

# POUR VIVRE EN TOUTE SÉRÉNITÉ !



## DOSSIER DE SOUSCRIPTION

# Contrat de Téléassistance : Dispositions Particulières

EXEMPLAIRE OCEALIS

Entre l'Opérateur, la société **OCEALIS**, distributeur exclusif de la marque d'Europ Assistance | La Téléassistance, S.A.S au capital de 414 350 €, 11-17 avenue François Mitterrand – 93210 SAINT-DENIS, RCS Bobigny 451 833 735, ci-après désignée OCEALIS, et le « Souscripteur », est conclu le contrat par lequel le produit désigné ci-dessous est loué selon les Dispositions Particulières et les Conditions Générales figurant au recto et au verso dudit contrat.

## Souscripteur/Bénéficiaire du contrat Bénéficiaire (si différent du Souscripteur)

Civilité :  Mme  M.

Nom, Prénom : .....

(Nom de jeune fille) : .....

Date de naissance : ..... / ..... / ..... (Age : .....)

Situation famille :

Célibataire  Marié(e)  Veuf(ve)  Divorcé(e)

Adresse : .....

Code Postal : ..... Ville : .....

Tél. fixe : ..... Tél. portable : .....

Mail : ..... @ .....

Civilité :  Mme  M.

Nom, Prénom : .....

(Nom de jeune fille) : .....

Date de naissance : ..... / ..... / ..... (Age : .....)

Situation famille :

Célibataire  Marié(e)  Veuf (ve)  Divorcé(e)

Adresse : .....

Bâtiment : ..... Étage : ..... Escalier : .....

Porte n° : ..... Face  Gauche  Droite  Code entrée : .....

Autres précisions concernant l'adresse : .....

Code Postal : ..... Ville : .....

Tél. fixe : ..... Tél. Portable : .....

Mail : ..... @ .....

Le cas échéant, contrat souscrit en présence de Mme  M.  Nom : ..... Prénom : ..... Date de naissance : ...../...../.....

En qualité de : ..... qui atteste avoir assisté à l'entretien au cours duquel ce contrat a été expliqué et accepté par le souscripteur/bénéficiaire.

**Les caractéristiques techniques des biens et services proposés figurent dans les Conditions générales remises au Souscripteur/Bénéficiaire, qui reconnaît en avoir reçu un exemplaire.**

DURÉE	DÉSIGNATION	OPTIONS BÉNÉFICIAIRE 1	OPTIONS BÉNÉFICIAIRE 2**	TARIFS
12 mois	<p>Service de <b>TÉLÉASSISTANCE À DOMICILE</b></p>  <p><input type="checkbox"/> DOMVEIL® URGENCE</p>  <p><input checked="" type="checkbox"/> DOMVEIL® CONFORT</p> <p><input type="checkbox"/> DOMVEIL® INTÉGRAL</p> <p><input type="checkbox"/> DOMVEIL® LIBERTÉ</p>	<p> Médaille (inclus)</p> <p>OU</p> <p><b>Détecteur de chute lourde*</b> : (+4€ TTC par mois)</p> <p> Noir bracelet <input type="checkbox"/></p> <p> Bleu bracelet <input type="checkbox"/></p> <p> Noir pendentif <input type="checkbox"/></p> <p><small>*Le détecteur de chute n'est pas disponible avec le DOMVEIL® URGENCE</small></p> <p><b>Détecteur de fumée :</b> (+ 4€ TTC par mois) <input type="checkbox"/></p>	<p><b>Médaille :</b> (+ 6€ TTC par mois) <input type="checkbox"/></p> <p>OU</p> <p><b>Détecteur de chute lourde* :</b> (+ 10€ TTC par mois)</p> <p> Noir bracelet <input type="checkbox"/></p> <p> Bleu bracelet <input type="checkbox"/></p> <p> Noir pendentif <input type="checkbox"/></p> <p><small>**L'option du bénéficiaire 2 devra être identique au bénéficiaire 1 : - soit deux médaillons, - soit deux détecteurs de chute.</small></p>	<p><b>Abonnement mensuel TTC</b></p> <p><b>29.90 € TTC</b></p> <p><b>Frais de mise en service</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>40 € TTC</b></p>

### Modalités de règlement

Par prélèvement mensuel automatique de ..... € TTC, terme à échoir (frais de mise en service de 60 € TTC en sus lors du premier prélèvement le cas échéant)

Par chèque à l'ordre d'Océalis d'un montant total annuel incluant options et mise en service : ..... € TTC

Par chèque à l'ordre d'Océalis (frais de mise en service en sus lors du premier prélèvement le cas échéant) : ..... € TTC pour le premier mois puis ..... € TTC pour les mensualités suivantes

**Délai de livraison** (minimum de 17 jours intégrant le délai de rétractation de 14 jours et 3 jours de délai d'acheminement)



# Renseignements complémentaires

## 1. DANS LE CAS D'UN CONTRAT COUPLE

Nom et prénom du 2<sup>e</sup> bénéficiaire : .....  
Date de naissance : ..... / ..... / ..... (Age : ..... )  
Qualité : .....

## 2. TIERS-PAYEUR (souscripteur) :

Famille  Lien : .....  
Nom : .....  
Institution  Nom : .....  
Type : .....

## 3. BÉNÉFICIAIRE

a) **Habitation** : Maison individuelle  Appartement   
En Résidence personnes âgées  Hébergé par la famille   
Autre (préciser) :  .....

b) **Sous tutelle ou curatelle** : OUI  NON   
(si OUI)  Nom : .....

c) **Animaux** : OUI  NON  Si oui, type (chien, chat, etc) : .....

Préciser les coordonnées du parrain pouvant s'en occuper, le cas échéant : .....

## Origine du contrat

Origine du Contrat :  Direct

ou Téléprospecteur Nom : .....

ou Point Conseil Nom : .....

ou Parrainage Nom : .....

ou autre (préciser) Nom : .....

