

## CONTRAT D'ABONNEMENT Service Téléassistance

ABONNÉ(E) / TITULAIRE du CONTRAT N°

Mr Nom

Mme Prénom

Adresse

CP  Ville

**Abonnement Téléassistance** (Transmetteur GPRS + Emetteur) **24,00 € TTC/mois**

**Options** (Cocher la case pour la mise en place d'une ou plusieurs options dès l'installation) :

**Boîtier clés Tranquille** **5,00 € TTC/mois**

**Détecteur de chute** **5,00 € TTC/mois**

**Emetteur supplémentaire** **5,00 € TTC/mois**

**Montre d'appel contemporaine** **5,00 € TTC/mois**

**Détecteur de fumée connecté** **5,00 € TTC/mois**

**Boitier d'interphonie déportée** **10,00 € TTC/mois**

**Visio assistance : Caméra** **15,00 € TTC/mois**

**Visio assistance : Caméra supplémentaire** **5,00 € TTC/mois**

**Abonnement Téléassistance Mobile : Montre connectée** **29,00 € TTC/mois**

**Frais d'installation** **40,00 € TTC**

**Frais d'installation préférentiel AESIO** (30€ pris en charge par votre mutuelle si adhérent) **10,00 € TTC**

**Frais d'adhésion\* à l'association (cotisation annuelle)** **17,00 € TTC**

(\* Montant révisable annuellement lors de l'Assemblée Générale AIMV)

Une autorisation de prélèvement mensuel, accompagnée d'un R.I.B, doit être signée par l'abonné avant l'installation ou le jour de l'installation.

Fait à \_\_\_\_\_ Le  (format jjmmaaaa)

L'abonné déclare avoir lu et compris les conditions générales et particulières. Signature de l'abonné(e) ou du tuteur légal précédée de la mention "Lu et approuvé"

Pour AIMV  
Nom : Jocelyne LABOURE  
Signature



## CONDITIONS GENERALES

### Article 1 – Définitions

**AIMV** : Association loi 1901 – 30, rue de la Résistance CS 80151 – 42004 ST ETIENNE CEDEX 1

**Contrat** : formulaire d'abonnement complété et signé par le souscripteur définissant les offres de services souscrites.

**Plateforme Sara**: l'ensemble des moyens humains et techniques mis en œuvre par l'AIMV pour délivrer 24h/24 et 7jours/7 le(s) service(s) de téléassistance objet du contrat.

**Souscripteur** : la personne ayant souscrit au contrat pour son propre compte ou celui d'un tiers.

**Abonné** : la personne nommée dans le contrat en tant qu'utilisatrice du service. Dans le cas d'un couple, deux personnes peuvent être nommées.

**Référent(s)** : la ou les personne(s) ou organisme(s) nommé(s) dans le contrat pouvant être sollicités dans le cadre de la bonne exécution du contrat.

**Produit(s)** : le(s) dispositifs(s) et accessoire(s) propriétés de l'AIMV, mis à disposition de l'abonné pour accéder aux services souscrits.

**Service(s)** : le ou les services de téléassistance délivrés dans le cadre du contrat souscrit avec l'AIMV.

### Article 2 – Objet

Pour toute alerte reçue sur la plateforme Sara et en fonction des informations à sa disposition, l'AIMV délivre à l'abonné une réponse adaptée telle que :

- **Accompagnement** : échange d'informations sur le contexte de l'offre de services objet du contrat.
- **Réconfort** : dialogue téléphonique approprié avec l'abonné.
- **Assistance** : sollicitation d'un ou plusieurs référents et le cas échéant d'un service public (SAMU, Pompiers, Police, ...).

L'AIMV assure la supervision technique des produits mis à disposition pour garantir leur bon fonctionnement. En cas de défaillance, il appartient à l'AIMV de prendre toutes les dispositions pour rétablir le service : télémaintenance, échange du produit, intervention à domicile, assistance téléphonique.

