

# DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC « LE64TÉLÉASSISTANCE » CONDITIONS RÉGLEMENTAIRES DU SERVICE

LE 64 TÉLÉASSISTANCE

05 54 12 06 64



## ARTICLE 1 - ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DU CONTRAT

Le service de téléassistance ne prendra effet qu'à compter de l'installation du matériel chez l'abonné du contrat d'abonnement établi au nom de « LE 64 TELEASSISTANCE » pour une période déterminée d'un an renouvelable par tacite reconduction.

## ARTICLE 2 - CONDITIONS FINANCIERES DE L'ADHESION AU SERVICE

Les montants de l'abonnement au service de téléassistance et d'installation du matériel sont fixés conformément au contrat de délégation de service public départemental dénommée «LE 64 TELEASSISTANCE», conclu entre la société VITARIS et le Département.

La facturation débute le mois suivant celui de l'installation du matériel. Le prélèvement du montant de l'abonnement s'effectue sur une période mensuelle ou trimestrielle. Le tarif pourra être révisé conformément à l'article 14 du contrat conclu entre la société VITARIS et le Département.

Le coût des communications téléphoniques liées à l'acheminement des informations émises par le terminal de téléassistance vers la Centrale d'Ecoute et d'Assistance (alarmes pour se familiariser au matériel et appels, que les appels soient volontaires ou involontaires), ainsi que l'émission des tests cycliques (à raison d'un test tous les 7 jours) pour vérifier le bon fonctionnement du matériel, utilisent un numéro non surtaxé (numéro Cristal).

## ARTICLE 3 – OBLIGATIONS DE L'ABONNE

La mise en place du service ne pourra intervenir qu'après la signature par l'abonné du contrat d'abonnement établi au nom de «LE 64 TELEASSISTANCE Le Bénéficiaire s'engage à :

- verser à Vitaris une redevance mensuelle dont le montant est précisé sur le Bulletin de souscription. Ce montant sera mentionné toutes taxes comprises. Le montant de la redevance inclura le cas échéant le prix des accessoires loués dans le cadre de l'abonnement.
- Fournir les informations et moyens nécessaires à Vitaris pour qu'elle puisse remplir sa mission, en lui communiquant notamment toute modification des consignes figurant dans le Bulletin de souscription par courrier postal ou électronique.
- Faciliter l'accès au Domicile et/ou au lieu où se situe le Bénéficiaire au moment de sa géolocalisation aux personnes et organismes qui interviennent à la demande de Vitaris. Lorsque cette intervention fait suite à la réception d'une information d'alarme, les frais éventuels d'intervention sont à la charge du Bénéficiaire.
- Respecter les consignes d'utilisation du Terminal de téléassistance et des Accessoires.
- S'opposer à la saisie de ce matériel par toute personne non mandatée par la société VITARIS. Ce matériel doit demeurer en permanence au domicile de l'abonné tel que déclaré dans le présent contrat.

### Dans le cadre de l'installation d'un Boîtier de téléassistance :

- Mettre à disposition de Vitaris une ligne téléphonique non restreinte ou une box internet compatible pour le bon acheminement des Informations d'alarme.
- Faire établir les raccordements électriques et téléphoniques nécessaires au bon fonctionnement du Terminal de téléassistance et des Accessoires et ne pas modifier les raccordements existants sans en avoir informé Vitaris au préalable et avoir procédé à des essais.
- Effectuer un essai tous les mois de son dispositif de téléassistance et notamment de son médaillon de téléassistance.
- Informer Vitaris de toute absence du Domicile d'une durée supérieure à 24 heures et/ou de toute coupure de l'alimentation électrique ou téléphonique du Domicile et/ou de tout changement d'opérateur ou modification d'abonnement téléphonique.
- L'abonné s'engage à communiquer à VITARIS l'ensemble des informations personnelles nécessaires à l'exploitation du service «LE 64 TELEASSISTANCE ». De plus, pour permettre le bon fonctionnement du service de «LE 64 TELEASSISTANCE», l'abonné remplit et remet à la société VITARIS une fiche confidentielle comportant les renseignements demandés.