### Le Distributeur

ADM Services et aide à domicile  
[www.services-adm.com](http://www.services-adm.com)

Cachet et nom de l'agent : .....  
Tél : **0652837095**

**Nous vous invitons à lire attentivement les informations suivantes et à confirmer votre accord en signant les présentes Dispositions Particulières :**

- « Je m'engage à obtenir l'autorisation des personnes désignées au contrat pour la transmission et l'enregistrement des données personnelles les concernant et permettant de rendre le service de Téléassistance. »
- « Je (nous) reconnais(sons) avoir pris connaissance et accepter les Dispositions Particulières et Générales de Téléassistance ci-après. »
- « Je (nous) reconnais(sons) être informé(e)(s) que toutes les conversations téléphoniques que je (nous) pourrais (pourrions) échanger avec le plateau de téléassistance peuvent faire l'objet d'un enregistrement à des fins de suivi de la qualité des services et de la formation des personnels, conservé pendant 2 mois, ainsi que dans le cadre de la mise en œuvre du service de téléassistance, conservé pendant les durées légales et réglementaires applicables. »
- « Je (nous) reconnais(sons) être informé(e)(s) de la nécessité d'informer OCEALIS en cas de changement d'abonnement téléphonique. »
- « Je (nous) soussigné(s) autorise (autorisons) OCEALIS à me (nous) faire parvenir les moyens de secours appropriés et en cas de défaillance de mon (notre) comité de parrainage (personnes dépositaires des clés du domicile du (des) Bénéficiaire(s)) et accepte (acceptons) que ceux-ci pénètrent mon (notre) domicile par tout moyen utile pour me (nous) porter assistance sans qu'OCEALIS ne puisse en aucun cas être tenue responsable des éventuels dégâts en résultant (porte, vitres, etc.). Je m'engage (nous nous engageons) par ailleurs à prendre en charge les frais occasionnés ainsi que les éventuels frais ou honoraires réclamés par les services de secours pour me (nous) porter assistance. »
- « Je (nous) reconnais(sons) être informé(e)(s) que l'exécution du service de téléassistance peut nécessiter le traitement de données de santé. »
- « Je (nous) reconnais(sons) être informé(e)(s) de la collecte de mes (nos) données personnelles et de leur traitement par la Société OCEALIS, suite au contrat souscrit. »
- « Je (nous) reconnais(sons) être informé(e)(s) du fait que je (nous) dispose (disposons) d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de mes (nos) données personnelles, ainsi que d'un droit de limitation du traitement ; je (nous) dispose (disposons) en outre d'un droit d'opposition. »
- « Je (nous) reconnais(sons) être informé(e)(s) des modalités de l'exercice de ces droits, à savoir l'envoi d'un courrier, soit par voie électronique à : [correspondantprotectiondesdonnees@ea-lateleassistance.com](mailto:correspondantprotectiondesdonnees@ea-lateleassistance.com) soit par voie postale à l'attention du Correspondant à la protection des données accompagné d'un titre d'identité signé. »
- « Je (nous) reconnais(sons) être informé(e)(s) de la possibilité de déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). »

Toutes les informations recueillies, lors de la souscription à l'un de ces services et lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard. À défaut de réponse aux renseignements demandés, OCEALIS sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire. Ces informations sont uniquement réservées aux services d'OCEALIS en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires et/ou partenaires d'OCEALIS. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition ainsi que de la limitation du traitement et à la portabilité des informations vous concernant en écrivant à OCEALIS – 11-17 avenue François Mitterrand – 93210 SAINT-DENIS.

Je (nous) soussigné(s) reconnais (reconnaissons) avoir pris connaissance des termes des **Dispositions particulières et Conditions générales du présent contrat et les accepter.**

### LE SOUSCRIPTEUR

Je, soussigné le Souscripteur/Bénéficiaire, accepte de recevoir des offres des sociétés du groupe Europ Assistance et leurs partenaires.  
(Date et signature précédées de la mention «**lu et approuvé**»)

### LE/S BÉNÉFICIAIRE/S

(si différent(s) du Souscripteur)  
 Je, soussigné le Bénéficiaire, accepte de recevoir des offres des sociétés du groupe Europ Assistance et leurs partenaires.  
(Date et signature(s) précédées de la mention «**lu et approuvé**»)

**LE DISTRIBUTEUR**  
(représentant l'Opérateur)



Date : ..... / ..... / 20.....

Affranchir  
au tarif  
en vigueur

OCEALIS, Europ Assistance | La Téléassistance  
11-17 avenue François Mitterrand – 93210 SAINT-DENIS

# Conditions Générales

- Le souscripteur dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat. (*article L.221-18 du Code de la Consommation*).
- Le souscripteur peut exercer son droit de rétractation en adressant à la Société OCEALIS, avant l'expiration du délai, le formulaire de rétractation joint au contrat, ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter (*article L.221-21 du Code de la Consommation*).

## Plan de présentation des Conditions Générales

### • Comment utiliser votre matériel au quotidien ?

#### • Prérequis

#### 1. Nature de la prestation et durée

- 1-1 La prestation
- 1-2 La durée du contrat
- 1-3 La résiliation anticipée
- 1-4 Effet de la résiliation

#### 2. Le service d'assistance

- 2-1 Règles à observer en cas d'assistance
- 2-2 Recours à un tiers : les parrains
- 2-3 L'assistance en urgence
- 2-4 L'entretien convivial
- 2-5 Les Télé-services

#### 3. Le matériel

- 3-1 Mise à disposition
- 3-2 Installation

#### 3-3 Utilisation

#### 3-4 Maintenance - Evolution du matériel

#### 3-5 Restitution du matériel

#### 3-6 La téléassistance via DOMVEIL® LIBERTÉ via GPRS

#### 4. Les obligations réciproques

- 4-1 Les obligations de la société OCEALIS
- 4-2 Les responsabilités du Souscripteur et/ou du Bénéficiaire

#### 5. Les conditions financières

#### 6. Transfert – cession

#### 7. Dispositions diverses

- 7-1 Confidentialité
- 7-2 Données personnelles
- 7-3 Enregistrement des conversations

#### 8. Information sur le droit de rétractation

#### 9. Réclamations / médiation

## DEFINITIONS GENERALES ET DESCRIPTIONS DES MATERIELS ET DES OPTIONS

OCEALIS met à disposition du Bénéficiaire un terminal de téléassistance (Transmetteur) ainsi qu'une télécommande de déclenchement d'alarme (Emetteur), et le cas échéant des options complémentaires selon le matériel choisi aux Dispositions particulières.

