

# LA TÉLÉASSISTANCE À DOMICILE

## Mutain

*Votre solution mutualiste de proximité*



**SERVICE TÉLÉASSISTANCE - MUTUALITÉ FRANÇAISE AIN**  
Services de Soins et d'Accompagnement Mutualistes  
2, place G. Clémenceau ■ 01000 BOURG-EN-BRESSE  
Tél. : 04 74 32 37 06  
telealarme@mutain.com ■ www.mutain.com

Régie par le Code de la Mutualité. Siren n°444 299 887



www.mutain.com

© Mutain - Conception - Réalisation - Tél. : 06 81 43 07 75





# CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT

**ARTICLE 1 : OBJET**

MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes propose un Service Téléassistance qui permet à ses abonnés domiciliés dans le département de l’Ain et certaines communes limitrophes de déclencher en cas de nécessité, un appel d’urgence au Centre d’écoute, désigné par MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes, en l’état celui du SAMU 01, grâce à un dispositif installé à leur domicile. Les secours adaptés sont alors diligentés en fonction des besoins.

Les dispositions générales suivantes définissent le service de téléassistance et les conditions d’adhésion au service.

**ARTICLE 2 : LA MISE A DISPOSITION DU MATERIEL**

**2-1 Le matériel**

Le matériel mis à disposition est notamment constitué :

- D'un transmetteur fixe fonctionnant en Interphonie
- D'un émetteur fixe ou mobile (bracelet, pendentif, tirette…)

Le matériel est défini sur le procès-verbal visé à l'article 2-2-1 et dans les conditions particulières.

Le transmetteur relié au réseau téléphonique commuté permet de lancer un appel d'urgence au centre d'écoute.

**2-2 L'installation du matériel**

**2-2-1**

L'installation du transmetteur est réalisée par le service technique de MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes après évaluation et définition de la zone de couverture de l’émetteur au regard des caractéristiques de construction et de distribution du lieu de résidence de l’abonné.

L’installation donne lieu à l’établissement d’un procès-verbal sur lequel sont notamment consignées les prescriptions d’installation et les éventuelles limitations de la zone de couverture pour le fonctionnement du système.

**2-2-2**

Une ligne téléphonique est nécessaire pour un acheminement fiable des appels vers le Centre d’écoute.

MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes se réserve le droit de refuser toutes installations ou de résilier tout contrat dès lors que la condition d’acheminement fiable des appels ne serait pas ou plus assurée et ce quel qu'en soit la cause.

Ces abonnements, dans leur gestion, leur coût et leur suivi sont sous la responsabilité exclusive de l’abonné qui s’oblige à les maintenir pour la durée du contrat de téléassistance.

**2-2-3**

La mise à disposition de la téléassistance est effective à la date et à l'heure de la signature du procès-verbal d’installation dès lors que les tests de fonctionnement et d’appel d’urgence auront été réalisés par le service technique de MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes.

**2-3 Maintenance du matériel**

Pour assurer une meilleure efficacité du Service Téléassistance, un système de maintenance du matériel est assuré par MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes et une veille est réalisée par l’abonné.

**2-3-1 Pour le transmetteur**

Ce matériel teste son propre fonctionnement selon un paramétrage défini d'une fois par semaine, en envoyant un court signal de quelques secondes au centre de contrôle de MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes par l’intermédiaire du réseau téléphonique fixe. (Excepté pour l’option GPRS et internet qui ne permettent pas en cas de panne réseau de recueillir l’information technique de dysfonctionnement).

En cas d’alerte de non fonctionnement, MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes s’oblige à faire intervenir son service technique pour réaliser un diagnostic et mettre en œuvre les solutions nécessaires, sous un délai maximum de 48 heures hors week-end et jours fériés.

MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes se réserve la possibilité de modifier le paramètre de test, de manière unilatérale en fonction de l’évolution des moyens techniques et humains notamment mis en œuvre.

