FICHE DE RENSEIGNEMENTS

Téléassistance

Version du 29.07.2026

Document confidentiel — Ces informations sont destinées exclusivement à VITAL SERVICES, au centre de téléassistance et aux secours.
Données protégées conformément au RGPD (Art. XIII des CGU).

01 BÉNÉFICIAIRE PRINCIPAL — Utilisateur du dispositif de téléassistance

Bénéficiaire principal ☐ M. ☐ Mme

Nom de naissance : _____ *Prénom(s) :* _____

Nom d'usage (si différent) : _____ *Date de naissance :* _____

Pays de naissance : _____ *Commune de naissance (si né(e) en France) :* _____

Téléphone fixe : _____ *Téléphone portable :* _____

Lieu de résidence :

Adresse : _____

Code postal : _____ *Ville :* _____

Résidence : _____ *Bât :* _____ *Étage :* _____ *Code entrée / Digicode :* _____

Type : ☐ Maison ou ☐ Appartement n° : _____

Difficultés signalées : ☐ Audition ☐ Élocution ☐ Mobilité ☐ Vue

Autres informations utiles aux secours : *Traitements en cours, allergies connues, pathologies/antécédents.*

02 BÉNÉFICIAIRE SECONDAIRE – *à compléter s'il y a un second bénéficiaire au domicile.*

Bénéficiaire secondaire ☐ M. ☐ Mme

Nom : _____ *Prénom :* _____

Date de naissance : _____ *Téléphone portable :* _____

Difficultés signalées : ☐ Audition ☐ Élocution ☐ Mobilité ☐ Vue

Informations utiles aux secours : *Traitements en cours, allergies connues, pathologies/antécédents.*

03 SOUSCRIPTEUR – *à compléter si le souscripteur est différent du bénéficiaire principal.*

Souscripteur ☐ M. ☐ Mme

Nom : _____ *Prénom :* _____

E-mail : _____ *Téléphone portable :* _____

Code postal : _____ *Ville :* _____

04 COMPTE URSSAF — AVANCE IMMÉDIATE DU CRÉDIT D'IMPÔT

☐ **J'ai déjà un compte d'Avance Immédiate – URSSAF**

Mon adresse e-mail URSSAF

OU

☐ **Je n'ai pas de compte d'Avance Immédiate – URSSAF**

☐ **Je souhaite utiliser mon adresse e-mail existante**

Mon adresse e-mail

OU

☐ **Je n'ai pas d'adresse e-mail**

J'autorise VITAL SERVICES à en créer une dédiée en mon nom

Conformément à l'Article V des CGU.

05 MÉDECIN TRAITANT

Médecin traitant

Dr — Nom : _____ *Prénom :* _____

Téléphone fixe : _____ *Téléphone portable :* _____

Code postal / Ville : _____

06 PERSONNES À PRÉVENIR

Indiquer les personnes dans l'ordre de priorité d'appel. De préférence les plus proches du domicile et joignables à tout moment.

1er contact ☐ Famille ☐ Voisin(e) ☐ Ami(e) ☐ Autre :

M. / Mme — Nom : _____ *Prénom :* _____

Téléphone fixe : _____ *Téléphone portable :* _____

Code postal : _____ *Ville :* _____

Clés à disposition : ☐ **Oui** ☐ **Non**

2ème contact ☐ Famille ☐ Voisin(e) ☐ Ami(e) ☐ Autre :

M. / Mme — Nom : _____ *Prénom :* _____

Téléphone fixe : _____ *Téléphone portable :* _____

Code postal : _____ *Ville :* _____

Clés à disposition : ☐ **Oui** ☐ **Non**

3ème contact ☐ Famille ☐ Voisin(e) ☐ Ami(e) ☐ Autre :

M. / Mme — Nom : _____ *Prénom :* _____

Téléphone fixe : _____ *Téléphone portable :* _____

Code postal : _____ *Ville :* _____

Clés à disposition : ☐ **Oui** ☐ **Non**

07 VALIDATION DES INFORMATIONS

En signant la présente fiche, le Souscripteur :

→ Certifie l'exactitude des informations déclarées et s'engage à notifier VITAL SERVICES de tout changement.

→ Déclare avoir informé les contacts d'urgence et recueilli leur accord préalable.

→ Autorise VITAL SERVICES à transmettre ces informations au centre de téléassistance et aux services de secours.

→ Reconnaît avoir pris connaissance des CGU applicables au service.

Fait à :

Le :

Signature du Souscripteur précédée de la mention ***« Lu et approuvé »***

CONTRAT D'ABONNEMENT

Téléassistance

Version du 20.05.2026

1. IDENTIFICATION DES PARTIES

CRÉANCIER

VITAL SERVICES — SASU

représentée par M. BALLONGUE Kevin, dirigeant

318 rue Carrière Crose 30730 Saint-Mamert-du-Gard

SIREN : 947 987 889 – SAP393452073

SOUSCRIPTEUR

Nom : _____

Prénom : _____

(Les autres informations figurent sur la fiche de renseignements)

2. VOTRE FORMULE

☐	**Formule Sérénité** **12€** /mois* *(Tarif plein 24€/mois)*	✓ Téléalarme fixe avec batterie de secours intégrée ✓ Fonctionne sans internet ni ligne téléphonique ✓ Utilisable dans toute la maison et jusqu'à 200 mètres autour du domicile ✓ Assistance 24h/24 et 7j/7 via plateforme dédiée ✓ Bouton d'alerte étanche
☐	**Formule Géoloc** **15€** /mois* *(Tarif plein 30€/mois)*	✓ Téléalarme mobile avec batterie ✓ Utilisable à domicile comme à l'extérieur ✓ Géolocalisation GPS pour les proches et les secours ✓ Application mobile pour les proches ✓ Assistance 24h/24 et 7j/7 via plateforme dédiée ✓ Bouton d'alerte étanche et socle de recharge