### Article 3 – Engagements de l'AIMV

- Maintenir un service opérationnel 24h/24 et 7jours/7, sans interruption sauf cas de force majeure indépendant de sa volonté (obligation de moyen).
- Mener à son terme la gestion de chaque sollicitation dans le cadre de ses prestations d'assistance, de réconfort et d'accompagnement.
- Gérer les informations collectées dans le cadre du contrat conformément à la réglementation en vigueur (RGPD).
- Contrôler ou faire contrôler périodiquement le bon fonctionnement des dispositifs mis à disposition de l'abonné.
- Remplacer ou réparer dans les plus brefs délais le produit en cas de détérioration ou défaillance de celui-ci.

### Article 4 – Exclusions

L'AIMV ne pourra être tenu pour responsable des conséquences dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- En cas de mauvaise utilisation par le souscripteur, le bénéficiaire et/ou le(s) référent(s).
- Défaillance technique imputable à un tiers, notamment l'opérateur téléphonique ou le service de distribution de l'énergie électrique.
- Défaillance ou retard dans l'intervention d'un tiers qui serait dû à la personne ou à l'organisme alerté par la plateforme Sara.

### Article 5 – Engagements du souscripteur

- Compléter le contrat de façon précise et exhaustive et informer l'AIMV de tout changement.
- Informer les référents de leur rôle potentiel (voir article 1).
- Installer un boîtier à clés sécurisé si moins de deux référents ont été nommés (voir options).
- Supporter les coûts de l'abonnement et les coûts additionnels en veillant à ce que le compte en référence soit dûment provisionné.
- Supporter le coût de remise en état du ou des produits en cas de détérioration consécutive à l'inobservation des consignes, y compris après résiliation.
- Informer l'AIMV de tout dysfonctionnement, dégradation, perte ou vol d'un produit.

- Accepter que le service ne puisse en aucun cas être utilisé comme unique moyen de surveillance d'une personne souffrant de troubles cognitifs et ne saurait se substituer à la surveillance et au traitement par un professionnel de santé.
- Prendre à sa charge les frais éventuels des intervenants : services de secours, services médicaux, services d'urgences, ...

#### **Article 5 bis – Engagements de l'abonné**

- Utiliser le service conformément aux dispositions contractuelles en respectant toutes les prescriptions ou recommandations formulées par l'AIMV.
- Accepter que les conversations téléphoniques soient enregistrées dans le cadre de l'exécution du service.
- Autoriser l'ouverture, par tout moyen, de sa porte d'entrée par l'organisme de secours ou le référent si la plateforme Sara le juge nécessaire sans que l'AIMV puisse être tenue pour responsable des éventuels dégâts qui en résulteraient.
- Entretenir le(s) produit(s) et le(s) maintenir en état de fonctionnement en respectant les conditions d'utilisation et d'entretien du manuel d'utilisation.
- Si le produit est branché sur la ligne téléphonique du domicile, celle-ci ne doit pas être sur liste rouge ou liste orange (hors prospection).

**Article 6 – Charges de l'abonnement.** Les prestations de services réalisées dans les conditions fixées par le présent document seront prélevées et facturées aux tarifs précisés au contrat sur le compte bancaire correspondant à l'IBAN fourni. Tout mois entamé est dû.

**Article 7 – Rétractation.** Le souscripteur dispose d'un délai de 14 jours, jours fériés compris, à compter de la date de souscription, pour y renoncer à l'aide du bordereau ci-joint, par lettre recommandée avec accusé de réception. Avant l'expiration de ce délai, nul ne peut exiger ou obtenir de l'Abonné, directement ou indirectement, à quelque titre que ce soit, ni sous quelque forme que ce soit, une contrepartie quelconque ni aucun engagement.

**Article 8 – Conséquences du non-règlement d'une mensualité.** A défaut de paiement d'une mensualité, l'abonné supportera, outre le montant des mensualités impayées, le remboursement des frais bancaires générés par sa défaillance.

**Article 9 – Révision des tarifs.** Le prix de l'abonnement pourra être révisé annuellement dans les limites de l'indice SYNTEC et en conformité avec la réglementation en vigueur.

**Article 10 – Durée du Contrat.** Le présent contrat est conclu sans engagement pour une durée indéterminée. La date d'effet est celle de la souscription au présent document.

**Article 11 – Résiliation à l'initiative du bénéficiaire et restitution du matériel.** La demande de résiliation peut s'effectuer par simple appel téléphonique ou par courrier. Le souscripteur doit restituer tous les produits mis à disposition, en parfait état d'entretien et de fonctionnement dans les locaux de l'AIMV (Siège à St Etienne ou dans l'une de ses agences.)