En cas de coupure d’électricité ou de débranchement accidentel de la prise, le transmetteur est équipé d'une batterie de secours d'une autonomie de plusieurs heures. Si la coupure se prolonge, le transmetteur alerte le centre technique de MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes d’un message “Absence secteur”, “Batterie Faible”. Cette dernière s’oblige à prendre contact avec l’abonné pour l’aider à résoudre le problème constaté.

**2-3-2 Pour l’émetteur**

Dans la mesure où ce matériel n’est pas susceptible de s’autotester, deux obligations sont faites à l’abonné :

- Demeurer attentif aux conditions d'usage et de conservation de l'émetteur qui doit notamment être préservé de toute source de chaleur ou d'humidité. (Il est par exemple préférable voire indispensable de laisser l'émetteur à proximité pendant une activité de cuisine ou de toilette…)
- Déclencher l’appel d’urgence à titre d’essai, avec l’émetteur une fois par mois.

**Deux hypothèses sont possibles :**

- Le Centre d’écoute répond au déclenchement de l’appel d’urgence. Le système fonctionne. L’abonné avise le permanencier qu’il s’agit du test.
- Le Centre d’écoute ne répond pas au déclenchement de l’appel d’urgence. Le système ne fonctionne pas. L’abonné doit obligatoirement et immédiatement prévenir l’Espace Téléassistance de MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes pour signaler le dysfonctionnement.

MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes s’oblige à faire intervenir son service technique dans un délai maximum de 48 heures hors week-end et jours fériés, pour réaliser un diagnostic et mettre en œuvre les solutions nécessaires.

En l’état des technologies et moyens humains mis en œuvre, MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes n’est pas en mesure de déceler ou identifier les abonnés qui ne satisfont pas à cette obligation.

Ainsi, si l’abonné ne prévient pas MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes, le dysfonctionnement ne pourra pas être décelé et le système de téléassistance demeurera inactif aux risques et périls de l’abonné.

**2-3-3 Contrôle systématique**

En cours d’exécution du contrat et au terme de chaque période de deux ans, MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes fera effectuer par son service technique, une vérification de l’état d’entretien et de fonctionnement des matériels qui donnera lieu à établissement d’un rapport d’intervention dont un exemplaire sera remis à l’abonné.

**2-3-4 Demande d’intervention**

En dehors des cas d’intervention du service technique consécutifs aux détections du système de contrôle de MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes, l’abonné doit avertir MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes de toute défaillance technique réelle ou supposée du matériel sur le numéro d’appel de l’Espace Téléassistance.

Un diagnostic sera effectué par téléphone qui déclenchera, si nécessaire, une intervention du service technique de MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes sous un délai de 48 heures, hors week-end et jours fériés.

**2-3-5 Exclusion de garantie**

MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes qui assure la maintenance technique du matériel est tenue d'en assurer le changement ou la remise en état quoique son abonné soit responsable des dommages au sens de l'article 2-4. Toute opération de maintenance au terme de laquelle serait constaté l'un des évènements visés à l'article 2-4, oblige l'abonné à supporter le coût de l'intervention, de la réparation ou remise en état ou du remplacement du matériel, conformément au tarif en vigueur. L'abonné s'oblige au paiement à réception de la facture.

Il en est notamment ainsi lorsqu’est constaté :

- L’effet de la foudre, du feu, de la chaleur, de l’eau ou de tout liquide,
- Une mauvaise utilisation du matériel,
- Une intervention d’un tiers étranger au service technique de MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes sur le matériel,
- Un mauvais état d’entretien ou de conservation du matériel.

Un rapport d’intervention est établi au domicile de l’assuré ou après analyse du matériel dans les locaux du service technique, si nécessaire.

**2-4 Location du matériel - responsabilité**

Les matériels mis à disposition de l’abonné sont définis aux conditions particulières et donnés en location pour la durée du contrat.

Les matériels demeurent la propriété de MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes quoique l’ensemble des risques soient transférés à l’abonné à leur date d’installation, où il en devient gardien. L’abonné sera notamment responsable de tout dommage causé aux matériels

par suite de vol, perte, détérioration, incendie, dégâts des eaux, surtension électrique ou d’usage contraire ou non conforme à la destination des matériels. Il est fortement conseillé à l’abonné de souscrire une assurance garantissant les risques auxquels sont exposés les matériels.

