



## **Préambule :**

Le bénéficiaire a sollicité le CCAS pour la mise en place du service de téléassistance.

Le présent contrat fixe les conditions générales de réalisation de cette prestation de service, dans une approche du droit de l'utilisateur à disposer des informations nécessaires, pour s'engager en toute connaissance de cause.

### **1. Nature de la prestation**

La téléassistance est un service mis en place par le CCAS de Villeneuve-la-Garenne pour des personnes âgées de 65 ans et plus ou en situation de handicap, avec pour objectif de favoriser le maintien à domicile et de préserver leur autonomie.

Pour cela, le bénéficiaire possède un déclencheur (bracelet, collier,..) remis par le prestataire pour le déclenchement de l'alarme en cas de besoin (chute ou malaise, besoin de parler...).

Le service de téléassistance est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Le CCAS est joignable (du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h15 à 17h).

#### L'assistance en urgence

En cas de besoin (chute, malaise,...), le bénéficiaire entre en contact avec la centrale d'écoute, en appuyant sur son déclencheur.

En fonction de l'évaluation de la situation, le téléassistant prévient au moins un des parrains et peut alerter les secours, en cas de besoin.

Si le bénéficiaire est hospitalisé en urgence à la suite de cette intervention, le téléassistant informe les proches désignés sur la fiche de renseignements.

Les frais d'intervention des services secours et médicaux éventuels sont à la charge du bénéficiaire.

### **2. Dispositions générales**

- Le bénéficiaire est toute personne physique ayant son domicile à Villeneuve-la-Garenne.
- L'abonnement est défini comme une souscription d'un contrat de téléassistance par une personne physique auprès du CCAS.
- Le transmetteur est un appareil placé au domicile du bénéficiaire et qui permet au bénéficiaire d'entrer en contact avec la centrale d'écoute.
- Le déclencheur est un appareil permettant de contacter la centrale d'écoute par l'intermédiaire d'un signal envoyé à distance au transmetteur sous forme notamment de médaillon ou de bracelet.

### **3. Abonnement**

Le présent abonnement entre en vigueur à la date du raccordement du transmetteur au service d'écoute. Ce raccordement est confirmé par l'appel test à la centrale d'assistance.

Cet abonnement est pris pour une durée d'un an, reconductible par tacite reconduction, avec une durée minimale de 3 mois.

### **4. Installation**

Le transmetteur doit être branché au réseau électrique du domicile.

A réception du dossier de souscription, un technicien prend rendez-vous avec le bénéficiaire pour :

- Installer le transmetteur ;
- Remettre le déclencheur ;
- Expliquer le fonctionnement du système.

La date d'installation est prévue, le .....

## **5. Engagements du bénéficiaire**

Le bénéficiaire de téléassistance s'engage à :

- Transmettre, chaque année, l'ensemble des données relatives à sa situation financière (avis d'imposition sur les revenus N-1 pour l'année N) afin de se voir appliquer le tarif correspondant à sa situation ;
- Informer le CCAS :
  - o de toute modification intervenant dans son dossier, en particulier les modifications d'adresse, de médecin traitant, des noms et numéros de téléphone des parrains, de son numéro de téléphone, du code d'accès à son logement ;
  - o de tout départ prolongé de son domicile (vacances, cure médicale, maison de retraite, etc.) ;
  - o de toute coupure volontaire de l'alimentation électrique générale du domicile ;
- Remettre au CCAS le matériel en bon état, dans un délai de 15 jours, en cas de résiliation.

## **6. Responsabilités du CCAS**

Le CCAS ne peut :

- en aucun cas se substituer aux services de secours et à leurs décisions ;
- voir sa responsabilité mise en jeu si l'interruption de la prestation ou son dysfonctionnement est dû à :
  - o une erreur de manipulation du bénéficiaire ou à son débranchement volontaire ou fortuit du réseau,
  - o un usage du transmetteur ou de son émetteur non conforme,
  - o toute dégradation ou dysfonctionnement du matériel non signalé,
  - o une occupation de la ligne (téléphone mal raccroché, appel en cours sur un autre poste de la même ligne),
  - o des informations erronées ou falsifiées ou non mises à jour concernant le bénéficiaire ou la personne dépositaire de ses clés,
  - o tout arrêt de travail des services indispensables à la réalisation des prestations d'assistance prévues dans le présent contrat ou encore un de ses parrains,
  - o des dysfonctionnements ou à une coupure du réseau électrique ou téléphonique auquel l'installation est raccordée.