## ARTICLE 4 – OBLIGATIONS DE LA SOCIETE VITARIS, DELEGATAIRE DU DEPARTEMENT

### 1) Confidentialité et protection des données nominatives de l'abonné

La société VITARIS, délégataire du Département, s'engage à respecter et à garantir le caractère strictement confidentiel de toutes informations communiquées par l'abonné. La société VITARIS s'oblige au respect de la présente clause et engage sa responsabilité civile en cas de divulgation ou d'éventuelles indiscretions de tous les membres de son personnel qui seraient amenés à avoir directement ou indirectement connaissance de ces informations confidentielles.

En outre, la société VITARIS déclare avoir fait toutes les démarches nécessaires auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL) en termes de protection des données nominatives. Toutes les conversations téléphoniques avec la centrale d'écoute de VITARIS liées à la prestation de «LE 64 TELEASSISTANCE» font l'objet d'un dispositif d'écoute donnant lieu à un enregistrement. Ces enregistrements sont conservés 4 mois pour les appels entrants et 2 mois pour les appels sortants.

### 2) Installation et mise à disposition du matériel

Le matériel fourni en location à l'abonné est la propriété de la société VITARIS. La société VITARIS installe un matériel qui présente les garanties techniques de fiabilité et solidité, conformes aux normes européennes. Ce matériel répond au dégroupage total permettant un libre choix d'opérateurs téléphoniques pour l'abonné. Le matériel se compose de :

- un déclencheur portatif d'appel à distance (fourniture gratuite d'un second déclencheur pour une seconde personne résidant au domicile de l'abonné).
- un transmetteur téléphonique relié à la prise téléphonique ou à une box (fibre ou ADSL), comportant une fonction interphonie intégrée au transmetteur, permettant de dialoguer avec les chargés d'écoute de la centrale, sans utiliser le combiné téléphonique).
- d'éventuelles options telles que sélectionnées sur le bulletin de souscription.

### 3) Obligations liées à la maintenance et au dépannage du matériel

La société VITARIS veille à la maintenance du matériel installé chez les abonnés. Elle peut être mise en œuvre sur demande de l'abonné, sur les appels spontanés de la société, sur réception des messages en provenance de l'installation des abonnés.

Le constat d'anomalie de matériel (panne ou dysfonctionnement) par la société VITARIS déclenche l'intervention d'un technicien qui se déplace au domicile de l'abonné. En cas de constat de défaut de fonctionnement, la société VITARIS procède à l'échange standard du matériel.

### 4) Obligations liées au fonctionnement du dispositif

Conformément aux dispositions du contrat de délégation, la société VITARIS s'engage à assurer, par ses moyens matériels et humains le bon fonctionnement du service et notamment :

- le raccordement du domicile de l'abonné pour l'installation du matériel ;
- le fonctionnement de «LE 64 TELEASSISTANCE» même en cas de dégroupage total ou partiel de la ligne téléphonique de l'abonné ;
- l'installation d'un matériel d'un haut niveau de fiabilité dans le délai de 48 heures ouvrées après la demande de l'abonné.
- un service d'écoute et d'assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ;
- un accueil réconfortant et personnalisé ;
- le traitement de tout appel identifié à la suite d'une alarme déclenchée par l'abonné ;

# DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC « LE64TÉLÉASSISTANCE » CONDITIONS RÉGLEMENTAIRES DU SERVICE



05 54 12 06 64



- un suivi de chaque appel jusqu'à bonne fin ;
- une prestation de soutien psychologique à distance ;
- le dépannage du matériel défectueux au domicile de l'abonné ;
- le bon fonctionnement des transmetteurs qui doivent émettre, automatiquement, une fois par semaine un test cyclique permettant de s'assurer de la fiabilité de l'appareil ;
- l'échange standard du matériel en cas de constat de défaut de fonctionnement ;
- la mise en œuvre d'une intervention de secours d'urgence pour tout abonné d'un appel d'alerte n'étant plus en mesure de parler (proche environnement tel que voisin, famille, dépositaire des clés ou services d'urgence si nécessité tels que SAMU, Pompiers, médecins...).

## ARTICLE 5 – MISE EN JEU DE LA RESPONSABILITE DE LA SOCIETE VITARIS

La société VITARIS est seule responsable vis-à-vis des tiers et des abonnés de tous accidents, dégâts et dommages de quelque nature que ce soit qui seraient causés par l'exploitation du service de téléassistance.