On entend par Matériel, l'ensemble des éléments mis à votre disposition pour l'exécution du service tels que :

- le Transmetteur,
- l'Emetteur,
- les options complémentaires (Détecteur de chute lourde ou de fumée)..

#### TRANSMETTEUR

Appareil placé à votre domicile qui vous permet d'entrer en contact avec notre plateau de téléassistance. Cet appareil peut être déclenché à distance par l'Emetteur portatif, il permet un dialogue interphonique avec le plateau de téléassistance grâce à un micro et un haut-parleur.

Il doit être impérativement sous tension électrique et connecté au réseau de téléphonie fixe ou mobile.

#### EMETTEUR

Appareil portatif permettant de déclencher un appel au plateau de téléassistance par l'intermédiaire d'un signal radio envoyé à distance au Transmetteur. Il peut se présenter sous la forme :

- d'un médaillon,
- d'un bracelet.

Il est impératif de veiller au bon état et à l'entretien de l'émetteur, ainsi qu'à l'absence de dégradation éventuelle de celui-ci après une chute.

Nous vous remercions de contacter impérativement notre service d'assistance au : **01 70 72 46 54** qui effectuera les tests nécessaires (Coût d'un appel local).

#### FONCTION DETECTEUR DE CHUTE LOURDE (OPTION)

Dispositif équipant l'Emetteur et permettant de détecter automatiquement une chute brutale et suivie d'une immobilisation.

En cas de détection de chute lourde suivie d'une immobilité du porteur, une alarme est générée au plateau de téléassistance.

ATTENTION : Si la chute n'est pas suivie d'une immobilisation d'au moins 20 secondes, l'alerte est annulée. Certains types de chutes (telles que chute molle, chute/descente contrôlée contre un mur ou sur une chaise) ne sont pas détectées. Dans ce cas, le porteur doit déclencher manuellement l'alarme par simple appui sur le bouton de l'Emetteur.

#### DETECTEUR DE FUMÉE (OPTION)

Dispositif permettant de détecter la présence de fumée au domicile. En cas de détection de fumée, il déclenche une alarme sonore localement et génère un signal d'alarme envoyé au plateau de téléassistance.

#### SOUSCRIPTEUR

A la qualité de SOUSCRIPTEUR la personne physique qui souscrit le contrat auprès de l'Opérateur.

#### BÉNÉFICIAIRE

A la qualité de BÉNÉFICIAIRE la ou les personnes physiques utilisatrice(s) des biens et services objets du contrat de téléassistance.

Si vous voulez annuler votre commande, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-dessous.

### Formulaire de rétractation (Articles L. 221-21 et suivants du Code de la Consommation)

#### Conditions :

Compléter et signer ce formulaire ;

L'envoyer par Lettre Recommandée avec Avis de Réception ;

Utiliser l'adresse figurant au dos ;

L'expédier au plus tard le 14<sup>ème</sup> jour calendaire 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, déclare annuler la commande ci-après :

- Nature du bien ou service commandé : .....
- Date de la commande : ..... / ..... / .....
- Nom et prénom du souscripteur : .....
- Adresse du souscripteur : .....

• Signature du souscripteur :

# Conditions Générales (suite)

Le tableau ci-après reprend les différents modèles de matériel proposés.

	Appareil transmetteur	Emetteurs connectables		Configuration d'utilisation
<b>DOMVEIL® URGENCE</b>		 Médaille		Branchement électrique + Box Internet ADSL : Orange/SFR/Bouygues uniquement
<b>DOMVEIL® CONFORT</b>		 Médaille	 Détect+	Branchement électrique + tout type de ligne téléphonique filaire
<b>DOMVEIL® INTÉGRAL</b>		 Médaille	 Détect+	Branchement électrique + tout type de ligne téléphonique filaire
<b>DOMVEIL® LIBERTÉ</b>		 Médaille	 Détect+	Branchement électrique

## Important : conditions de fonctionnement

Une absence de transmission du signal d'alarme est susceptible d'intervenir dans les cas suivants, indépendants de la volonté d'Océalis et ne lui permettant pas de rendre le service de téléassistance :

- Défaillance ou interruption des réseaux de communication, sortie de la zone de couverture, changement d'opérateur, dégroupage.
- Défaillance ou interruption de l'alimentation électrique au domicile du Bénéficiaire.
- Changement d'opérateur téléphonique ou dégroupage de votre ligne téléphonique.

## Comment utiliser votre matériel au quotidien ?

- 1/ Appuyez sur le bouton de votre médaille, de votre bracelet, ou sur le bouton d'urgence de votre transmetteur pendant une seconde si vous souhaitez appeler le plateau de téléassistance.
- 2/ Ne déplacez pas votre transmetteur après sa mise en service par le technicien, la connexion au réseau téléphonique pouvant être perturbée.
- 3/ Ne débranchez ni la prise téléphonique ni la prise d'alimentation électrique de votre transmetteur.
- 4/ Outre les tests hebdomadaires automatiques, n'hésitez pas à tester tous les mois votre médaille/bracelet (disposant ou non de l'option de détection de chute lourde) et votre transmetteur, en déclenchant un appel d'urgence.

