

Conditions Générales de vente



Téléassistance à domicile
MAJ 25/04/2018 - TATR1

Allianz  **Assistance**



Sommaire

1. Objet
2. Définitions
3. Formation et entrée en vigueur du contrat
4. Caractéristiques et description du service
 - 1 - Équipement matériel
 - 2 - Dispositions relatives au raccordement
 - 3 - Livraison et mise en service de l'équipement matériel
 - 4 - Maintenance du matériel
 - 5 - Description du service de Téléassistance
 - 6 - Retour du matériel
5. Obligations et responsabilités de Allianz Assistance
6. Obligations du souscripteur et du bénéficiaire
7. Conditions financières
8. Durée - Résiliation
 - 1 - Durée et renouvellements
 - 2 - Résiliation
9. Avantage fiscal
10. Loi informatique et liberté
11. Divers
12. Médiation
13. Droit de rétractation

Contrat de Téléassistance conclu sous forme électronique Conditions Générales

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes dispositions générales ont pour but de définir les conditions d'exécution du service de téléassistance de Allianz Assistance aux Bénéficiaires. Ce service repose sur la location d'un équipement matériel de téléassistance et la fourniture d'une prestation de téléassistance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Aidant référent : personne principale qui vient en aide, en partie ou totalement, à titre non professionnel au Bénéficiaire.

Alarme : demande de mise en relation émise par le Bénéficiaire via l'équipement matériel installé au domicile du Bénéficiaire, ou transmise automatiquement par un dispositif matériel optionnel, et reçue par un chargé de téléassistance.

Allianz Assistance : Pôle Téléassistance, Gestion de Téléassistance et de Services SA,
Siège social : 81 Rue Pierre Sépard – 92324 Châtillon cedex
Tél : 01 46 12 12 12
info@gts-teleassistance.com
N° déclaration Services à la Personne SAP330377193 en date du 28 mars 2013

Société Anonyme au capital de 720 000 euros - SIRET N° 33037719300082 - NAF 8010 Z
N° Intracommunautaire : FR 44330377193 - 330 377 193 RCS NANTERRE
Assurance responsabilité civile : ALLIANZ, Piton Alain et JClaude, 263 Bd Jean Jaurès 92100 Boulogne Billancourt
Numéro : 065 090 600

Bénéficiaire : personne physique résidant en France métropolitaine et bénéficiant du service de téléassistance. Il peut s'agir du Souscripteur. Pour le couple vivant sous le même toit, les 2 personnes bénéficieront du service de téléassistance.

Dépositaire(s) de clefs : personne(s) physique(s) de l'entourage du Bénéficiaire, désigné(e)(s) sur la Fiche abonné, disposant des clefs du domicile du Bénéficiaire, et acceptant d'intervenir et de l'assister à son domicile dans un délai de 20 minutes, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, suite à une alerte téléphonique de Allianz Assistance ou de permettre aux services de secours d'entrer chez le Bénéficiaire en évitant de forcer l'accès et les dispositifs de sécurité.

Détecteur d'absence prolongée de mouvement : dispositif matériel optionnel permettant de détecter une absence d'activité prolongée et l'émission automatique d'une Alarme.

Détecteur de fumée : dispositif matériel optionnel installé à l'intérieur du domicile du Bénéficiaire permettant de détecter la présence de fumée ou de particules de vapeur au domicile du Bénéficiaire et déclenchant une alerte sonore (sirène) au domicile du Bénéficiaire et l'émission automatique d'une Alarme.

Espace client : accès sécurisé permettant au Souscripteur de saisir et de mettre à jour les renseignements de la Fiche abonné directement dans la base de données Allianz Assistance, via son site internet.

Fiche abonné : fiche d'identification du Bénéficiaire, devant être remplie par le Souscripteur, et le Bénéficiaire s'il n'est pas le Souscripteur, afin d'indiquer notamment le niveau des capacités physiques du Bénéficiaire (ouïe, élocution, mobilité et vue), l'adresse précise de son domicile, les précisions d'accès, le code d'accès, la liste des Dépositaires de clefs à contacter avec leur temps de déplacement jusqu'au domicile du Bénéficiaire. La Fiche abonné est établie sous la responsabilité du Souscripteur, et du Bénéficiaire s'il n'est pas le souscripteur, qui s'oblige à mettre à jour les données fournies aussi souvent que nécessaire.

Personne à prévenir : proche ou parent du Bénéficiaire non Dépositaire de clefs mais faisant partie des personnes pouvant être contactées par Allianz Assistance pour des échanges d'informations.

