

# TÉLÉASSISTANCE

DÉPARTEMENT

64



**Un service disponible**

**24 h/24 et 7 j/7**

avec



pour



PLUS PROCHE,  
PLUS SOLIDAIRE

[www.le64.fr](http://www.le64.fr)  

\* Vous vivez, nous veillons

## Comment remplir votre dossier de souscription ?

### DOCUMENTS À COMPLÉTER ET À NOUS RENVOYER :

- **Dispositions Particulières** : il s'agit de votre contrat. Après l'avoir complété et signé, retournez le 1<sup>er</sup> volet (feuillet réservé à EUROP TÉLÉASSISTANCE) sans oublier d'indiquer votre mode de règlement :
  - **par prélèvement automatique** : joignez le mandat de prélèvement SEPA, accompagné de votre Relevé d'Identité Bancaire (R.I.B.),
  - OU
  - **par chèque** : joignez votre chèque du montant total annuel à l'ordre d'Europ Téléassistance.

**Envoyez l'ensemble à l'aide de l'enveloppe ci-jointe à :**  
**Téléassistance64**  
**1 boulevard de la Paix**  
**64000 PAU**

### DOCUMENTS À CONSERVER :

- **Dispositions Particulières** : conservez le 2<sup>e</sup> volet de votre contrat, associé aux Dispositions Générales.
- **Dispositions Générales** : lisez-les et conservez-les ; elles décrivent vos services de Téléassistance et font partie de votre contrat.
- **Avis de mise en service** : ce document vous sera remis par le technicien le jour de l'installation ; vous devrez le signer et conserver votre exemplaire.

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

Le Code Général des Impôts institue une aide qui prend la forme d'un crédit d'impôt, égal à 50% des sommes versées pour des prestations réalisées par des organismes agréés en matière de service à la personne.

A ce titre, les montants versés à EUROP TÉLÉASSISTANCE en 2017 pour les services de **Téléassistance64**, dont vous bénéficiez, vous ouvrent droit à cet avantage fiscal (au retard de la Loi de Finances en vigueur).

Tous les contribuables peuvent en bénéficier, qu'ils soient imposables ou non à l'impôt sur le revenu. Ce crédit d'impôt est égal à 50 M des sommes versées pour des prestations réalisées par des organismes agréés en matière de services à la personne, comme EUROP TÉLÉASSISTANCE,

Ainsi, soit :

**1) 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.

**2) Vous ne payez pas d'impôt : la totalité du crédit d'impôt vous sera versé par les services des impôts.**

Pour bénéficier de ce crédit d'impôt, il n'est pas nécessaire d'être imposable. Il vous suffira, lors de votre déclaration sur le revenu 2017 (qui sera à faire en 2018) de remplir la ligne 7DF de votre déclaration fiscale, et d'y indiquer le montant versé à la Téléassistance lors de l'année 2017. Pour vous aider à compléter votre déclaration fiscale, nous vous ferons parvenir une attestation fiscale stipulant le montant versé en 2017 pour vos services de Téléassistance.

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

**Pour information, les explications fournies sur le site des impôts concernant le crédit d'impôt :**

### QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ENTRE UNE RÉDUCTION D'IMPÔT ET UN CRÉDIT D'IMPÔT ?

La réduction d'impôt vient en déduction de l'impôt calculé selon le barème progressif. Dans le cas où le montant de la réduction d'impôt est supérieur au montant de l'impôt, il ne peut y avoir de remboursement : votre impôt est donc ramené à 0 €.

Le crédit d'impôt est également déduit de l'impôt calculé. Contrairement à la réduction d'impôt, si le crédit d'impôt est supérieur au montant de l'impôt, le surplus (ou la totalité si vous n'êtes pas imposable) donne lieu à remboursement par la Direction Générale des Finances Publiques.

# Dispositions Générales **Téléassistance**

## 1 GÉNÉRALITÉS

Les présentes Dispositions Générales de **Téléassistance64**, service départemental de Téléassistance des Pyrénées-Atlantiques, déterminent les prestations qui seront fournies par **EUROP TÉLÉASSISTANCE** au(x) bénéficiaire(s) défini(s) ci-dessous dans le cadre d'un contrat souscrit auprès d'**EUROP TÉLÉASSISTANCE**, conformément à la délégation de service public conclu entre **EUROP TÉLÉASSISTANCE** et le Conseil Départemental des Pyrénées-Atlantiques.

Le dispositif de **Téléassistance64**, mis en place par le département des Pyrénées-Atlantiques, est au profit des personnes âgées d'au moins 60 ans ou adultes en situation de handicap ayant leur domicile sur le territoire départemental.

### A. L'ENSEMBLE DU CONTRAT

#### 1. SOUSCRIPTEUR

Dans les présentes Dispositions Générales, on désigne par le terme « Souscripteur », toute personne physique ayant signé avec **EUROP TÉLÉASSISTANCE** un contrat de **Téléassistance64**.

**ATTENTION** : En cas de souscription pour un tiers, le Souscripteur ne sera pas éligible aux avantages fiscaux prévus dans le cadre des Services à la personne, ceux-ci étant dans ce cas souscrits au bénéfice de tiers sauf cas particuliers. Pour les connaître, nous vous invitons à consulter la Loi de finances française en vigueur.