Les dégradations de quelque nature que ce soit, causées au matériel mis à disposition, seront réparées par l'AIMV aux frais de l'abonné.

En cas de non restitution du matériel, le bénéficiaire ou ses ayants-droits devront régler à l'AIMV sur présentation de facture une indemnité correspondant à la valeur de remplacement. Les prélèvements **seront stoppés au dernier jour du mois suivant la date de réception du matériel.**

**Article 12 – Résiliation à l'initiative de l'AIMV.** En cas d'inexécution par l'abonné d'une seule de ses obligations contractuelles et notamment en cas de non-paiement de tout ou partie des sommes dues à leur échéance, le présent contrat pourra être résilié de plein droit. Cette résiliation prendra effet huit jours après une mise en demeure avec accusé de réception, qui resterait sans effet dans le délai fixé.

**Article 13 – Dénomination du contrat.** Le présent contrat est nominatif. L'abonné ne peut en céder ou en transférer les droits et obligations, à quelque titre que ce soit, et sous quelque forme que ce soit.

**Article 14 – La mise à disposition** du (des) produit(s) est effectuée par un technicien de l'AIMV en effectuant une visite à domicile.

**Article 15 –** Toute souscription à un contrat de téléassistance entraîne la souscription à **des frais d'adhésion à l'association.** Le montant est voté chaque année par l'Assemblée Générale de l'association.

## DESCRIPTION DES OFFRES DE SERVICES DE TELEASSISTANCE

### Téléassistance mobile :

Pour disposer d'un accès à notre plateforme SARA à domicile comme en dehors de chez soi, une simple pression sur le bouton d'appel de la montre connectée et vous êtes en relation avec nos opérateurs qui sont à votre écoute pour vous apporter Accompagnement, Réconfort et Assistance. A réception de l'appel, la montre connectée transmet son positionnement GPS si le réseau mobile le permet. Cette dernière fonctionnalité ne peut être garantie par Bluelinea Services.

Produits	Alerte	Supervision technique	Options
Montre connectée Socle de recharge Chargeur secteur USB + câble Produit non étanche	Appel volontaire	Ce dispositif pouvant être mis en service ou hors service au gré de l'abonné, il n'y a pas de supervision technique	

En cas de détérioration, perte ou non-restitution du matériel en fin d'abonnement, le produit sera facturé du montant correspondant à sa valeur à neuf.

### Téléassistance pour le domicile:

Pour vivre à domicile en toute sérénité et bénéficier à tout moment d'un accès à notre plateforme SARA, le service est à votre disposition jour et nuit. Une simple pression sur le bouton d'un émetteur radio porté en bracelet ou pendentif et vous êtes en relation avec nos opérateurs qui sont à votre écoute pour vous apporter Accompagnement, Réconfort et Assistance.

Produits	Alerte	Supervision technique	Options
Transmetteur téléphonique* Bouton d'appel radio en bracelet ou pendentif étanche Chargeur secteur + câble	Appel volontaire	Alimentation électrique Test périodique Charge de la batterie du transmetteur Niveau de pile du Bouton d'Appel Liaison radio	Bracelet avec bouton d'appel et détection de chutes Détecteur Avertisseur Autonome de fumée connecté Montre d'appel contemporaine Bouton d'appel supplémentaire Caméra vidéo wifi Boitier à clés sécurisé Boitier d'interphonie déportée

\*Selon la technologie utilisée le transmetteur téléphonique peut être raccordé au Réseau Téléphonique Commuté (filaire), équipé d'une carte SIM pour se connecter au réseau GSM ou être connecté à une connexion IP (Box ADSL domestique).

En cas de détérioration, perte ou non-restitution du matériel en fin d'abonnement, le produit sera facturé du montant correspondant à sa valeur de remplacement à neuf. La valeur du bouton d'appel radio est de 50,00€.

