

# TÉLÉASSISTANCE PREVIFIL

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### SOMMAIRE

Préambule
Article 1 - Champ d'application - Objet
Article 2 - Définitions
Article 3 - Mission de PREVIS
Article 4 - Description du service de téléassistance PREVIFIL
Article 5 - Description du Matériel
Article 6 - Responsabilité et Obligations des parties contractantes
Article 7 - Durée du Contrat d'abonnement
Article 8 - Conditions financières
Article 9 - Rétractation - Résiliation - Restitution
Article 10 - Données à caractère personnel
Article 11 - Loi applicable - Médiation - Juridiction compétente
Article 12 - Formules «PREVIFIL Mobilité» : Dispositions particulières
Article 13 - Correspondances
Coupon de rétractation

### PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de fourniture de prestations de service (ci-après les « Conditions Générales » ou les « CG ») sont conclues entre PREVIS, société à responsabilité limitée immatriculée au R.C.S. de Créteil sous le numéro 494 738 230 et ayant son siège social situé à Nogent-sur-Marne (94130), et le Souscripteur, tel que ce terme est défini à l'Article 2.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à tout Contrat d'abonnement souscrit auprès de la société PREVIS distributrice du service de téléassistance PREVIFIL.

Elles ont pour objet de définir les engagements et obligations réciproques de PREVIS, du Souscripteur et du (des) Bénéficiaire(s) définis ci-après.

Les dispositions particulières de l'offre « PREVIFIL Mobilité » qui figurent à l'article 12 de ce document s'appliquent en outre en cas de souscription à ladite offre et prévalent dans ce cas précis.

Les présentes Conditions Générales sont jointes au Bulletin de Souscription et disponibles sur simple demande écrite faite auprès du service administratif de PREVIS.

Elles pourront être modifiées à tout moment par PREVIS, sous réserve d'en informer le Bénéficiaire au moins trente (30) jours avant leur date de prise d'effet. Ce délai pourra être réduit ou supprimé en cas de changement de la législation ou réglementation en vigueur d'ordre public et d'application immédiate.

Le Souscripteur déclare avoir pris connaissance des CG et les avoir acceptées en signant l'encadré prévu à cet effet lors de la souscription du Contrat d'abonnement.

### ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION - OBJET

Les présentes Conditions Générales s'appliquent au(x) Bénéficiaire(s) ayant souscrit à une offre de téléassistance PREVIFIL.

Les offres de téléassistance PREVIFIL à domicile peuvent être souscrites seules, ou être complétées par l'une des options détaillées dans l'article 5.2 des présentes CG ou par un abonnement à l'une des formules PREVIFIL Mobilité (montre avec géolocalisation / bouton SOS) détaillées dans l'article 12.

Les offres de téléassistance PREVIFIL à domicile sont

compatibles avec tous les opérateurs téléphoniques et lignes fixes de toute nature (système filaire ou tous types de boxes). Les Bénéficiaires ne disposant pas d'une ligne fixe à leur domicile peuvent notamment demander en sus de leur offre téléassistance PREVIFIL à domicile, un Transmetteur G.S.M. (voir l'article 5.2).

Les prestations de téléassistance s'exercent au Domicile du Bénéficiaire en France métropolitaine.

### ARTICLE 2 - DÉFINITIONS

Pour les besoins de l'interprétation et de l'exécution des présentes Conditions Générales, les termes et expressions visés ci-après, lorsqu'ils sont précédés d'une lettre majuscule, signifient :

**Bénéficiaire(s)** : Désigne la ou les personnes physiques nommément désignées sur le Bulletin de souscription comme bénéficiant du service de téléassistance et autres services optionnels fournis par PREVIS. Il peut s'agir du Souscripteur ou d'un tiers désigné par celui-ci avec son consentement. En cas de souscription pour 2 personnes, le 2<sup>ème</sup> bénéficiaire résidant au même domicile est déclaré au contrat. Il bénéficie d'un émetteur personnel, relié au même transmetteur que celui du 1er bénéficiaire ou d'une montre géolocalisable personnelle.

**Bulletin de souscription** : Désigne le formulaire d'abonnement renseigné et signé par lequel le Souscripteur adhère au service de téléassistance PREVIFIL. Il est constitué de deux exemplaires dont l'un est adressé à PREVIS et l'autre est conservé par le Bénéficiaire ou le cas échéant son Souscripteur.

**Contrat d'abonnement** : Désigne la convention par laquelle le Souscripteur, pour son propre compte ou le compte d'un Bénéficiaire tiers dont il se porte garant du consentement, s'abonne au Service PREVIFIL. Le Contrat est formé du Bulletin de souscription, des Conditions Générales et des éventuelles dispositions particulières.

**Crédit d'impôt** : En application de la nouvelle loi 2016-1917 du 29/12/2016, que le Bénéficiaire soit imposable ou non-imposable, l'Abonnement au service de téléassistance PREVIFIL ouvre droit à un crédit d'impôt de 50% (selon la loi en vigueur). Si le Bénéficiaire n'est pas le payeur, le crédit d'impôt ne pourra s'appliquer que sous certaines conditions en vigueur.

**Détecteur de chutes lourdes** : Désigne l'émetteur qui génère des appels automatiques vers le Plateau d'écoute et d'assistance suite à la détection de certaines chutes par le détecteur doté d'un déclencheur intelligent. Par « chute » il faut entendre une chute de toute sa hauteur, un simple glissement au sol ne sera pas détecté (cf. article 5.1 des présentes CG).

**Domicile** : Désigne le lieu de résidence habituel du Bénéficiaire en France métropolitaine et Corse.

**Matériel(s)** : Désigne les équipements identifiés dans le Bulletin de souscription, et mis à la disposition du Bénéficiaire pendant toute la durée du Contrat d'abonnement.

**Montre avec géolocalisation** : Désigne l'équipement qui permet d'alerter immédiatement le Plateau d'écoute et d'assistance ainsi que d'être géolocalisé(e) au Domicile ou à l'extérieur du Domicile du Bénéficiaire.

**Payeur** : Désigne la personne physique ou morale désignée sur le Bulletin de souscription comme responsable du paiement de toutes les sommes dues à PREVIS au titre du Contrat d'abonnement ou de la non-restitution du Matériel. Il peut s'agir du Bénéficiaire ou du Souscripteur.

**Plateau d'écoute et d'assistance** : Désigne le service d'assistance et d'intervention, situé en France métropolitaine, qui répond aux alarmes et appels téléphoniques réceptionnés 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et met en place les interventions nécessaires.

**PREVIS** : Dénomination sociale de la société distributrice du service PREVIFIL.

**Service Technique** : Désigne le service opérationnel de PREVIFIL qui comprend notamment le Plateau d'écoute et d'assistance, le SAV et la maintenance de PREVIFIL, assurés par VITARIS pour le compte de PREVIS.

**Souscripteur** : Désigne la personne physique ou morale désignée sur le Bulletin de souscription comme Souscripteur du Contrat d'abonnement pour son propre compte ou celui du (des) Bénéficiaire(s). Le Souscripteur, s'il n'est pas le Bénéficiaire, se porte garant du consentement de ce dernier – ou de son représentant légal – et du respect par celui-ci des obligations qui lui incombent au titre des CG.

**PREVIFIL** : Nom du service de téléassistance proposé par la société PREVIS.

**PREVIFIL Mobilité** : Désigne les formules de Téléassistance fonctionnant au domicile et en extérieur. Ces émetteurs ont une carte SIM dédiée et nécessitent des recharges de batterie.