** Prix prélevé directement par l'URSSAF, après application de l'Avance Immédiate du Crédit d'Impôt de 50%.*

3. VOS OPTIONS

Option	Tarif	Qté	☐
Bouton d'alerte supplémentaire	**5€/mois***	____	☐
Bouton antichute (Bracelet ou Collier)	**9€/mois***	____	☐
Coffre à clés (frais de pose inclus)	**45€ prix unique**	____	☐
Autre : _____	Prix unique : _____ €	____	☐

** Prix prélevé directement par l'URSSAF, après application de l'Avance Immédiate du Crédit d'Impôt de 50%.*

4. MISE EN SERVICE DU MATERIEL

☐	**Expédition** du matériel au domicile sous 48h à 72h.	**19€*** *(Tarif plein 38€)*
☐	**Livraison et installation** du matériel au domicile par un technicien.	**30€*** *(Tarif plein 60€)*

** Prix prélevé directement par l'URSSAF, après application de l'Avance Immédiate du Crédit d'Impôt de 50%. Applicable uniquement sur la première mensualité.*

5. MODE DE RÈGLEMENT

☐ **Avance Immédiate – URSSAF**

Prélèvement mensuel via l'URSSAF avec déduction immédiate du crédit d'impôt de 50 %.

- Première facture estimée : _____ €
- Puis : _____ € / mois

☐ **Prélèvement SEPA**

Prélèvement mensuel au tarif plein avec attestation fiscale annuelle.

- Première facture estimée : _____ €
- Puis : _____ € / mois

i Un mandat SEPA signé ainsi qu'un RIB sont requis pour la mise en place du service, quel que soit le mode de règlement choisi.

6. VALIDATION ET SIGNATURES

☐ Je reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) applicables au service de téléassistance et les accepter.

☐ J'autorise VITAL SERVICES à m'accompagner dans les démarches d'activation du dispositif d'Avance Immédiate du Crédit d'Impôt URSSAF, conformément aux CGU.

☐ Je demande expressément à VITAL SERVICES de procéder à l'installation du matériel avant l'expiration du délai légal de rétractation de 14 jours et reconnais qu'en cas d'exécution complète du service avant ce délai, je perdrai mon droit de rétractation conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation.

Fait à : Le :

Signature de VITAL SERVICES	*Signature du souscripteur, précédée de la mention* ***« Lu et approuvé »***

CONTRAT D'ABONNEMENT

Téléassistance

Version du 20.05.2026

1. IDENTIFICATION DES PARTIES

CRÉANCIER

VITAL SERVICES — SASU

représentée par M. BALLONGUE Kevin, dirigeant

318 rue Carrière Crose 30730 Saint-Mamert-du-Gard

SIREN : 947 987 889 – SAP393452073

SOUSCRIPTEUR

Nom : _____

Prénom : _____

(Les autres informations figurent sur la fiche de renseignements)

2. VOTRE FORMULE

☐	**Formule Sérénité** **12€** /mois* *(Tarif plein 24€/mois)*	✓ Téléalarme fixe avec batterie de secours intégrée ✓ Fonctionne sans internet ni ligne téléphonique ✓ Utilisable dans toute la maison et jusqu'à 200 mètres autour du domicile ✓ Assistance 24h/24 et 7j/7 via plateforme dédiée ✓ Bouton d'alerte étanche
☐	**Formule Géoloc** **15€** /mois* *(Tarif plein 30€/mois)*	✓ Téléalarme mobile avec batterie ✓ Utilisable à domicile comme à l'extérieur ✓ Géolocalisation GPS pour les proches et les secours ✓ Application mobile pour les proches ✓ Assistance 24h/24 et 7j/7 via plateforme dédiée ✓ Bouton d'alerte étanche et socle de recharge

** Prix prélevé directement par l'URSSAF, après application de l'Avance Immédiate du Crédit d'Impôt de 50%.*

3. VOS OPTIONS

Option	Tarif	Qté	☐
Bouton d'alerte supplémentaire	**5€/mois***	____	☐
Bouton antichute (Bracelet ou Collier)	**9€/mois***	____	☐
Coffre à clés (frais de pose inclus)	**45€ prix unique**	____	☐
Autre : _____	Prix unique : _____ €	____	☐

** Prix prélevé directement par l'URSSAF, après application de l'Avance Immédiate du Crédit d'Impôt de 50%.*

4. MISE EN SERVICE DU MATERIEL

☐	**Expédition** du matériel au domicile sous 48h à 72h.	**19€*** *(Tarif plein 38€)*
☐	**Livraison et installation** du matériel au domicile par un technicien.	**30€*** *(Tarif plein 60€)*

** Prix prélevé directement par l'URSSAF, après application de l'Avance Immédiate du Crédit d'Impôt de 50%. Applicable uniquement sur la première mensualité.*

5. MODE DE RÈGLEMENT

☐ **Avance Immédiate – URSSAF**

Prélèvement mensuel via l'URSSAF avec déduction immédiate du crédit d'impôt de 50 %.

- Première facture estimée : _____ €
- Puis : _____ € / mois

☐ **Prélèvement SEPA**

Prélèvement mensuel au tarif plein avec attestation fiscale annuelle.

- Première facture estimée : _____ €
- Puis : _____ € / mois

i Un mandat SEPA signé ainsi qu'un RIB sont requis pour la mise en place du service, quel que soit le mode de règlement choisi.

6. VALIDATION ET SIGNATURES

☐ Je reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) applicables au service de téléassistance et les accepter.

☐ J'autorise VITAL SERVICES à m'accompagner dans les démarches d'activation du dispositif d'Avance Immédiate du Crédit d'Impôt URSSAF, conformément aux CGU.

☐ Je demande expressément à VITAL SERVICES de procéder à l'installation du matériel avant l'expiration du délai légal de rétractation de 14 jours et reconnais qu'en cas d'exécution complète du service avant ce délai, je perdrai mon droit de rétractation conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation.