## Avertissement

- Le voyant rouge clignote: votre transmetteur est en dérangement technique. N'hésitez pas à nous contacter au numéro d'assistance technique ci-dessous.
- Le voyant vert ou blanc clignote: vérifiez que votre transmetteur n'a pas été débranché accidentellement de sa prise électrique.
- Si vous modifiez votre abonnement téléphonique (changement d'opérateur, abonnement Internet, etc.), merci de nous en informer immédiatement ; votre transmetteur risque de ne plus pouvoir envoyer des appels d'urgence.
- Si vous vous absentez quelques jours, il est important de prévenir le plateau de téléassistance (en appuyant sur votre bouton d'appel d'urgence) qui validera avec vous la procédure à suivre.

**ASSISTANCE TECHNIQUE : En cas de dysfonctionnement, vous pouvez contacter notre service d'assistance au : 01 70 72 46 54**

(Coût d'un appel national depuis un poste fixe). Vous trouverez une notice détaillée jointe à chaque appareil.

## PREREQUIS

Le Bénéficiaire doit résider en France Métropolitaine.

Le Bénéficiaire doit disposer à son domicile d'une alimentation électrique (220 Volts) et d'une ligne téléphonique fixe non restreinte (dégroupée ou non) pour garantir le fonctionnement du système. L'abonnement téléphonique ne doit faire l'objet d'aucune restriction d'appel. L'utilisation du mobile doit être sous une zone de couverture permettant l'émission et la réception des appels.

Le Bénéficiaire doit disposer d'au moins un parrain dépositaire des clés pouvant et acceptant d'intervenir au domicile de ce premier dans un délai de 30 minutes, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. La liste des contacts et/ou dépositaires des clés ainsi que leur numéro de téléphone sont indiqués par le Souscripteur et le Bénéficiaire dans le contrat complété puis mis à jour par leurs soins.

## 1. Nature de la prestation et durée

### 1-1 La prestation

La Société OCEALIS met à disposition du Bénéficiaire résidant sur le territoire métropolitain français, un transmetteur spécifique. Ce transmetteur installé au domicile du Bénéficiaire, permet d'émettre un appel par l'intermédiaire d'un réseau téléphonique (mobile ou fixe, dégroupé ou non) puis de dialoguer avec le plateau de téléassistance.

Le plateau de téléassistance agréé (ci-après le plateau de téléassistance) reçoit les appels et identifie leur origine. Le service de téléassistance est assuré en langue française par le plateau de téléassistance, agissant de la manière suivante :

Le plateau de téléassistance identifie la nature de l'appel au cours du dialogue avec le Bénéficiaire. Une absence de dialogue sera assimilée à une urgence.

Selon les échanges avec le Bénéficiaire, le plateau de téléassistance peut décider de solliciter un ou plusieurs intervenants définis ci-après : les parrains déclarés par le Bénéficiaire lors de la souscription, et si nécessaire les secours d'urgence (pompiers ou SAMU, qui sont seuls décisionnaires de leur intervention).

Le plateau de téléassistance se tient informée de l'arrivée des intervenants sollicités, et les relance si besoin.

En cas de déroulement de l'intervention justifiant le transport du Bénéficiaire vers un centre médicalisé de secours, le plateau de téléassistance en informe un des parrains.

### 1-2 La durée de la prestation

Le contrat est effectif à compter de la date de signature du procès-verbal de livraison de l'équipement permettant l'accès au service et sous réserve du règlement des sommes dues à cette date. La durée du contrat est fixée à 12 mois. A son terme, il se renouvelle par tacite reconduction pour des périodes d'une même durée, sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins deux mois avant l'expiration de chaque terme.

### 1-3 La résiliation anticipée

#### • A l'initiative de la Société OCEALIS.

- Le présent contrat pourra être résilié de plein droit dans un délai de 30 jours :
  - après mise en demeure restée infructueuse en cas d'absence de paiement par le Souscripteur d'une échéance à la date d'exigibilité et/ou des frais consécutifs aux interventions des secours d'urgence,
  - en cas de défaillance réitérée des parrains nécessitant l'intervention des secours d'urgence pour des demandes ne relevant pas de l'urgence et/ou conduisant au refus des secours d'urgence d'intervenir.
  - lorsque l'Opérateur n'est plus en mesure de rendre le service prévu au contrat du fait d'un manquement contractuel du Bénéficiaire ou du Souscripteur et/ou de l'évolution de l'état de santé du Souscripteur/Bénéficiaire. Les interventions injustifiées et répétées des Services de secours démontrant l'inadaptation du service de téléassistance à la situation du Bénéficiaire.
  - Dans un délai de 3 mois lorsque l'Opérateur cesse la commercialisation du matériel objet du contrat, et après information du Souscripteur par lettre recommandée avec accusé de réception.
- Le Souscripteur sera alors tenu de restituer le matériel à la Société OCEALIS (voir l'article 3-5) et de lui verser une somme égale au montant des échéances impayées au jour de la résiliation (sans préjudice de tous dommages et intérêts).

#### • A l'initiative du Souscripteur

- Le contrat pourra être résilié avant terme sans contrepartie financière et sans préavis :
- en cas de décès du Bénéficiaire ou de force majeure à compter de la première présentation auprès d'OCEALIS de la lettre recommandée avec accusé de réception incluant un certificat de décès et/ou justifiant de la force majeure.

- en cas d'hospitalisation ou d'entrée en maison de retraite, à compter de la première présentation auprès d'OCEALIS de la lettre recommandée avec accusé de réception incluant un justificatif. Le remboursement des sommes versées d'avance sera effectué au prorata temporis dans un délai de quinze jours ouvrés suivant la demande de résiliation.

Le Bénéficiaire ou le Souscripteur pourra également résilier le présent contrat avant terme pour motifs personnels en respectant un préavis de deux mois courant à compter de la première présentation auprès d'OCEALIS de la lettre recommandée avec accusé de réception précisant le motif de résiliation.

### 1-4 Effet de la résiliation

Dans un délai maximum de 15 jours ouvrés suivant la date de prise d'effet de la résiliation, le matériel devra être restitué à Océalis par tous moyens à l'adresse suivante : Océalis, 9 ZAC Parc de la Méditerranée - 34470 PEROLS.

