

# Les conditions générales Tranquileo®

## Préambule

Tranquileo® est un abonnement de téléassistance intégrant des prestations d'écoute conviviale et d'organisation de services au bénéfice de ses Abonnés. Le contrat d'abonnement à Tranquileo® est souscrit directement par le Client auprès du Téléassiste. Il est constitué des présentes Conditions Générales, du Bulletin de souscription à Tranquileo® valant Conditions Particulières et sur lequel sont désignés nominativement les Abonnés, du procès verbal d'installation ou fiche d'installation technique du Matériel de téléassistance qui définit la date d'effet du contrat de Téléassistance Tranquileo®.

## Article 1. Définitions

- **Abonné(s)/ Vous :** la (les) personne(s) physique(s) nommément désignée(s) sur le Bulletin de Souscription comme Abonné(s) bénéficiaire(s) de Tranquileo®. Il peut s'agir du Souscripteur ou d'un tiers désigné par lui.
- **Détenteur(s) des Clés :** personne(s) physique(s), connue de l'Abonné et résidant à proximité de son domicile qui dispose des moyens d'accès permettant de pénétrer sans effraction au domicile de celui-ci à la requête du Téléassiste. Les Détenteurs des Clés, désignés par le Souscripteur sur le Bulletin d'Adhésion, doivent accepter d'intervenir 24h/24 et 7 jours/7 chez l'Abonné en cas de demande du Téléassiste. Toute modification relative aux Détenteurs des Clés (identités/coordonnées) doit être signifiée sans délai au Téléassiste.
- **Domicile :** Lieu de résidence habituel de l'Abonné où le matériel de téléassistance est installé.
- **Nous/ Nos/ Notre/ Téléassiste :** VITARIS, SAS au capital de 1 937 506 € – 343 431 615 RCS Chalons-sur-Saône – siège social : 90A, allée Hubert Curien, 71200 Le Creusot. VITARIS est un partenaire commercial d'AXA Assistance non affilié.
- **Souscripteur :** Personne physique ou morale signataire du Contrat Tranquileo®, pour son compte, en qualité d'Abonné, ou pour le compte d'un tiers qu'elle désigne comme Abonné avec son consentement.
- **Matériel :** dispositif permettant à l'Abonné de communiquer ou de transmettre des alarmes à notre centrale en cas de besoins. Ce matériel, propriété du Téléassiste, est mis gracieusement à la disposition de l'Abonné pendant toute la durée de l'Abonnement.

## Article 2. Objet

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles le Téléassiste s'engage à fournir aux Abonnés le service de Téléassistance Tranquileo® comprenant les prestations ci-après décrites.

## Article 3. Comment bénéficier de Tranquileo® ?

Pour bénéficier de Tranquileo®, il est nécessaire :

- que le Domicile des Abonnés soit :
  - situé en France métropolitaine ;
  - équipé d'une alimentation électrique conformes à la réglementation en vigueur et d'un abonnement fixe au téléphone (dégrouper ou non) sans restriction d'utilisation ;
- de signer le Bulletin de souscription à Tranquileo® après l'avoir dûment rempli, notamment en renseignant :
  - l'identité et les coordonnées des Abonnés ;
  - l'identité et les coordonnées du Médecin traitant des Abonnés ;
  - l'identité et les coordonnées d'au moins un Détenteur de Clés ;
  - le mode de paiement de l'abonnement choisi. En cas de prélèvements automatiques, il est par ailleurs nécessaire de remplir l'autorisation de prélèvements et de joindre un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) à la demande de souscription.
- en cas de paiement par chèque (paiement annuel), de fournir un chèque du montant de l'abonnement annuel ;
- de disposer à son Domicile du Transmetteur qui vous est prêté gracieusement pendant toute la durée de votre abonnement.

Le Transmetteur est installé gratuitement sur rendez vous par l'un de nos techniciens après validation par nos services de votre abonnement.