Fait à : Le :

Signature de VITAL SERVICES	*Signature du souscripteur, précédée de la mention* ***« Lu et approuvé »***

MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA

Réf. : _____

1. IDENTIFICATION DES PARTIES

CRÉANCIER

VITAL SERVICES — SASU

318 rue Carrière Crose

30730 Saint-Mamert-du-Gard

SIREN : 947 987 889

ICS : **FR37ZZZ88F3D8**

TITULAIRE DU COMPTE

Nom : _____

Prénom : _____

(Les autres informations figurent sur la fiche de renseignements)

2. COORDONNÉES BANCAIRES

Merci de joindre votre RIB à ce formulaire

IBAN F R

BIC / SWIFT

Votre IBAN et BIC figurent sur votre RIB

3. OBJET DU MANDAT

↺ PRÉLÈVEMENT RÉCURRENT

☒ Prélèvement mensuel de l'abonnement

Jour de prélèvement entre le 8 et le 15 du mois.

! PRÉLÈVEMENTS PONCTUELS

☒ Recouvrement des impayés après mise en demeure

☒ Frais de remplacement / remise en état du matériel

i Tout prélèvement ponctuel s'effectue conformément aux CGU remises au Souscripteur.

4. VOS DROITS

Prélèvement autorisé

Demande de remboursement dans les 8 semaines suivant le débit.

Prélèvement non autorisé

Demande de remboursement sans tarder, au plus tard dans les 13 mois.

5. SIGNATURE

Fait à : _____

Le : _____

Signature précédée de la mention **« Lu et approuvé »**:

À retourner avec votre RIB : ✉ contact@vitalservices.fr ou 318 rue Carrière Crose, 30730 Saint-Mamert-du-Gard

Conditions Générales d'Utilisation (CGU)

VITAL SERVICES met tout en œuvre pour offrir un accompagnement humain, réactif et sécurisé afin de préserver l'autonomie, la sérénité et la sécurité des bénéficiaires ainsi que de leurs proches.

Plan de présentation des CGU

Article I. Objet 2
Article II. Définitions 2
Article III. Description des prestations de VITAL SERVICES 3
Article IV. Obligations du Souscripteur et du (des) bénéficiaire(s) 4
Article V. Avance immédiate du crédit d'impôt (URSSAF) – Consentement, mandat et responsabilité 5
Article VI. Matériel de téléassistance 7
Article VII. Responsabilité de VITAL SERVICES 8
Article VIII. Prise d'effet et durée du contrat 8
Article IX. Résiliation 9
Article X. Rémunération de VITAL SERVICES 10
Article XI. Retard de paiement et impayé 11
Article XII. Faculté de rétractation 11
Article XIII. Informatique et libertés 12
Article XIV. Déclaration services à la personne et avantage fiscal 13
Article XV. Contestation et règlement des litiges 13
Article XVI. Modification des Conditions Générales d'Utilisation 14

Article I. Objet

Les présentes conditions générales régissent le contrat de téléassistance conclu entre la société **VITAL SERVICES** (ci-après « VITAL SERVICES »), dont les mentions légales figurent en pied de page des présentes, et le Souscripteur agissant pour son propre compte ou pour le compte du (des) bénéficiaire(s) désigné(s) dans la fiche de renseignements annexée au présent contrat.
Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles VITAL SERVICES fournit un service de téléassistance, ainsi que les obligations réciproques de chacune des parties.
On entend par téléassistance la fourniture d'un service d'écoute et d'assistance disponible **24h/24 et 7j/7**, assuré par un centre de réception d'appels au moyen d'un terminal de téléassistance mis à disposition au domicile du (des) bénéficiaire(s). Les modalités techniques du service et la description des équipements sont précisées aux Articles II et III des présentes.

Article II. Définitions

Au sens des présentes conditions générales, on entend par :

1. **VITAL SERVICES** : Prestataire de téléassistance qui fournit au(x) bénéficiaire(s) les services suivants : mise à disposition d'un terminal de téléassistance (fixe ou portatif), exploitation du centre de téléassistance et maintenance du matériel.
2. **Bénéficiaire** : Personne physique utilisatrice des biens et services objets du contrat de téléassistance.
3. **Souscripteur** : Personne physique ou morale signataire du contrat de téléassistance, pour son propre compte en qualité de bénéficiaire, ou pour le compte d'un tiers qu'elle désigne comme bénéficiaire avec le consentement de celui-ci.
4. **Fiche de renseignements** : Document d'identification du (des) bénéficiaire(s), complété par le Souscripteur et/ou le(s) bénéficiaire(s) lors de la souscription, annexé au présent contrat. Les obligations relatives à son exactitude et à sa mise à jour sont définies à l'Article IV.
5. **Domicile** : Lieu principal et habituel d'habitation du (des) bénéficiaire(s), tel qu'il figure sur la fiche de renseignements.
6. **Détenteur de clés** : Personne physique connue du bénéficiaire, résidant à proximité de son domicile, disposant des moyens d'accès permettant d'y pénétrer sans effraction à la demande de VITAL SERVICES en cas d'urgence. Les obligations de mise à jour liées aux détenteurs de clés sont précisées à l'Article IV.
7. **Centre de téléassistance** : Centre de réception et de traitement des appels, situé sur le territoire français, fonctionnant 24h/24 et 7j/7, disposant d'un personnel formé à l'accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap.
8. **Transmetteur (téléalarme)** : Appareil permettant au bénéficiaire d'entrer en contact avec le centre de téléassistance via un système d'interphonie (micro et haut-parleur intégrés). Il en existe deux types :
    - **Transmetteur fixe** : installé au domicile, fonctionne sur secteur électrique. En cas de coupure, une batterie de secours prend le relais pour une durée maximale de 7 jours selon utilisation.

SASU VITAL SERVICES
SIRET 94798788900021 - SAP393452073
Numéro TVA intracommunautaire FR18947987889 - Capital social 10€
Adresse e-mail : contact@vitalservices.fr - Tél. : 09.80.80.28.78

- **Transmetteur mobile (portatif)** : autonome, avec géolocalisation. Sa batterie assure une autonomie de 3 jours selon utilisation ; il doit être rechargé au moins toutes les 72 heures.