**Tiers de confiance (Détenteur(s) du double des clés)** : Désigne la/les personne(s) physique(s) obligatoirement désignée(s) par le Souscripteur et résidant à proximité du Domicile du Bénéficiaire, dont l'adresse est indiquée sur le Bulletin de souscription. Il(s) dispose(nt) nécessairement d'un double des clés du Domicile du Bénéficiaire et accepte(nt) d'intervenir à la demande du Service d'assistance et d'intervention de téléassistance PREVIFIL sur la base des informations présentes sur le Bulletin de souscription. Toute modification relative au(x) personne(s) à prévenir (identité, coordonnées) doit être expressément signalée par écrit à PREVIS. En cas de risque d'indisponibilité provisoire des Détenteurs du double des clés, un Coffre à clés peut également être installé à votre Domicile (cf. article 5.2 des présentes CG).

### ARTICLE 3 - MISSION DE PREVIS

PREVIS assure la mise en œuvre et la gestion du service PREVIFIL au profit du Bénéficiaire dans le cadre des Conditions Générales.

PREVIS s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour fournir le service de téléassistance dans les modalités définies par les Conditions Générales, étant entendu que le Service Technique de PREVIFIL ne saurait en aucun cas se substituer aux personnes à prévenir ou aux services de secours.

Les services administratifs de PREVIS ont en charge la gestion administrative et commerciale du service de téléassistance PREVIFIL et gèrent la relation clientèle avec les Bénéficiaires et/ou les Souscripteurs.

Les services administratifs de PREVIS sont situés :  
2 boulevard Albert 1er  
94130 NOGENT-SUR-MARNE

Les services administratifs de PREVIS sont joignables par téléphone du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 au 01.53.99.13.83, par voie postale à l'adresse ci-dessus ou par courriel ([contact.previs-sante@cogemut.fr](mailto:contact.previs-sante@cogemut.fr)).

Le Service Technique assure la partie technique et opérationnelle du service PREVIFIL, notamment l'installation, la maintenance et le remplacement de tout Matériel nécessaire au bon fonctionnement du service de la téléassistance par les Bénéficiaires et ce pendant la durée d'engagement contractuel des parties.

Le Plateau d'écoute et d'assistance réceptionne les alarmes et appels téléphoniques émis par les émetteurs et gère l'organisation des interventions au Domicile du/ des Bénéficiaire(s). Il dispose de personnel spécialement formé à l'écoute des personnes âgées et handicapées. Il est constitué d'une plateforme principale et d'une plateforme de secours complémentaire.

Le Plateau d'écoute et d'assistance et le Service Technique sont situés :

Espace Harfleur 2000 - 90 A, allée Hubert Curien  
C.S. 30028 – 71201 Le Creusot Cedex

Il est joignable par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en appuyant sur votre émetteur ou en composant le numéro indiqué à l'article 13 en fonction des horaires.

### ARTICLE 4 - DESCRIPTION DU SERVICE DE TÉLÉASSISTANCE PREVIFIL

#### 4.1 - DESCRIPTION DU SERVICE

Le service de téléassistance PREVIFIL agit en qualité d'intermédiaire entre le Bénéficiaire et les personnes habilitées à lui porter secours et ainsi d'avoir accès rapidement à une assistance adaptée à la situation.

Le transmetteur, relié à la prise téléphonique installée au Domicile du Bénéficiaire en application de l'article 5.4 des Conditions Générales, permet d'émettre un appel par l'intermédiaire d'un réseau téléphonique (fixe, dégroupé ou non) puis de dialoguer avec le Plateau d'écoute et d'assistance de PREVIFIL. En cas d'absence de ligne téléphonique, le transmetteur GSM (article 5.2 des CG) permet d'assurer le fonctionnement de la téléassistance.

Le Plateau d'écoute et d'assistance réceptionne les alarmes et appels téléphoniques 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et permet de :

- Engager un dialogue avec le Bénéficiaire pour analyser la situation en cas de déclenchement de la téléassistance ;
- Alerter, si nécessaire, un des Tiers de confiance déclarés par le Souscripteur sur le Bulletin de souscription ;
- Prévenir les services de secours d'urgence publics ou privés ;
- Prévenir les proches du Bénéficiaire en cas d'hospitalisation.

Le Plateau d'écoute et d'assistance peut intervenir :

- soit à la demande du Bénéficiaire qui a fait part de sa détresse lors de son dialogue avec le Plateau d'écoute et d'assistance ;
- soit lors du déclenchement d'une alerte au cours de laquelle le Bénéficiaire n'a pas répondu aux sollicitations du Plateau d'écoute et d'assistance, étant précisé que le silence du Bénéficiaire équivaut à une demande formelle de celui-ci

d'appeler pour son compte les Tiers de confiance ou, en cas de non-réponse de leur part, les services de secours.

Le Souscripteur dispose également de la possibilité de souscrire à l'une des formules de téléassistance mobile, soumises aux dispositions particulières additionnelles aux présentes Conditions Générales (voir article 12).

#### 4.2 - ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE ET SOCIALE

Le Bénéficiaire peut, en cas de besoin, être mis en relation du lundi au vendredi, de 9 heures à 18 heures, avec une équipe de psychologues et d'assistantes sociales pour recevoir un soutien psychologique, des conseils sociaux et une aide dans les démarches administratives.

#### 4.3 - PRESTATIONS D'ASSISTANCE ANNEXES

##### Mise en relation des services à la personne

A la demande du Bénéficiaire ou de l'un de ses proches, le service met en relation avec les services suivants en fonction des disponibilités locales : coiffeur, manucure, pédicure, esthéticienne, garde et transfert d'animaux domestiques, travaux de jardinage, etc.

Les frais consécutifs à la mise en œuvre de ces services sont à la charge du Bénéficiaire qui devra régler directement le prestataire intervenant.

##### Coordonnées de prestataires de travaux d'entretien ou de rénovation au domicile

Le service PREVIFIL communique les coordonnées d'artisans ou d'entreprises, sans prise en charge par le service PREVIFIL, dans le cadre de travaux d'entretien ou de rénovation à réaliser : plomberie, menuiserie, serrurerie, vitrerie, électricité, maçonnerie, entreprise de nettoyage, etc. Le service PREVIFIL ne peut être tenu pour responsable des conséquences d'éventuels retards, empêchements ou fautes professionnelles du prestataire contacté.

##### Service Liaison

Si le Bénéficiaire est dans l'impossibilité matérielle de transmettre un message urgent et s'il en fait la demande, le service PREVIFIL se charge de transmettre gratuitement, par les moyens les plus rapides, les messages ou nouvelles émanant du Bénéficiaire vers les personnes à prévenir, désignées sur le Bulletin de souscription. En cas d'intervention des services de secours, le service PREVIFIL peut également servir d'intermédiaire en sens inverse. Les messages restent sous la responsabilité de leurs auteurs qui doivent pouvoir être identifiés et n'engagent qu'eux, le service PREVIFIL ne jouant que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

## ARTICLE 5 - DESCRIPTION DU MATÉRIEL

### 5.1 - MATÉRIEL

Le Matériel consiste en :

- un transmetteur téléphonique agréé conformément à la réglementation en vigueur, avec un micro et un haut-parleur intégrés, permettant un dialogue direct par interphonie avec le Plateau d'écoute et d'assistance. Il comprend deux prises permettant son raccordement, l'une sur la prise téléphonique (ou box), l'autre sur la prise électrique au Domicile du Bénéficiaire ;

- un émetteur Manuel (porté au choix en bracelet ou en pendentif). Connecté au transmetteur, cet émetteur (qui est étanche) permet l'émission d'une alarme via une pression sur le bouton rouge prévu à cet effet.