## Article 4. Téléassistance

### 4.1. Présentation du service

À compter de l'installation du Transmetteur, nous répondons 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à toutes alarmes et appels téléphoniques que vous nous transmettez.

#### 4.1.1. En cas d'urgence :

Selon la situation nous :

- engageons un dialogue avec vous pour analyser la situation ;
- en cas d'absence de réponse, de demande de votre part ou d'un besoin manifeste, nous alertons un Détenteur de clés, le médecin traitant, les personnes à prévenir en cas d'urgence et/ou prévenons les secours locaux d'urgence afin qu'il(s) vous assiste(nt).

Par suite, nous suivons l'arrivée effective à votre Domicile des personnes sollicitées en procédant à un ou plusieurs rappels tant à votre domicile que des personnes requises.

Si une hospitalisation s'avère nécessaire, nous nous chargeons de prévenir les personnes indiquées comme devant être prévenues en cas d'urgence dans le Bulletin de souscription et non encore informées.

#### 4.1.2. Hors cas d'urgence : écoute conviviale

Indépendamment de toute urgence, nous sommes à votre écoute pour échanger avec vous et vous tenir compagnie par téléphone, cela qu'il s'agisse de faire face à la solitude où de vous aider à traverser une passe difficile.

### 4.2. Matériel de Téléassistance

#### 4.2.1. Description

Le matériel de téléassistance se compose :

- d'un boîtier fixe (récepteur-transmetteur agréé) branché sur la ligne téléphonique et une prise électrique intégrant un micro et un haut-parleur et permettant un dialogue direct avec le service d'assistance ;
- d'un médaillon (émetteur) étanche par Abonné d'une portée de 150 m (distance théorique susceptible de varier selon la configuration du Domicile) accompagné d'un bracelet et d'un tour de cou permettant de déclencher à distance le transmetteur.

#### 4.2.2. Installation, maintenance et réparation

##### a) Installation

Sous réserve de votre disponibilité, nous nous engageons à installer le Matériel à votre Domicile, dans un délai de trois (3) jours ouvrés après réception du dossier complet d'abonnement.

À cet effet, nous prendrons contact avec vous afin de fixer un rendez-vous pour l'installation. Un de nos représentants installera alors le Matériel de téléassistance et procédera à un essai sur place. Dès réception de l'alarme d'essai par notre central, la disponibilité des prestations est effective.

À l'issue de cette installation et dès lors que notre central a réceptionné l'alarme d'essai, notre représentant vous fait signer, ou toute personne susceptible de vous représenter, une Fiche d'installation technique attestant du bon fonctionnement du Matériel et de la date de prise d'effet des prestations.

##### b) Maintenance et réparation

La liaison entre le transmetteur de votre Matériel de téléassistance et notre centrale d'assistance est contrôlée par 1 test cyclique toutes les 48 heures.

Le coût des communications téléphoniques générées par les tests cycliques, comme toutes les communications sortantes du Domicile, restent à la charge du détenteur de la ligne téléphonique (Abonné/Souscripteur) sauf en cas de défaillance constatée du Matériel de téléassistance.

Si une défaillance technique du Matériel est détectée, nous vous contactons ou les personnes désignées sur le Bulletin de souscription. Le dépannage est effectué dans les 48 heures suivant sa détection soit à distance, soit au Domicile par l'un de nos représentants. L'entretien du Matériel et si nécessaire son remplacement reste à notre charge.

### 4.2.3. Conditions de mise à disposition du Matériel

#### a) Propriété du Matériel

Le Matériel de téléassistance, propriété insaisissable et inaliénable du Téléassiste, est mis gracieusement à votre disposition à votre Domicile en tant que dépositaire pendant toute la durée de validité de l'abonnement Tranquileo®.

En cas de vol du Matériel, le Souscripteur/vous s'engage à nous en aviser immédiatement et à nous adresser dans les 24 heures par lettre recommandée le récépissé du dépôt de plainte. Nous procéderons alors au remplacement du Matériel et à son installation.

