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

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 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 Bénéficiaire et la(les) Personne(s) à prévenir. Les destinataires de ces données sont Vitaris, le cas échéant le distributeur ou prescripteur 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. 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 informations concernant les cookies sont accessibles sur le Site, dans la rubrique « Mentions légales / Conditions d'utilisation ».

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 : INCESSIBILITE**

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.

## **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.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 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, 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 dégagée dans les cas suivants :

- Non-respect des obligations prévues à l'article 6 ;
- Incompatibilité avec le système VAC du matériel utilisé par le Bénéficiaire 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 ;
- Défaillance et/ou coupure des réseaux (de communication électronique, électrique, LoRa ou autre) 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 la captation et 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.

Ces données sont nécessaires à la fourniture du Service de téléassistance (base légale : exécution d'un contrat) et sont utilisées exclusivement pour cette finalité. Elles ne sont destinées qu'aux services de Vitaris et au Souscripteur.

Elles 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.

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. Il garantit également avoir informé lesdites personnes de leurs droits à savoir : 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 avec accusé de réception 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).

## 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 et aux éventuelles options souscrites via ce service y compris l'option MY580. 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 ») mise à disposition par Vitaris et munie d'une carte SIM intégrée et d'un récepteur GPS. La Montre 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 la Montre, sous réserve que le réseau GSM, GPRS auquel elle 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.

L'option MY580 (payante) permet elle l'accès à des données "bien-être" telles que : capteur de mouvement, objectif d'activité, rythme cardiaque, rythme respiratoire, détection de chute ainsi que l'accès à ces données à tout tiers désigné par le Bénéficiaire via une plateforme dédiée et sécurisée.

### 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 le bouton de demande d'aide jusqu'à vibration) et dialoguer avec le Centre de téléassistance.
- Utiliser la Montre 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 Bénéficiaire.
- Ne pas détourner à des fins illicites ou frauduleuses l'utilisation de la Montre.

### ARTICLE 4 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

L'offre Montre&Moi permet selon les options souscrites de collecter un certain nombre d'information de l'utilisateur : les données de géolocalisation, de mouvement, de rythme cardiaque et respiratoire. La géolocalisation de la Montre 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 ces finalités à l'exclusion de toute autre. Les destinataires de ces données sont Vitaris, la(les) Personne(s) à prévenir ou ayant accès à la plateforme MY580 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).

## CONDITIONS PARTICULIERES OFFRE VIGIE MOBILE

### ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions particulières (ci-après les « Conditions Particulières ») s'appliquent à tout Abonnement à l'offre Vitaris Vigie Mobile. 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 Vigie Mobile, 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 Vigie Mobile 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 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 Bénéficiaire.
- 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).

#### **CONDITIONS PARTICULIERES OFFRE GRAND CONFORT**

##### **ARTICLE 1 : OBJET**

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

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 à l'offre Grand Confort est soumise aux conditions d'éligibilité suivantes :

- Le Domicile doit être situé dans un périmètre géographique restreint autour de l'adresse de l'agence Vitaris concernée, tel que précisé sur le site Internet de ladite agence et/ou sur ses documents commerciaux.

##### **ARTICLE 3 : MISSION DE VITARIS**

Dans le cadre de l'offre Grand Confort, Vitaris reçoit en dépôt un double des clés du Domicile (ci-après le « Double des Clés »), qui lui est remis par le Souscripteur, lequel garantit y être autorisé par le Bénéficiaire si celui-ci est distinct.

Après réception d'une Information d'alarme, Vitaris peut selon les informations communiquées par le Bénéficiaire ou en cas d'impossibilité de dialoguer avec ce dernier :

- Alerter les services de secours et se rendre dans les meilleurs délais au Domicile pour leur ouvrir à l'aide du Double des Clés. En cas d'urgence, les services de secours sont toutefois susceptibles de ne pas attendre l'ouverture du Domicile à l'aide du Double des Clés pour y pénétrer, ce qu'ils peuvent être amenés à faire par tous moyens quels que soient les dégâts occasionnés
- Intervenir au Domicile pour déterminer si l'intervention des services de secours est nécessaire et les prévenir le cas échéant.

Dans le cas où il apparaîtrait une fois sur place que l'intervention des services de secours n'était pas nécessaire, le déplacement sera facturé par Vitaris au Souscripteur au prix unitaire de 49 € TTC.

##### **ARTICLE 4 : RESTITUTION DU DOUBLE DES CLES**

Au terme de l'Abonnement, le Bénéficiaire se déplace dans les locaux de Vitaris dans les 30 jours suivant la date de réception de la lettre recommandée avec accusé de réception par Vitaris pour déposer le matériel et récupérer les clés. Au-delà de ce délai, Vitaris se déplace chez le Bénéficiaire afin de récupérer le matériel et restituer le Double des Clés. Ce déplacement sera facturé par Vitaris au Souscripteur 49 € TTC.

#### **CONDITIONS PARTICULIERES OFFRE ADAPT+**

##### **ARTICLE 1 : OBJET**

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

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 ADAPT+, Vitaris propose au Bénéficiaire un suivi de prévention par un professionnel expert du bien-vieillir à domicile, par téléphone ou visioconférence, qui fera un bilan initial du cadre de vie du Bénéficiaire, l'analyse de son autonomie au Domicile, puis qui assurera un entretien de suivi annuel personnalisé.