- un émetteur Détecteur de chutes lourdes (porté au choix en bracelet ou en pendentif). Connecté au transmetteur, cet émetteur (qui est étanche) a une double fonction consistant en l'émission d'une alarme via une pression sur le bouton,

mais également en l'émission automatique d'une alerte en cas de chute brutale de toute la hauteur du Bénéficiaire, étant précisé qu'un simple glissement au sol n'actionne pas ce déclencheur « intelligent ». Si le Bénéficiaire n'a pas perdu connaissance, il est indispensable, pour plus de sûreté que celui-ci appuie manuellement sur l'émetteur ;

- une Montre géolocalisable (voir article 12 des CG).

- Un Bouton SOS mobilité (voir article 12 des CG)

Le Matériel est mis à la disposition du Bénéficiaire en tant qu'utilisateur (voir articles 5.5 et 6.2 des CG).

### 5.2 - MATÉRIELS OPTIONNELS

#### Transmetteur G.S.M. (Smart Hub)

Si le Bénéficiaire ne dispose pas d'une ligne téléphonique fixe à son Domicile, PREVIS peut mettre à sa disposition un système de transmetteur G.S.M. (avec carte SIM intégrée) au tarif de 7,00 € TTC par mois, en sus du tarif de l'abonnement initial.

#### Coffre à clés

Pour pallier le risque d'indisponibilité provisoire des Tiers de confiance, PREVIS peut en complément, fournir un Coffre à clés que le Bénéficiaire installe par ses propres moyens ou par le Service Technique de PREVIFIL (facturé 45 € si le technicien se déplace en dehors de l'installation de la téléassistance).

Il appartient au Bénéficiaire de s'assurer de l'accord de la compagnie d'assurance couvrant les risques afférents à son Domicile. S'il réside en appartement, il lui appartient d'obtenir l'accord préalable du syndicat de copropriété de l'immeuble pour son installation dans les parties communes.

Le coût du Coffre à clés est de 55 € TTC à l'achat.

#### Détecteur de fumée

Le Bénéficiaire peut demander, simultanément à la mise en service de la téléassistance, à être équipé d'un détecteur de fumée relié au Plateau d'écoute et d'assistance 24h/24 et 7j/7, au tarif de 3,00 € TTC par mois, en sus du tarif de l'abonnement initial.

### 5.3 - CONDITIONS TECHNIQUES

La technologie de transmission S.T.M.F. utilisée étant compatible avec l'ensemble des installations téléphoniques (lignes analogiques, dégroupage total et partiel), le Matériel peut être installé quel que soit l'opérateur téléphonique du Bénéficiaire.

### 5.4 - DESCRIPTION DE L'INSTALLATION / MISE EN SERVICE

Il existe deux modes d'installation et mise en service du Matériel, au choix :

- **Par vous-même ou l'un de vos proches** : Matériel expédié en mode « Express » au Domicile du Bénéficiaire ou autre personne désignée, par courrier sécurisé dans un délai de deux (2) jours ouvrés suivant la réception du Bulletin de souscription, dûment rempli et signé. Dès réception du Matériel de téléassistance avec la notice d'utilisation, le Bénéficiaire peut immédiatement effectuer l'installation et la mise en service. Si besoin, l'installation peut être guidée et contrôlée en appelant le service technique (voir article 13 des CG).

Dès réception de l'alarme d'essai par le Plateau d'écoute et d'assistance, la mise en service deviendra effective.

Dans le cadre d'une expédition en mode « Express », le Bénéficiaire et/ ses Tiers de Confiance s'engagent à mettre en service le Matériel de téléassistance dès sa réception. Sans installation sous une période de deux (2) mois après réception dudit Matériel, le Payeur se verra facturer le coût

du Matériel immobilisé (selon les modalités de l'article 8.2 des CG).

- **Par un installateur du réseau PREVIFIL** : Le Matériel sera installé et mis en service dans un délai moyen de dix (10) jours après réception du Bulletin de souscription dûment complété. À cet effet, le Service Technique contactera le Bénéficiaire, ou la personne désignée, dans un délai moyen de sept (7) jours après réception du Bulletin de souscription afin de fixer ensemble la date d'intervention. Celui-ci prendra les mesures nécessaires pour procéder à l'installation du Matériel de téléassistance au Domicile du Bénéficiaire et procèdera à un essai sur place. Dès réception de l'alarme d'essai par le Plateau d'écoute et d'assistance, la mise en service deviendra effective. L'installateur fera signer au Bénéficiaire ou ses représentants la fiche d'installation technique attestant de la date de prise d'effet des prestations de téléassistance. Tout déplacement supplémentaire (hors maintenance du Matériel), à la demande du Bénéficiaire, sera facturé 45,00 € TTC au Payeur.

PREVIS ne pourra pas être tenu responsable de tout retard ou défaut de livraison dû à un cas de force majeure ou à une faute du Souscripteur et/ou du Bénéficiaire empêchant la bonne exécution du service PREVIFIL.

### 5.5 - UTILISATION DU MATÉRIEL

Le Matériel mis à la disposition du Bénéficiaire est placé sous sa responsabilité. Il en assure la garde.

Toute perte, détérioration ou destruction partielle ou totale de ce Matériel, résultant d'un événement fortuit ou imputable à une négligence ou faute du Bénéficiaire, sera facturée au Payeur (notamment les coûts des fournitures et de main-d'œuvre).

Le Bénéficiaire s'engage à utiliser le Matériel conformément à sa destination et aux préconisations de PREVIS indiquées lors de l'installation et établies dans la notice d'utilisation.

Le Bénéficiaire procèdera à un essai mensuel en appuyant manuellement sur l'émetteur pour s'assurer de son bon fonctionnement et de la connexion au transmetteur.

Pour fonctionner, le Matériel doit être maintenu sous alimentation électrique (ou avec une charge suffisante pour la téléassistance mobile) et branché / connecté au réseau téléphonique tel qu'il a été vérifié au moment de la mise en service.

En cas d'interruption de la ligne téléphonique du Bénéficiaire ou de débranchement du transmetteur prévue ou fortuite (travaux, déménagement, orage, etc.), celui-ci doit contacter le Service technique (voir article 13).

### 5.6 - MAINTENANCE ET RÉPARATION DU MATÉRIEL

Le Service Technique effectue et prend en charge l'entretien du Matériel et, si nécessaire, le remplacement des pièces défectueuses (le coût du retour du Matériel défectueux est à la charge du Bénéficiaire).

La liaison entre le transmetteur installé au Domicile du Bénéficiaire et le Plateau d'écoute et d'assistance est contrôlée obligatoirement et systématiquement par un test cyclique hebdomadaire qui génère un coût téléphonique « hors forfait » (tarif variable selon opérateur) restant à la charge du Bénéficiaire (sauf en cas de défaillance constatée du Matériel). Le test généré par le transmetteur GSM n'engendre pas de surcoût téléphonique.

En cas de défaillance technique du Matériel constatée par le Plateau d'écoute et d'assistance, le Service Technique contacte le Bénéficiaire par téléphone. Le dépannage est effectué soit à distance, soit à Domicile par l'un de ses représentants.

## ARTICLE 6 - RESPONSABILITÉ ET OBLIGATIONS DES PARTIES CONTRACTANTES

### Prérequis à la mise en place de PREVIFIL

La désignation d'un ou plusieurs Tiers de confiance (tel que défini à l'article 2 des présentes CG), ayant pleinement conscience de leur rôle (notamment de se déplacer immédiatement au Domicile du Bénéficiaire en cas d'alerte), est indispensable à la mise en œuvre du service de téléassistance.