En cas de perte du Matériel, le Souscripteur/vous s'engage à nous en aviser immédiatement et à nous adresser dans les 24 heures une confirmation par lettre recommandée. Nous procéderons au remplacement du matériel et à son installation contre remboursement du Matériel et des frais d'installation.

En cas de saisie du Matériel par une autorité judiciaire, le Souscripteur/vous s'engage à nous en informer dans les 24 heures par lettre recommandée et à avertir le saisissant que nous sommes propriétaire du Matériel de téléassistance.

#### b) Transfert

Le Souscripteur s'engage à ce que le Matériel ne soit pas transféré en dehors du Domicile spécifié au Bulletin de souscription sans notre accord écrit préalable.

#### c) Restitution à échéance

Le Matériel doit nous être restitué en cas de résiliation du contrat. Le Souscripteur/vous est garant de la restitution du Matériel à échéance. La perte ou non restitution du Matériel donnera lieu à la facturation de celui-ci au Souscripteur/vous. La restitution du Matériel doit être faite dans les trois jours suivant la date d'effet de la résiliation, soit à l'un de nos représentants sur rendez-vous, soit par envoi recommandé du Matériel avec accusé de réception à notre adresse.

## Article 5. Organisation de services à la personne

Nous mettons à votre disposition du lundi au vendredi, de 8H00 à 20H00 et le samedi de 9H00 à 18H00 notre service d'organisation de services à la personne.

Après étude de votre demande, nous vous proposons un devis personnalisé pour une prestation adaptée à vos besoins et bénéficiant des avantages tarifaires et fiscaux liés à ce type de service.

Dès réception de votre accord sur le devis et ses modalités de règlement, nous nous chargeons de sélectionner le prestataire qui interviendra à votre Domicile et nous procédons à la mise en œuvre de la prestation conformément à vos souhaits.

Nous restons à votre écoute pour que la prestation soit délivrée en pleine conformité avec vos besoins.

Au début de chaque année civile, nous vous adressons un reçu fiscal qui résume votre facturation au cours de l'année écoulée. Cette attestation peut, selon votre situation, ouvrir droit à un avantage fiscal conformément aux dispositions légales.

Services que nous pouvons organiser pour vous :

- entretien de la maison et travaux ménagers ;
- petits travaux de jardinage, y compris le débroussaillage ;
- prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains » ;
- garde d'enfant à domicile ;
- soutien scolaire à domicile ou cours à domicile ;
- préparation des repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions ;
- livraison de repas à domicile ;
- livraison de courses à domicile ;
- assistance aux personnes âgées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes

de soins relevant d'actes médicaux ;

- garde malade, à l'exclusion des soins ;
- aide à la mobilité et transports de personnes ayant des difficultés de déplacement lorsque cette activité est incluse dans une offre de services d'assistance à domicile ;
- prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives ;
- accompagnement des enfants dans leurs déplacements et des personnes âgées ou handicapées en dehors du domicile (promenades, transports, actes de la vie courante ;
- assistance informatique et Internet à domicile ;
- soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exclusion des soins vétérinaires et du toilettage ;
- soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes ;
- assistance administrative à domicile.

## Article 6. Responsabilité

### 6.1. Responsabilité du Téléassiste

Les obligations souscrites par le Téléassiste aux termes du présent contrat sont constitutives d'obligations de moyens. Toutefois, l'obligation de mise à disposition à votre Domicile est constitutive d'une obligation de résultat.

Dans ce cadre, nous ne saurions notamment être tenus pour responsable des interruptions de service et/ou dommages résultant :

- de défaillances ou interruptions du réseau des postes ou messageries privées ;
- de défaillances ou interruptions des réseaux téléphoniques ;
- d'un changement d'opérateur de télécommunication ;
- d'un débranchement de la prise téléphonique du boîtier transmetteur ;
- des défaillances, pannes ou interruptions de l'alimentation électrique de votre Domicile quelle qu'en soit la cause ;
- de modifications de votre situation qui ne nous auraient pas été signifiées par écrit ;
- de l'intervention des services publics de secours d'urgence et de toute personne sollicitée pour porter assistance à celui-ci en cas d'urgence ;
- d'un cas de force majeure ou du fait d'un tiers.

