

# CONTRAT D'ABONNEMENT

## LE CONTRAT D'ABONNEMENT AU SERVICE TÉLÉALARME EST ÉTABLI ENTRE LES SOUSSIGNÉS CI-DESSOUS :

D'une part,

Mme / M : ..... désigné(e) Abonné,

Adresse : .....

Commune : .....

D'autre part,

..... désigné(e) la Collectivité,

## PRÉAMBULE

Ce contrat a pour objet de favoriser le maintien à domicile. Pour cela, il est mis à la disposition de l'Abonné un ensemble de matériels lui permettant, en cas d'incident ou d'accident, de transmettre un message d'alarme au centre d'écoute situé au SDIS 38 qui mettra en œuvre les moyens propres à l'assister ou à le secourir.

La Collectivité a pour mission d'assurer la relation de l'Abonné avec le service téléalarme dans le cadre d'une convention avec Vienne Condrieu Agglomération, organisateur du service.

La communauté d'agglomération, en tant qu'organisateur du service, a pour mission d'assurer l'installation et la maintenance du matériel au domicile de l'Abonné.

C'est dans ce cadre que le présent contrat est signé entre la Collectivité et l'Abonné.

## ARTICLE 1 : DATE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

Le présent contrat prend effet à la date d'installation et de mise en service du matériel de téléalarme. Il est conclu pour la durée nécessaire aux besoins de l'Abonné en regard de sa situation.

## ARTICLE 2 : NATURE DE L'ABONNEMENT

Le présent contrat comprend la mise à disposition d'un transmetteur téléphonique permettant d'envoyer un message d'alarme à la centrale d'écoute et une télécommande sans fil permettant d'actionner à distance le transmetteur.

Le service téléalarme de Vienne Condrieu Agglomération s'engage à assurer à l'Abonné une écoute 24h/24h et 7j/7. Un opérateur du SDIS de l'Isère est toujours à l'écoute et prêt à déclencher une intervention des secours.

L'intervention des sapeurs-pompiers est subordonnée à la régulation médicale exercée par le Centre 15 (SAMU). Il appartient à cette régulation, en fonction de la nature d'urgence vitale ou non de l'appel, d'apporter la réponse la plus appropriée à l'état de la personne à l'origine du déclenchement (pompiers, ambulance privée, intervenants de proximité si besoin).

## ■ ■ ■ ■ ARTICLE 3 : PRIX DE L'ABONNEMENT

Le prix mensuel de l'abonnement défini par la Collectivité est de : ..... euros.

## ■ ■ ■ ■ ARTICLE 4 : ENGAGEMENT DE LA COLLECTIVITÉ

- Constitution du dossier d'abonnement avec l'Abonné ;
- Prise de rendez-vous avec Vienne Condrieu Agglomération pour l'installation ;
- Visite mensuelle chez l'utilisateur afin de tester le dispositif téléalarme et faire un signalement au service de Vienne Condrieu Agglomération de tout dysfonctionnement rencontré chez l'Abonné ;
- Mise à jour et transmission des informations du dossier au service de téléalarme ;
- Transmission des documents en cas d'hospitalisation de plus d'un mois de l'Abonné au service téléalarme de Vienne Condrieu Agglomération, pour bénéficier d'une suspension de paiement.

## ■ ■ ■ ■ ARTICLE 5 : ENGAGEMENT DE VIENNE CONDRIEU AGGLOMÉRATION

- Installation de l'appareil, maintenance, entretien et récupération du matériel qui reste la propriété exclusive de la communauté d'agglomération ;
- En cas de dysfonctionnement constaté du matériel installé, ou de perte, dépannage ou remplacement des appareils ;
- Mise en place d'une astreinte technique du service téléalarme 24h/24h et 7j/7.

## ■ ■ ■ ■ ARTICLE 6 : ENGAGEMENT DE L'ABONNÉ

- L'Abonné s'engage à transmettre toute modification des éléments du dossier à la Collectivité (adresse, numéro de téléphone, coordonnées des contacts, code boîtier) ;
- L'Abonné autorise le personnel du service téléalarme de Vienne Condrieu Agglomération à communiquer la fiche d'installation au centre d'écoute et aux pompiers locaux, sachant que tout le personnel et les intervenants sont soumis à une obligation de confidentialité à l'occasion d'un appel de détresse provoqué par l'Abonné ;
- L'Abonné s'engage à n'utiliser son appareil de téléalarme qu'en cas d'urgence ou de situation grave ne permettant pas de faire usage du téléphone ;
- L'Abonné autorise, sur déclenchement de l'alarme à son initiative, les personnes désignées par lui-même sur son dossier, et le cas échéant, les moyens de secours de son secteur, à pénétrer dans son domicile ;
- L'Abonné s'engage à autoriser la visite du délégué local une fois par mois, pour procéder à un test de fonctionnement de l'appareil en actionnant la télécommande ;
- L'Abonné s'engage à ne pas débrancher et ne pas déplacer le transmetteur sans l'accord du service téléalarme ;
- L'Abonné s'engage en cas de déménagement ou de modification de son contrat téléphonique, à informer la Collectivité et le service téléalarme.

## ■ ■ ■ ■ ARTICLE 7 : LE BOÎTIER-CLEF

Ce dispositif permet aux pompiers et/ou aux intervenants d'accéder rapidement dans le domicile de l'Abonné avec les clefs :

- L'achat et l'installation du boîtier n'est pas pris en charge par le service téléalarme de Vienne Condrieu Agglomération. L'Abonné doit communiquer au service téléalarme le code du boîtier et l'emplacement exact. Afin de maintenir ce dispositif opérationnel, l'Abonné s'engage à tenir informés la Collectivité et le service téléalarme de tout changement de code du boîtier-clef ;
- Le service téléalarme de Vienne Condrieu Agglomération ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable d'un dysfonctionnement résultant de renseignements inexacts ou de dégradations occasionnées au matériel.

## ■ ARTICLE 8 : RESPONSABILITÉ

- En aucun cas, les dégâts éventuels (bris de vitre, porte, etc.) causés lors des secours seront à la charge de Vienne Condrieu Agglomération ou de la Collectivité ;
- Vienne Condrieu Agglomération décline toute responsabilité, si à la suite du non-paiement des factures de téléphone ou internet, l'Abonné voit sa ligne téléphonique coupée ou mise en service restreint (dans ces cas-là, l'appareil de téléalarme - RTC ou IP - ne peut pas fonctionner). Il en est de même, si un mauvais fonctionnement survient suite à un changement d'opérateur téléphonique ;
- Vienne Condrieu Agglomération décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnement sur le réseau téléphonique RTC ainsi que sur le réseau numérique - GSM et GPRS - en cas d'appel d'urgence sans réponse ;
- Vienne Condrieu Agglomération décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnement ou coupure sur le réseau électrique ;
- Pour les usagers ayant un appareil téléalarme connecté sur une box Internet, l'attention est attirée sur le fait qu'un dysfonctionnement du système ADSL sur lequel est connecté le boîtier téléalarme entraîne l'arrêt du système. Le service téléalarme de Vienne Condrieu Agglomération, dans ce cas, ne peut être tenu pour responsable. Il appartient à l'Abonné de veiller au bon fonctionnement des systèmes raccordés. Le service téléalarme n'intervient pas sur les équipements dont elle n'est pas propriétaire ou dont elle n'a pas la gestion.

## ■ ARTICLE 9 : FACTURATION ENTRE LA COLLECTIVITÉ ET L'ABONNÉ

La Collectivité procède à la facturation de l'Abonné.

La facturation de l'abonnement peut être suspendue en cas d'hospitalisation au minimum d'un mois (30 jours consécutifs). Pour cela, l'Abonné ou un membre de sa famille s'engage à transmettre le bulletin d'hospitalisation à la Collectivité, pour suspendre la facturation à la fin de chaque trimestre.

Si aucun document n'est transmis à la Collectivité à la fin de chaque trimestre, aucune déduction ne pourra être établie.

## ■ ARTICLE 10 : RÉSILIATION DE L'ABONNEMENT

L'Abonné a la faculté de résilier le contrat à tout moment.

L'abonnement prend fin à la date inscrite sur le certificat de dépose transmis par la Collectivité au service téléalarme de Vienne Condrieu Agglomération.

En cas de résiliation, l'Abonné ou un membre de la famille s'engage à le signaler à la Collectivité, afin que toutes les dispositions soient prises pour arrêter la facturation de son abonnement.

La récupération de l'appareil de téléalarme se fera par un technicien de Vienne Condrieu Agglomération au domicile de l'Abonné ou à la mairie du lieu de résidence. L'appareil devra impérativement être mis sur arrêt.

## ■ ARTICLE 11 : MAINTENANCE DE L'APPAREIL

À tout moment, si l'Abonné constate un défaut ou une panne importante de l'appareil de téléalarme ou la perte de la télécommande, il peut contacter le technicien d'astreinte (24h/24h et 7j/7) de Vienne Condrieu Agglomération. L'intervention d'un technicien se fera dans la journée à compter de la réception de l'appel (sauf cas de force majeure ou événement climatique exceptionnel).

Pour les petits dépannages (cordon ou bracelet cassé), l'Abonné sera préalablement avisé de la visite du technicien dans les horaires de service.

L'Abonné n'aura rien à payer concernant la maintenance de son appareil. **Toutes les interventions techniques et d'astreintes sont comprises dans son abonnement téléalarme.**

Le transmetteur de téléalarme est programmé pour émettre automatiquement un test de bon fonctionnement une fois par semaine.

## ARTICLE 12 : CONFIDENTIALITÉ DE L'APPEL

Toutes les conversations lors d'un appel, effectuées à l'aide du transmetteur téléalarme, sont enregistrées. Ces enregistrements sont conservés 3 mois pour garantir le bon suivi du service de téléalarme et des interventions qui en découlent.

## ARTICLE 13 : RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

Vienne Condrieu Agglomération et la Collectivité collectent et traitent les données personnelles de l'Abonné pour la gestion de son abonnement au service téléalarme. Ces données seront conservées pendant 10 ans, puis archivées ou détruites.

Les données concernées sont notamment : nom, prénom, sexe, date de naissance, langue, mail, tél. domicile, portable, activité, adresse résidence (numéro de rue et code postal), données de géolocalisation et mot de passe, etc.

L'Abonné peut accéder aux données le concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer son droit à la limitation du traitement des données. Pour exercer ses droits ou pour toute autre question sur le traitement de ses données, l'Abonné peut contacter le délégué à la protection des données de Vienne Condrieu Agglomération par mail à [dpo@vienne-condrieu-agglomeration.fr](mailto:dpo@vienne-condrieu-agglomeration.fr) ou par courrier postal à Vienne Condrieu Agglomération Espace Saint-Germain - Bâtiment Antarès - BP 263 / 30, avenue Général Leclerc - 38217 Vienne Cedex.

Fait en trois exemplaires à : .....

Le : .....

L'Abonné :

.....

Signature :

La Collectivité (nom du représentant) :

.....

Signature :

# TÉLÉALARME

54, avenue Marcellin-Berthelot - 38200 Vienne  
☎ 04 37 04 82 50  
[telealarme@vienne-condrieu-agglomeration.fr](mailto:telealarme@vienne-condrieu-agglomeration.fr)

Vienne  
Condrieu  
Agglomération