## **6. Tarifs**

- Les tarifs de téléassistance sont fixés, chaque année, par une délibération du conseil d'administration du CCAS.
- Les tarifs applicables sont annexés au présent contrat (Annexe 1).
- Les tarifs sont révisés annuellement avec une application au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année.
- En cas de changement de tarifs, le bénéficiaire est averti par courrier, 1 mois avant l'entrée en vigueur du nouveau tarif.
- En cas de non transmission dans les délais impartis de la totalité de l'avis d'imposition, le CCAS applique le tarif pour personne imposable, selon le type de téléassistance choisie.

## **7. Facturation**

La téléassistance est payable trimestriellement, à réception de la facture.

La facturation commence le mois de l'installation du matériel. Le mois commencé est le mois dû.

## **8. Résiliation**

- A la demande du bénéficiaire

Le bénéficiaire peut résilier à tout moment son abonnement sous réserve de respecter la durée minimale de 3 mois (Article 3).

- A la demande du CCAS

Le CCAS a la faculté de résilier le présent contrat dans un délai d'un mois après mise en demeure par lettre recommandée si l'utilisateur ne remplit pas les obligations qui lui incombent en vertu du présent contrat et notamment en cas de non-paiement.

## **9. Restitution du matériel :**

En cas de résiliation, le bénéficiaire ou ces ayants droits s'engage à restituer au CCAS le matériel (transmetteur et émetteur,...) en bon état d'aspect et de fonctionnement dans un délai de 15 jours, après réception de la demande de résiliation.

Faute de réception de la totalité du matériel, le bénéficiaire sera facturé des sommes prévues à l'annexe 1.

## **10. Rétractation**

Dans le cadre de la signature des contrats au domicile du bénéficiaire, les règles relatives au démarchage à domicile (articles L121-23 à L121-26 du code de la consommation) s'appliquent au présent contrat.

Le bénéficiaire dispose alors d'un délai de réflexion de 14 jours au cours duquel la prestation ne peut débuter sauf en cas d'urgence ou demande expresse du bénéficiaire.

Dans ce délai de 7 jours à compter de la signature de ce présent contrat, le bénéficiaire a la possibilité de se rétracter en retournant le bordereau de rétractation ci-joint (Annexe 2).

## **11. Réclamation – litiges**

En cas de litige, les parties s'engagent à essayer de trouver une solution à l'amiable.  
Le bénéficiaire ou son représentant légal peut faire appel, en vue de faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'il choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département et le président du Conseil Départemental.

La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle du service.

A défaut d'un accord entre les parties, le litige est soumis à la compétence du tribunal du lieu de résidence du défendeur.

Fait en deux exemplaires originaux à Villeneuve-la-Garenne, le .....

Signatures, précédées de la mention « lu et approuvé » :

Le (s) bénéficiaire (s) Ou son représentant legal	Le CCAS (Signature et cachet).....

**Collecte et traitement de vos données**

*Les informations personnelles collectées dans le cadre de ce contrat sont enregistrées informatiquement.*

*Ces données sont utilisées dans un cadre de création et de traitement du dossier « bénéficiaire », de suivi de la prestation, de réalisation de statistiques ainsi que d'autres traitements, en lien avec la prestation.*

*Ne faisant l'objet d'aucun transfert hors de l'Union Européenne, et en fonction des nécessités de fonctionnement de cette prestation, ces informations sont transmises :*

- *au prestataire qui gère la centrale d'écoute afin de mettre en place le dispositif de veille sociale et de pouvoir contacter les proches indiqués sur la fiche de renseignements, en cas de problème,*
- *aux services de secours ou médicaux, en cas d'intervention de leur part afin de leur donner les informations nécessaires à une prise en charge rapide ;*
- *aux services intervenant dans la facturation et la gestion des impayés (le prestataire de la centrale d'écoute, le service Finances de la ville et le Trésor public).*

*La durée de conservation de ces informations est de 10 ans, à compter de la fin de la prestation.*

*Le bénéficiaire de ce contrat peut exercer son droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement des données le concernant ou de limitation de leur traitement, par les articles 24 et 34 de la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 en adressant par écrit sa demande au Président du CCAS de Villeneuve-la-Garenne (Courriel ou lettre recommandée avec accusé de réception).*

*Pour toute information, vous pouvez consulter le site internet de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés : <https://www.cnil.fr/>*