Prestataire : tout professionnel référencé par Allianz Assistance proposant des services à la personne conformément à la réglementation.

Service de secours : ils englobent selon la nature du besoin, la police, la gendarmerie, le Centre 15 et les pompiers.

Souscripteur : personne physique contractant avec Allianz Assistance.

ARTICLE 3 – FORMATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR DU CONTRAT

Le Souscripteur, et le Bénéficiaire s'il n'est pas le Souscripteur, déclarent avoir pris connaissance des informations précontractuelles (notamment caractéristiques essentielles du service, prix, durée du contrat et conditions d'exercice du droit de rétractation) préalablement à la conclusion du contrat de téléassistance.

Le contrat entrera en vigueur à la mise en service telle que prévue à l'article 4.3. La mise en service dans le délai de rétractation vaut demande expresse du cocontractant de commencer à bénéficier du service pendant ledit délai de rétractation moyennant paiement.

Le contrat de téléassistance se compose des conditions particulières comprenant le tarif, de la Fiche abonné et des présentes conditions générales.

Pour les contrats conclus à distance, l'ensemble des documents contractuels seront joints à la confirmation de contrat transmise sous forme de fichier au format PDF, joint à un courrier électronique (L 121-19-2 code de la consommation).

ARTICLE 4 – CARACTÉRISTIQUES ET DESCRIPTION DU SERVICE

1. Equipement matériel

L'équipement de téléassistance comprend :

- Un boîtier télétransmetteur muni :

- d'un bouton, permettant la transmission des Alarmes vers la centrale de téléassistance de Allianz Assistance, notamment par pression sur ce bouton,
- d'un micro et d'un haut-parleur permettant le dialogue avec un chargé de téléassistance,
- d'une batterie d'une autonomie de 42 heures.

- Une télécommande (deux en cas de Bénéficiaire secondaire déclaré) permettant le déclenchement d'une Alarme relayée par le boîtier.

Selon les options souscrites :

- Un Domopack Lumière,
- Un détecteur d'absence prolongée de mouvement permettant le déclenchement automatique d'une Alarme relayée par le boîtier,
- Un détecteur de fumée permettant le déclenchement automatique d'une Alarme relayée par le boîtier.

La distance en champ libre entre le boîtier et la télécommande est de 80 mètres environ suivant l'importance des obstacles rencontrés (murs, planchers, ...).

Cet équipement reste la propriété de Allianz Assistance et est loué au Souscripteur dans le cadre d'un abonnement au service de téléassistance.

2. Dispositions relatives au raccordement

Le service de téléassistance nécessite le raccordement du matériel installé chez le Bénéficiaire aux réseaux électrique et téléphonique (classique ou ADSL) permettant ainsi sa communication avec la centrale de téléassistance.

Une défaillance du réseau téléphonique est susceptible d'entraîner la non transmission des Alarmes vers la centrale de téléassistance. En l'état actuel de la technique, il est possible que le dégroupage total ou partiel de la ligne téléphonique du Bénéficiaire empêche le fonctionnement du service et donc la réception par Allianz Assistance des Alarmes.

Cette incompatibilité technique rend caduc le contrat conclu qui n'a pas pu de ce fait entrer en vigueur, sans indemnité de part ou d'autre. Elle entraîne la résiliation automatique du contrat entré en vigueur.

3. Livraison et mise en service de l'équipement matériel

Allianz Assistance expédie le matériel de téléassistance au domicile du Bénéficiaire par voie postale le jour ouvré suivant la saisie des données de la Fiche abonné dans l'Espace Client.

Le Souscripteur et/ou le Bénéficiaire installera le matériel et le raccordera à la centrale de téléassistance en suivant les instructions détaillées sur le site <https://www.allianz-teleprotection.fr/teleassistance/fonctionnement-de-la-teleassistance/installation-de-la-teleassistance/>.

A cet effet, Allianz Assistance fournira une assistance téléphonique du lundi au vendredi entre 8h30 et 17h30.

Sur demande du Souscripteur, Allianz Assistance mandatera sous réserve de disponibilité un installateur au domicile moyennant le paiement d'une redevance forfaitaire fixée dans le tarif.

La mise en service est validée par la réception par Allianz Assistance d'une alarme de test déclenchée après installation et raccordement, suivie d'un dialogue avec un chargé de téléassistance.

A défaut de mise en service dans le délai de 30 jours de l'expédition, le contrat sera considéré comme caduc, sans indemnité de part et d'autre.