### 6.2. Responsabilité du Souscripteur et des Abonnés

Le Souscripteur est responsable de l'exactitude et de l'actualisation des renseignements demandés à la souscription pour nous permettre d'assurer dans de bonnes conditions nos engagements contractuels.

Le Souscripteur se porte fort du respect par les Abonnés des consignes suivantes afin d'assurer le bon déroulement des prestations.

L'Abonné doit :

- s'abstenir de déplacer le boîtier transmetteur sans nous en avoir préalablement avisé ;
- nous avertir de toute anomalie qu'il aurait constatée concernant le fonctionnement du Matériel ;
- accepter de supporter les frais entraînés par l'intervention des services publics de secours d'urgence particulièrement lorsque les Détenteurs des clés se sont révélés être indisponibles ou non joignables ;
- consentir à ce que les services d'urgence puissent rentrer à son Domicile par tous moyens en cas d'urgence.

Le Matériel de téléassistance mis à votre disposition est placé sous votre responsabilité. Vous en assurez la garde. Toute détérioration de ce Matériel qui vous est imputable ou résultant d'un événement fortuit, notamment la foudre, les surtensions électriques, etc. sera réparée aux frais du Souscripteur/vous qui devra supporter les coûts des fournitures et de main d'œuvre.

## Article 7. Durée du contrat et des prestations

### 7.1. Date d'effet

Le contrat est conclu à la date de réception par le Téléassiste de la totalité des éléments du dossier de souscription. Toutefois, sa prise d'effet est suspendue à la date d'installation effective du Matériel à votre Domicile, date qui figure sur procès verbal d'installation du Matériel de téléassistance.

## 7.2. Durée

Le contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de sa date de prise d'effet. Il est ensuite renouvelable par tacite reconduction par périodes successives d'un an, sauf dénonciation exprimée par l'une des parties à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception, un mois au moins avant la date d'échéance de la période initiale ou de la période de renouvellement.

## 7.3. Résiliation anticipée

### 7.3.1. Par le Téléassisteur

En cas de non paiement de l'abonnement dans les 30 jours suivant l'échéance contractuelle, nous adresserons une mise en demeure au Souscripteur. Si dans les 15 jours suivant l'envoi de cette mise en demeure, l'abonnement reste impayé, nous procéderons alors à la suspension immédiate des prestations. Si dans les 30 jours suivant l'envoi de cette mise en demeure, celle-ci est restée infructueuse, le contrat pourra être résilié de plein droit, sans préjudice des éventuels dommages et intérêts qui pourraient être réclamés au Souscripteur/vous.

### 7.3.2. Par le Souscripteur/vous

Le contrat peut être résilié par le Souscripteur/vous en dehors de la date d'échéance annuelle dans les cas suivants :

- décès ;
- départ en maison de retraite ;
- déménagement ;
- Absence prolongé ou définitive de Détenteur de clé.

Dans ces conditions, le Souscripteur/vous doit nous notifier sa demande de résiliation anticipée par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard dans les trente jours suivant la date effective de réalisation de l'événement ouvrant droit à résiliation anticipée et l'accompagner des justificatifs correspondants pour que la date d'effet de la résiliation soit celle correspondant à l'événement.

## Article 8. Prix et modalités de règlements

### 8.1. Prix

Le prix de l'abonnement à Tranquileo® est indiqué sur le bulletin de souscription. Il est calculé conformément au tarif en vigueur à la date de souscription.