L'absence de réponse par interphonie du Bénéficiaire, au Plateau d'écoute et d'assistance après le déclenchement d'une alarme, vaut mandat donné à PREVIS de faire appel aux Tiers de confiance ou aux services de secours si ces derniers ne peuvent pas se déplacer.

La conformité à la réglementation en vigueur des prises téléphoniques et électriques au Domicile est indispensable à l'installation et à la mise en œuvre du service PREVIFIL et est sous la responsabilité du Bénéficiaire.

Si les prérequis ci-dessus ne sont pas ou plus remplis, PREVIS ne sera pas en mesure d'exécuter son obligation contractuelle et sera donc en droit de résilier le Contrat d'abonnement (voir article 9.3).

### 6.1 - SOUSCRIPTEUR

Le Souscripteur déclare avoir la capacité juridique requise pour signer le Bulletin de souscription.

Le Souscripteur certifie l'exactitude des informations et des coordonnées portées sur le Bulletin de souscription pour assurer l'exécution et la qualité du service PREVIFIL.

Il s'engage à maintenir à jour ces informations, notamment la liste des Tiers de confiance et leurs coordonnées.

A ce titre, il s'engage à communiquer sans délai et par écrit à PREVIS (par voie postale ou courriel, aux coordonnées indiquées à l'article 13 des CG), toute modification d'information du Bulletin de souscription, ainsi que tout changement de réseau téléphonique, à défaut, le service ne pourra plus être assuré.

En outre, dans le cas où un Tiers de confiance ne serait plus en mesure d'intervenir, le Souscripteur s'engage à le remplacer, à en informer et à communiquer les coordonnées du nouveau Tiers de confiance (adresse postale, numéro de téléphone et adresse mail) à PREVIS dans les plus brefs délais par téléphone avec confirmation écrite par mail ou courrier AR aux coordonnées indiquées à l'article 13 des présentes CG.

PREVIS se réserve le droit de demander au Souscripteur et/ ou Bénéficiaire toutes les pièces justificatives nécessaires au traitement de son dossier (attestation de changement de domicile, constat de sinistre au domicile, dépôt de plainte en cas de cambriolage, certificat de décès pour la résiliation du Contrat...).

Le Souscripteur, s'il n'est pas le Bénéficiaire, se porte garant du consentement de ce dernier et du respect par celui-ci de l'ensemble des obligations qui lui incombent au titre des Conditions Générales et des Conditions particulières applicables le cas échéant.

En cas d'incapacité du Bénéficiaire, le Souscripteur en tant que son représentant légal, sera seul habilité à souscrire à l'offre PREVIFIL conformément aux conditions définies par le régime de protection (tutelle, curatelle, sauvegarde de justice) auquel est soumis le Bénéficiaire.

Le Souscripteur, s'il est différent du Bénéficiaire, s'engage à veiller à ce que ce dernier mette en service le Matériel de téléassistance dès sa réception dans le cadre d'une livraison express (voir articles 5.4 des CG), sans quoi le

Payeur pourrait se voir facturer le coût du Matériel au bout de deux (2) mois d’immobilisation (selon les modalités prévues dans l’article 6.3 des CG).

Si le Souscripteur souhaite se rétracter dans le délai imparti (voir article 9.1), le Souscripteur et/ou Bénéficiaire devra restituer le Matériel au Service Technique, à l’adresse figurant à l’article 9.4 des présentes CG, dans les quatorze (14) jours suivant la date de réception du Matériel à Domicile. La responsabilité du Souscripteur pourra être engagée en cas de dégradation des Matériels résultant de manipulations autres que celles nécessaires au bon fonctionnement de ce Matériel.

## 6.2 - BÉNÉFICIAIRE

Lors de l’exécution du Contrat d’abonnement, le Bénéficiaire, s’il est également le Souscripteur, s’engage à maintenir à jour les informations et les coordonnées portées sur le Bulletin de souscription pour assurer l’exécution et la qualité du service PREVIFIL, notamment la liste des contacts et/ou Tiers de confiance ainsi que leur numéro de téléphone. À ce titre, il s’engage à communiquer au siège social de PREVIS, par voie postale ou par courriel, tout changement d’informations communiquées sur le Bulletin de souscription, ainsi que tout changement de réseau téléphonique.

Le Bénéficiaire s’engage également à informer PREVIS :

- s’il s’absente de son Domicile pour une durée supérieure à 24 heures ;

- de toute coupure d’alimentation électrique ou téléphonique du Domicile ;

- de tout changement d’opérateur ou modification d’abonnement téléphonique ;

À défaut, le Bénéficiaire ne pourra tenir responsable PREVIS en cas d’impossibilité de bonne exécution du service PREVIFIL.

Dans le cas d’une livraison Express du Matériel, le Bénéficiaire, aidé par ses proches si besoin, s’engage à mettre en service le Matériel PREVIFIL dès que possible.

Le Matériel de téléassistance mis à la disposition du Bénéficiaire est placé sous sa responsabilité.

Le Bénéficiaire s’engage à respecter les consignes d’utilisation du Matériel conformément à sa notice et aux préconisations de PREVIS indiquées lors de la mise en service de PREVIFIL. En cas d’utilisation injustifiée du service, celui-ci pourra se voir résilier son Contrat d’abonnement (voir article 9.3 des CG).

Il est de la responsabilité du Bénéficiaire de faire un essai mensuel en appuyant manuellement sur son émetteur pour s’assurer de son bon fonctionnement et de sa connexion au transmetteur. Ce test régulier permet également au Bénéficiaire de se familiariser avec le dispositif d’alerte.

Le Bénéficiaire s’engage par ailleurs à maintenir le Matériel sous alimentation électrique (ou avec une charge suffisante pour la téléassistance mobile) ainsi que de maintenir le branchement au réseau téléphonique tel qu’il a été vérifié au moment de la mise en service.

Le Bénéficiaire s’engage à ne pas transférer le Matériel (émetteur, transmetteur et détecteur) en dehors de son Domicile en l’absence d’autorisation préalable de PREVIS.

Le Bénéficiaire s’engage à ne pas déconnecter, même temporairement, le Matériel.

Les communications et impulsions téléphoniques générées par l’émetteur ou le transmetteur sont facturées « hors forfait » (tarif variable selon opérateur) et restent à la charge du Bénéficiaire, sauf en cas de défaillance constatée du Matériel de téléassistance.

En cas de perte ou de vol du Matériel, le Bénéficiaire, ou toute personne agissant en son nom, s’engage à en aviser immédiatement PREVIS en adressant dans les 24 heures une confirmation (perte) ou le récépissé du dépôt de plainte (vol) par lettre recommandée à l’adresse de PREVIS (voir article 13). PREVIS procédera au remplacement du Matériel et à sa mise en service, dans les conditions prévues aux articles 5.4 et 5.6 des CG.

En cas de saisie ou de poursuite à l’encontre du Bénéficiaire, celui-ci ou toute personne agissant en son nom s’engage à en informer PREVIS dans les 24 heures par lettre recommandée à l’adresse figurant à l’article 13 des CG et à avertir le saisissant du fait qu’il s’agit d’un Matériel mis à disposition.

## 6.3 - PAYEUR

Le Payeur est responsable du paiement de toutes les sommes dues à PREVIS au titre du Contrat d’abonnement.