Le transmetteur ne peut fonctionner qu'en zone couverte par le réseau de téléphonie mobile. Les obligations d'entretien et de bon usage du transmetteur sont définies à l'Article IV.

9. **Informations d'alarme** : Toute information transmise par le matériel de téléassistance vers le centre de téléassistance, à la suite d'un déclenchement volontaire par le (les) bénéficiaire(s) ou d'une alarme automatique générée par un système de détection de chute.

Article III. Description des prestations de VITAL SERVICES

3.1 Prestations de téléassistance

La prestation de téléassistance comprend :

- La réception, l'enregistrement et la gestion des informations d'alarme émises par le terminal, selon la procédure convenue, 24h/24 et 7j/7 ;
- La mise en place d'un test automatique journalier de vérification du bon fonctionnement du dispositif. En cas de non-réception du signal de test, VITAL SERVICES s'engage à contacter le (les) bénéficiaire(s) afin d'identifier et corriger le défaut (défaut secteur, perte du médaillon ou bracelet, etc.) ;
- La maintenance et, en cas de panne avérée, le remplacement du matériel dans les conditions définies à l'Article VI.

VITAL SERVICES s'engage à mettre à disposition du (des) bénéficiaire(s) les moyens techniques et humains nécessaires à l'accomplissement des missions définies aux présentes.

3.2 Limites du service

Le service de téléassistance constitue une aide à la sécurité, mais ne saurait garantir une protection absolue ni une intervention systématique en toutes circonstances.

Son bon fonctionnement dépend notamment :

- de la couverture et de la disponibilité des réseaux de communication ;
- du bon état et de l'entretien du matériel ;
- du port effectif et régulier du dispositif par le bénéficiaire ;
- de la capacité du bénéficiaire à déclencher l'alerte ou à permettre sa détection.

Le Souscripteur reconnaît que certaines pathologies cognitives, troubles de mémoire, comportements de refus ou pertes d'autonomie peuvent limiter l'efficacité pratique du service.

La téléassistance **ne constitue pas un dispositif médical** et ne remplace en aucun cas une présence humaine, les services de secours d'urgence, un suivi médical ou paramédical.

Les cas d'exclusion de responsabilité de VITAL SERVICES sont définis à l'Article VII des présentes.

3.3 Procédure de déclenchement d'alarme

Transmission de l'alarme

En cas de déclenchement, l'alarme est transmise au centre de veille via :

- la connexion 3G/4G du transmetteur (systèmes GSL) ;
- ou la connexion téléphonique, internet ou fibre du bénéficiaire (systèmes RTC ou IP), sous réserve que cette connexion soit active au moment du déclenchement.

Traitement de l'alarme

À réception, le centre de veille entre en contact avec le (les) bénéficiaire(s) via l'interphonie du boîtier :

- **Alarme de test ou d'essai** : le traitement s'arrête après échange vocal de confirmation.
- **Absence de réponse via interphonie** : le centre procède à un contre-appel sur la ligne fixe du bénéficiaire.
- **Absence de réponse au contre-appel** : le centre contacte les personnes à prévenir selon l'ordre de priorité de la fiche de renseignements.
- **Absence de réponse des personnes à prévenir** : le centre déclenche l'envoi des secours et en informe les personnes désignées.
- **Réponse du bénéficiaire demandant une aide** : le centre contacte les personnes à prévenir ; à défaut de réponse ou à leur demande, les secours sont mobilisés.

VITAL SERVICES met en œuvre tous les moyens nécessaires pour traiter les appels dans les meilleurs délais. Elle ne peut toutefois garantir le délai d'intervention des tiers (proches, services de secours), qui agissent de façon indépendante.

Article IV. Obligations du Souscripteur et du (des) bénéficiaire(s)

4.1 Obligations d'information

Le Souscripteur et le(s) bénéficiaire(s) s'engagent à fournir à VITAL SERVICES, dès la souscription et tout au long du contrat, les informations nécessaires à l'accomplissement de sa mission, notamment :

- le numéro de ligne fixe du bénéficiaire, utilisé pour le contre-appel en cas d'alarme ;
- les noms, prénoms et numéros de téléphone des personnes à prévenir, dans l'ordre de priorité ;
- toute information médicale utile à communiquer aux secours en cas d'urgence ;
- toutes les autres informations précisées sur la fiche de renseignements.

Le Souscripteur et le(s) bénéficiaire(s) sont seuls responsables de l'exactitude et de la mise à jour de ces informations. Toute modification peut être communiquée à VITAL SERVICES :

- par e-mail à : contact@vitalservices.fr (traitement sous 2 jours ouvrables) ;
- par courrier recommandé avec AR au siège de VITAL SERVICES ;
- par téléphone pour toute urgence, sous réserve de confirmation écrite dans les 24 heures.

SASU VITAL SERVICES
SIRET 94798788900021 - SAP393452073
Numéro TVA intracommunautaire FR18947987889 - Capital social 10€
Adresse e-mail : contact@vitalservices.fr - Tél. : 09.80.80.28.78

4.2 Obligations d'usage

Le (les) bénéficiaire(s) s'engage(nt) à :

- porter le dispositif de téléassistance de façon régulière et conforme aux recommandations fournies ;
- tester périodiquement le dispositif selon les consignes remises lors de l'installation ;
- informer VITAL SERVICES de tout changement de situation susceptible d'affecter le service : hospitalisation, déménagement, changement de numéro de téléphone, modification des contacts, absence supérieure à 48 heures, coupure d'alimentation électrique ou téléphonique.

4.3 Obligations relatives au matériel

Le (les) bénéficiaire(s) s'engage(nt) à :

- veiller au bon état et à la recharge régulière des équipements ;
- signaler sans délai toute détérioration ou dysfonctionnement à VITAL SERVICES ;
- faciliter l'accès au domicile aux personnes intervenant à la demande de VITAL SERVICES à la suite d'un appel d'alarme.