## 2. Le service d'assistance

### 2-1 Règles à observer en cas d'assistance

Pour permettre au plateau de téléassistance de faire intervenir les services d'urgence, il est impératif de :

- déclencher une alarme via le matériel de Téléassistance,
  - se conformer aux solutions préconisées par le plateau de téléassistance
- En cas de panne, les prestations d'assistance décrites à l'article 1-1 sont accessibles par téléphone en composant le **01 41 85 83 17**.

### 2-2 Recours à un tiers : les parrains

Le Bénéficiaire doit inscrire sur la Fiche de renseignements, les coordonnées des personnes auxquelles il a confié les clés de son domicile afin de permettre l'exécution du service de téléassistance suscrit. Ces personnes, les Parrains, doivent être en mesure de se rendre au domicile du Bénéficiaire dans un délai de 30 minutes, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Ils seront sollicités en cas de déclenchement du service de téléassistance pour procéder à l'ouverture des portes du domicile du Bénéficiaire afin de lui porter assistance et de faciliter, le cas échéant, l'intervention des secours. Cette fonction supposant une totale disponibilité des Parrains, le Bénéficiaire s'engage à recueillir préalablement leur accord et assume seul la responsabilité de son choix et des conséquences pouvant en découler. En cas de modification ou d'indisponibilité temporaire du ou des parrains le Bénéficiaire devra en informer OCEALIS.

### 2-3 L'assistance en urgence

A la réception d'un appel du Bénéficiaire par le plateau de téléassistance et si l'état du Bénéficiaire le permet, le plateau de téléassistance analysera avec lui la situation et jugera de la nature des secours à organiser et les alertera. Le plateau de téléassistance contactera, le cas échéant, les parrains afin que l'un d'entre eux se rende au domicile du Bénéficiaire. Le Bénéficiaire est informé que si la porte de son domicile ne peut pas être ouverte par un de ses parrains, il accepte, dans le cadre des présentes Conditions Générales, que les secours envoyés à son domicile par le plateau de téléassistance (SAMU, pompiers, etc.) pénètrent à son domicile par tous les moyens utiles pour lui porter assistance.

Si l'état ou la situation du Bénéficiaire ne permet pas un dialogue avec le plateau de téléassistance, celui-ci déclenche l'intervention des secours d'urgence et contacte parallèlement un ou des parrains afin de l'en ou les en informer.

En cas d'hospitalisation en urgence du Bénéficiaire, OCEALIS informe, dès que possible, un ou des parrains désignés sur la Fiche de Renseignements. Les frais d'intervention des secours (honoraires de médecins, etc.) et les frais médicaux éventuels sont à la charge du Bénéficiaire. Océalis ne peut en aucun cas se substituer aux services de secours d'urgence, qui restent seuls

# Conditions Générales (suite)

responsables des conditions et modalités de leurs interventions, ainsi que des éventuels dégâts causés par leurs interventions. Les éventuels frais consécutifs aux interventions des secours d'urgence demeurent à la charge exclusive du Bénéficiaire.

## 2-4 L'entretien convivial

En dehors des cas d'urgence ci-dessus, le Bénéficiaire peut déclencher son émetteur individuel pour entrer en contact avec le plateau de téléassistance et engager un dialogue convivial avec les chargés de téléassistance.

## 2-5 Les Télé-services

Sur déclenchement de leur dispositif de Téléassistance, le Bénéficiaire a accès aux prestations de télé-services, du lundi au samedi de 08h30 à 19h00, hors jours fériés qui consistent en la communication de coordonnées de professionnels, de prestataires de services de proximité ou de maisons de retraite :

- petits travaux et dépannage : plomberie, serrurier, chauffagiste, électricien, vitrier, peintre, jardinier...
- intervenants à domicile et aide à la vie quotidienne : aide-ménagère, infirmière libérale, livraison de repas et/ou courses, aide à domicile...

Le plateau de téléassistance rappelle le Bénéficiaire, lui indique, dans la mesure du possible, les prestataires identifiés et lui propose de les contacter pour son compte afin que l'artisan-prestataire retenu se mette en rapport avec lui. Le Bénéficiaire fait son affaire des relations ultérieures avec ce prestataire, notamment quant aux délais d'intervention de ce dernier et aux modalités financières de cette intervention. Cette prestation est constitutive d'une obligation de moyens pour OCEALIS. Le Bénéficiaire a également accès à un service d'informations téléphoniques : des informations administratives ou sociales à caractère pratique sont disponibles sur appel du Bénéficiaire. Les questions doivent avoir un caractère privé, non professionnel.

## 3. Le matériel

**N.B. : le matériel choisi est précisé aux dispositions particulières.**

### 3-1 Mise à disposition

Ce matériel est mis à disposition du Bénéficiaire dans le cadre de la souscription du contrat de téléassistance. A ce titre, il demeure la propriété insaisissable et inaliénable d'OCEALIS à laquelle il devra être restitué dans les conditions définies ci-après au terme du contrat pour quelque motif que ce soit. A défaut, le coût de ce matériel sera mis à la charge financière du Souscripteur (coût de 150 € TTC).

En cas de détérioration, vol ou perte du matériel, le Bénéficiaire devra en informer OCEALIS immédiatement et au plus tard dans les 72 heures suivant l'événement en contactant OCEALIS. L'opérateur lui indiquera alors la marche à suivre afin d'obtenir un nouveau matériel, dont le coût sera mis à la charge financière du Souscripteur (coût de 150 € TTC). En cas de demande de changement de déclencheurs d'alarmes, OCEALIS se réserve le droit de facturer le Souscripteur au tarif en vigueur après sa notification et acceptation dudit tarif.

### 3-2 Installation

OCEALIS procédera à l'installation et aux tests du matériel au domicile du Bénéficiaire dans le délai fixé aux dispositions particulières qui courra après réception du dossier de souscription complet. Cette installation donnera lieu à un procès-verbal de réception attestant du bon fonctionnement du matériel et du succès des tests réalisés. Ce procès-verbal constitue la date effective de début de contrat et de facturation.