Dans le cadre d’une livraison Express du Matériel (article 5.4 des CG), si le Bénéficiaire et/ ou le Souscripteur n’ont pas veillé à la mise en service du Matériel de téléassistance dans les deux (2) mois à compter de sa réception, le Payeur sera facturé du coût du Matériel immobilisé (selon les modalités prévues à l’article 8.2 des CG).

Le Payeur s’engage à régler le(s) coût(s) d’éventuels déplacements supplémentaires de Techniciens (hors maintenance du Matériel) effectués à la demande du Bénéficiaire. Chaque intervention est facturée 45,00 € TTC.

Dans le cas où le Matériel de téléassistance (saisi, volé ou perdu) n’est pas restitué au Service Technique, le coût du Matériel (tel que prévu à l’article 8.2 des CG) et les frais de mise en service du nouveau Matériel de téléassistance sont à la charge du Payeur.

**Les frais d’intervention des services de secours d’urgence, à la suite de la réception d’une alarme par le Plateau d’écoute et d’assistance, sont à la charge du Payeur.**

Dans l’hypothèse où la facture des services de secours est émise au nom de PREVIS, les sommes seront refacturées au Payeur, conformément à l’article L. 1424-42 du Code général des collectivités territoriales. La facturation pourra être effectuée même en cas de résiliation sans limitation de temps.

## 6.4 - PREVIS

L’engagement de PREVIS repose sur une obligation de moyens et non de résultats. PREVIS ne peut être tenu pour responsable de la non-exécution de ses prestations, ou des retards d’exécution en cas de force majeure (telle que définie à l’article 1218 du Code civil) ou par le fait d’un tiers.

Simple interlocuteur téléphonique pour le compte du Bénéficiaire, PREVIS ne peut en aucun cas se substituer aux organismes de secours d’urgence ou aux Tiers de confiance.

PREVIS ne peut être tenu responsable des dommages subis par le Bénéficiaire du fait de l’entrée à son Domicile des Tiers de confiance ou des services de secours, quels que soient les moyens employés par eux.

PREVIS ne saurait également être tenu responsable des manquements et du retard pris par les services de secours dans l’exécution de leur mission, dès lors qu’ils ont été alertés de la nécessité d’intervenir par le Plateau d’écoute et d’assistance.

PREVIS ne saurait être tenu responsable des dommages et conséquences résultant de causes qui lui sont étrangères, notamment :

- Défaillance ou interruption du réseau des postes ;

- Défaillance ou interruption des réseaux téléphoniques ;  
- Changement d’opérateur de télécommunication par le Bénéficiaire ou toute personne le représentant ;

- Débranchement de la prise téléphonique du transmetteur ;  
- Défaillance, panne ou interruption de l’alimentation électrique au Domicile du Bénéficiaire quelle qu’en soit la cause ;

- Défaillance du transmetteur de téléassistance et/ou des accessoires consécutive à une mauvaise utilisation, à une dégradation volontaire ou non ou à des événements naturels (foudre, orage électrique et/ou magnétique ...) ;

- Intervention des services de secours d’urgence et plus généralement, de toute personne sollicitée à la demande du Bénéficiaire pour porter assistance à celui-ci en cas d’urgence ;

- En cas de force majeure ou d’événements indépendants de sa volonté ;

- De l’indisponibilité, non signalée préalablement, de la (des) personne(s) à prévenir ;

- Intervention de toute personne indiquée sur le Bulletin de souscription ou prestataire sollicité à la demande du Bénéficiaire dans le cadre des prestations d’assistance décrites dans les présentes Conditions Générales à l’article 4.3 ;

- Modification de la situation du Bénéficiaire dont PREVIS n’aurait pas eu connaissance par écrit ;

- Modification des informations concernant les Tiers de Confiance dont PREVIS n’aurait pas eu connaissance par écrit.

La responsabilité de PREVIS ne pourra être engagée si les Tiers de confiance ne peuvent pas honorer leur engagement d’assistance vis-à-vis du Bénéficiaire.

## ARTICLE 7 - DURÉE DU CONTRAT D'ABONNEMENT

### 7.1 - DATE D'EFFET

Les prestations de téléassistance prennent effet à la date de la mise en service effective du Matériel de téléassistance à domicile et mobile.

### 7.2 - DURÉE

L’abonnement au service PREVIFIL est conclu pour une durée indéterminée, avec une période de trois (3) mois d’abonnement payant minimum (ou un (1) mois en cas de décès du Bénéficiaire). Tout mois entamé reste dû.

## ARTICLE 8 - CONDITIONS FINANCIÈRES

### 8.1 - FRAIS DE MISE EN SERVICE

Le Payeur s’engage à s’acquitter des frais de mise en service du Matériel (ci-dessous), soit par prélèvement lors de la première échéance, soit par chèque lors de la souscription.

- Offres de téléassistance à domicile :

- sans installateur **OFFERT**
- avec installateur **39,00 € TTC**

- Offres de téléassistance mobilité (art. 12) **39,00 € TTC**

### 8.2 - TARIFS

Le montant de l’abonnement applicable est calculé conformément au tarif en vigueur à la date de souscription. Les tarifs indiqués sur le Bulletin de souscription sont exprimés toutes taxes comprises conformément au régime de taxation (TVA) en vigueur.

Les tarifs indiqués sur le Bulletin de souscription peuvent évoluer en fonction des options choisies.

En cas de non-restitution du Matériel lors de la résiliation du Contrat d’abonnement, le Payeur se verra facturer par PREVIS le coût du Matériel alors en vigueur (coûts indiqués sur demande auprès de PREVIS).

Tout déplacement supplémentaire à la demande du Bénéficiaire, hors maintenance du Matériel, sera facturé 45,00 € TTC au Payeur.

## 8.3 - PAIEMENT DE L'ABONNEMENT DE TÉLÉASSISTANCE

Le Payeur s’engage à régler terme à échoir à PREVIS le montant de l’abonnement (mentionné sur le Bulletin de souscription) :

- Soit par prélèvement automatique mensuel le 15 du mois suivant la date de mise en service (selon l’avis d’échéance qui lui sera adressé par PREVIS) ;

- Soit par un chèque annuel pour 12 mensualités lors de la souscription (renouvelable chaque année à réception de la facture).

A résiliation du Contrat d’abonnement, tout mois entamé donne lieu au paiement de la mensualité complète.

## 8.4 - DÉFAUT DE PAIEMENT

En cas d’un premier défaut de paiement, le service comptable de PREVIS le notifie directement par écrit au Payeur et au Bénéficiaire le cas échéant.

Sans conciliation lors de cette phase amiable, PREVIS fera parvenir au Payeur et/ou Bénéficiaire, une mise en demeure de payer avec une date butoir.

Sans régularisation du paiement à la suite de la mise en demeure envoyée, PREVIS se réserve le droit de débiter une procédure de recouvrement judiciaire par voie d’Huissiers à l’encontre du Payeur et d’appliquer des intérêts de retard calculés sur la base d’un taux égal à trois (3) fois le taux d’intérêt légal. Ces pénalités de retard sont exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, sans qu’un rappel ne soit nécessaire.

Au bout de deux (2) rejets de prélèvements bancaires consécutifs, PREVIS est en droit de résilier le Contrat d’abonnement du Bénéficiaire.

Pour tout rejet de prélèvement bancaire et ce quel qu’en soit le motif, PREVIS se réserve en outre le droit de répercuter les éventuels frais bancaires de rejet de prélèvement bancaire, et ce quel qu’en soit le motif, sur la mensualité suivante. Aucun escompte n’est accordé pour règlement comptant.