### Téléassistance Géolocalisation :

La téléassistance de Géolocalisation permet de favoriser l'autonomie de personnes atteintes de troubles cognitifs en leur permettant de se déplacer à pied\* dans une zone géographique définie par le souscripteur (zone de vie). La zone de vie se définit par un rayon minimum de 150 mètres autour du lieu de vie de l'abonné. En cas de détection d'une sortie de zone, une alerte est transmise à notre plateforme SARA. Le bon fonctionnement de ce service est soumis à la couverture du service de géolocalisation GPS.

\*En cas de déplacement motorisé le service n'est pas garanti.

Produits	Alerte	Supervision technique	Options
Bracelet d'autonomie Chargeur secteur USB + câble Outil de déverrouillage du bracelet Fermoir sécurisé Balise BLE	Sortie de zone Retour en zone Appel volontaire Balise BLE détectée	Ce dispositif pouvant être mis en service ou hors service au gré du souscripteur, il n'y a pas de supervision technique	Balise de localisation intérieure BLE (Bluetooth Low Energy)

En cas de détérioration, perte ou non-restitution du matériel en fin d'abonnement, le produit sera facturé du montant correspondant à sa valeur de remplacement à neuf.

## DESCRIPTION DES SERVICES OPTIONNELS

### Option Boîtier à clés sécurisé :

Le produit mis à disposition permet de conserver les clés du domicile dans un boîtier blindé sécurisé. L'ouverture du boîtier est possible uniquement par un code à 4 chiffres. Ce code est transmis uniquement par l'abonné aux personnes de confiance.

L'AIMV reconnaît expressément que les renseignements délivrés par l'abonné sont d'ordre confidentiel. En conséquence, l'AIMV s'engage à ne pas communiquer les dits renseignements à tout tiers sans autorisation préalable écrite de l'Abonné.

L'Abonné autorise cependant, dès à présent, l'AIMV à communiquer les renseignements au technicien et au centre d'écoute, étant précisé que la même obligation de confidentialité pèse sur tout le personnel et tout intervenant à l'occasion d'une intervention provoquée par l'Abonné.

L'installation et la création du code confidentiel ainsi que la maintenance du matériel seront effectuées par l'AIMV. Pour tout changement de code du boîtier clé à une date ultérieure à la pose, la prestation sera facturée.

L'Abonné avertira l'AIMV de toute défaillance technique du digicode ou détérioration du boîtier.

L'AIMV ne saurait être tenu pour responsable d'un dysfonctionnement de la procédure résultant de renseignements inexacts ou incomplets transmis par l'Abonné.

Produits	Alerte	Supervision technique	Options
Boîtier à clés sécurisé	Aucune	Aucune	Fonctionne seul ou avec les services de Téléassistance.

En cas de détérioration, perte ou non-restitution du matériel en fin d'abonnement, le produit sera facturé du montant correspondant à sa valeur de remplacement. La valeur du boîtier à clés sécurisé est de 50,00€. Les frais de déplacement en cas de changement de code seront facturés 40,00€.

L'AIMV décline toute responsabilité en cas de vol et/ou de la perte du boîtier de clés et de son contenu.

### Option détection de chutes :

En complément de sa fonction d'appel volontaire, l'option détection de chutes offre un complément pour le cas où l'abonné ne serait pas en capacité d'actionner volontairement le Bouton d'Appel. Basé sur un algorithme, ce bracelet permet de détecter de nombreux types de chutes répertoriés. Une chute étant caractérisée par un mouvement suivi d'une perte de hauteur, suivi d'un maintien au sol. Certaines chutes lourdes, les chutes molles et les chutes amorties peuvent ne pas être détectées.

Le produit mis à disposition offre un vrai complément à la fonction d'appel volontaire proposant, de plus, à l'abonné une fonction de détection / diagnostique automatique de chutes lourdes / dangereuses ayant entraîné un état d'inconscience et une immobilité chez l'abonné ne lui permettant pas d'actionner le bouton poussoir.

Le détecteur de chute ne se substitue pas au bouton poussoir mais se place comme un complément à l'appel volontaire. La conséquence de cette démarche est que si la chute n'entraîne pas une inconscience et immobilité du porteur nous considérons que l'appel peut se faire par l'appui du bouton poussoir.