#### 2. ABONNEMENT

Par « Abonnement », on entend la souscription par une personne physique (répondant à la définition du Souscripteur) auprès d'**EUROP TÉLÉASSISTANCE** qui assure les prestations décrites ci-dessous. Cet Abonnement peut être souscrit par le Souscripteur pour son propre compte et/ou pour le compte de personnes physiques bénéficiaires, telles que définies ci-après.

#### 3. BÉNÉFICIAIRE(S)

Dans les présentes Dispositions Générales, le(s) Bénéficiaire(s) est (sont) désigné(s) par le terme « vous ».

Sont considérés comme Bénéficiaires, le Souscripteur et/ou son conjoint, concubin notoire ou pacsé dans le cadre d'un couple vivant sous le même toit et concerne uniquement la (les) personne(s) physique(s) mentionnée(s) aux Dispositions Particulières.

Le(s) Bénéficiaire(s) doit (doivent) obligatoirement être domicilié(s) dans le département des Pyrénées-Atlantiques.

#### 4. NOUS

Au sein des présentes Dispositions Générales, par le terme « nous », on entend la société **EUROP TÉLÉASSISTANCE SAS**, Société Anonyme au capital de 100 000 €, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 453 798 647, dont le siège social est sis : **Téléassistance64** 1 boulevard de la Paix - 64000 PAU.

#### 5. DOMICILE

Est considéré comme Domicile le lieu principal et habituel d'habitation du Bénéficiaire figurant comme Domicile sur son avis d'imposition sur le revenu ou tout autre justificatif de domicile. Il est situé sur le territoire du département des Pyrénées-Atlantiques et son adresse figure aux Dispositions Particulières du contrat.

#### 6. MATÉRIEL

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

- le Transmetteur,
- l'Émetteur,
- les périphériques optionnels.

## 7. TRANSMETTEUR

- soit d'un médaillon,
- soit d'un bracelet,
- soit d'un déclencheur spécifique aux personnes handicapées,
- soit d'un détecteur de chute (prestation optionnelle),

## 8. ÉMETTEUR (MÉDAILLON OU BRACELET)

Dispositif permettant de déclencher un appel à la Centrale d'écoute par l'intermédiaire d'un signal radio envoyé à distance au Transmetteur. Il peut se présenter sous la forme :

Dispositif permettant de détecter automatiquement une chute brutale. En cas de détection de chute lourde sans relevage du bénéficiaire, une alarme est générée à la Centrale d'écoute. Celle-ci peut aussi se déclencher par simple appui sur la touche.

**ATTENTION :** Il se peut que certaines chutes (telles que chute molle, chute/descente contrôlée contre un mur ou sur une chaise) ne soient pas détectées. Dans ce cas, le porteur doit déclencher manuellement l'alarme par simple appui sur le bouton du bracelet ou du médaillon.

## 9. DÉTECTEUR DE CHUTE (Option)

Appareil placé à votre domicile qui vous permet d'entrer en contact avec notre centrale d'écoute.

Cet appareil peut être déclenché à distance par un émetteur portable, il permet un dialogue interphonique avec EUROP TÉLÉASSISTANCE grâce à un micro et un haut-parleur.

## 10. DÉTECTEUR 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 à la Centrale d'écoute.

## 11. DÉTECTEUR DE GAZ (Option)

Dispositif permettant de détecter rapidement une concentration anormale de gaz domestique (Butane, Propane ou gaz de ville). Le Détecteur déclenche une alarme locale chez le Bénéficiaire et en génère une autre à la Centrale d'écoute.

## 12. DÉTECTEUR DE MOUVEMENT (Option)

Dispositif permettant de détecter le mouvement d'une personne dans le lieu d'installation du produit. En cas de non détection de mouvement pendant une période donnée, le Transmetteur génère un signal d'alarme à la Centrale d'écoute.

## 13. ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE MOBILE (Option)

Dispositif de Téléassistance composé d'un téléphone mobile et d'un médaillon permettant de déclencher un appel d'urgence. Ce dispositif vient en complément de la prestation de Téléassistance basique.

## 14. PILULIER (Option)

Dispositif permettant la distribution automatique de médicaments. Celui-ci indique au bénéficiaire le temps de la prise de médicaments grâce à une alerte sonore et à un voyant clignotant.

En cas de non prise de médicament, défaut du pilulier ou en cas de piles faibles, une information est transmise au transmetteur de Téléassistance qui prévient la Centrale d'écoute de l'anomalie ou du défaut.

## 15. BOITE À CLÉS (Option)

Dispositif permettant de donner l'accès au domicile au service de secours sans casse (fenêtre, porte d'entrée...). La fourniture de double des clés ainsi que la mise à disposition des clés dans la boîte des clés est de la responsabilité du Souscripteur.

## 16. APPELS DE CONVIVIALITÉ (option)

Dispositif consistant en un appel hebdomadaire de convivialité d'environ 15 minutes. Le but de l'appel est d'échanger avec le

Bénéficiaire et d'informer, le cas échéant, ses contacts de proximité en cas de besoin émis ou détecté.