Ce prix est exprimé toutes taxes comprises (TVA au taux normal). Toute évolution de taux ou de régimes de taxation sera automatiquement répercutée sur le prix de l'abonnement.

En outre, le Téléassisteur se réserve la possibilité de réviser le prix chaque année au moment de la reconduction du contrat. Le prix révisé donnera alors lieu à une information au Souscripteur/vous deux mois avant la date de reconduction du contrat. En cas de refus du Souscripteur/vous du prix révisé, celui-ci peut dénoncer le contrat conformément aux stipulations de l'article 7.2.

### 8.2. Modalités de règlement et de facturation

Les montants dus par le Souscripteur/vous de Tranquileo® sont payables selon l'option choisie sur le bulletin de souscription :

- annuellement à la souscription ou au renouvellement du contrat dès réception de l'avis d'échéance ;
- par prélèvement mensuel ou trimestriel effectué par le Téléassisteur sur votre compte selon les termes figurant aux conditions particulières. Tout mois commencé étant dû, il ne peut être effectué aucun remboursement sur une mensualité en cours quel qu'en soit le motif.

## Article 9. Faculté de rétractation

En cas de souscription à distance (internet, téléphone...) de Tranquileo® ou à l'issue d'un démarchage à domicile, le Souscripteur/vous dispose d'un délai de rétractation de sept jours francs à compter de la date de conclusion du Contrat. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Pour exercer votre droit de rétractation il vous suffit de nous adresser dans les délais une lettre recommandée avec avis de réception, avec, si vous l'avez déjà reçu, le Matériel de téléassistance.

La lettre peut être rédigée ainsi :

*« Je soussigné(e) M. (Mme), Nom Prénom demeurant à (adresse) déclare renoncer à ma souscription N° YYYY au contrat Tranquileo® que j'ai souscrite le JJ/MM/AAA et demande à ce que me soit restituée la totalité des abonnements que j'ai éventuellement acquittés. Fait à (adresse) le JJ/MM/AAAA Signature ».*

## Article 10. Avantage fiscal

Comme nous disposons de l'agrément « services à la personne » délivré par le ministère du travail, le Souscripteur/vous, peut, sous certaines conditions et sous réserve d'un maintien de la réglementation en vigueur, bénéficier des dispositions de l'article 199 sexdecies du Code général des impôts permettant d'obtenir une réduction/crédit d'impôt équivalente à 50 % de l'abonnement à Tranquileo®.

À cette fin, nous envoyons chaque année au Souscripteur/vous une attestation fiscale à fournir à l'administration fiscale.

## Article 11. Informatiques et Libertés

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au Souscripteur/vous sont nécessaires à la réalisation des prestations.

Le Souscripteur/vous dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur, d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant.

## Article 12. Satisfaction, réclamation et Différends

### 12.1. Mesures de satisfaction

Dans le but d'améliorer constamment la qualité de notre service nous nous engageons, après chaque intervention, à vérifier votre degré de satisfaction.

### 12.2. Traitement des réclamations

Nous veillons à vous offrir un service de qualité. Si, après nous avoir contacté par téléphone, une incompréhension subsiste, vous pouvez faire appel à la Direction Relations Clientèle en nous écrivant. Votre situation sera étudiée avec le plus grand soin : une réponse vous sera alors adressée dans les meilleurs délais.

### 12.3. Différend

Tous les litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

## Article 13. Coordonnées

Toute notification écrite ou envoi au titre du contrat doit être fait à l'adresse suivante :

### VITARIS SAS

Espace Harfleur 2000  
90 A, allée Hubert Currien B.P. 28  
71201 LE CREUSOT CEDEX

Tranquileo® est une marque déposée, propriété exclusive d'AXA Assistance S.A.

**Vous êtes Abonné à Tranquileo®, bénéficiez de vos services exclusifs en nous contactant :**

- avec le Matériel de téléassistance installé à votre domicile ou
- par téléphone au 0 810 55 00 03, prix d'un appel local et tarification selon opérateur.