

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Service de Téléassistance

Mise à jour n°4 du 01/03/2026

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes dispositions générales du contrat de téléassistance conclues entre Vitaris et le CCAS de Gray ont pour objet de préciser les obligations réciproques de Vitaris, du CCAS de Gray et du (des) bénéficiaire(s) désigné(s) dans la fiche d'inscription. Il faut entendre par Téléassistance, la fourniture d'un service d'écoute et d'assistance 24h sur 24, 7 jours sur 7, par un centre de réception d'appels au moyen d'un terminal de téléassistance placé au domicile du bénéficiaire. Le terminal de téléassistance est muni d'un bouton d'appel et d'un émetteur radio portatif qui permettent d'alerter un centre de réception des appels (ou centre de téléassistance) par une simple pression, possibilité de déclencheurs de chutes.

ARTICLE 2 : DEFINITION

Bénéficiaire(s) : La (les) personne(s) physique(s) résidant à Gray âgé(es) de 65 ans et plus et/ou handicapé(e).

Centre de téléassistance : Centre de réception et de traitement des appels de téléassistance situé sur le territoire Français qui fonctionne 24h sur 24, 7 jours sur 7 et dispose de personnel spécialement formé à l'écoute des personnes âgées et personnes handicapées. Vitaris dispose d'un centre principal et d'un centre de secours qui prend le relais en cas de défaillance.

Détenteur(s) des clés : Personne(s) physique(s) connue du bénéficiaire 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 demande de Vitaris. Les Détenteurs des clés, désignés par le Souscripteur doivent accepter d'intervenir 24h sur 24, 7 jours sur 7 chez le bénéficiaire en cas de demande de Vitaris. Toute modification relative aux Détenteurs des clés (identités, coordonnées) doit être signalée sans délai au CCAS de Gray.

Domicile : Est considéré comme Domicile le lieu principal et habituel d'habitation figurant sur la Fiche de renseignements.

Fiche d'inscription : Fiche d'identification du (des) Bénéficiaire(s), devant être renseignée par le(s) Bénéficiaire(s) au début du contrat.

Souscripteur : CCAS de Gray, 10 Bis Rue Moïse Lévy – 70100 GRAY, installe le matériel à domicile.

Prestataire Vitaris : Prestataire de téléassistance qui fournit l'ensemble du service : la mise à disposition du matériel, l'exploitation du Centre de téléassistance et la maintenance du matériel. Vitaris est une SAS au capital de 1 937 506€, dont le siège social est situé 90A Allée Hubert Curien – 71200 Le Creusot. RCS Chalon-sur-Saône 1988B70013 – SIRET n°343 431 615 00057 – NAF 8020Z.

ARTICLE 3 : MISSIONS ET OBLIGATIONS DE VITARIS

La prestation de téléassistance comprend :

- La réception, l'enregistrement et la gestion des informations d'alarme émises par le terminal de téléassistance selon la procédure convenue 24h sur 24 et 7 jours sur 7.
- La gestion d'un test automatique hebdomadaire de vérification de la réception des informations d'alarme par le Centre de téléassistance. Vitaris s'engage à rappeler le Bénéficiaire en cas de non-réception du test dans un délai de 2 jours ouvrés pour une confirmation éventuelle du défaut.

Vitaris devra mettre à disposition du Bénéficiaire les moyens techniques et le personnel nécessaires à l'accomplissement de la mission définie ci-dessus.

Obligation du Souscripteur du CCAS de Gray :

- Inscription par mail du/des nouveau(x) Bénéficiaire(s)
- Installation du matériel à domicile du/des Bénéficiaire(s)
- Assurer le dépannage du matériel défectueux à domicile
- Retourner le matériel défectueux au Prestataire Vitaris

Le protocole de gestion des appels est le suivant :

- Vitaris identifie l'origine de l'appel et engage un dialogue avec le Bénéficiaire, Vitaris appelle au moins une personne référente détentrice des clés mentionnée sur la Fiche de renseignements. Si la situation l'exige, Vitaris fait appel aux services d'urgence.
- En cas de d'absence de réponse du Bénéficiaire et des personnes référentes, l'appel est assimilé à une demande de secours.
- Vitaris répond également à toute demande de réconfort, expression d'un besoin de communiquer et demande de soutien psychologique.

ARTICLE 4 : OBLIGATIONS DU BENEFICIAIRE

Le Bénéficiaire s'engage :

- A faciliter l'accès de son domicile en cas de besoin, aux personnes et organismes qui interviennent à la demande de Vitaris suite à la réception d'un appel de téléassistance et à renoncer par avance à exercer des poursuites en réparation des dommages qui auraient pu être causés à la suite d'une telle intervention. Les frais éventuels d'intervention des secours d'urgence sont à la charge du Bénéficiaire.
- A respecter les consignes d'utilisation du terminal de téléassistance et notamment à effectuer un mensuel de la télécommande. (Voir annexe 1 et 2)
- A informer Vitaris de toute absence de son domicile d'une durée supérieure à 24 heures et de toute coupure de l'alimentation électrique ou téléphonique de son domicile.

- A restituer au terme du contrat ou lors d'un changement de matériel mis à disposition en état de fonctionnement au CCAS de Gray, 10 Bis Rue Moïse Lévy, 70100 GRAY.

En l'absence de réseau téléphonique commuté, le Bénéficiaire reconnaît avoir été informé que toute défaillance du modem ADSL (défaut technique, coupe électrique...), défaillance du fournisseur d'accès internet ou indisponibilité du réseau GSM (dans le cas d'une téléassistance utilisant ce réseau en l'absence de ligne téléphonique fixe) auraient pour effet d'empêcher la transmission des informations d'alarme vers le Centre de téléassistance. Le Bénéficiaire doit aviser Vitaris de tout changement d'opérateur ou modification d'abonnement téléphonique. Le Bénéficiaire reconnaît avoir été informé que toutes les conversations téléphoniques échangées avec le Centre de téléassistance font l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité du service et que ces conversations seront conservées pendant six mois à compter de leur enregistrement.

ARTICLE 5 : MATERIEL DE TELEASSISTANCE

La mise à disposition par le prestataire d'un terminal de téléassistance au domicile du Bénéficiaire est nécessaire pour pouvoir bénéficier du service de téléassistance. Vitaris assure la garantie du matériel qui lui appartient, dans des conditions normales d'utilisation pendant toute la durée du contrat. En cas de panne empêchant la réception des appels, un matériel de remplacement sera installé au domicile du Bénéficiaire par le CCAS dans un délai de 24h jours ouvrables, à partir du moment où le CCAS est informé de l'incident. Le(s) Bénéficiaire(s) a (ont) bien souscrit les assurances propres à le(s) garantir de tous les risques que peut encourir le matériel de téléassistance. (Attestation à joindre à l'inscription)

Article 6 : Responsabilité

Le CCAS de Gray et Vitaris sont responsable, de la bonne exécution des prestations décrites aux présentes dispositions générales et s'engagent à mettre tous les moyens nécessaires pour exécuter sa prestation de téléassistance dans les conditions définies aux présentes. Le CCAS de Gray et Vitaris ne peuvent en aucun cas se substituer ni aux Détenteurs des clés, ni aux services de secours.

La responsabilité du CCAS de Gray et Vitaris ne peuvent être en aucun cas être recherchée pour :

- Défaillance ou panne des réseaux de télécommunications
- Défaut de fonctionnement du terminal de téléassistance dû à une mauvais utilisation, une dégradation volontaire, une panne à la suite d'événements naturels (foudre, orage électrique)
- En cas de force majeure : grèves, émeutes, inondations, incendie, coupures intempestives d'électricité
- Indisponibilité non signalée préalablement d'une personne référente ou refus d'intervenir après notre sollicitation

Si le terminal de téléassistance utilise le réseau GSM pour la transmission des Informations d'alarme, le CCAS de Gray et Vitaris ne peuvent être tenus responsable en cas d'indisponibilité du réseau ou si le Bénéficiaire se situe dans une zone géographique non couverte ou dans une zone d'ombre à l'intérieur de la zone géographique couverte.

Article 7 : Prise d'effet – Durée

La date d'effet du contrat est fixée au jour et à l'heure de mise en service du terminal de téléassistance au domicile de l'abonné, sous réserve que le CCAS de Gray et Vitaris soient en possession des coordonnées des personnes à prévenir, détentrices des clés. Le contrat est reconduit tacitement sauf dénonciation.

ARTICLE 8 : CHOIX DE LA PRESTATION

Avec ligne téléphonique fixe *	Sans ligne téléphonique *	Option détecteur de chute *	
		Pendentif	Bracelet

(*) COCHEZ LA OU LES CASES DE LA PRESTATION CHOISIE

ARTICLE 9 : tarifs et règlement

Le bénéficiaire reçoit une facture tous les 2 mois (pour les 2 mois écoulés) à terme échu, selon le tarif qui lui est applicable au vu de son avis d'imposition ou de non-imposition (ligne Revenu Brut Global). Chaque année le bénéficiaire devra transmettre son dernier avis d'imposition A défaut de justificatif, le tarif le plus élevé sera appliqué. Une attestation remplie par le bénéficiaire indiquant qu'il ne souhaite pas fournir son avis d'imposition sera alors exigée

Le règlement de la prestation s'effectuera obligatoirement par prélèvement automatique.

Pour une demande exceptionnelle, ponctuelle ou personne en situation de handicap, le tarif le plus élevé sera appliqué.

Les tarifs sont réactualisés par une délibération prise en Conseil d'administration. Cette délibération est tenue à la disposition de l'usager.

Article 10 : Résiliation

Le contrat sera résilié de plein droit en cas de décès du (ou des) Bénéficiaires(s). Il pourra être résilié à tout moment avant son terme à l'initiative du Bénéficiaire. La résiliation s'effectuera à compter du 1^{er} du mois suivant la restitution du matériel.

ARTICLE 11 : INFORMATIQUE ET LIBERTES

Il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au Bénéficiaire sont nécessaires à la réalisation des prestations de téléassistance et réservées à ce seul usage.

ARTICLE 12 : DECLARATION SIMPLE SERVICES A LA PERSONNE – AVANTAGE FISCAL

Vitaris a déclaré ses activités de services à la personne auprès de la Préfecture de Saône et Loire en tant qu'activités qui « concourent directement ou exclusivement à coordonner ou délivrer les services à la personne : services de téléassistance ». Un récépissé lui a été délivré le 24 novembre 2012 sous le numéro SAP 2012/343431615. Cette déclaration d'activité peut ouvrir droit à un avantage fiscal, sous certaines conditions, si les dispositions en vigueur le permettent.

Le CCAS de Gray adresse annuellement au(x) bénéficiaire(s) une attestation fiscale afin qu'il puisse bénéficier des avantages fiscaux au titre de l'année N⁻¹ pour les sommes éligibles à ces avantages.

Fait à.....

Le.....

Signature Président du CCAS

Christophe LAURENÇOT

Signature de l'usager bénéficiaire