## 17. CENTRALE D'ÉCOUTE

Notre plateforme de réception des alarmes techniques et des appels émanant du Transmetteur.

## B. CONSTITUTION DE VOTRE DOSSIER

### 1. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

Pour pouvoir bénéficier des prestations de Téléassistance, vous vous engagez à nous retourner :

- les Dispositions Particulières dûment complétées et signées,
- le cas échéant, le mandat de prélèvement SEPA dûment complété et signé.

Vous conservez les présentes Dispositions Générales. Lors du raccordement de l'appareil à notre Centrale d'écoute, un avis de mise en service, signé par vos soins, nous sera renvoyé par le technicien installateur selon les modalités d'installation précisées au chapitre 1-F-2 à l'adresse suivante :

**Téléassistance64**  
**1 boulevard de la Paix**  
**64000 PAU**

Vous devez inscrire sur les Dispositions Particulières, les coordonnées d'une, de deux (2), ou trois (3) personnes (Parrains) auxquelles vous acceptez de confier les clés de votre Domicile. L'une ou l'autre de ces personnes pourra être sollicitée en cas d'assistance pour procéder à l'ouverture des portes de votre Domicile afin de vous porter assistance et de faciliter, le cas échéant, l'intervention des secours.

Cette fonction supposant une totale disponibilité du (des) Parrain(s).

Vous vous engagez à recueillir préalablement l'accord des intéressés (Parrains) et vous assumez seul la responsabilité de votre choix et des conséquences pouvant en découler.

En cas de modification ou d'indisponibilité temporaire des Parrains, vous devrez nous informer de ces changements.

Vous êtes informé(e) que la signature des Dispositions Particulières vaut adhésion aux présentes Dispositions Générales.

Ainsi, vous acceptez également que l'ensemble de vos communications interphoniques avec notre Centrale d'écoute, ainsi que les contacts téléphoniques avec nous pour organiser l'assistance, fassent l'objet d'un enregistrement continu des conversations, conservé par Nous pendant deux (2) mois à compter de la date de votre appel.

### 2. EXPLOITATION ET CONSERVATION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Nous nous engageons à garantir et à faire respecter par notre personnel et par nos mandataires le caractère strictement confidentiel de toute information et de tout document qui nous auront été communiqués par vous.

Toutes les informations recueillies par **Téléassistance64** - 1 boulevard de la Paix - 64000 PAU, lors de la souscription à l'un de ses services et lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard.

Les informations demandées dans les Dispositions Particulières sont obligatoires pour permettre l'exécution du service. À défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP TÉLÉASSISTANCE sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP TÉLÉASSISTANCE en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'EUROP TÉLÉASSISTANCE ou du Département des Pyrénées-Atlantiques.

EUROP TÉLÉASSISTANCE se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

EUROP TÉLÉASSISTANCE peut être amenée à communiquer certaines de vos données aux partenaires à l'origine de la présente convention d'assistance.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations vous concernant en écrivant à :

**Téléassistance64**  
**1 boulevard de la Paix**  
**64000 PAU**

Par ailleurs, les Assurés sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec EUROP TÉLÉASSISTANCE vont faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels.

### C. COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT

Le dispositif départemental de **Téléassistance64** comprenant les prestations de base et les services optionnels qui y sont rattachés sont exclusivement réalisés dans le département des Pyrénées-Atlantiques. De ce fait, les prestations d'assistance décrites ci-après sont mises en œuvre sur le département des Pyrénées-Atlantiques.

### D. CONDITIONS ET MODALITÉS D'APPLICATION DU CONTRAT

**Avant toute souscription, vous devez vous assurer que vos installations électriques et téléphoniques sont conformes aux normes actuelles en vigueur et qu'une prise électrique est disponible à proximité immédiate de votre prise téléphonique.**

#### 1. PRISE D'EFFET ET DURÉE DE L'ABONNEMENT

Votre présent Abonnement entre en vigueur à la date du raccordement du Transmetteur au service d'écoute d'EUROP TÉLÉASSISTANCE mentionné sur les Dispositions Particulières, confirmé par l'appel test à la centrale d'écoute d'EUROP TÉLÉASSISTANCE selon les modalités précisées au chapitre 1.F.2. « INSTALLATION DU TRANSMETTEUR » ci-après. Sa durée est au plus égale à la durée de la convention de délégation de service entre le Conseil Départemental des Pyrénées-Atlantiques et EUROP TÉLÉASSISTANCE et résiliable dans les conditions décrites ci-après.

#### 2. CONDITIONS DE RÉTRACTATION

En application de l'article L 121-20 du Code de la Consommation, lorsque le contrat a été conclu à distance (souscription en ligne sur Internet ou par téléphone), le Souscripteur dispose d'un droit de rétractation. Ce droit peut être exercé dans un délai de 14 jours francs à compter de la date de souscription du contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à :

**Téléassistance64**  
**1 boulevard de la Paix**  
**64000 PAU**

Les coûts de communication découlant des alarmes et des tests cycliques de fonctionnement ne sont pas inclus dans le prix de l'Abonnement de **Téléassistance64** et vous seront facturés par votre opérateur téléphonique.