### 3-3 Utilisation

Le Bénéficiaire s'engage à utiliser le matériel conformément à sa destination et aux préconisations de la Société OCEALIS indiquées lors de l'installation. Il s'interdit de transférer l'équipement en tout autre lieu que celui indiqué lors de la souscription au présent contrat en l'absence d'autorisation préalable d'OCEALIS qui décline toute responsabilité découlant du non-respect desdites dispositions, notamment pour le cas où le Bénéficiaire ou un tiers déconnecterait - même temporairement - le matériel. La prestation proposée utilisant nécessairement le réseau téléphonique, le Bénéficiaire devra maintenir durant toute la durée du contrat une ligne téléphonique non restreinte. Si, en cours de contrat, le Bénéficiaire résilie sa ligne téléphonique RTC (Réseau Téléphonique Commuté) au profit d'une ligne téléphonique sur IP (Internet Protocole, offre de "Box" dite de dégroupage), ou qu'il résilie l'accès à la ligne téléphonique, il doit en informer, sans délai, OCEALIS afin que soit mise en place une solution technique à même d'assurer la pérennité des prestations d'OCEALIS grâce à un transmetteur adapté. Le Bénéficiaire déclare accepter dans ce cas le changement de matériel. Cette opération donnera lieu à la mise en place d'un nouveau contrat de location, pour la durée restante à courir, intégrant la prise en charge du boîtier (majoration du loyer selon le matériel compatible).

Afin de s'assurer de la bonne performance du matériel, un test cyclique régulier est pratiqué de manière automatique par le Transmetteur en direction du plateau de téléassistance. Les coûts des communications téléphoniques engendrées par ces tests ne sont pas inclus dans les coûts d'abonnement et pourront être remboursés par OCEALIS, sur simple demande du Souscripteur.

### 3-4 Maintenance - Evolution du matériel

En cas de panne avérée du matériel ou de dysfonctionnement dûment constaté par OCEALIS, cette dernière procédera soit à la réparation (sur place ou à distance) en échange standard de l'équipement dans les conditions visées à l'article 3-2. OCEALIS se réserve la faculté de faire évoluer son matériel afin de répondre notamment aux avancées technologiques ou aux exigences légales et/ou réglementaires.

### 3-5 Restitution du matériel

A l'issue du contrat, le Souscripteur ou le Bénéficiaire, ou toute autre personne habilitée à le représenter, devra procéder à la restitution du matériel.

Cette restitution devra être effectuée dans les 15 jours suivants la fin du contrat, par envoi recommandé avec accusé de réception (cachet de la poste faisant foi) à OCEALIS au 9, Parc de la Méditerranée - 34470 PEROLS aux frais du Souscripteur. A défaut, le coût de ce matériel sera mis à la charge financière du Souscripteur (coût de 150 € TTC).

### 3-6 La téléassistance via DOMVEIL® LIBERTÉ via GPRS

Les prestations d'assistance de la gamme, DOMVEIL® LIBERTÉ nécessitent l'utilisation de données de radiotéléphonie, lesquelles ne sont accessibles que sur la zone de couverture du matériel GPRS fourni par l'opérateur de téléphonie.

OCEALIS ne répond en aucun cas de l'impossibilité de fournir sa prestation en raison d'une panne de télécommunication GPRS ou si le Bénéficiaire déplace le matériel dans une zone géographique non couverte par le réseau utilisé, ou dans une zone d'ombre à l'intérieur de la zone géographique couverte (par exemple dans certains bâtiments).

## 4. Les obligations réciproques

### 4-1 Les obligations de la société OCEALIS

#### • Responsabilité d'OCEALIS

La Société OCEALIS s'engage à mettre en œuvre :

- une écoute 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à partir d'une de ses stations
- le traitement de tout appel identifié, à la suite d'une alarme déclenchée par le Bénéficiaire
- le déclenchement d'une intervention en cas de besoin exprimé ou par défaut si aucun dialogue n'a été possible avec le Bénéficiaire, suite au déclenchement d'une alarme.
- le suivi de l'effectivité des interventions déclenchées,
- une surveillance hebdomadaire du matériel par l'intermédiaire d'un test automatique émis par le transmetteur, permettant de vérifier son état de fonctionnement.
- la livraison et la maintenance technique du matériel.

OCEALIS ne peut en aucun cas se substituer aux organismes de secours d'urgence ou au réseau de proximité dont les coordonnées ont été fournies par le Bénéficiaire.

OCEALIS ne pourra être tenue pour responsable des éventuels dégâts causés au cours des interventions des services d'urgence y compris dans les cas où les services de secours décident d'entrer dans les lieux sans recourir aux informations transmises par le plateau de téléassistance. Elle ne saurait également être responsable des managements et retard pris par les services de secours dans l'exécution de leur mission, dès lors qu'ils ont été alertés de la nécessité d'intervenir par le plateau de téléassistance. OCEALIS ne saurait être tenue pour responsable des causes qui lui sont étrangères.

### 4-2 Les responsabilités du Souscripteur et du Bénéficiaire.

Outre les obligations précédemment évoquées, le Bénéficiaire s'engage à transmettre à OCEALIS toutes les informations nécessaires au bon déroulement des interventions.

Il s'engage également à maintenir à jour ces informations.

A ce titre, il s'engage à communiquer à OCEALIS tout changement d'informations communiquées aux Dispositions Particulières de son contrat, ainsi que de tout changement de réseau téléphonique. A défaut, le service ne pourra plus être assuré.

Le Bénéficiaire devra informer sans délai le plateau de téléassistance de toute absence de son domicile d'une durée supérieure à 24 heures et de toute coupure de l'alimentation électrique et/ou téléphonique de son domicile. En sa qualité de gardien responsable du matériel, le Bénéficiaire veillera à sa bonne conservation. Le Bénéficiaire devra répondre de tous les dommages, directs ou indirects résultant de sa faute ou sa négligence et assumera, à ce titre, les indemnités qui pourraient être demandées à OCEALIS, sauf à justifier de l'existence d'un vice tel que défini par les dispositions de l'article 1641 du Code civil et/ou L. 211-2 du Code de la consommation. Il s'engage à utiliser le matériel selon les préconisations précisées dans la notice d'utilisation de l'appareil communiquées dans le cadre du procès-verbal d'installation et à maintenir le matériel sous une alimentation électrique et à maintenir le branchement au réseau téléphonique tel qu'il a

été vérifié au moment de la mise en service.