**2-5 Progrès technique**

MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes se réserve le droit en cours d’exécution du contrat, d’adapter, modifier ou substituer au matériel loué, un matériel adapté aux évolutions technologiques et conforme aux exigences légales et réglementaires.

Les modifications ou changements de matériel en cours de contrat donnent lieu à l’établissement d’un procès-verbal comme il est dit au paragraphe 2-2-1.

**2-6 Changement de domicile de l’abonné**

En cas de changement de domicile en cours de contrat, l’abonné en informera MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes de telle manière que le matériel puisse être réinstallé dans les conditions prévues au paragraphe 2-2.

MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes s’oblige à intervenir en vue de la réinstallation du matériel dans un délai de 15 jours à réception de l’information concernant le changement de domicile. L’intervention de MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes donnera lieu à facturation selon le tarif en vigueur.

**ARTICLE 3 : LE SERVICE DE TELEASSISTANCE**

**3-1 Le périmètre du service**

MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes assure un service de téléassistance par un centre d’écoute et de veille disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Une simple pression sur la touche de l’émetteur ou sur celle du transmetteur fixe déclenche un appel d’urgence au centre d’écoute qui est en l’état le centre15 du SAMU 01.

MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes se réserve la possibilité de changer de centre d’écoute, sans que cela n’influe ou ne modifie les clauses et conditions du contrat. L’abonné peut dès lors entrer en communication avec le Centre d’écoute sans avoir à décrocher son combiné téléphonique.

Le permanencier du centre d’écoute qui réceptionne l’appel d’urgence et qui dispose, sur un écran de contrôle, d’une base de données contenue dans la fiche contact fournie par l’abonné lors de son adhésion, est en mesure ou non d’établir un dialogue avec l’abonné :

- En cas d’impossibilité de dialoguer et après vérification par un contre appel téléphonique, l’appel d’urgence déclenché sera considéré comme une urgence médicale à laquelle il sera donné suite comme indiqué ci-dessous
- En cas de dialogue avec l’abonné par l’intermédiaire du transmetteur fixe qui fonctionne en interphonie directe, le permanencier mettra en œuvre les interventions nécessaires selon le besoin exprimé ou constaté. Il préviendra les intervenants désignés par l’abonné sur la fiche contact définie aux paragraphes 3-2 et si, nécessaire, déclenchera les secours appropriés.

L’abonné autorise les secours à pénétrer dans son logement en brisant une fenêtre ou en forçant une porte d’entrée dès lors que l’abonné ne pourrait répondre à leur consigne, ou que celui-ci ne soit pas détenteur d’un boîtier coffre clés permettant un accès direct, à son domicile, pour le secourir. Les coûts de remise en état demeurent à la charge de l’abonné.

**3-2 La fiche de contact**

**3-2-1**

Cette fiche est remplie par l’abonné. Elle contient des renseignements personnels et confidentiels qui seront l’objet d’une saisie informatique en vue d’être immédiatement disponibles pour le permanencier du centre d’écoute en cas de besoin.

L’abonné définit, en outre, les intervenants disposant des clés de son logement pour qu’ils soient contactés par le centre d’écoute à la suite du déclenchement d’un appel d’urgence.

L’abonné s’engage à obtenir leur accord express pour ce faire par la signature de la fiche contact.

A défaut, il n’appartient pas à MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes de se substituer à l’abonné pour effectuer les vérifications nécessaires et obtenir l’accord des intervenants désignés.

**3-2-2**

L’intervenant au sens de l’article précité peut être un parent, un voisin, un gardien ou toute personne dépositaire des clés du logement de l’abonné et résidant elle-même à moins de 15 minutes du logement de l’abonné.