Vous recevrez, au plus tard le 31 Mars de chaque année, une attestation fiscale pour l'année précédente, vous permettant de bénéficier des avantages fiscaux disponibles dans le cadre de ce service de Téléassistance, selon la Notice d'information fiscale au dos des Dispositions Particulières.

#### 3. PAIEMENT

Le montant de l'Abonnement précisé aux Dispositions Particulières est payable :

- soit par prélèvement automatique opéré par nos soins le 5 de chaque mois. La facturation débute le 1<sup>er</sup> du mois suivant l'installation. Pour ce faire, le Souscripteur s'engage à faire parvenir en complément des Dispositions Particulières, l'autorisation de prélèvement, complétée et signée, accompagnée d'un Relevé d'Identité Bancaire. De plus, le Souscripteur s'engage à nous signaler toute modification de son identité bancaire,
- soit par chèque bancaire, le Souscripteur s'engage à nous faire parvenir avec les Dispositions Particulières signées le montant annuel dû, puis chaque année à la même date.

Lors de la résiliation, le mois commencé est dû quelle que soit la date effective de la résiliation.

Il est précisé que les montants de l'abonnement, par contrat, seront identiques selon qu'il concerne 1 ou 2 Bénéficiaire(s). En cas d'Abonnement « couple », EUROP TÉLÉASSISTANCE mettra gratuitement à disposition des Bénéficiaires un second Émetteur (bracelet ou médaillon).

#### 4. MODIFICATION DES COTISATIONS D'ABONNEMENT

Le prix de l'Abonnement est fixe pour une durée de 12 mois à compter du 1<sup>er</sup> Juin 2017. Il pourra être modifié à la date anniversaire en fonction du contrat liant Europ Téléassistance au Département des Pyrénées-Atlantiques.

#### 5. DÉFAUT DE PAIEMENT

Tout défaut de paiement, quelle qu'en soit la cause, entraîne, après mise en demeure que nous vous aurons adressée et qui sera restée quinze (15) jours sans réponse, la faculté pour nous, de résilier l'Abonnement et de suspendre les prestations prévues au présent Abonnement.

En cas de résiliation, nous vous informons par lettre recommandée avec accusé de réception et la résiliation prend effet dans les quinze (15) jours suivant la date de réception de cette lettre. Vous vous engagez à nous restituer le Transmetteur dans les conditions prévues au chapitre 1-F-8 des présentes Dispositions Générales.

#### 6. RÉSILIATION

Vous avez la faculté de résilier à tout moment votre Abonnement. Pour les modalités de restitution du matériel, veuillez-vous reporter au chapitre 1.F.8. des présentes Dispositions Générales ; A réception de la lettre de résiliation, nous stoppons tout prélèvement à partir de la date d'effet de la résiliation. Nous pouvons résilier le présent contrat sous réserve de vous prévenir par lettre recommandée avec accusé de réception et de respecter un préavis de 30 jours à compter de la date de réception de ce courrier, sauf en cas de défaut de paiement du montant de l'Abonnement.

#### 7. TRANSMISSIBILITÉ - INCESSIBILITÉ

Vous ne pouvez, pour quelque cause que ce soit, céder ou transférer, à quelque titre et sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations de votre Abonnement.

De même, vous vous interdisez de céder, de sous-louer ou de mettre gracieusement à la disposition d'un tiers tout ou partie du matériel qui vous est confié.

Nous nous réservons le droit à tout moment de transmettre le bénéfice et les charges du contrat à tout organisme de notre convenance sans être tenus de vous en informer, dans le respect de la législation en vigueur.

Nous avons également la possibilité de modifier le matériel qui vous est proposé sous réserve d'assurer la continuité du service, objet de l'Abonnement.

## E. COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

Pour nous permettre d'intervenir, il est impératif :

- de déclencher votre Transmetteur de Téléassistance, directement ou via l'Émetteur,
- de vous conformer aux solutions préconisées par EUROP TÉLÉASSISTANCE
- de signaler tout dysfonctionnement de matériel au 01 41 85 83 17 (coût d'un appel national depuis une ligne fixe)

Dans le cas où votre installation électrique ou téléphonique ne serait pas conforme aux normes en vigueur, l'installation du Transmetteur et des périphériques optionnels serait suspendue durant toute la durée des opérations de remise aux normes.

## F. COMMENT METTRE EN PLACE LE MATÉRIEL DE TÉLÉASSISTANCE ET LE FAIRE FONCTIONNER ?

### Pré-requis

Vous devez disposer à votre domicile d'une prise d'alimentation électrique (220 Volts) disponible à proximité de votre téléphone si vous disposez d'un abonnement de téléphone fixe.

Vous devez utiliser le Matériel en respectant les indications du constructeur, rappelées dans les modes d'emploi accompagnant le Matériel.

Dans le cas où votre installation électrique ou téléphonique ne serait pas conforme aux normes en vigueur, l'installation du Transmetteur, et des périphériques optionnels serait suspendue durant toute la durée des opérations de remise aux normes.