Le Payeur et/ou le Bénéficiaire en situation de retard de paiement est également redevable de plein droit d’une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d’un montant de quarante (40) euros ; si les frais de recouvrement exposés par PREVIS s’avèrent supérieurs à cette indemnité forfaitaire, l’ensemble des frais supportés seront à la charge du Payeur et/ou du Bénéficiaire, sans préjudice de l’application des pénalités de retard.

A résiliation du Contrat d’abonnement à l’initiative de PREVIS, le Matériel devra alors être restitué dans un délai de quinze (15) jours ouvrés selon la procédure prévue à l’article 9.4 des présentes CG. Dans le cas contraire, PREVIS procédera à la facturation dudit Matériel selon les modalités prévues à l’article 8.2 des présentes CG.

## 8.5 - RÉVISION TARIFAIRE

Le tarif pourra faire l’objet de révision annuelle. En cas d’augmentation du montant de l’abonnement, le Souscripteur disposera d’un délai d’un (1) mois suivant la réception de la facture/ échéancier pour dénoncer le Contrat d’abonnement par lettre recommandée avec

accusé de réception. À réception de cette notification, la résiliation prendra pleinement effet à la fin du mois de la date d'envoi du Matériel de téléassistance à l'adresse indiquée à l'article 9.4.

## **8.6 - DÉCLARATION DE SERVICES À LA PERSONNE : AVANTAGE FISCAL**

PREVIS a déclaré ses activités de services à la personne auprès de la Préfecture du Val-de-Marne 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 6 juin 2013 sous le numéro SAP494738230.

En application de la loi n° 2016-1917 du 29 décembre 2016, que le Bénéficiaire soit imposable ou non-imposable, l'abonnement au service PREVIFIL ouvre droit à un crédit d'impôt de 50 % (selon la loi en vigueur). Si le Bénéficiaire n'est pas le Payeur, le crédit d'impôt ne pourra s'appliquer que sous certaines conditions.

A cet effet, PREVIS transmet tous les ans, en début d'année, une attestation fiscale récapitulant le montant total des sommes versées au titre de la prestation de téléassistance lors de l'année précédente.

## **ARTICLE 9 - RÉTRACTATION - RÉSILIATION - RESTITUTION**

### **9.1 - DROIT DE RÉTRACTATION**

Conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, le Souscripteur dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la réception du Matériel de téléassistance au Domicile du Bénéficiaire pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs. Lorsque le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, le délai est prorogé jusqu'au 1er jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, le Souscripteur et/ou Bénéficiaire doit envoyer le coupon de rétractation (disponible à la fin des présentes CG), dûment rempli et signé, par lettre recommandée avec accusé de réception au siège social de PREVIS.

PREVIS remboursera le Payeur de toutes les sommes versées dans un délai maximal de trente (30) jours à compter de la date de réception du coupon de rétractation.

Le Souscripteur et/ou Bénéficiaire devront restituer le Matériel à l'adresse figurant à l'article 9.4 des présentes CG, dans les trois (3) semaines suivant la date d'expédition du coupon de rétractation. La responsabilité du Souscripteur (article 6.1 des présentes CG) pourra être engagée en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du Matériel de téléassistance.

En cas de litige, il appartient au Bénéficiaire et/ou Souscripteur de rapporter la preuve qu'il a bien exercé son droit de rétractation, conformément à l'article L. 221-22 du Code de la consommation.

### **9.2 - RÉSILIATION À L'INITIATIVE DU SOUSCRIPTEUR / BÉNÉFICIAIRE**

A partir de la fin du troisième (3) mois payant (hors remise tarifaire ou mois offert), le Souscripteur et/ou Bénéficiaire ont la possibilité de résilier le Contrat d'abonnement sans préavis, en adressant une lettre recommandée avec accusé de réception à PREVIS. En cas de résiliation avant cette période, les 3 mois restent dus. La résiliation du Contrat d'abonnement ne prendra effet qu'à la fin du mois suivant la date d'envoi du Matériel (numéro du colissimo faisant foi)

du Matériel à l'adresse indiquée à l'article 9.4 des présentes Conditions Générales.

En cas de non-restitution du Matériel dans un délai d'un (1) mois, PREVIS adressera aux parties contractantes une facture correspondant à la valeur du Matériel (voir article 8.2 des CG).

En cas de décès du Bénéficiaire, le délai de 3 mois ne s'appliquant pas, le Contrat d'abonnement sera résilié à la fin du mois suivant la date d'envoi du Matériel, numéro du colissimo d'expédition faisant foi (article 9.4).

### **9.3 - RÉSILIATION À L'INITIATIVE DE PREVIS**

Le Contrat d'abonnement pourra être résilié à tout moment par PREVIS sous réserve d'en informer, par lettre recommandée avec accusé de réception, le Souscripteur et/ou Bénéficiaire et moyennant un préavis de trente (30) jours, notamment pour les raisons ci-après exposées :

- En cas de non-respect des prérequis nécessaire à la bonne mise en œuvre du contrat d'abonnement (voir article 6 des CG) ;

- En cas de manquement contractuel du Bénéficiaire et/ou du Souscripteur, notamment en cas d'utilisation injustifiée ou intempestive, sans objet et excessive du service PREVIFIL ;

- Au bout de deux (2) rejets de prélèvements bancaires consécutifs, dans le cas d'un défaut de paiement non-solutionné (article 8.4 des CG).

### **9.4 - RESTITUTION DU MATÉRIEL DE TÉLÉASSISTANCE À DOMICILE**

En cas de résiliation du Contrat d'abonnement, quelle qu'en soit la cause, le Bénéficiaire ou toute personne habilitée à le représenter, s'engage à restituer l'ensemble du Matériel (transmetteur, émetteur et détecteur), en bon état de fonctionnement, dans son emballage d'origine (ou équivalent de manière à en assurer la protection durant l'expédition) et par colissimo simple à l'adresse suivante :

#### **VITARIS**

Service Résiliation PREVIFIL  
22 Avenue Gabriel Lippmann  
91700 SAINTE GENEVIEVE DES BOIS

Les frais d'expédition restent à la charge du Bénéficiaire, Souscripteur ou Payeur. L'expédition du Matériel devra être effectuée par colissimo simple. Tout mois entamé donne lieu au paiement de la mensualité complète conformément à l'article 8.3 des présentes Conditions Générales.

Pour se prémunir de tout dysfonctionnement lié au service postal, il est recommandé de conserver et de communiquer à PREVIS la preuve de l'envoi du Matériel (numéro de colissimo) aussitôt le colis retourné.

La résiliation de l'abonnement au service PREVIFIL, prendra effet à la fin du mois de la date d'envoi du Matériel à l'adresse indiquée au présent article, sous réserve de la durée minimum des trois (3) mois d'abonnement payants prévu à l'article 7.2 des présentes CG (ou un (1) mois en cas de décès).

## **ARTICLE 10 - DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

### **10.1 - COLLECTE, TRAITEMENT ET CONSERVATION DES DONNÉES PERSONNELLES**

PREVIS est responsable de la collecte et du traitement des données (concernant les Bénéficiaires, les Souscripteurs, les Payeurs ou les Tiers de confiance) :

- Requises lors de la souscription de l'abonnement au service PREVIFIL, telles que figurant sur le Bulletin de souscription ;

- Communiquées lors de conversations téléphoniques avec le Plateau d'écoute et d'assistance ou les services administratifs de PREVIS ;

- Communiquées lors de mises à jour transmises par téléphone ou par courrier à PREVIS.