Les frais éventuels d'intervention des services de secours publics restent à la charge du (des) bénéficiaire(s).
Les modalités de restitution du matériel en fin de contrat sont définies à l'**Article IX**.

4.4 Conséquences des manquements

Tout manquement aux obligations définies au présent article, susceptible d'altérer le fonctionnement du service, dégagera VITAL SERVICES de toute responsabilité quant aux conséquences qui en résulteraient.
Toute fausse déclaration ou omission volontaire susceptible d'affecter le fonctionnement du service, la facturation ou l'éligibilité aux avantages fiscaux pourra entraîner la résiliation immédiate du contrat aux torts exclusifs du Souscripteur, sans préjudice des sommes restant dues.

Article V. Avance immédiate du crédit d'impôt (URSSAF) – Consentement, mandat et responsabilité

5.1 Consentement général

En signant le présent contrat, le Souscripteur consent expressément à ce que VITAL SERVICES l'accompagne dans la mise en place du dispositif d'Avance Immédiate du Crédit d'Impôt proposé par l'URSSAF, dans les conditions définies ci-après.

Cet accompagnement est proposé gratuitement, dans le seul but de permettre au Souscripteur de bénéficier de l'avantage fiscal lié à ce dispositif.

5.2 Création d'une adresse e-mail dédiée (le cas échéant)

Si le Souscripteur ne dispose pas d'une adresse e-mail personnelle ou ne souhaite pas l'utiliser pour les démarches URSSAF, il autorise expressément VITAL SERVICES à créer, en son nom et

pour son compte, une adresse e-mail dédiée, exclusivement destinée aux échanges avec la plateforme particulier.urssaf.fr.

Les identifiants de connexion (adresse e-mail et mot de passe provisoire) seront communiqués au Souscripteur dès la création du compte, à charge pour lui de modifier son mot de passe dès que possible. Le Souscripteur demeure à tout moment libre de reprendre la gestion directe de cette adresse ou de demander l'assistance de VITAL SERVICES.

5.3 Mandat de gestion du compte URSSAF

Dans le cadre de cet accompagnement, et par exception aux règles habituelles de représentation, le Souscripteur confère à VITAL SERVICES un mandat limité et révocable l'autorisant à accomplir, en son nom et pour son compte, les opérations suivantes sur la plateforme particulier.urssaf.fr :

- Créer et activer le compte personnel URSSAF du Souscripteur ;
- Ouvrir les messages reçus de l'URSSAF à des fins d'activation du compte ;
- Définir un mot de passe provisoire, immédiatement communiqué au Souscripteur ;
- Valider et compléter les informations nécessaires à l'activation du dispositif d'avance immédiate ;
- Accepter, au nom du Souscripteur, les conditions générales d'utilisation du site particulier.urssaf.fr ;
- Valider le mandat de prélèvement SEPA requis par l'URSSAF pour le fonctionnement du dispositif ;
- Vérifier la bonne activation du compte et effectuer, le cas échéant, la validation de la première demande de prestation.

Ce mandat est strictement limité aux démarches d'activation du dispositif d'Avance Immédiate. Il ne confère à VITAL SERVICES aucun droit d'accès, de consultation ou d'utilisation du compte URSSAF du Souscripteur au-delà de ce périmètre.

Le Souscripteur peut révoquer ce mandat à tout moment, par simple notification écrite adressée à VITAL SERVICES (courrier ou e-mail : contact@vitalservices.fr).

Le Souscripteur demeure seul titulaire et responsable de son compte personnel URSSAF, y compris en cas d'assistance ou de délégation accordée à VITAL SERVICES. Il reconnaît avoir été informé qu'il peut, à tout moment, accéder directement à son compte et gérer lui-même les validations et paiements.

5.4 Facturation en cas de non-activation du dispositif URSSAF

En l'absence d'activation effective du dispositif d'Avance Immédiate dans un délai de **30 jours calendaires** suivant la mise en service, VITAL SERVICES est autorisée — sur la base du mandat de prélèvement SEPA signé lors de la souscription — à prélever le montant de l'abonnement au tarif plein en vigueur, sans déduction du crédit d'impôt, et ce jusqu'à régularisation effective du dispositif URSSAF.

Le Souscripteur sera informé de cette situation par tout moyen utile avant la mise en œuvre du prélèvement au tarif plein.

5.5 Limitation de responsabilité — Avantage fiscal

Le bénéfice du crédit d'impôt, y compris via le dispositif d'Avance Immédiate, dépend de la situation personnelle, fiscale et administrative du Souscripteur, ainsi que du respect des conditions légales en vigueur, qui sont susceptibles d'évoluer.

VITAL SERVICES ne saurait être tenue responsable d'un refus, d'une suspension, d'un retrait ou d'une remise en cause de l'avantage fiscal par l'administration fiscale ou sociale, ni des conséquences financières qui pourraient en résulter.

Le Souscripteur demeure seul responsable de l'exactitude des informations déclarées auprès de l'administration fiscale et sociale.

Article VI. Matériel de téléassistance

6.1 Mise à disposition et garantie

La mise à disposition d'un terminal de téléassistance au domicile du (des) bénéficiaire(s) est une condition nécessaire à la fourniture du service. VITAL SERVICES assure la garantie et la maintenance du matériel, dans des conditions normales d'utilisation, pendant toute la durée du contrat.

6.2 Panne et remplacement

En cas de panne empêchant la réception des appels, VITAL SERVICES s'engage à installer un matériel de remplacement au domicile du (des) bénéficiaire(s) au plus tôt et dans un délai maximum d'une semaine à compter de la réception du signalement de l'incident.

Le matériel défectueux sera retourné à VITAL SERVICES selon les modalités suivantes :

- **Panne couverte par la garantie** : les frais de retour sont pris en charge par VITAL SERVICES ;
- **Dommage imputable au bénéficiaire** : les frais de retour restent à la charge du Souscripteur.