### 1. FONCTIONNEMENT DU MATÉRIEL

Les modalités de fonctionnement de votre Matériel, ainsi que ses limites de fonctionnement sont précisées dans la notice technique élaborée par le fabricant de matériel remise par l'installateur au moment de la mise en service ainsi que la notice d'utilisation remise le jour de l'installation.

### 2. INSTALLATION DU MATÉRIEL

Dès réception de votre dossier de souscription et après enregistrement de celui-ci, nous prenons rendez-vous avec vous ou avec la personne désignée dans les conditions particulières pour l'installation du Matériel. L'installateur installe et connecte le Matériel. Il vous donne toutes les explications nécessaires à l'utilisation de l'appareil et effectue un test de mise en service en actionnant l'Émetteur, de manière à entrer en contact interphonique avec notre Centrale d'écoute. Le technicien vous remettra un avis de mise en service, complété et signé.

### 3. UTILISATION DU TRANSMETTEUR ET DE SON ÉMETTEUR

Vous devez utiliser le Transmetteur en respectant les indications du constructeur rappelées dans le mode d'emploi accompagnant l'appareil. En cas de nécessité, vous devez appuyer sur le bouton d'alarme situé sur le Transmetteur ou actionner l'Émetteur fourni avec le Transmetteur. Le coût de la communication téléphonique est à votre charge et est facturé par votre opérateur de téléphonie.

Le Transmetteur s'autoteste selon une fréquence minimale d'une fois par semaine en envoyant un court signal à la Centrale d'écoute. Le coût de cette communication téléphonique est à votre charge et est facturé par votre opérateur de téléphonie.

En cas d'installation du Transmetteur sur une prise électrique commandée par un interrupteur, une alarme technique sera envoyée vers notre Centrale à chaque action de l'interrupteur. Les frais téléphoniques relatifs à ces alarmes techniques sont à votre charge et vous sont facturés par votre opérateur de téléphonie.

### 4. UTILISATION DU DÉTECTEUR DE CHUTE

Si vous avez pris l'option Détecteur de chute, une chute brutale sans relevage du Bénéficiaire, entraîne un appel d'urgence automatique via le Transmetteur vers notre Centrale d'écoute. Toutefois si la chute ne répond pas à ces caractéristiques, vous devez déclencher l'alarme manuellement en appuyant sur la touche d'appel du détecteur pour être mis en relation avec notre Centrale d'écoute.

Le coût de cette communication téléphonique est à votre charge et est facturé par votre opérateur de téléphonie.

### 5. UTILISATION DE L'ASSISTANCE MOBILE

Si vous avez choisi l'option assistance mobile avec l'abonnement téléphonique fourni, vous pouvez déclencher un appel d'urgence en appuyant sur le bouton SOS du téléphone ou sur le médaillon fourni.

Les prestations d'assistance sont accessibles dans la zone de couverture offerte par l'opérateur de radiotéléphonie. Toute garantie quant à la couverture du réseau est exclue. Nous ne répondons en aucun cas à l'impossibilité de fournir notre prestation en raison d'une panne de télécommunications GSM ou si le Bénéficiaire est situé dans une zone géographique non couverte par le réseau de l'opérateur, ou dans une zone d'ombre à l'intérieur de la zone géographique couverte (certains bâtiments par exemple).

### 6. CONSERVATION DU TRANSMETTEUR, DE L'ÉMETTEUR, ET DES MATÉRIELS OPTIONNELS : DÉTECTEUR DE CHUTE, DÉTECTEUR DE FUMÉE, DÉTECTEUR DE GAZ, DÉTECTEUR DE MOUVEMENT, TÉLÉASSISTANCE MOBILE, PILULIER, ET BOÎTE À CLÉS

Au moins une fois par mois et/ou au moindre doute sur le fonctionnement de l'Émetteur ou matériels optionnels (si option souscrite), nous vous conseillons de procéder à un test de celui-ci.

En cas d'installation du Détecteur de fumée, il est recommandé d'effectuer un test mensuel par appui sur le bouton test du produit. Ces tests sont à la charge du (des) Bénéficiaire(s) ou du (des) Parrain(s).

Vous devez conserver tous les Matériels en bon état d'aspect et de fonctionnement. Ils ne doivent pas être déconnectés ni déplacés sans notre autorisation préalable écrite. Vous vous engagez à ne pas faire subir de transformation au Matériel et à nous informer sans délai de tout signe de dysfonctionnement des Matériels installés. Vous êtes responsable civilement en tant que gardien du Matériel et des accessoires qui vous sont confiés.

À défaut de respect par vous des règles ci-dessus exposées, nous sommes dégagés de toute responsabilité quant aux éventuels dysfonctionnements de l'appareil et des conséquences en découlant.

### 7. MAINTENANCE DES MATÉRIELS INSTALLÉS

#### 7.1 CAS D'ANOMALIE

En cas d'anomalie de fonctionnement, le Transmetteur fera l'objet d'un échange effectué à votre Domicile par notre réseau d'intervenants.