4. Maintenance du matériel

Le boîtier déclenche une alarme automatiquement selon une fréquence hebdomadaire pour tester son bon fonctionnement et son raccordement. La télécommande doit être testée par le Bénéficiaire par le déclenchement manuel d'une Alarme chaque mois.

Allianz Assistance s'engage à rappeler le Bénéficiaire en cas de non réception d'un test automatique à la date prévue. Le Bénéficiaire s'engage à rappeler Allianz Assistance en cas d'absence de communication avec un chargé de téléassistance lors du test manuel de la télécommande.

En cas de confirmation du défaut à l'issue de l'entretien téléphonique de contrôle, un nouveau matériel sera expédié en remplacement du matériel défectueux au plus tard le jour ouvré suivant.

S'agissant du remplacement des piles pour le Domopack Lumière, les indications sont fournies sur le site <https://www.allianz-teleprotection.fr/teleassistance/fonctionnement-de-la-teleassistance/installation-de-la-teleassistance/>.

5. Description du service de téléassistance

Le service de téléassistance fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et est assuré en langue française.

La procédure de traitement des Alarmes est la suivante :

- Si le dialogue via le boîtier d'Alarme, ou à défaut sur appel téléphonique de Allianz Assistance vers le Bénéficiaire, est possible entre le Bénéficiaire et le chargé de téléassistance, et en fonction du besoin exprimé par le Bénéficiaire :

- En cas d'angoisse, demande d'information ou test manuel, le chargé de téléassistance échange avec le Bénéficiaire au travers d'un dialogue rassurant sans déclenchement d'intervention sur place
- En cas de difficulté ne nécessitant pas l'intervention immédiate des Services de secours, un Dépositaire de clefs déclaré dans la Fiche abonné est alerté
- En cas de problème médical urgent, de chute avec blessure, d'agression en cours ou de feu confirmé lors de la levée de doute, le chargé de téléassistance alerte les Services de secours pour intervention sur place. Un Dépositaire de clefs est alerté en parallèle pour lui demander de se rendre chez le Bénéficiaire pour l'assister et faciliter l'accès au domicile

- En l'absence de dialogue ou si le dialogue est confus, y compris lors de l'appel téléphonique du chargé de téléassistance chez le Bénéficiaire :

- Un Dépositaire de clefs est alerté pour qu'il se rende au domicile pour apprécier la situation
- En cas de refus ou d'indisponibilité des Dépositaires de clefs, le chargé de téléassistance alerte les pompiers pour intervention sur place avec si nécessaire effraction.

En tout état de cause, le chargé de téléassistance suit l'arrivée de l'intervenant et le relance si besoin, s'informe de la situation du Bénéficiaire et de l'aide apportée par les intervenants, et informe les Personnes à prévenir, en cas d'hospitalisation ou sur demande du Bénéficiaire.

6. Retour du matériel

En cas de caducité ou de résiliation du contrat, ou en cas de défaut du matériel, Allianz Assistance mettra à disposition du Souscripteur ou du Bénéficiaire un feuillet afin de prendre à sa charge les frais postaux de retour de matériel. A l'aide de ce feuillet, le Souscripteur et le Bénéficiaire restitueront le matériel de téléassistance par un envoi postal dans un délai maximum de 15 jours.

ARTICLE 5 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE ALLIANZ ASSISTANCE

Le service de téléassistance organisé par Allianz Assistance est un service d'intermédiation visant à mettre en place et à mobiliser au profit du Bénéficiaire un réseau constitué des Dépositaires de clefs et des Services de secours.

Allianz Assistance s'engage à rendre une prestation de téléassistance conforme à la description de l'article 4.

La responsabilité de Allianz Assistance ne pourra pas être engagée ni retenue dans les cas suivants :

- Défaillances et retards des intervenants sur place, comme à l'égard des dégâts occasionnés par les Services de secours lors de leur intervention,
- Dépositaires de clefs absents ou indisponibles,
- Respect par Allianz Assistance de la procédure de traitement des Alarmes prévue à l'article 4, sans alerter d'emblée les Services de secours, hors les hypothèses spécifiées,
- Non-réception d'une Alarme du fait :
 - du Bénéficiaire, du Souscripteur ou d'un tiers qu'il(s) aurai(en)t introduit au domicile du Bénéficiaire, notamment en cas d'utilisation non conforme aux caractéristiques techniques de l'équipement de téléassistance, de déclenchement d'une Alarme depuis une zone hors de portée de détection du boîtier, de dégradations du matériel leur étant imputable, de non-respect des obligations à la charge du Bénéficiaire,
 - d'une cause étrangère non imputable à Allianz Assistance présentant les caractéristiques de la force majeure,
 - d'une défaillance des réseaux téléphonique, électrique ou ADSL du fait de l'exploitant de ces réseaux, ou de l'équipement nécessaire à leur fonctionnement installé ou non au domicile du Bénéficiaire.