Il demeurera, dans les mêmes conditions, responsable de toute détérioration, perte, destruction partielle ou totale et devra assumer le coût de remise en état ou de remplacement du matériel, à l'exclusion des cas de force majeure ou de faute avérée d'OCEALIS.

Le Bénéficiaire est tenu d'assurer le matériel en responsabilité civile illimitée, vol, incendie, explosion, défense et recours. Le Bénéficiaire s'engage également à signaler immédiatement tout changement d'opérateur téléphonique.

## 5. Les conditions financières

### 5.1. Les prestations de Téléassistance sont payables annuellement, terme à échoir.

Si toutefois, le Souscripteur souhaite régler par prélèvement automatique, il pourra bénéficier d'un échelonnement du prix à raison de douze termes mensuels à échoir. Pour ce faire, le Souscripteur s'engage à faire parvenir un Relevé d'Identité Bancaire accompagnant l'autorisation de prélèvement ou le mandat SEPA dûment validé figurant sur le Procès-verbal d'installation. Il s'engage à signaler à OCEALIS toute modification de son identité bancaire.

Si le Souscripteur souhaite régler par chèque bancaire, il pourra soit effectuer un paiement annuel global, soit bénéficier d'un échelonnement du prix à raison de douze termes mensuels à échoir et envoyer un chèque tous les mois au service comptabilité (le règlement du 1er mois devra tenir compte des frais de mise en service).

**5.2. En cas de révision ou de suppression** de la prise en charge au cours du contrat par un tiers-payeur identifié par les présentes, le Souscripteur restera tenu au règlement intégral des loyers. Les prestations annexes feront l'objet d'une facturation au tarif en vigueur au moment de leur réalisation, qui sera indiqué au Souscripteur avant facturation et mise en service. L'utilisation d'une prestation vaut acceptation de sa tarification, et fera l'objet d'un prélèvement séparé ou joint à l'échéance suivant l'opération. A titre indicatif, les tarifs des prestations annexes (Changement d'adresse, de domiciliation bancaire) s'élèvent à ce jour à : 12 € TTC.

**5.3. Modification du prix de l'abonnement mensuel** : A l'issue de chaque échéance annuelle du contrat, OCEALIS se réserve la possibilité de réviser le prix de l'abonnement sous réserve d'en informer le Souscripteur par écrit et dans un délai d'au moins 4 mois avant l'échéance du terme afin qu'il puisse, le cas échéant, exercer sa faculté de résiliation dans les conditions prévues à l'article 1-3. Les tarifs sont indiqués toutes taxes comprises conformément au taux de TVA en vigueur au jour de la signature du contrat.

Les coûts de communication découlant des tests cycliques de fonctionnement, ne sont pas inclus dans le prix de l'Abonnement de Télé assistance et pourront être remboursés sur demande formulée auprès d'OCEALIS et présentation d'un justificatif émanant de l'opérateur téléphonique du Bénéficiaire/Souscripteur.»

## 6. Transfert - cession

Compte tenu de la nature même du contrat, le Souscripteur ne peut céder ou transférer les droits résultant pour lui du présent contrat sans le consentement écrit et préalable de l'Opérateur, y compris dans le cadre d'une transmission totale ou partielle de patrimoine. Dans le cas d'une telle cession, le Souscripteur demeurera garant solidaire vis-à-vis de l'Opérateur de l'exécution par le cessionnaire de toutes les obligations prévues aux présentes.

## 7. Dispositions diverses

### 7-1 Confidentialité

OCEALIS s'engage en tant que responsable du traitement à garantir et à faire respecter par ses personnels et prestataires le caractère strictement confidentiel de toute information et/ou de tout document qui lui aura été communiqué par le Bénéficiaire, le Souscripteur et le Parrain.

### 7-2 Données personnelles

OCEALIS respecte la réglementation sur la protection des données personnelles. Les données personnelles recueillies lors de la souscription à l'un de nos services et/ou communiquées lors de la réalisation des prestations concernant le Souscripteur, Bénéficiaire et/ou parrain traitées par OCEALIS sont nécessaires à l'exécution du présent contrat et des engagements que nous prenons à votre égard. A défaut de réponse aux renseignements demandés, OCEALIS sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire. Ces données sont destinées à OCEALIS et ses prestataires qui participent à l'exécution des prestations. OCEALIS en qualité de responsable du traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel ayant pour finalités :

- La gestion des souscriptions et demandes de téléassistance
- L'exécution de la prestation prévue au contrat,
- La gestion du matériel de téléassistance,
- L'organisation des enquêtes de satisfaction auprès des bénéficiaires des services de téléassistance
- L'élaboration des statistiques commerciales et des études actuarielles,
- La gestion des contentieux potentiels et la mise en œuvre des dispositions légales,
- La gestion de l'enregistrement des conversations téléphoniques avec ses salariés ou ceux de ses sous-traitants aux fins de les former, évaluer et d'améliorer la qualité du service.

OCEALIS ne conserve pas les données à caractère personnel au-delà de la durée nécessaire pour atteindre la finalité du traitement, tout en respectant les limites légales et réglementaires applicables.

Conformément à la réglementation sur la protection des données en vigueur, le Bénéficiaire, le Souscripteur et les Parrains disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement ainsi que la limitation du traitement et la portabilité des informations les concernant en écrivant au : Correspondant à la protection des données – OCEALIS – 11-17 avenue François Mitterrand – 93210 SAINT-DENIS ou à [correspondantprotectiondesdonnees@ea-teleassistance.com](mailto:correspondantprotectiondesdonnees@ea-teleassistance.com).