Entre la constatation du dysfonctionnement et le remplacement de l'appareil, les prestations de Téléassistance restent accessibles en composant le 01 41 85 83 17 (coût d'un appel national depuis une ligne fixe).

Lors de l'intervention de notre technicien, nous nous réservons la possibilité d'effectuer toutes les opérations nécessaires sur place. Vous vous engagez à laisser le libre accès de votre Domicile à notre intervenant chargé de procéder au changement d'appareil.

#### 7.2 CAS D'UN MATÉRIEL PERDU, VOLÉ OU DÉTÉRIORÉ

En cas d'Émetteur perdu ou détérioré, nous procéderons à l'échange standard de celui-ci après déclaration.

Dans l'attente de la réception du nouvel Émetteur, nous vous conseillons d'utiliser le bouton d'alarme situé sur le Transmetteur.

## 8. DÉPOSE ET RESTITUTION DU TRANSMETTEUR, DE L'ÉMETTEUR, ET/OU D'UN OU PLUSIEURS MATÉRIEL(S) OPTIONNEL(S)

En cas de résiliation du présent contrat d'assistance, vous ou vos ayants droit vous engagez à nous restituer le Transmetteur, ainsi que ses accessoires, en bon état d'aspect et de fonctionnement dans les 30 jours suivant la date d'effet de la résiliation. Ceci est également valable pour le(s) matériel(s) optionnel(s). Pour cela, vous vous engagez à laisser le libre accès de votre domicile à notre intervenant chargé de procéder à la dépose des appareils.

Vous pouvez aussi nous retourner l'ensemble des produits et ses accessoires dans leur emballage d'origine (frais d'envoi à votre charge) à l'adresse suivante :

**Téléassistance64**  
**1 boulevard de la Paix**  
**64000 PAU**

## 9. ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE DU MATÉRIEL DE TÉLÉASSISTANCE ET CONSÉQUENCES SUR LE CONTRAT

Nous nous réservons le droit de modifier ou d'adapter notre Matériel de Téléassistance aux évolutions technologiques ou aux exigences légales et réglementaires, sous réserve de vous en informer par écrit, deux (2) mois à l'avance si ce changement modifie les règles d'utilisation et de fonctionnement par rapport à votre appareil actuel, ou s'il implique une modification de nos tarifs. Si vous refusez ce nouveau Matériel, vous disposez d'un (1) mois à compter de la date de réception du courrier d'information pour nous notifier votre refus, par lettre recommandée avec accusé de réception. Ce courrier vaut résiliation de votre contrat de Téléassistance. Nous entérinerons alors auprès de vous cette résiliation par écrit. Votre appareil sera alors déposé dans les conditions prévues au paragraphe précédent.

## 2 DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS D'ASSISTANCE

### A. ACCÈS AU SERVICE

Les horaires d'accès aux services annexes décrits ci-dessous sont les suivants : 24 heures sur 24, 365 jours sur 365 pour les prestations de Téléassistance (assistance en urgence et entretien convivial) visées au chapitre 2.C. « LES PRESTATIONS DE TÉLÉASSISTANCE » ci-dessous.

### B. RÈGLES À OBSERVER EN CAS D'ASSISTANCE

Pour permettre à EUROP TÉLÉASSISTANCE d'intervenir pour la prestation d'assistance en URGENCE, il est impératif que vous :

- déclenchiez votre Transmetteur de Téléassistance,
- vous conformiez aux solutions préconisées par EUROP TÉLÉASSISTANCE.

### C. LES PRESTATIONS DE TÉLÉASSISTANCE

#### 1. L'ASSISTANCE EN URGENCE

En cas de besoin (chute, malaise, etc.), vous déclenchez votre Transmetteur et entrez en contact interphonique avec notre centrale d'écoute.

Si votre état permet un dialogue, nous analyserons avec vous la situation d'urgence, jugerons de la nature des secours à organiser et les alerterons. Si vous nous avez communiqué les coordonnées d'une personne dépositaire des clés de votre Domicile, nous contacterons, le cas échéant, cette personne afin qu'elle se rende chez vous. Vous êtes informé(e) que vous ne pouvez ouvrir votre porte et que vous n'avez pas mentionné de dépositaire de vos clés dans votre dossier, vous acceptez dans le cadre des présentes Dispositions Générales que les secours envoyés à votre Domicile par nous (pompiers) pénètrent

chez vous par tous moyens utiles pour vous porter assistance, sans que nous ne puissions être tenus pour responsable des dégâts éventuels résultant de cette intervention.

Si votre état ou votre situation ne permet pas un dialogue avec notre Centrale d'écoute, nous alertons simultanément la venue de la personne dépositaire de vos clés, mentionnée aux Dispositions Particulières, et les secours d'urgence.

Si vous êtes hospitalisé(e) en urgence à la suite de cette intervention, nous informons dès que possible vos proches désignés sur les Dispositions Générales.

Les frais d'intervention des secours (honoraires de médecins, etc.) et les frais médicaux éventuels sont à votre charge.

En cas d'intervention injustifiée des secours, EUROP TÉLÉASSISTANCE se réserve le droit de vous refacturer les frais d'intention de services de secours si ceux-ci nous sont facturés.