La responsabilité de Vitaris ne saurait être engagée au titre des conséquences dommageables résultant :

- de la défaillance et/ou coupure des réseaux (de communication électronique, électrique, GSM ou autre) exploités le cas échéant pour le fonctionnement du Terminal de téléassistance et/ou des Accessoires, pendant toute la durée de la coupure et jusqu'à l'intervention de Vitaris ;
- de la variation du courant des lignes électriques ou téléphoniques, exploités le cas échéant pour le fonctionnement du Terminal de téléassistance ou des Accessoires, résultant ou provoquant des interférences de toutes sortes, d'origine radioélectrique, électrique ou électromagnétique ;
- de la défaillance du Terminal de téléassistance et/ou des Accessoires consécutive à une mauvaise utilisation, à une dégradation (volontaire ou involontaire) ou à des événements naturels (foudre, orage électrique, orage magnétique...) ;
- de cas de force majeure ou d'évènements indépendants de sa volonté ;
- de l'indisponibilité non signalée préalablement du (des) Détenteur(s) des clés ;
- du défaut ou refus d'intervention du (des) Détenteur(s) des clés et/ou des services de secours ;
- de l'intervention du (des) Détenteur(s) des clés et/ou des services de secours ;
- du détournement ou de la dégradation du Terminal de téléassistance et/ou des Accessoires par le Bénéficiaire, le Souscripteur ou un quelconque tiers ;
- non réponse aux demandes de rendez-vous émises par le service technique de Vitaris en cas de défaut ou de panne constaté du système.

NB : En cas d'achat de l'accessoire, de location ou de mise à disposition de l'Accessoire « boîte à clés », il appartient au Souscripteur de s'assurer de l'accord de la compagnie d'assurances couvrant les risques afférents au Domicile ainsi que de celui de la copropriété le cas échéant.

Par ailleurs, la société VITARIS ne peut être tenue pour responsable des dégâts éventuels provoqués par l'intervention des services urgentistes (pompiers, police...) au domicile des abonnés ni des frais occasionnés qui seront refacturés.

## ARTICLE 6 – RESILIATION DU CONTRAT

L'abonné (ou un proche désigné) peut **mettre fin au contrat**, à tout moment, sans frais de résiliation. Il lui suffit d'en formuler la demande auprès du concessionnaire ou du CCAS pour une prise en compte selon les modalités en vigueur. Tout mois commencé est facturé. La remise du matériel permet la fin de la facturation, il doit être restitué soit dans les locaux du partenaire local (CCAS, commune...) soit envoyé au concessionnaire soit récupéré par celui-ci. Le matériel doit être en bon état de fonctionnement. A défaut, Vitaris est susceptible de facturer à l'abonné des frais de remise en état ou de remplacement, les tarifs sont accessibles sur le site : <https://www.tunstall.fr/tarif-materiel-en-cas-de-non-restitution>. VITARIS peut procéder à la résiliation du contrat avec l'abonné en cas d'utilisation abusive ou inadaptée du dispositif (appels répétés sans justification d'urgence, dégradation volontaire du matériel, utilisation hors du Département...) ou sur décision motivée du délégant. En cas de déménagement hors du Département, le présent contrat sera résilié de plein droit.

## ARTICLE 7 – RENONCIATION AU CONTRAT

L'abonné dispose d'un droit de rétractation régi par les articles L121-21 et suivants du code de la consommation. Avant l'expiration de ce délai, nul ne peut exiger ou obtenir de l'abonné directement ou indirectement, à quelque titre que ce soit, une contrepartie quelconque, ni aucun engagement. Si au cours du délai de renonciation (14 jours calendaires) l'abonné désire annuler son contrat, il pourra adresser à la société l'encadré détachable figurant à la fin du présent contrat.

## ARTICLE 8 – DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

L'abonné a pris connaissance de l'usage et des droits sur ses données personnelles ci-dessous :

VITARIS, collecte les données requises lors de la souscription de l'Abonnement ou communiquées durant les conversations téléphoniques avec le Centre d'Ecoute et d'Assistance. Avec la mise en œuvre de votre souscription, **vous avez pris connaissance du traitement de vos données à caractère personnelles** par Tunstall France – Vitaris afin d'opérer votre service de Téléassistance du département de PYRENEES ATLANTIQUES. La base légale qui nous permet de traiter vos données personnelles est « le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci » Article 6, 1 b du RGPD.