ARTICLE 6 – OBLIGATIONS DU SOUSCRIPTEUR ET DU BÉNÉFICIAIRE

Pour permettre un bon fonctionnement du matériel de téléassistance et la bonne exécution du service, le Souscripteur et le Bénéficiaire s'engage(nt) notamment à :

- fournir l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du dispositif et au traitement des Alarmes, en particulier la Fiche abonné qu'il(s) s'engage(nt) à mettre à jour aussi souvent que nécessaire par tout moyen à leur disposition et en particulier l'Espace clients,
- prendre toutes dispositions pour que les raccordements aux réseaux téléphonique, électrique (220V) ou ADSL soient constamment effectifs et en état normal de fonctionnement,
- prendre toutes dispositions pour que l'abonnement téléphonique ne fasse l'objet d'aucune restriction d'appel et autorise les numéros commençant par 0825 et 0826,
- réaliser mensuellement au moins un test manuel, par l'envoi d'une Alarme au moyen de chacune des télécommandes mises à disposition du Bénéficiaire, afin de s'assurer de leur bon fonctionnement,
- signaler à Allianz Assistance tout dysfonctionnement du service et tout défaut affectant le matériel, ainsi que tout choc subi par le matériel, même s'il n'en résulte aucun dommage apparent,

- disposer, pendant toute la durée du contrat, d'au moins un Dépositaire de clefs pouvant intervenir au domicile du Bénéficiaire dans un délai maximum de 20 minutes, et joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7,
- s'assurer, sous leur seule responsabilité, de l'accord des Dépositaires de clefs pour être contactés par Allianz Assistance et se rendre au domicile du Bénéficiaire à première demande,
- conserver sous leur garde le matériel de Allianz Assistance et le restituer en fin de contrat,
- n'effectuer et ne laisser effectuer aucune intervention sur le matériel de Allianz Assistance, n'y ajouter et n'en retrancher aucune pièce ni accessoire,
- faire un usage normal et non abusif du matériel et du service de téléassistance.

ARTICLE 7 – CONDITIONS FINANCIÈRES

Les prestations du service de téléassistance de Allianz Assistance sont fournies dans le cadre d'un abonnement mensuel comprenant le traitement des Alarmes, les frais relatifs aux tests automatiques hebdomadaires (sauf détecteur d'absence prolongée de mouvement), la location et les frais d'expédition du matériel. Il s'y ajoute des frais de dossier forfaitaires, perçus uniquement lors de la conclusion du contrat initial.

Les autres frais liés à ou dérivant du service de téléassistance (courant électrique, abonnement téléphonique ou internet, toute somme éventuellement demandée par les médecins, intervenants et les Services de secours au titre de leurs interventions, ...) sont à la charge exclusive du Souscripteur et/ou du Bénéficiaire.

L'abonnement est facturé à compter de l'entrée en vigueur. Il est facturé d'avance. Aucun paiement anticipé ne peut donner lieu à escompte. Au choix du Souscripteur, le règlement s'effectue trimestriellement par chèque ou par CESU, ou, mensuellement par prélèvement SEPA sur un compte bancaire ouvert auprès d'un établissement bancaire établi en France, en transmettant à Allianz Assistance l'autorisation de prélèvement jointe au dossier de souscription. Le Souscripteur informera Allianz Assistance, au préalable et par écrit, de toute modification apportée à sa domiciliation bancaire.

Allianz Assistance se réserve la possibilité de réviser ses tarifs pour chaque année. Le nouveau tarif sera porté à la connaissance du Souscripteur par une communication individuelle par tout moyen, moyennant un préavis minimum de 20 jours. En cas de refus du nouveau tarif, le Souscripteur pourra résilier le contrat.