Pour le détecteur de chute, une chute lourde et/ou dangereuse est caractérisée par 3 phases :

- ✓ Une phase d'activité de l'abonné
- ✓ Une chute lourde/violente
- ✓ Une phase d'inactivité de l'abonné

Si ces 3 phases ont bien eu lieu alors une alarme automatique vers le transmetteur peut-être activée. Dans certaines circonstances (reprise d'activité de l'abonné suite à une chute brutale ou pas et/ou un choc n'entraînant pas d'inconscience de l'abonné), le détecteur de chute ne remontera pas d'alerte donnant toujours priorité dans ces cas à la fonction d'appel volontaire. Par exemple s'il y a eu reprise d'activité de l'abonné (mouvements du bras) ce dernier est donc en mesure d'actionner le bouton poussoir d'appel volontaire.

A noter qu'une activité normale peut parfois générer une alerte de chute alors que celle-ci n'est pas avérée (en moyenne moins de 1 alerte/mois).

#### CAS PARTICULIERS :

- **Il se peut que certaines chutes (une chute molle, chute/descente contrôlée contre un mur ou sur une chaise, ...) ne soient pas détectées par le détecteur de chute. Les technologies de détection de chute sur lesquelles sont basées la solution du détecteur de chute (accéléromètre) ne permettent pas d'analyser/interpréter toutes les situations.**
- **Il se peut que dans certains cas suite à une chute, l'abonné ne soit pas en mesure d'actionner par lui-même le bouton d'appel volontaire et que le détecteur de chute, ayant détecté une reprise d'activité du bras de l'abonné, ne déclenche pas un appel vers le transmetteur.**



**IMPORTANT : Pour fonctionner correctement le détecteur de chute doit être porté au poignet en permanence. Toute autre utilisation risque d'engendrer des alarmes non justifiées.**

Produits	Alerte	Supervision technique	Options
Bracelet d'appel avec détection de chutes (étanche)	Appel volontaire Chute détectée	Niveau de pile du bracelet Liaison radio	Ne fonctionne qu'en option au service téléassistance à domicile.

En cas de détérioration, perte ou non-restitution du matériel en fin d'abonnement, le produit sera facturé du montant correspondant à sa valeur de remplacement. La valeur du bracelet d'appel avec détection de chute neuf est de 80,00€.

### Visio Assistance :

La Visio assistance est une extension de l'offre téléassistance à domicile. Une caméra vidéo Wifi est mise à disposition au domicile de l'abonné. Cette caméra vidéo permet aux opérateurs de notre plateforme SARA d'avoir plus d'informations sur la nature de la situation et décider de la suite à donner en conséquence. A noter que cette possibilité de Visio Assistance n'est possible que suite à la réception d'une alerte sur notre plateforme SARA. Néanmoins, un accès partagé à la Visio Assistance peut être donné à un ou plusieurs proches désignés par l'abonné via une application ou un accès sécurisé.

**Il est important de respecter une règle stricte de la CNIL qui impose à tout particulier qui installe une (ou plusieurs) caméra à son domicile - qu'il emploie directement ou non, du personnel – qu'elle ne devra pas filmer les salariés en permanence pendant l'exercice de leur activité professionnelle.**

Produits	Alerte	Supervision technique	Options
Produit disponible dans service HELP Caméra Vidéo WiFi Chargeur secteur USB + câble	Appel volontaire Levée de doute sur appel volontaire	Supervision des produits dans service HELP	Produits disponibles dans le service téléassistance à domicile

### L'utilisation de Visio assistance nécessite un accès Wifi au domicile de l'abonné. (Box Internet)

En cas de détérioration, perte ou non-restitution du matériel en fin d'abonnement, le produit sera facturé du montant correspondant à sa valeur de remplacement. La valeur de la caméra WIFI neuve est de 80,00€, la valeur du chargeur 22,00€.

### Option Détecteur Avertisseur Autonome de Fumée connecté :

Le produit mis à disposition vient en complément de l'émetteur d'appel et fonctionne en lien radio avec le transmetteur de téléassistance. En cas d'alerte de Batterie Basse alors le produit sera remplacé par un technicien. Le matériel sera fixé dans un lieu de passage ou de dégagement.

En cas de détection de fumée importante (début d'incendie), il est impératif de faire échange du détecteur. L'abonné doit le signaler au service technique de l'AIMV.