Les informations recueillies concernent le Souscripteur, le Bénéficiaire et le(s) Détenteur(s) des clés, et sont enregistrées dans un fichier informatisé par Tunstall France – Vitaris dans le but de vous apporter un service de téléassistance :

- ✓ Mise en œuvre et commercialisation du service de Téléassistance pour le compte du département de PYRENEES ATLANTIQUES.
- ✓ Accompagnement social ou médico-social des personnes.
- ✓ Prévention et renforcement de la sécurité des personnes concernées et de l'espace privé.
- ✓ Renforcement de la prévention dans le domaine de la santé.

Vos données personnelles sont conservées pendant la durée de notre relation contractuelle et sont destinées à notre usage interne ou nos partenaires qui participent à la fourniture du service.

Vos données personnelles sont transmises auprès du Département des PYRENEES ATLANTIQUES, qui est le responsable de traitement du service de téléassistance qui vous est fourni par l'intermédiaire de son sous-traitant la Société TUNSTALL VITARIS qui agit pour son compte. D'autre part, votre commune ou l'établissement public en charge de l'action sociale sur votre commune, est susceptible d'avoir accès à vos données personnelles au sein d'un Extranet sécurisé mis à leur disposition essentiellement pour des raisons d'inscriptions, de modifications des informations, de contrôles de la qualité du service délivré et également à des fins statistiques. Les destinataires de ces données sont Vitaris, le(s) Détenteur(s) des clés, les services de secours appelés le cas échéant par Vitaris dans le cadre de la fourniture du Service de téléassistance, les partenaires de Vitaris qui interviennent dans le cadre de la fourniture des services (département, commune, CCAS...). Elles pourront par ailleurs être transmises aux différents services de l'Etat appropriés en cas de nécessité de protection des intérêts vitaux d'une personne ou pour répondre à une obligation légale.

# DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC « LE64TÉLÉASSISTANCE » CONDITIONS RÉGLEMENTAIRES DU SERVICE

LE 64 TÉLÉASSISTANCE

05 54 12 06 64



Conformément aux lois « Informatique & Liberté » et au règlement général sur la protection des données « RGPD », les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de portabilité, de transmission en cas de décès s'agissant des données les concernant, un droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage) ainsi qu'un droit à la limitation du traitement, qui peut être exercé par courrier au siège de Vitaris, adressé à l'attention de Monsieur le Délégué à la Protection des Données soit par courriel : [dpd@le64.fr](mailto:dpd@le64.fr) soit par courrier adressé au

Conseil départemental des Pyrénées-Atlantiques - A l'attention du Délégué à la protection des données (DPD) - 64, avenue Jean Biray - 64058 PAU cedex 9

Toute demande doit être claire, précise et justifiée et accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité et réalisée conformément au cadre légal applicable. Afin de faciliter les démarches « LE 64 TELEASSISTANCE » met à disposition des abonnés le site [le64.fr/le64teleassistance.fr](http://le64.fr/le64teleassistance.fr) sur lequel sont disponibles l'avis de confidentialité pour les clients ainsi que des formulaires types de demandes d'accès, de rectification ou d'effacement des données personnelles. Les données sont conservées pendant la durée de l'Abonnement à l'exception des données dont la durée de conservation minimum résulte d'une obligation légale ou réglementaire ou de l'extinction d'un délai de prescription. Les conversations téléphoniques avec le Centre de téléassistance font l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité du service, conservé pendant une durée de six mois.

En cas de litige, vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Service réclamation auprès de la CNIL : [www.cnil.fr/fr/plaintes](http://www.cnil.fr/fr/plaintes). Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles, veuillez prendre connaissance de la politique de protection des données personnelles figurant sur notre site internet [le64.fr/le64teleassistance.fr](http://le64.fr/le64teleassistance.fr)

## CONDITIONS PARTICULIERES OFFRE ASSISTANCE MOBILE

Les présentes conditions particulières (ci-après les « Conditions Particulières ») s'appliquent à tout Abonnement à l'offre Vitaris « Assistance Mobile ». Elles complètent les Conditions Règlementaires, qui sont également applicables. En cas de contradiction entre ces deux documents, les Conditions Particulières prévalent.

### ARTICLE 2 : MISSION DE VITARIS

Dans le cadre de l'offre « Assistance Mobile », le Terminal de téléassistance permettant l'accès au Service de téléassistance est un médaillon (ci-après le « Médaillon ») mis à disposition par Vitaris et muni d'une carte SIM intégrée et d'un récepteur GPS.