En cas de résiliation du contrat, pour quelque motif que ce soit, Allianz Assistance remboursera au Souscripteur la partie du prix de l'abonnement perçue d'avance, correspondant à une période postérieure à la résiliation. Le Souscripteur et le Bénéficiaire s'engagent à restituer le matériel ; à défaut de toute restitution ou en cas de restitution d'un matériel endommagé pour tout motif qui leur serait imputable, une indemnité par type de matériel sera facturée :

- boîtier télétransmetteur RTC : 100 €
- boîtier télétransmetteur GSM : 200 €
- détecteur de chute : 30 €
- boîte à clés : 30 €
- Domopack Lumière : 80 €
- détecteur d'absence prolongée de mouvement : 50 €
- détecteur de fumée : 40 €

ARTICLE 8 – DURÉE – RESILIATION

1. DURÉE ET RENOUVELLEMENTS

Le contrat prend effet à la date de mise en service pour une période expirant le 31 décembre de la même année ; il se renouvelle ensuite annuellement par tacite reconduction par périodes de 12 mois.

2. RÉSILIATION

La résiliation entraîne la cessation du service de téléassistance et l'obligation de restituer le matériel dans les conditions de l'article 4.6.

Le contrat peut être résilié à tout moment par le Bénéficiaire ou le Souscripteur par lettre simple, ou recommandée avec avis de réception par précaution. La résiliation prend effet le jour de réception par Allianz Assistance de la lettre.

Le contrat est résilié automatiquement et sans formalité en cas de dégroupage total ou partiel et d'incompatibilité technique empêchant la réception par Allianz Assistance des Alarmes.

Le contrat pourra être résilié à l'initiative de Allianz Assistance quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec AR ou tout moyen équivalent précisant le manquement constaté, et demeurée sans effet, en cas :

- De manquement du Souscripteur et/ou du Bénéficiaire aux obligations prévues aux articles 6 et 7,
- D'interventions injustifiées et répétées des Services de secours, démontrant l'inadaptation du service de téléassistance à la situation du Bénéficiaire.

ARTICLE 9 – AVANTAGE FISCAL

Allianz Assistance a réalisé une déclaration d'activité de service à la personne sous le numéro SAP330377193. Cette déclaration permet au Souscripteur de bénéficier, sous certaines conditions, de l'avantage fiscal prévu par l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts, à savoir une réduction d'impôt équivalente à 50% des sommes payées au titre du contrat de téléassistance.

Pour bénéficier de cet avantage, le Souscripteur devra joindre à sa déclaration d'impôt l'attestation fiscale qui lui sera adressée par Allianz Assistance ou mise à disposition dans l'Espace client chaque année, pour le montant global annuel qu'il aura payé au cours de l'année précédente.

ARTICLE 10 – LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Les informations nominatives y compris les adresses électroniques ainsi que les informations personnelles obligatoires mentionnées sur la Fiche abonné font l'objet d'un traitement informatisé déclaré à la CNIL. Elles sont protégées par les dispositions de la Loi « informatique et libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi n°2004-575 du 21 juin 2004, prévoyant notamment un droit d'accès, de rectification et d'opposition au profit du Bénéficiaire et du Souscripteur. Ce droit peut être exercé au siège social de Allianz Assistance.

ARTICLE 11 – DIVERS

Toute déclaration ou information à destination de Allianz Assistance peut être faite par tout moyen à la disposition du Souscripteur, et notamment par lettre simple ou recommandée avec avis de réception à titre de preuve de cette communication.

ARTICLE 12 – MÉDIATION

Lorsqu'un Souscripteur est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer Allianz Assistance pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord, le Souscripteur peut adresser une réclamation à l'adresse suivante : service.qualite@gts-teleassistance.com

Si le désaccord persiste, après la réponse de Allianz Assistance ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, le Souscripteur peut alors saisir le médiateur indépendant à l'adresse suivante :

Entité de Médiation de la Consommation AME – 11 place Dauphine – 75001 Paris

<http://www.mediationconso-ame.com/>

ARTICLE 13 – DROIT DE RÉTRACTATION

Le Souscripteur a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours à réception de l'équipement matériel. Pour exercer le droit de rétractation, le Souscripteur devra notifier à Allianz Assistance sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Le Souscripteur pourra utiliser le formulaire de rétractation joint, mais ce n'est pas obligatoire.

En cas de rétractation, Allianz Assistance remboursera au Souscripteur tous les paiements reçus au plus tard sous quatorze (14) jours à compter du jour où Allianz Assistance sera informée de la décision de rétractation. Le Souscripteur devra renvoyer à Allianz Assistance le matériel reçu dès exercice de son droit de rétractation et au plus tard dans les quatorze (14) jours. Ce délai est réputé respecté si le Souscripteur renvoie le bien avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours. Le Souscripteur devra prendre en charge les frais directs de renvoi du bien, estimés à un maximum d'environ 12 euros. Si le Souscripteur a demandé à commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, il devra payer à Allianz Assistance un montant proportionnel au service fourni avant la rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.