##### **ARTICLE 3 : OBLIGATION DU BENEFICIAIRE**

Le bilan initial est généralement effectué 3 mois après la souscription afin d'obtenir une évaluation de l'apport du Service de téléassistance dans le cadre du bilan. Le Souscripteur ou le Bénéficiaire pourra demander à avancer la date de premier RDV en formulant sa demande auprès du Centre de Téléassistance. En tout état de cause, celui-ci ne pourra pas être réalisé pendant la période de rétractation contractuelle. De plus, en cas de résiliation dans les 3 mois suivant la souscription, si le RDV anticipé a été effectué, le Souscripteur sera redevable d'un complément de prix de 60€TTC.

Le Bénéficiaire s'engage à honorer les rendez-vous programmés. La présence du Souscripteur ou de la Personne à prévenir est fortement conseillée lors de ce rendez-vous pour accompagner la démarche et être destinataire des recommandations.

Il est précisé que les recommandations ne constituent pas une offre de contrat.

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

Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de l'exécution de l'offre ADAPT+ sont nécessaires pour l'exécution de celle-ci (base légale : exécution d'un contrat) et sont utilisées exclusivement pour la finalité suivante : prévention et accompagnement dans la définition des besoins ainsi que la recherche et la mise en place de solutions adaptées aux personnes ce qui peut inclure la proposition de services spécifiques par Vitaris pour répondre à ces besoins. Ces données sont les suivantes : coordonnées, identité, données relatives à la situation familiale, économique, patrimoniale et financière, données relatives à la vie personnelle et aux habitudes de vie et données de santé pour l'accompagnement et la mise en place de solutions.

Les destinataires de ces données sont Vitaris ainsi que son sous-traitant et la(les) Personne(s) référente(s) désignée(s) par le Souscripteur lors de la souscription.

Ces données sont conservées pendant une durée d'un an après la dernière action sur le dossier du Bénéficiaire. 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).

## CONDITIONS PARTICULIERES OFFRE PROXI+

### ARTICLE 1 : OBJET

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

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 à l'offre PROXI+ est soumise aux conditions d'éligibilité suivantes :

- Le Domicile doit être situé dans un périmètre géographique éligible à la prestation, tel que précisé sur le Site.

### ARTICLE 3 : MISSION DE VITARIS

Dans le cadre de l'offre PROXI+, Vitaris met en relation le Bénéficiaire avec des tiers (étudiants généralement) susceptibles d'intervenir au Domicile pour fournir des micro-services de proximité (ci-après les « Intervenants »).

Le Bénéficiaire exprime ses besoins auprès de Vitaris (Centre de Télésistance), qu'il mandate afin de commander en son nom et pour son compte les micro-services auprès des Intervenants, au tarif horaire indiqué par Vitaris.

Les Intervenants sont seuls responsables de la bonne exécution des commandes ainsi passées, Vitaris n'intervient en aucune manière dans la fourniture des micro-services correspondants.

Le Bénéficiaire peut s'il le souhaite mandater Vitaris afin d'effectuer en son nom et pour son compte les formalités administratives et les déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi des Intervenants au sens de l'article L.7232-6 du code du travail, notamment celles liées à l'utilisation du CESU. Dans ce cas, il autorise Vitaris à sous-mandater tout tiers de son choix à cet effet. Lorsque cette option est retenue, Vitaris justifie chaque mois auprès du Bénéficiaire de l'accomplissement desdites formalités et déclarations.

Vitaris effectue par ailleurs un appel de réconfort par mois auprès du Bénéficiaire.

### ARTICLE 4 : OBLIGATION DU BENEFICIAIRE

Le Bénéficiaire s'engage à honorer les commandes de micro-services effectuées en son nom et pour son compte par Vitaris auprès des Intervenants.

A l'issue de chaque intervention, le Bénéficiaire s'engage à payer à l'Intervenant le prix correspondant au micro-services fournis selon le tarif horaire indiqué par Vitaris.

Pour la première intervention, le coût de la visite est de 11€, à régler à la fin de la prestation en chèque ou en espèce. De plus, en vertu du droit du travail, toute rémunération d'un emploi effectué au domicile d'un particulier employeur doit faire l'objet d'une déclaration au CESU. Cette déclaration entraîne le prélèvement de charges patronales par l'URSSAF sur le compte du RIB communiqué par le bénéficiaire : 5,23€/h pour les +70 ans et 7,27€/h pour les -70 ans sur la base de 11€ net/heure.

Le Bénéficiaire s'interdit de demander aux Intervenants de fournir des prestations non prévues lors de la commande.

Dans le cas où le Bénéficiaire mandate Vitaris pour effectuer en son nom et pour son compte les formalités administratives et les déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi des Intervenants, il s'engage à fournir à Vitaris l'ensemble des informations requises à cet effet.

## CONDITIONS PARTICULIERES OFFRE CONFORT+

L'offre CONFORT+ correspond à l'offre ADAPT+ et l'offre PROXI+. Ses Conditions Particulières sont donc celles des offres ADAPT+ et PROXI+.