Ces données à caractère personnel sont nécessaires à la gestion et à l'exécution du Contrat d'abonnement. Elles sont collectées par PREVIS pour l'exécution de sa mission de téléassistance. A défaut de réponse aux renseignements demandés, PREVIS est dans l'impossibilité de fournir au Souscripteur et/ou au Bénéficiaire le service PREVIFIL.

PREVIS s'engage à prendre les mesures nécessaires à la sécurité et à la confidentialité des données collectées et enregistrées dans son fichier client. Pour ce faire, PREVIS a établi une Charte de protection des données personnelles consultable sur simple demande en écrivant au siège social de PREVIS situé à Nogent-sur-Marne, ou par courriel à [contact.previs-sante@cogemut.fr](mailto:contact.previs-sante@cogemut.fr).

Ces informations ne peuvent être transmises qu'au Souscripteur, au Bénéficiaire ou toute personnes liées au Contrat d'abonnement, aux services de secours appelés par le Plateau d'écoute et d'assistance dans le cadre de la fourniture du service de téléassistance PREVIFIL et, le cas échéant, aux partenaires de PREVIS qui interviennent dans le cadre de la fourniture des services. Elles peuvent aussi 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.

PREVIS déclare que ce traitement de données est effectué en conformité avec la loi n° 78-17, dite « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, telle que modifiée, et avec le Règlement général sur la protection des données n° 2016/679/UE du 27 avril 2016.

PREVIS ne conserve pas les données à caractère personnel au-delà de la durée nécessaire pour atteindre la finalité du traitement, tout en respectant les limites légales et réglementaires applicables.

En cas de collecte indirecte, le Souscripteur et/ou Bénéficiaire garantissent bénéficiaire de l'accord de la/des personne(s) dont elles communiquent les coordonnées.

Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition et de suppression, de portabilité, de transmission en cas de décès, s'agissant des données les concernant ainsi qu'un droit à la limitation du traitement automatisé. Ces droits peuvent être exercés par courrier à PREVIS, 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.

### **10-2 - ENREGISTREMENT DES COMMUNICATIONS**

Le Souscripteur et/ou Bénéficiaire sont informés que les communications en interphonie du Bénéficiaire via le transmetteur avec les opérationnels du Plateau d'écoute et d'assistance feront l'objet d'un enregistrement continu au regard de la nature du service de téléassistance.

Le Souscripteur, le Bénéficiaire et les Tiers de confiance sont informés que leurs conversations téléphoniques peuvent faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre de la mise en œuvre du service de téléassistance et/ou à des fins de formation et de qualité de service.

Ces enregistrements sont conservés pendant la durée nécessaire pour atteindre la finalité du traitement auquel

sont destinées les données à caractère personnel, tel que décrite à l'article 10.1 des présentes Conditions Générales, dans le respect des limites légales et réglementaires applicables.

Les Parties contractantes et les Tiers de confiance bénéficient d'un droit d'opposition à ces enregistrements lors dudit appel.

## **ARTICLE 11 - LOI APPLICABLE - MÉDIATION - JURIDICTION COMPÉTENTE**

### **11.1 - LOI APPLICABLE**

Les présentes Conditions Générales, les Conditions particulières, le Contrat d'abonnement et plus généralement les relations entre les Bénéficiaires et/ou les Souscripteurs et la société PREVIS sont soumis au droit français.

Toutes actions dérivant des Conditions Générales sont prescrites au bout de cinq (5) ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

### **11.2 - MÉDIATION : RÉOLUTION AMIABLE DES LITIGES**

En cas de réclamation ou de litige, la demande peut être adressée par écrit à :

**PREVIS – Service Clients**  
2 boulevard Albert 1er  
94130 NOGENT-SUR-MARNE

Ou par courriel à l'adresse suivante :

[contact.previs-sante@cogemut.fr](mailto:contact.previs-sante@cogemut.fr)

En cas d'indemnisation des suites d'une intervention, il est nécessaire de présenter un devis écrit ou une estimation des montants émanant de l'assurance concernée. Aucune prise en charge ne pourra être acceptée sans accord ou transmission du justificatif pour validation à nos services au préalable.

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par le service en charge du traitement de la réclamation, il est alors possible, de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, dans les conditions prévues aux articles L.611-1 et suivants et R.612-1 et suivants du Code de la consommation.

Le médiateur de la consommation peut être saisi à l'adresse suivante :

#### **Médiation de la consommation AME**

ANMCONSO

62, rue Tiquetonne – 75002 PARIS

Le médiateur tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les Parties en vue d'aboutir à une solution amiable. Les Parties restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

Pour connaître les modalités de saisine de ce service de médiation, rendez-vous à l'adresse : <http://www.anm-mediation.com/index.php/>

### **11.3 - JURIDICTION COMPÉTENTE**

Le tribunal compétent en cas de litige est celui du lieu de domicile du défendeur ou celui du lieu de l'exécution de la prestation de service. Les tribunaux compétents sont ceux dont le territoire de compétence couvre soit le Domicile du Bénéficiaire au moment de la conclusion du Contrat d'abonnement, soit le lieu de survenance du fait dommageable, soit le siège social de PREVIS.

## ARTICLE 12 - FORMULES « PREVIFIL MOBILITÉ » : DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

### 12.1 - CHAMP D'APPLICATION

Les présentes dispositions particulières s'appliquent au Bénéficiaire ayant souscrit à l'une des formules « PREVIFIL Mobilité ». Elles complètent les Conditions Générales qui sont également applicables. En cas de contradiction entre ces deux documents, les présentes dispositions particulières prévalent.

### 12.2 - OBJET

Dans le cadre de cette offre, il existe plusieurs types de matériel qui seront détaillés dans l'article suivant. Ces formules peuvent être souscrites seules, ou en complément du service de téléassistance PREVIFIL à Domicile.

### 12.3 - DESCRIPTION DU MATÉRIEL

#### Description des formules PREVIFIL Mobilité

Le Matériel est mis à la disposition du Bénéficiaire en tant qu'utilisateur (voir articles 5.5 et 6.2 des CG).

Le Matériel des formules PREVIFIL Mobilité consiste en :

- un émetteur portatif

- un socle de chargement fourni avec câble USB dédié pour permettre la recharge de l'émetteur.

#### Description des différents émetteurs

Les émetteurs PREVIFIL Mobilité sont munis d'une carte SIM intégrée et d'un récepteur G.P.S. et sont fournis par PREVIS dans le cadre d'un prêt à usage. Ils permettent d'alerter un Opérateur PREVIFIL, par une simple pression, sous réserve que le réseau G.S.M./G.P.R.S. auquel ils se connectent le permette.

Il existe deux types d'émetteurs PREVIFIL Mobilité distincts :

- **un émetteur montre géolocalisable**, porté au poignet. Connecté au plateau PREVIFIL, cet émetteur consiste en une montre avec géolocalisation permettant, par une simple pression, d'alerter un Opérateur PREVIFIL soit en appuyant sur la molette de la Montre, soit en pressant le bouton de demande d'aide. La géolocalisation du Bénéficiaire est continue et permet d'indiquer sa position dans un rayon précis. Celui-ci peut-être géolocalisé en demandant sa position en temps réel au Plateau d'écoute et d'assistance ou en consultant directement l'application de géo-repérage comprise dans la formule.

- **un émetteur bouton SOS mobilité** détecteur de chutes lourdes, porté au choix en pendentif ou en porte-clés. Connecté au plateau PREVIFIL, cet émetteur étanche, a une double fonction consistant en l'émission manuelle d'une alerte via une pression sur le bouton SOS, mais également en l'émission automatique d'une alerte en cas de chute brutale de toute la hauteur du Bénéficiaire. Il est précisé qu'un simple glissement au sol n'actionne pas ce déclencheur « intelligent ». Si le Bénéficiaire n'a pas perdu connaissance, il est indispensable, pour plus de sûreté que celui-ci appuie manuellement sur l'émetteur. Le déclenchement d'une alerte permet de géolocaliser en temps réel le Bénéficiaire.