Les personnes concernées disposent en outre d'un droit d'opposition. Le cas échéant, une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés peut être introduite.

### 7-3 Enregistrement des conversations

Le Bénéficiaire est informé que ses communications interphoniques via le transmetteur avec le plateau de téléassistance feront l'objet d'un enregistrement continu au regard de la nature du service de téléassistance.

Le Souscripteur, le Bénéficiaire et les Parrains sont informés que leurs conversations téléphoniques peuvent faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre de la mise en œuvre du service de téléassistance et/ou à des fins de formation et de qualité de service.

Ces enregistrements sont conservés pendant la durée nécessaire pour atteindre la finalité du traitement, dans le respect des limites légales et réglementaires applicables.

Le Souscripteur, le Bénéficiaire et les Parrains bénéficient d'un droit d'opposition à ces enregistrements lors dudit appel ainsi que d'un droit d'accès à ceux-ci et de rectification.

## 8. Information sur le droit de rétractation

Si vous souhaitez renoncer à votre souscription, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-dessous.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre recommandée envoyée par la Poste). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation prévu ci-dessous mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation. Le droit de rétractation s'exerce dans un délai de 14 jours suivant la souscription du contrat.

Effets de la rétractation : Dans l'hypothèse où vous nous auriez adressé un paiement, en cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat.

## 9. Réclamations / Médiation / Bloctel

En cas de réclamation ou de litige, vous pouvez adresser votre demande à l'adresse suivante : OCEALIS SERVICE CLIENTS - 11-17 avenue François Mitterrand – 93210 SAINT-DENIS.

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par le service en charge du traitement de la réclamation, vous pouvez solliciter l'avis du médiateur dont les coordonnées sont : Médiation de la consommation A.M.E. - 11, place Dauphine - 75001 PARIS - [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) et ce sans préjudice des autres voies d'actions légales.

Vos coordonnées ne sont collectées que dans le but de vous recontacter conformément à votre demande. Conformément aux dispositions légales applicables, vous pouvez vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## Information sur les avantages fiscaux disponibles dans le cadre de nos services de Téléassistance

Les montants versés à notre société pour les services de téléassistance dont vous bénéficiez ouvrent droit à un avantage fiscal (dans le cadre d'un abonnement de téléassistance mobile : s'entend hors coût du forfait mobile). A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017, et selon la Loi de finance en vigueur<sup>(1)</sup>, cette aide prend la forme d'un crédit d'impôt égal à 50% des dépenses supportées en paiement de prestations réalisées par les organismes agréés en matière de service à la personne, dans la limite de 12 000 € par an.

Ce crédit d'impôt est valable que vous soyez imposable ou non imposable, et que vous ayez ou non exercé une activité professionnelle au cours de l'année du paiement des dépenses. Ce crédit d'impôt, s'il excède l'impôt dû en partie ou en totalité, donne lieu à un remboursement par le Trésor Public :

- Soit vous payez un impôt : le crédit d'impôt sera déduit de votre montant d'impôt à payer.

Si le crédit d'impôt est supérieur au montant de l'impôt, le surplus donnera lieu à un remboursement par les services des impôts.

- Soit vous ne payez pas d'impôt : la totalité du crédit d'impôt vous sera versé par les services des impôts.

Consultez le site officiel de l'administration française pour connaître les différences entre déduction, réduction et crédit d'impôt sur le revenu :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F823>

Nous attirons votre attention sur le fait que ces services doivent concerner la résidence personnelle du contribuable. Si les services ont été rendus au domicile d'un ascendant, vous ne pourrez bénéficier de l'avantage fiscal que dans le cas particulier où cet ascendant remplit les conditions d'octroi de l'allocation personnalisée d'autonomie.

(1) Art. 199 sexdecies du code général des impôts, modifié par la LOI n°2016-1917 du 29 décembre 2016 – art.82.



## Existe-t-il des aides ou des subventions pour les services de Téléassistance ?

Il existe plusieurs aides, tant au niveau national que régional. Vous devez vous renseigner au niveau local.

La principale aide nationale est l'APA : l'Allocation Personnalisée d'Autonomie.

**L'APA est une aide financière personnalisée**, financée par l'État et les Caisses de Sécurité Sociale et destinée aux personnes âgées ou dépendantes. Son montant dépend de votre degré d'autonomie et de vos ressources. Pour en bénéficier, vous devez avoir au moins 60 ans et avoir des difficultés à accomplir les gestes ordinaires du quotidien. Selon votre situation, l'APA pourra prendre en charge, partiellement ou totalement, les coûts du service de Téléassistance.

Au niveau régional et local, sont disponibles sous certaines conditions les aides de :

- l'UDAF
- la CRAM
- la CARSAT

Une prise en charge partielle par chèque emploi service universel (CESU) est possible.

La **Téléassistance** s'adresse à  
toutes les personnes seules ou en couple, isolées ou fragiles  
désirant rester à leur domicile tout en s'assurant  
qu'en cas de chute, malaise ou tout autre accident,  
un proche ou un professionnel de la santé  
pourra intervenir rapidement et efficacement.

Confiez-nous votre tranquillité  
**24 heures sur 24, 7 jours sur 7 !**

## POUR TOUTE INFORMATION :



### PAR TÉLÉPHONE

Appelez-nous au : **0806 23 10 10**

PRIX D'UN APPEL LOCAL



### SUR NOTRE SITE INTERNET

[www.ea-lateleassistance.com](http://www.ea-lateleassistance.com)



La **TÉLÉassistance**

\* Vous vivez, nous veillons

OCEALIS le distributeur exclusif  
d'Europ Assistance La Téléassistance

11-17 avenue François Mitterrand - CS 30022 - 93210 SAINT-DENIS cedex  
Déclaration Services à la Personne n° SAP 451833735  
SAS au capital de 414 350 € – RCS BOBIGNY 451 833 735

**Votre conseiller Téléassistance**