**3-2-3**

En cas de modification des renseignements fournis par l’abonné ou de toutes informations concernant les intervenants désignés, l’abonné s’oblige à en informer par téléphone et par écrit MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes et ce sans délai.

Les informations transmises à MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins

et d’Accompagnement Mutualistes ne lui seront opposables qu’à réception d’un écrit.

**3-2-4**

Les informations contenues dans la fiche contact qui fait l’objet d’un traitement informatique sont confidentielles. Elles ne sont destinées qu’aux besoins de l’Espace Téléassistance et des secours.

La loi relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés garantit un droit d’accès et de rectification qui peut s’exercer par l’abonné auprès de MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes.

**ARTICLE 4 - CONDITIONS FINANCIERES**

**4-1 Redevance**

La conclusion du contrat de l’Espace Téléassistance donne lieu au paiement d’une redevance telle que fixée aux conditions particulières.

La redevance concerne tant la location du matériel que le Service Téléassistance.

La première redevance est payée le 15 du mois suivant l’installation du matériel pour un mois entier.

La redevance est assujettie à la TVA. En cas de modification de la règle fiscale, celle-ci sera applicable immédiatement au présent contrat.

La redevance ne comprend pas les frais de déplacements et de main d’œuvre du service technique de MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes, ni les coûts de remise en état ou de remplacement des matériels, hors garantie.

Les tarifs en vigueur au premier janvier de chaque année sont disponibles à la demande de l’abonné.

Les coûts des abonnements et des communications téléphoniques, y compris pour les tests cycliques sont indépendants de la redevance et restent à la charge de l’abonné.

**4-2 Mode de paiement**

La redevance est fixée mensuellement à terme échu, exclusivement par prélèvement bancaire automatique le 15 du mois suivant.

A cet effet, l’abonné s’oblige à remettre à MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes une autorisation de prélèvement, dûment remplie, datée et signée, accompagnée d’un relevé d’identité bancaire.

**4-3 Indexation**

La redevance est modifiée chaque année au 1<sup>er</sup> Janvier, en fonction et dans la limite de l’évolution de l’indice INSEE de la consommation des ménages, série France entière.

Pour le calcul de l’indexation, il sera tenu compte du dernier indice connu au 1<sup>er</sup> Janvier de l’année, en référence à l’indice du deuxième trimestre de l’année n-2. La révision tarifaire sera effectuée sans avis par MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes.

**ARTICLE 5 - RESPONSABILITE**

MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes contracte à l’occasion du présent contrat une obligation de moyen à l’égard de l’abonné.

MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes n’est pas garante des secours et de leur promptitude.

La responsabilité de MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes ne pourra être recherchée qu'en cas de faute dûment prouvée de sa part.

**ARTICLE 6 - DUREE DU CONTRAT**

La durée du présent contrat est fixée aux conditions particulières au minimum pour une période de un an renouvelable à son terme par tacite reconduction pour des périodes de 1 an. Le point de départ du contrat est fixé à la date du procès-verbal d’installation. Il peut être mis un terme à la reconduction du contrat par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception transmise un mois avant l’échéance. Le point de départ de l’Espace Téléassistance est fixé à la date et heure du procès-verbal d’installation.

**ARTICLE 7 - RESILIATION**

Tout défaut de paiement, qu’elle qu'en soit la cause, justifie après mise en demeure infructueuse, la suspension du Service Téléassistance et la résiliation du contrat.

L’abonné s’oblige, en cas de résiliation du contrat, à restituer sans délai les matériels loués au siège de MUTUALITE FRANÇAISE AIN - Services de Soins et d’Accompagnement Mutualistes. Le coût de la restitution est à la charge de l’abonné.

Les présentes prestations pourront également être résiliées dans les cas suivants :

En cas de décès de l’abonné.

En cas de placement volontaire ou non, au sein d’un établissement médicalisé ou de retraite, pendant une période continue de plus de trois mois.

En cas de déménagement de l’abonné dans un autre département.

La résiliation du contrat prendra effet au terme du mois concerné par l’un des cas ci-dessus.

La redevance sera due pour le mois entier.