### 12.4 - INSTALLATION / MISE EN SERVICE

Les Formules PREVIFIL Mobilité (Montre avec géolocalisation, Bouton SOS) peuvent nécessiter une programmation particulière. Par conséquent, dès réception du Bulletin de souscription rempli et signé chez PREVIS, le matériel demandé sera mis en programmation au service logistique pour ensuite être directement expédié au Domicile du Bénéficiaire. Selon la programmation prévue

et les effectifs disponibles, les délais d'expédition des émetteurs mobilité (immédiatement prêt à l'emploi) peuvent être compris entre 2 et 10 jours.

### 12.5 - OBLIGATIONS DU BÉNÉFICIAIRE

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

- Respecter les consignes d'utilisation des émetteurs Mobilité, qui doivent disposer d'un niveau de batterie suffisant pour fonctionner ;

- Effectuer mensuellement un essai de l'émetteur Mobilité (en pressant la molette de la montre / Bouton SOS et en testant le bouton de demande d'aide) et dialoguer avec le Plateau d'écoute et d'assistance en indiquant qu'il s'agit d'un test ;

- Ne pas détourner à des fins illicites ou frauduleuses l'utilisation des émetteurs Mobilité.

- Ne pas extraire de l'émetteur la carte SIM, ni en faire un quelconque usage séparément, étant précisé qu'elle reste la propriété de VITARIS.

- Utiliser l'émetteur exclusivement lors de ses déplacements à proximité de son Domicile (moins de 30 minutes) permettant au Plateau d'écoute et d'assistance PREVIFIL d'alerter les Tiers de confiance, ou si la situation l'exige, les services de secours du lieu de résidence du Bénéficiaire.

### 12.6 – DURÉE DU CONTRAT D'ABONNEMENT

L'abonnement au service PREVIFIL Mobilité est conclu pour une durée indéterminée, avec les spécificités suivantes :

- Formule Montre avec géolocalisation : une période de trois (3) mois d'abonnement payant minimum (ou un (1) mois en cas de décès du Bénéficiaire sur présentation de l'acte de décès).

- Formule Bouton SOS Mobilité : une période de six (6) mois d'abonnement payant minimum (ou un (1) mois en cas de décès du Bénéficiaire sur présentation de l'acte de décès).

Tout mois entamé reste dû.

### 12.7 - CONDITIONS FINANCIÈRES

#### Frais de mise en service

Le Payeur s'engage à s'acquitter par prélèvement lors de la première échéance ou par chèque lors de la souscription, des frais de mise en service des formules PREVIFIL Mobilité d'un montant de 39,00 € TTC.

#### Tarifs

Le montant de l'abonnement applicable est calculé conformément au tarif en vigueur à la date de souscription. Les tarifs indiqués sur le Bulletin de souscription sont exprimés toutes taxes comprises conformément au régime de taxation (TVA) en vigueur. Les tarifs indiqués sur le Bulletin de souscription peuvent évoluer en fonction des options choisies. En cas de non-restitution lors de la résiliation du contrat, PREVIS facturera le Payeur du coût du Matériel en vigueur, à savoir :

- Formule Montre avec géolocalisation : 347 € TTC

- Formule Bouton SOS Mobilité : 131 € TTC

N.B : il est bien entendu que tous les tarifs sont indiqués à titre informatif et peuvent être amenés à évoluer.

### 12.8 - RESTITUTION DU MATÉRIEL

En cas de résiliation du Contrat d'abonnement, quelle qu'en soit la cause, le Bénéficiaire ou toute personne habilitée à le représenter, s'engage à restituer le matériel en bon état de fonctionnement, dans son emballage d'origine (ou équivalent de manière à en assurer la protection durant l'expédition) et par colissimo à l'adresse suivante :

### VITARIS

Service Résiliation PREVIFIL  
22 Avenue Gabriel Lippmann  
91700 SAINTE GENEVIEVE DES BOIS  
Tél. : 03 85 55 55 41

Les frais d'expédition restent à la charge du Bénéficiaire, Souscripteur ou Payeur. L'expédition du Matériel devra être effectuée par colissimo simple (numéro de suivi à transmettre à PREVIS). Tout mois entamé donnant lieu au paiement de la mensualité complète conformément à l'article 8.3 des Conditions Générales.

### 12.9 - DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

La géolocalisation des émetteurs mobilité implique la collecte et l'enregistrement des données territoriales liées. Ces données sont nécessaires pour que PREVIS puisse fournir les prestations prévues à l'article 3 des Conditions Générales et sont utilisées exclusivement pour ces finalités à l'exclusion de toute autre. Les destinataires de ces données sont PREVIS, les Tiers de confiance et les services de secours appelés le cas échéant par PREVIS dans le cadre de ses missions. Ces données sont conservées pendant une durée de six (6) mois. Au-delà, toutes les données sont rendues anonymes et ont pour seul objet

GESTION ADMINISTRATIVE ET COMMERCIALE	GESTION OPÉRATIONNELLE ET TECHNIQUE
Appel d'ordre commercial ou lié à la facturation et mise à jour des contrats d'abonnement <b>Du lundi au vendredi de 9h à 18h :</b> <b>Tél : 01 53 99 13 83</b> Fax : 01 53 99 13 85 Courriel : contact.previs-sante@cogemut.fr	Appel d'ordre technique ou lié à l'utilisation de l'équipement (articles 5-3, 5-4, 5-5, 5-6) <b>Du lundi au vendredi de 9h à 18h :</b> <b>Tél : 03 85 55 55 41</b> En dehors de ces horaires, veuillez contacter la Permanence Technique : Tél : 03 85 73 05 09 (week-end de 9h00 à 19h00) Tél : 03 85 80 06 62 (soirs, 7 jours/7 dès 19h00)
Envoi de toute correspondance concernant le Service de téléassistance PREVIFIL : <b>PREVIS</b> 2 boulevard Albert 1er 94130 NOGENT-SUR-MARNE <b>(Ne pas restituer le Matériel à cette adresse)</b>	<b>RESTITUTION DU MATÉRIEL</b> <b>VITARIS</b> Service Résiliation PREVIFIL 22 Avenue Gabriel Lippmann 91700 SAINTE GENEVIEVE DES BOIS

PREVIS : SARL au capital de 50.000 Euros - RCS Créteil B 494 738 230



### COUPON DE RÉTRACTATION

(Code de la consommation, article L.121-21)

Compléter et signer ce coupon et l'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception à PREVIS - 2 boulevard Albert 1er - 94130 NOGENT-SUR-MARNE, au plus tard le quatorzième (14) jour à compter de la réception au Domicile du Matériel de téléassistance PREVIFIL, ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le 1er jour ouvrable suivant (cachet de la poste faisant foi).

Dans les trois (3) semaines suivant la date d'expédition de ce coupon de rétractation, le Bénéficiaire - ou toute personne habilitée à le représenter - devra restituer le Matériel au Service Technique à l'adresse et selon les modalités indiquées dans les articles - Restitution du Matériel des CG (9.4 et 12.8).

Je soussigné(e), (Nom et Prénom) : \_\_\_\_\_

Demeurant à (Adresse, Code postal, Ville) \_\_\_\_\_

Déclare annuler ma souscription en date du \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Fait à \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Signature du souscripteur