Lors d'une détection de fumée, le détecteur émet un son aigu qui se répète et envoie une alerte spécifique au centre d'écoute. A réception de ce signal, la procédure d'alerte du centre d'écoute est déclenchée :

Si l'abonné n'est pas joignable (par interphonie ou appel téléphonique), la centrale d'écoute appelle un membre du comité de voisinage et demande l'intervention au domicile pour lever doute.

Si aucune personne ne justifie l'intervention des secours, la centrale d'écoute informe les services d'urgence du déclenchement du détecteur de fumée. Il appartient au service de secours de prendre la décision d'intervenir.

En cas d'intervention des secours, il ne pourra être demandé des dédommagements à l'AIMV en cas de fracture de porte par exemple.

**L'AIMV décline toute responsabilité en cas de défaillance ou retard dans l'intervention des secours qui serait dû à la personne ou à l'organisme alerté par l'AIMV ainsi que toutes les causes listées dans l'article 12 des conditions générales du contrat d'abonnement à la téléassistance AIMV.**

Produits	Alerte	Supervision technique	Options
Détecteur Avertisseur Autonome de Fumée connecté	Détection de fumée	Niveau de pile du détecteur Liaison radio	Ne fonctionne qu'en option du service téléassistance à domicile

En cas de détérioration, perte ou non-restitution du matériel en fin d'abonnement, le produit sera facturé du montant correspondant à sa valeur de remplacement. La valeur du détecteur Avertisseur Autonome de Fumée neuf est de 80,00€.

### Option montre contemporaine :

La montre d'appel est un bracelet d'appel radio avec un écran de montre à aiguilles. Une simple pression sur le bouton de la montre portée en bracelet ou pendentif et vous êtes en relation avec nos opérateurs qui sont à votre écoute pour vous apporter Accompagnement, Réconfort et Assistance.

Produits	Alerte	Supervision technique	Options
Emetteur montre radio	Appel volontaire	Niveau de pile de l'émetteur montre Liaison radio	Ne fonctionne qu'en option du service téléassistance à domicile

En cas de détérioration, perte ou non-restitution du matériel en fin d'abonnement, le produit sera facturé du montant correspondant à sa valeur de remplacement. La valeur de la montre d'appel neuve est de 95,00€.

### Option émetteur supplémentaire :

Produits	Alerte	Supervision technique	Options
Emetteur radio ou Contact sec (avec ou sans prise jack)	Appel volontaire	Niveau de pile de l'émetteur Liaison radio	Ne fonctionne qu'en option du service téléassistance à domicile. Peut être équipé d'une prise jack pour être connecté un à déclencheur adapté, en remplacement de l'émetteur inclus dans le service.

En cas de détérioration, perte ou non-restitution du matériel en fin d'abonnement, le produit sera facturé du montant correspondant à sa valeur de remplacement. La valeur de l'émetteur radio ou du contact sec est de 50,00€.

### Option Boîtier d'interphonie déportée :

Ce boîtier permet de déporter l'interphonie du transmetteur téléphonique. En cas d'appel, vous êtes en relation, au travers du boîtier d'interphonie déportée, avec nos opérateurs qui sont à votre écoute pour vous apporter Accompagnement, Réconfort et Assistance.

Produits	Alerte	Supervision technique	Options
Boîtier d'interphonie déportée (micro et haut-parleur)		Niveau de pile du boîtier Liaison radio	Ne fonctionne qu'en option du service téléassistance à domicile.

En cas de détérioration ou non-restitution du matériel en fin d'abonnement, le produit sera facturé du montant correspondant à sa valeur de remplacement. La valeur du boîtier d'interphonie déportée est de 195,00€.

✂

## BORDEREAU DE RETRACTATION

Bordereau à utiliser uniquement si vous souhaitez vous **rétracter de ce présent contrat**.  
Pour cela :

- **Compléter** ce bordereau
- **L'envoyer** par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse :

**AIMV – Service Téléassistance**  
30, rue de la Résistance – CS 80151 Saint Etienne cedex 1

- **L'expédier au plus tard le 14ème jour à partir du jour de la commande**, ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

Je soussigné(e), Nom/Prénom du client .....déclare annuler la commande ci-après :

Date de la commande : .....

Adresse du client : .....

Date : .....

Signature