Le Médaillon permet, par une pression prolongée du bouton de demande d'aide (jusqu'à vibration), d'alerter un chargé d'écoute du Centre de téléassistance et de géolocaliser le Médaillon, sous réserve que le réseau GSM, GPRS auquel il se connecte le permette. L'offre Assistance Mobile doit être souscrite en complément d'un Abonnement incluant l'installation d'un Terminal de téléassistance au Domicile.

### ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DU BENEFICIAIRE

Outre les obligations prévues dans les Conditions Générales, le Bénéficiaire s'engage à :

- Respecter les consignes d'utilisation du Médaillon, qui doit disposer d'un niveau de batterie suffisant pour fonctionner.
- Effectuer mensuellement un essai du Médaillon (en pressant le bouton de demande d'aide jusqu'à vibration) et dialoguer avec le Centre de téléassistance.
- Ne pas détourner à des fins illicites ou frauduleuses l'utilisation du Médaillon.
- Ne pas extraire du Médaillon la carte SIM ni en faire un quelconque usage séparément, étant précisé qu'elle reste la propriété de Vitaris.

### ARTICLE 4 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La géolocalisation du Médaillon implique la collecte et l'enregistrement des données territoriales liées.

Ces données sont nécessaires à l'exécution de la mission décrite à l'article 2 ci-dessus et sont utilisées exclusivement pour ces finalités à l'exclusion de toute autre.

Les destinataires de ces données sont Vitaris, la(les) Personne(s) à prévenir et les services de secours appelés le cas échéant par Vitaris dans le cadre de la fourniture du Service de téléassistance.

Ces données sont conservées pendant une durée de six mois au-delà, toutes les données sont rendues anonymes et ont pour seul objet la réalisation de statistiques.

Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de portabilité, de transmission en cas de décès s'agissant des données les concernant, un droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage), ainsi qu'un droit à la limitation du traitement, qui peut être exercé par courrier au siège de Vitaris, adressé à l'attention de Monsieur le Délégué à la Protection des Données. Toute demande doit être claire, précise et justifiée et accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité et réalisée conformément au cadre légal applicable. Afin de faciliter les démarches Vitaris a mis en place un site dédié disponible à l'adresse : [le64.fr/le64teleassistance.fr](http://le64.fr/le64teleassistance.fr) sur lesquels sont disponibles l'avis de confidentialité pour les clients ainsi que des formulaires types de demandes d'accès, de rectification ou d'effacement des données personnelles.

Service réclamation auprès de la CNIL : [www.cnil.fr/fr/plaintes](http://www.cnil.fr/fr/plaintes) ou [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

## CONDITIONS PARTICULIERES OFFRE MONTRE CONNECTEE GEOLOCALISEE

### ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions particulières (ci-après les "Conditions Particulières") s'appliquent à tout Abonnement à l'offre Vitaris «Montre Connectée Géolocalisée». Elles complètent les Conditions Générales, qui sont également applicables. En cas de contradiction entre ces deux documents, les Conditions Particulières prévalent.

### ARTICLE 2 : MISSION DE VITARIS

Dans le cadre de l'offre « Montre Connectée Géolocalisée » le Terminal de téléassistance permettant l'accès au Service de téléassistance est une montre (ci-après la « Montre ») fournie par Vitaris dans le cadre d'un prêt à usage et munie d'une carte SIM intégrée et d'un récepteur GPS.

La Montre permet, par une simple pression, d'alerter un chargé d'écoute du Centre d'Ecoute et d'Assistance et de géolocaliser le Bénéficiaire soit via la molette de la Montre soit en pressant le bouton de demande d'aide, sous réserve que le réseau GSM, GPRS auquel il se connecte le permette.

### ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DU BENEFICIAIRE

Outre les obligations prévues dans les Conditions Générales, le Bénéficiaire s'engage à :

- Respecter les consignes d'utilisation de la Montre, qui doit disposer d'un niveau de batterie suffisant pour fonctionner.
- Effectuer mensuellement un essai de la Montre (en pressant la molette et en testant le bouton de demande d'aide) et dialoguer avec le Centre d'Ecoute et d'Assistance.
- Ne pas détourner à des fins illicites ou frauduleuses l'utilisation de la Montre.