#### 2. L'ENTRETIEN CONVIVAL

En dehors des cas d'urgence ci-dessus, vous pouvez déclencher votre Transmetteur pour entrer en contact avec notre centrale d'écoute et engager avec nos chargés d'assistance un dialogue convivial.

#### 3. LE SOUTIEN PSYCHOSOCIAL

En cas de nécessité, nous mettons à votre disposition un service écoute et accueil psychosocial vous permettant d'être en contact téléphonique sur simple demande avec un psychologue clinicien.

Ces professionnels garderont, lors de ces entretiens téléphoniques, une écoute neutre et attentive, vous permettant de dialoguer en toute confidentialité.

#### 4. L'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE MOBILE

Les prestations d'assistance sont accessibles dans la zone de couverture du matériel GSM offerte par l'opérateur de radiotéléphonie. Toute garantie quand à la couverture du réseau est exclue. Nous ne répondons en aucun cas à l'impossibilité de fournir notre prestation en raison d'une panne de télécommunication GSM ou si le bénéficiaire est situé dans une zone géographique non couverte par le réseau de l'opérateur, ou dans une zone d'ombre à l'intérieur de la zone géographique couverte (certains bâtiments par exemple).

## 3 OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS D'EUROP TÉLÉASSISTANCE

### A. OBLIGATIONS DU (DES) BÉNÉFICIAIRE(S)

Vous vous engagez à nous informer de toute modification intervenant dans votre dossier, en particulier toute modification de votre adresse, de l'identité de votre médecin traitant, des noms et des numéros de téléphone des personnes dépositaires de vos clés, de votre numéro de téléphone, du code d'accès de votre logement, le cas échéant.

À défaut, nous serions dégagés de toute responsabilité en cas d'impossibilité pour nous d'exécuter les prestations prévues dans le présent contrat.

Vous vous engagez à nous informer de tout départ prolongé de votre Domicile (vacances, cure médicale, maison de retraite, etc.) et de toute coupure volontaire de l'alimentation électrique générale de votre Domicile.

Vous vous engagez à nous signaler tout changement d'opérateur téléphonique ou de technologie (réseau commuté, dégroupage partiel ou total, ADSL ou fibre...)

Vous vous engagez de même à nous signaler toute coupure de fourniture de vos services électriques et téléphoniques nécessaires au bon fonctionnement du dispositif.

Vous êtes informé(s) que les services visés au chapitre 2 dépendent des disponibilités et des conditions générales de vente des prestataires choisis.

## B. OBLIGATIONS D'EUROP TÉLÉASSISTANCE

EUROP TÉLÉASSISTANCE s'engage à mettre en œuvre ses ressources humaines et matérielles pour assurer au(x) Bénéficiaire(s) les prestations décrites au chapitre 2 « DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS D'ASSISTANCE » des présentes Dispositions Générales.

De convention expresse entre les parties, les obligations d'EUROP TÉLÉASSISTANCE sont constitutives d'obligations de moyens.

## C. LIMITES À LA RESPONSABILITÉ D'EUROP TÉLÉASSISTANCE

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations résultant des cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes ou des biens, vandalisme, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

Ne peut donner lieu à notre intervention toute prestation non expressément prévue par les clauses des présentes Dispositions Générales.

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes de secours (SAMU, pompiers, médecins, etc.) et à leurs décisions.

Nous ne pourrions voir notre responsabilité mise en jeu si l'interruption de nos prestations ou leur dysfonctionnement sont dus :

- à une erreur de manipulation du (des) Bénéficiaire(s) lors du déplacement du Transmetteur sans notre accord, ou à son débranchement volontaire ou fortuit du réseau électrique et/ou téléphonique,
- à une omission de nous informer du dysfonctionnement de votre Transmetteur, constatable sur place ou à une information tardive d'EUROP TÉLÉASSISTANCE,

- à un usage du Transmetteur, de son Émetteur (médaillon ou bracelet) non conforme aux spécifications prévues par le constructeur dans la notice technique élaborée par le fabricant du matériel, à toute dégradation du matériel qui vous est confié,
- à une occupation de la ligne (téléphone mal raccroché, modem ou fax en cours de transmission, appel en cours sur une autre prise téléphonique, etc.),
- à une dégradation du matériel par une action extérieure,
- à l'omission de transmission de la Fiche de renseignements vous concernant,
- à des informations erronées ou falsifiées ou non mises à jour vous concernant, vous ou la personne dépositaire de vos clés,
- à votre refus ou celui de la personne à votre chevet de suivre nos préconisations, lors d'un appel en interphonie,
- à une indisponibilité, non signalée préalablement, de la personne dépositaire de vos clés, ou à son refus d'intervenir après notre sollicitation,
- à un problème mettant en cause les installations privatives d'alimentation électrique ou téléphonique ou de desserte de votre logement ou de la résidence dans laquelle vous résidez,
- aux abonnements et aux réseaux publics et privés d'électricité et de téléphonie,
- à tout arrêt de travail des services indispensables à la réalisation des prestations d'assistance prévues dans le présent contrat,
- à des dysfonctionnements ou des coupures du réseau électrique ou téléphonique auquel votre installation est raccordée,
- à une absence ou coupure du réseau GPRS/GSM auquel votre Téléassistance mobile est raccordée,
- à une mauvaise réception du signal GPRS/GSM auquel votre Téléassistance mobile est raccordée.







## RÉFÉRENT (si souscription de l'option Matériel de visio-communication uniquement)

Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_  
Adresse \_\_\_\_\_ Code postal [ ][ ][ ][ ][ ][ ] Ville \_\_\_\_\_  
Lien de parenté \_\_\_\_\_ Année de naissance [ ][ ][ ][ ]  
Téléphone domicile [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ] Téléphone mobile [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]

### 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'accord des personnes ci-dessus et ci-contre 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 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 la centrale de réception d'appels du Délégitaire peuvent faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels, que ces conversations seront conservées pendant 2 mois à compter de leur enregistrement et déclare (déclarons) l'accepter sans réserve ».
- « Je (nous) reconnais(sons) être informé(s) de la nécessité d'informer EUROP TÉLÉASSISTANCE en cas de changement d'abonnement téléphonique ».
- « Je (nous) soussigné (soussignons) autorise (autorisons) le Délégitaire 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)) accepte (acceptons) que ceux-ci pénètrent mon (notre) domicile par tout moyen utile pour me (nous) porter assistance sans qu'EUROP TÉLÉASSISTANCE 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 ».
- « J' (nous) autorise (autorisons) le Délégitaire à transmettre au Département de la Seine et Marne mes données personnelles et le déroulement des interventions me concernant ; ceci pour leur permettre de faire un suivi de mon dossier et effectuer un contrôle de la qualité du service délivré ».

Toutes les informations recueillies par le Délégitaire, lors de la souscription à l'un de ses 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, le Délégitaire sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire. Ces informations sont uniquement réservées aux services du Délégitaire en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires du Délégitaire. Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification ou de suppression des informations vous concernant en écrivant à **Téléassistance64** - 1 boulevard de la Paix 64000 PAU.

Fait à \_\_\_\_\_ Souscrit le [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]

Nom, prénom et signature  
du **Bénéficiaire 1**

Nom, prénom et signature  
du **Bénéficiaire 2 (si couple)**



Nom, prénom et signature du **Souscripteur (si différent du bénéficiaire)**

### Europ Téléassistance

Société par Actions Simplifiée au capital de 100 000 € - 453 798 647 RCS Nanterre - Agréée Services à la personne sous le numéro N/040908/F092/S/055  
Siège social : 1, promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers - Adresse postale : 92633 Gennevilliers cedex - Tél. : 01 41 85 86 86 - N° TVA : FR 80453798647

\* Vous vivez, nous veillons

## ANNULATION DE COMMANDE

**Pour renoncer à votre commande, vous devez compléter et signer ce formulaire détachable.  
Envoyez-le par lettre recommandée avec accusé de réception avant 14 jours à :**

**Téléassistance64 - 1 boulevard de la Paix - 64000 PAU**

Je soussigné (Nom, Prénom du Souscripteur) \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Code postal [ ][ ][ ][ ][ ][ ] Ville \_\_\_\_\_

Déclare, par la présente, renoncer à ma souscription à l'abonnement Téléassistance.

Date de commande [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]

Signature du Souscripteur :

# Notice d'utilisation

## Votre matériel :

Ce matériel est compatible avec toutes les lignes téléphoniques même sans abonnement

### ► Votre Transmetteur :

Le **QUIATIL EASY**.



Touche d'appel d'urgence  
vers la Centrale d'écoute  
de Téléassistance

### ► Votre Émetteur :

(médaillon ou bracelet)



à votre  
cou

ou



à votre  
poignet

## PÉRIPHÉRIQUES OPTIONNELS :



Détecteur  
de chute



Détecteur  
de fumée



Détecteur  
de gaz



Détecteur  
d'inactivité



Distributeur de  
médicaments



Boîte  
à clés



Téléassistance mobile  
(avec carte SIM 1 heure)



Appels de convivialité  
(1 appel hebdomadaire)

## Comment utiliser votre matériel au quotidien ?

- 1 Appuyez sur le bouton de votre médaillon, de votre bracelet, ou sur le bouton rouge de votre transmetteur pendant une seconde si vous souhaitez appeler la centrale d'écoute 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 N'hésitez pas à tester tous les mois votre médaillon en déclenchant un appel d'urgence.

## Informations complémentaires

- **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 clignote** : vérifiez que votre transmetteur n'a pas été débranché accidentellement.
- **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 41 85 83 17**  
(coût d'un appel national depuis un poste fixe)



**Europ Téléassistance**  
Société par Actions Simplifiée au capital de 100 000 € - 453 798 647 RCS Nanterre  
Agréée Services à la personne sous le numéro N/040908/F092/S/055  
Siège social : 1, promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers  
Adresse postale : 92633 Gennevilliers cedex - Tél. : 01 41 85 86 86 - N° TVA : FR 80453798647

\* Vous vivez, nous veillons