6.3 Tarifs de remplacement en cas de dommage

En cas de dommage, de perte ou de non-restitution du matériel dans les conditions prévues à l'Article IX, VITAL SERVICES pourra facturer les frais de remise en état ou de remplacement aux tarifs suivants :

Matériel	Tarif de remplacement
Luna fixe (demi-lune)	280 €
Luna mobile (géolocalisé)	320 €
Médaillon simple	25 €
Médaillon antichute	85 €

6.4 Changement de matériel à la demande du bénéficiaire

En cas de demande de changement de déclencheur ou de périphérique pour un motif autre qu'une panne ou un défaut avéré, VITAL SERVICES se réserve le droit de facturer ces éléments au tarif en vigueur, après envoi et réception du nouveau matériel.

SASU VITAL SERVICES
SIRET 94798788900021 - SAP393452073
Numéro TVA intracommunautaire FR18947987889 - Capital social 10€
Adresse e-mail : contact@vitalservices.fr - Tél. : 09.80.80.28.78

6.5 Évolution technologique

VITAL SERVICES se réserve le droit de faire évoluer le matériel, les technologies ou les réseaux utilisés, dès lors que ces évolutions n'altèrent pas la qualité essentielle du service rendu. Le Souscripteur en sera informé par tout moyen utile.

6.6 Restitution en fin de contrat

Les modalités de restitution du matériel à l'issue du contrat sont définies à l'**Article IX**.

Article VII. Responsabilité de VITAL SERVICES

7.1 Engagement de VITAL SERVICES

VITAL SERVICES est responsable de la bonne exécution des prestations décrites aux présentes conditions générales. Son engagement constitue une obligation de moyens : VITAL SERVICES s'engage à mettre en œuvre tous les moyens humains et techniques nécessaires à l'exécution du service, sans pouvoir garantir un résultat en toutes circonstances.
VITAL SERVICES ne peut en aucun cas se substituer aux détenteurs de clés ni aux services de secours, qui interviennent de façon indépendante.

7.2 Exclusions de responsabilité

La responsabilité de VITAL SERVICES ne peut être engagée dans les cas suivants :

- défaillance ou interruption des réseaux de télécommunications, quelle qu'en soit la cause, y compris en zone non couverte ou en zone d'ombre du réseau mobile ;
- dysfonctionnement du terminal dû à une mauvaise utilisation, une dégradation volontaire ou involontaire, ou une panne consécutive à un événement naturel (foudre, orage) ;
- indisponibilité non signalée d'une personne à prévenir, ou refus de celle-ci d'intervenir à la sollicitation de VITAL SERVICES ;
- non-port du dispositif par le bénéficiaire ;
- inexactitude ou omission dans la fiche de renseignements.

7.3 Force majeure

VITAL SERVICES ne pourra être tenue responsable de tout manquement à ses obligations résultant d'un événement de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du Code civil, c'est-à-dire tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible, incluant notamment : grèves générales, émeutes, catastrophes naturelles, incendies, pandémies ou coupures générales d'énergie indépendantes de la volonté de VITAL SERVICES.
En cas de force majeure, VITAL SERVICES informera le Souscripteur dans les meilleurs délais et mettra en œuvre les moyens raisonnables pour rétablir le service.

Article VIII. Prise d'effet et durée du contrat

Le contrat prend effet à compter de la date de mise en service du matériel au domicile du (des) bénéficiaire(s), telle que constatée lors de l'installation par le technicien ou confirmée par écrit entre les parties.

SASU VITAL SERVICES
SIRET 94798788900021 - SAP393452073
Numéro TVA intracommunautaire FR18947987889 - Capital social 10€
Adresse e-mail : contact@vitalservices.fr - Tél. : 09.80.80.28.78

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée, sans engagement de durée minimale.
Il peut être résilié à tout moment, conformément aux modalités prévues à l'Article IX des présentes conditions générales.

Article IX. Résiliation

9.1 Modalités de résiliation

Le contrat peut être résilié à tout moment par le Souscripteur ou le(s) bénéficiaire(s), sans frais de résiliation, par l'un des moyens suivants :

- e-mail à : contact@vitalservices.fr ;
- courrier adressé au siège de VITAL SERVICES ;
- formulaire de résiliation mis à disposition par VITAL SERVICES.

La simple cessation d'utilisation du matériel ne vaut pas résiliation du contrat.

9.2 Prise d'effet de la résiliation

La résiliation prend effet à la date de réception de la demande par VITAL SERVICES. Tout mois commencé reste dû dans son intégralité.
En cas de décès du bénéficiaire, la facturation cesse à compter de la date de réception de la demande de résiliation adressée par les ayants droit, indépendamment de la date de restitution du matériel.

9.3 Restitution du matériel

À compter de la résiliation, le Souscripteur dispose d'un délai de **30 jours** pour restituer l'ensemble du matériel appartenant à VITAL SERVICES, complet, propre et correctement protégé.

Le matériel peut être restitué selon l'une des modalités suivantes :

- **retour postal**, aux frais du Souscripteur, à l'adresse suivante :
  VITAL SERVICES — 318 rue Carrière Crose, 30730 Saint-Mamert-du-Gard.
  Le matériel devra être **soigneusement emballé** dans un emballage rigide adapté, avec protection intérieure (papier bulle, mousse ou équivalent), afin de prévenir tout dommage durant le transport. Tout dommage constaté à la réception et résultant d'un emballage insuffisant sera facturé au Souscripteur selon les tarifs définis à l'**Article VI**.

- **remise directe** à un technicien VITAL SERVICES lors d'une intervention programmée.
  Les déplacements dans un rayon de 15 km autour du siège social sont offerts. Au-delà, des frais de déplacement seront facturés au tarif de **0,40 € par kilomètre** supplémentaire, calculés sur la distance aller-retour depuis le siège social. Le Souscripteur sera informé de ces frais **avant** la programmation de l'intervention.

Le Souscripteur est invité à joindre le formulaire de résiliation afin de faciliter le traitement administratif de sa demande.

En cas de non-restitution du matériel dans le délai imparti, malgré relance de VITAL SERVICES, les frais de remplacement définis à l'**Article VI** seront facturés au Souscripteur.

Article X. Rémunération de VITAL SERVICES

10.1 Facturation

Le Souscripteur s'engage à verser à VITAL SERVICES le montant de l'abonnement indiqué lors de la signature du contrat, selon la périodicité et le mode de règlement choisis.

L'abonnement est facturé à compter de la date de mise en service du matériel au domicile du (des) bénéficiaire(s). Tout mois commencé reste dû dans son intégralité.

En cas de révision ou de suppression de la prise en charge par un tiers payant, notamment dans le cadre de l'Avance Immédiate du Crédit d'Impôt, le Souscripteur restera tenu au règlement intégral des sommes dues.

10.2 Prestations supplémentaires et modifications de contrat

Les prestations non prévues au contrat feront l'objet d'une facturation distincte au tarif en vigueur au moment de leur réalisation, après présentation et acceptation d'un devis lorsque celui-ci est requis.

Toute modification portant sur la formule d'abonnement souscrite ou sur l'ajout, le retrait ou le remplacement d'un accessoire ou équipement fera l'objet d'un **avenant écrit au présent contrat**, signé par les deux parties. Cet avenant précisera la nature de la modification, son impact tarifaire éventuel et sa date d'entrée en vigueur. Le contrat initial reste applicable pour toutes les stipulations non modifiées par l'avenant.

10.3 Révision des tarifs

VITAL SERVICES se réserve le droit de modifier ses tarifs, sous réserve d'en informer le Souscripteur par tout moyen utile (courrier, e-mail, facture) **au minimum 30 jours avant** l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

En cas de refus des nouveaux tarifs, le Souscripteur pourra résilier le contrat sans frais conformément à l'Article IX, avant la date d'entrée en vigueur de la modification.

10.4 Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement à l'échéance, VITAL SERVICES adressera une mise en demeure au Souscripteur par tout moyen utile (e-mail ou courrier).

À défaut de régularisation dans un délai de **30 jours** suivant cette mise en demeure, VITAL SERVICES se réserve le droit de :

- procéder au prélèvement SEPA des sommes restant dues, sur la base du mandat de prélèvement signé lors de la souscription, après en avoir informé le Souscripteur **au minimum 5 jours calendaires avant** l'opération ;
- suspendre temporairement le service de téléassistance, sans que cette suspension ne puisse ouvrir droit à indemnisation.

Ces mesures ne sont pas exclusives l'une de l'autre et peuvent être mises en œuvre conjointement, sans préjudice des sommes restant dues.

Les modalités de traitement des frais d'impayé sont précisées à l'**Article XI**.

Article XI. Retard de paiement et impayé

11.1 Frais de gestion d'impayé

Après mise en demeure restée sans effet dans le délai prévu à l'Article X, VITAL SERVICES se réserve le droit d'appliquer des frais de gestion d'impayé calculés à hauteur de **8 % du montant TTC** restant dû, appliqués une seule fois, avec un minimum de **5 €** et un maximum de **30 €**.
Ces frais de gestion d'impayé :

- ne constituent pas une prestation de service à la personne ;
- ne sont pas éligibles au crédit d'impôt ;
- ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'une demande de paiement via l'Avance Immédiate URSSAF ;
- restent entièrement à la charge du Souscripteur.

11.2 Frais bancaires

En cas de rejet de prélèvement SEPA, les frais bancaires associés pourront être refacturés au Souscripteur, dans la limite de 20 € par rejet, hors Avance Immédiate. Ces frais s'ajoutent aux frais de gestion d'impayé prévus à l'article 11.1.

11.3 Suspension et résiliation pour impayés

En cas d'impayés répétés ou persistants, et après information préalable du Souscripteur, VITAL SERVICES se réserve le droit de :

- suspendre temporairement ou définitivement le service de téléassistance, sans que cette suspension ne puisse ouvrir droit à indemnisation ;
- procéder à la résiliation du contrat aux torts exclusifs du Souscripteur, sans préjudice des sommes restant dues.

Article XII. Faculté de rétractation

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le Souscripteur dispose d'un délai de **14 jours** à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans motif ni frais, au moyen du formulaire de rétractation joint aux présentes.

Installation dans le délai de rétractation

Dans le cas où le Souscripteur souhaite bénéficier d'une installation dans un délai inférieur à 14 jours à compter de la signature du contrat, il est invité à le confirmer expressément en cochant la case prévue à cet effet sur le contrat :

"Je demande expressément à VITAL SERVICES de procéder à l'installation du matériel avant l'expiration du délai légal de rétractation de 14 jours et je reconnais qu'en cas d'exécution complète du service avant ce délai, je perdrai mon droit de rétractation conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation."

En l'absence de demande d'installation immédiate, l'installation sera programmée à l'issue du délai de rétractation de 14 jours.

Article XIII. Informatique et libertés

13.1 Responsable du traitement

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le responsable du traitement des données à caractère personnel est la société VITAL SERVICES, dont les coordonnées figurent en pied de page des présentes.

13.2 Données collectées et finalités

Les données à caractère personnel collectées auprès du Souscripteur et du (des) bénéficiaire(s) sont nécessaires à l'exécution des prestations de téléassistance. Elles sont utilisées exclusivement aux fins suivantes :

- gestion du contrat et de la relation client ;
- transmission aux services de secours et personnes à prévenir en cas d'urgence ;
- gestion administrative et comptable ;
- mise en œuvre du dispositif d'Avance Immédiate du Crédit d'Impôt.

13.3 Données de santé

Dans le cadre de la fiche de renseignements, des informations relatives à l'état de santé du (des) bénéficiaire(s) peuvent être collectées. Ces données, qualifiées de **données sensibles** au sens de l'article 9 du RGPD, sont collectées avec le consentement explicite du Souscripteur et du (des) bénéficiaire(s), exclusivement dans le but de permettre une prise en charge adaptée par les services de secours en cas d'urgence.

13.4 Destinataires des données

Les données sont destinées à VITAL SERVICES et aux personnes habilitées suivantes :

- le centre de téléassistance et ses téléopérateurs ;
- les personnes à prévenir désignées sur la fiche de renseignements ;
- les services de secours en cas d'urgence ;
- les sous-traitants techniques de VITAL SERVICES, dans le strict cadre de leurs missions.

Les données ne sont en aucun cas cédées ou vendues à des tiers à des fins commerciales.

13.5 Durée de conservation

Les données sont conservées pendant toute la durée du contrat, puis :

- **3 ans** après la fin du contrat pour les données clients (recommandation CNIL) ;
- **10 ans** pour les données comptables et fiscales (obligation légale).

13.6 Droits des personnes

Conformément au RGPD, le Souscripteur et le(s) bénéficiaire(s) disposent des droits suivants sur leurs données :

- droit d'accès et de rectification ;
- droit à l'effacement (droit à l'oubli) ;
- droit à la limitation du traitement ;

SASU VITAL SERVICES
SIRET 94798788900021 - SAP393452073
Numéro TVA intracommunautaire FR18947987889 - Capital social 10€
Adresse e-mail : contact@vitalservices.fr - Tél. : 09.80.80.28.78

- droit à la portabilité ;
- droit d'opposition.

Ces droits peuvent être exercés à tout moment :

- par e-mail à : contact@vitalservices.fr ;
- par courrier adressé au siège de VITAL SERVICES.

En cas de difficulté non résolue, le Souscripteur peut adresser une réclamation à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) — www.cnil.fr.

Article XIV. Déclaration services à la personne et avantage fiscal

14.1 Déclaration d'activité

VITAL SERVICES a déclaré ses activités de services à la personne auprès de la Préfecture du Gard, suite au transfert de son siège social à Saint-Mamert-du-Gard effectif au 1er décembre 2024, en tant qu'activités qui « concourent directement ou exclusivement à coordonner ou délivrer les services à la personne : services de téléassistance et visio-assistance ». Un récépissé modificatif lui a été délivré sous le numéro : SAP393452073.

14.2 Avantage fiscal

Cette déclaration d'activité ouvre droit, sous réserve du respect des conditions légales en vigueur, à un avantage fiscal pour le Souscripteur, notamment :

- une **réduction ou un crédit d'impôt** sur le revenu égal à 50 % des sommes versées, dans les limites fixées par la législation fiscale ;
- le bénéfice du dispositif d'**Avance Immédiate du Crédit d'Impôt** proposé par l'URSSAF, selon les modalités définies à l'Article V.

Ces avantages dépendent de la situation personnelle et fiscale du Souscripteur. VITAL SERVICES ne saurait garantir leur application ni être tenue responsable de leur remise en cause par l'administration.

14.3 Attestation fiscale annuelle

Conformément à l'article D7233-1 du Code du travail, VITAL SERVICES adresse chaque année au Souscripteur une attestation fiscale au plus tard le 31 janvier de l'année N+1, récapitulant les sommes versées au titre de l'année N.
Pour les Souscripteurs bénéficiant du dispositif d'Avance Immédiate du Crédit d'Impôt via l'URSSAF, l'attestation précisera que le crédit d'impôt a déjà été appliqué directement sur les sommes prélevées, et qu'aucun remboursement complémentaire ne peut être réclamé à ce titre auprès de l'administration fiscale pour les montants concernés.

Article XV. Contestation et règlement des litiges

15.1 Droit applicable

Le présent contrat est soumis au droit français.

15.2 Résolution amiable

En cas de litige relatif à l'exécution du présent contrat, le Souscripteur est invité à adresser sa réclamation en priorité à VITAL SERVICES :

- par e-mail : contact@vitalservices.fr
- par courrier : VITAL SERVICES — 318 rue Carrière Crose, 30730 Saint-Mamert-du-Gard

VITAL SERVICES s'engage à répondre à toute réclamation dans un délai de **30 jours**.

15.3 Médiation de la consommation

Conformément aux articles L616-1 et R616-1 du Code de la consommation, en l'absence de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours suivant la réclamation écrite, le Souscripteur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation suivant :
CM2C — Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice 14 rue Saint-Jean — 75017 Paris www.cm2c.net
Ce recours doit être exercé dans un délai d'**un an** à compter de la réclamation écrite initiale adressée à VITAL SERVICES.

15.4 Juridiction compétente

À défaut de résolution amiable ou par médiation, tout litige sera soumis aux **tribunaux français compétents** du ressort du domicile du Souscripteur, conformément aux règles de compétence territoriale protégeant le consommateur.

Article XVI. Modification des Conditions Générales d'Utilisation

VITAL SERVICES se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales d'Utilisation à tout moment, notamment pour les adapter à l'évolution de ses services, à la réglementation en vigueur ou à son environnement contractuel.

Toute modification sera notifiée au Souscripteur par tout moyen utile (courrier, e-mail ou information sur le site internet *www.vitalservices.fr*) dans un délai minimum de **15 jours** avant son entrée en vigueur.

À défaut d'opposition expresse du Souscripteur dans ce délai, les nouvelles CGU seront réputées acceptées et entreront en vigueur à la date indiquée. En cas de refus, le Souscripteur pourra résilier le contrat dans les conditions prévues à l'Article IX – Résiliation.

Les CGU applicables sont celles en vigueur à la date de la prestation ou du renouvellement du contrat. La version en vigueur est consultable à tout moment sur *www.vitalservices.fr.*

SASU VITAL SERVICES
SIRET 94798788900021 - SAP393452073
Numéro TVA intracommunautaire FR18947987889 - Capital social 10€
Adresse e-mail : contact@vitalservices.fr - Tél. : 09.80.80.28.78