### ARTICLE 4 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La géolocalisation de la Montre implique la collecte et l'enregistrement des données territoriales liées. Ces données sont nécessaires pour que Vitaris puisse fournir les prestations prévues à l'article 2 des présentes et sont utilisées exclusivement pour ces finalités à l'exclusion de toute autre. Les destinataires de ces données sont Vitaris, le(s) Détenteur(s) des clés et les services de secours appelés le cas échéant par Vitaris dans le cadre de la fourniture du Service de téléassistance. Ces données sont conservées pendant une durée de six mois au-delà, toutes les données sont rendues anonymes et ont pour seul objet la réalisation de statistiques. Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de portabilité, de transmission en cas de décès s'agissant des données les concernant, un droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage), ainsi qu'un droit à la limitation du traitement, qui peut être exercé par courrier au siège de Vitaris, adressé à l'attention de Monsieur le Délégué à la protection des données. Toute demande doit être claire, précise et justifiée et accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité et réalisée conformément au cadre légal applicable. Afin de faciliter les démarches «LE 64 TELEASSISTANCE» met à disposition des abonnés le site : [le64.fr/le64teleassistance.fr](http://le64.fr/le64teleassistance.fr) sur lequel sont disponibles l'avis de confidentialité pour les clients ainsi que des formulaires types de demandes d'accès, de rectification ou d'effacement des données personnelles.

## Annexe 1 : Extraits du code de la consommation et du code civil

### Article L121-8 du Code de la consommation

Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte.

### Article L121-9 du Code de la consommation

Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour obtenir des engagements

- 1° Soit à la suite d'un démarchage par téléphone ou télécopie ;
- 2° Soit à la suite d'une sollicitation personnalisée, sans que cette sollicitation soit nécessairement nominative, à se rendre sur un lieu de vente, effectuée à domicile et assortie de l'offre d'avantages particuliers ;
- 3° Soit à l'occasion de réunions ou d'excursions organisées par l'auteur de l'infraction ou à son profit ;
- 4° Soit lorsque la transaction a été faite dans des lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé ou dans le cadre de foires ou de salons ;
- 5° Soit lorsque la transaction a été conclue dans une situation d'urgence ayant mis la victime de l'infraction dans l'impossibilité de consulter un ou plusieurs professionnels qualifiés, tiers au contrat.

### Article L121-10 du Code de la consommation

Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour se faire remettre, sans contreparties réelles, des sommes en numéraire ou par virement, des chèques bancaires ou postaux, des ordres de paiement par carte de paiement ou carte de crédit ou bien des valeurs mobilières, au sens de l'article 529 du Code civil.

### Article L.215-1 du Code de la consommation

Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

### Article L.215-2 du Code de la consommation

Les dispositions du présent chapitre ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement.

### Article L.215-3 du Code de la consommation

Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

### Article L.241-3 du Code de la consommation

Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

# DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC « LE64TÉLÉASSISTANCE » CONDITIONS RÉGLEMENTAIRES DU SERVICE

LE 64 TÉLÉASSISTANCE

05 54 12 06 64



## Article L.217-4 du Code de la consommation

Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

## Article L.217-5 du Code de la consommation

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

## Article L.217-12 du Code de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

## Article L.217-16 du Code de la consommation

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

## Article 1641 du Code civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

## Article 1648 du Code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents.

## Annexe 2 : Formulaire de rétractation

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation dans le cadre de la souscription d'un Abonnement ou de l'achat d'un Accessoire.

Le formulaire est à renvoyer par email à [le64teleassistance@tunstall.com](mailto:le64teleassistance@tunstall.com) ou par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : VITARIS – 22 avenue Gabriel Lippmann 91700 SAINTE GENEVIEVE DES BOIS

### 1. Rétractation portant sur un Abonnement

Je vous notifie par la présente ma rétractation pour l'Abonnement portant les références suivantes :

Abonnement souscrit le :

Nom du Souscripteur :

Adresse du Bénéficiaire :

Signature du Souscripteur (en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

### 2. Rétractation portant sur un Accessoire vendu

Je vous notifie par la présente ma rétractation pour l'achat de l'Accessoire portant les références suivantes :

Accessoire :

Nom du Souscripteur :

Adresse du Bénéficiaire :

Signature du Souscripteur (en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :