Contrat de
Téléassistance

Déduction fiscale de 50% des sommes versées au cours de l'année au titre de l'abonnement de téléassistance !

SP services à la personne

Shielding your future*

CUSTOS
SCUTUM GROUP

*Protégeons l'avenir ensemble

Shielding your future*

CUSTOS
SCUTUM GROUP

Champ réservé à CUSTOS :

Client N° : .....

CUSTOS
146 E, route de Lorient – CS 93931
35039 RENNES cedex

Tél. : 02 99 54 48 48 (prix d'un appel local)
Fax : 02 99 54 30 49
www.custos.fr custos@scutum.fr

SAS au capital de 182 938,92 €
353 585 458 RCS Rennes - APE 8020 Z
N° TVA FR 82 353 585 458

Je soussigné(e), bénéficiaire de la Téléassistance

○ Madame ○ Monsieur

Nom : .....

Prénom : .....

Date de naissance : ☐☐ ☐☐ ☐☐☐☐

N° Sécurité Sociale *(13 chiffres + clé 2 chiffres)*

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐ ☐☐

○ Madame ○ Monsieur

Nom : .....

Prénom : .....

Date de naissance : ☐☐ ☐☐ ☐☐☐☐

N° Sécurité Sociale *(13 chiffres + clé 2 chiffres)*

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐ ☐☐

Domicilié(e)

○ Maison ○ Appartement Étage : ..... Porte : ..... Code : .....

Adresse : .....

.....

Code Postal : ..... Ville : .....

Téléphone : .....

Mobile : .....

Champ réservé à l'installateur

N° Transmetteur : .....

Disposez-vous d'un accès à Internet ? ○ Oui ○ Non

Si oui, avec quel opérateur ? (Orange, Bouygues…) .....

Adresse email : .....

Liste des personnes à contacter en cas d'alerte

Nom et Prénom	Qualité (enfant, voisin, ami)	Dist. (km)	Téléphone(s)	Clés
1 >	.....	.....	1 ..... 2	☐
2 >	.....	.....	1 ..... 2	☐
3 >	.....	.....	1 ..... 2	☐
4 >	.....	.....	1 ..... 2	☐
5 >	.....	.....	1 ..... 2	☐

**Protégeons l'avenir ensemble*

Shielding your future*

CUSTOS
SCUTUM GROUP

Souhaite m'abonner au service de Téléassistance **Custos** avec la formule location mensuelle

Forfait d'accès ..... €TTC

○ **Téléassistance classique (ligne fixe ou internet)** ..... €TTC/mois

○ **Téléassistance GSM/GPRS (sans ligne téléphonique)** ..... €TTC/mois

○ **Téléassistance avec assistance humaine au domicile**(1) ..... €TTC/mois

Classique GSM/GPRS

Cette prestation est disponible sous conditions du lieu de domicile de l'abonné.

(1)Elle inclut un forfait comprenant 6 (six) interventions par an.

Toute intervention supplémentaire sera facturée €TTC par intervention.

Choix du déclencheur

○ Bracelet-montre ○ Collier-médaillon

Option supplémentaire (préciser le choix) : .....

(suivant grille tarifaire ci-jointe)

Mode de règlement

○ Prélèvement mensuel ○ Chèque mensuel

Le CLIENT déclare en outre avoir pris connaissance, et approuve les termes recto et verso, définis sur deux pages, des conditions générales du présent contrat. Il reconnaît avoir reçu un coupon d'annulation utilisable seulement dans l'hypothèse où le code de la consommation serait applicable au présent contrat. Le CLIENT reconnaît d'autre part avoir reçu un exemplaire du présent contrat et que sa rédaction a été effectuée gratuitement. Enfin, le CLIENT reconnaît avoir reçu une information précontractuelle lisible et compréhensible, conformément à l'article L121-17 du code de la consommation.

☐ Je souhaite que mon abonnement prenne effet immédiatement. Dans ce cas, je renonce à mon droit de rétractation de 14 jours.

Fait à _____ Le _____

Informations complémentaires :
(médecin, pathologie, protection juridique…)

Coordonnées du référent au dossier
(cadre obligatoire)

Le Demandeur *(en signant ce document, le demandeur reconnaît avoir lu et compris les conditions générales d'abonnement CUSTOS)*

Le Responsable CUSTOS

Tampon Partenaire

*Protégeons l'avenir ensemble

Shielding your future*

CUSTOS
SCUTUM GROUP

(Champ réservé à CUSTOS)

MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA - Réf. unique :

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez la société CUSTOS à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de CUSTOS. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée :
- dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé,
- sans tarder et au plus tard dans les 13 mois en cas de prélèvement non autorisé.

Code identification du débiteur : *(Champ réservé à CUSTOS)*

NOM, PRÉNOM ET ADRESSE DU DÉBITEUR

NOM

PRÉNOM

ADRESSE

CODE POSTAL VILLE

DÉSIGNATION DU COMPTE À DÉBITER

F R

IBAN - Numéro d'identification international du compte bancaire

BIC - Code international d'identification de votre banque

TYPE DE PAIEMENT

☑ Récurrent/Répititif ○ Ponctuel

CRÉANCIER

NOM CUSTOS

ICS FR 19 ZZZ 389 220

ADRESSE 146 E, route de Lorient
CS 93931
35039 RENNES Cedex

Fait à

Le

Signature

Merci de joindre votre RIB à ce mandat

Note : Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Les informations contenues dans le présent mandat, qui doit être complété, sont destinées à n'être utilisées par le créancier que pour la gestion de sa relation avec son client. Elles pourront donner lieu à l'exercice, par ce dernier, de ses droits d'oppositions, d'accès et de rectification tels que prévus aux articles 38 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

**Protégeons l'avenir ensemble*

Conditions Générales d'Abonnement CUSTOS

Art. 1 - Généralités

Entre le signataire du présent document et la société CUSTOS S.A.S. dont le siège est à Rennes (35), il existe un abonnement de TÉLÉASSISTANCE aux conditions générales et particulières suivantes que l'abonné déclare connaître et accepter.

Art. 2 - Matériel

L'abonné reconnaît à CUSTOS la faculté de choisir le matériel à installer en fonction des contraintes techniques régionales de transmission. Le matériel est maintenu et entretenu par CUSTOS dans le cadre de l'abonnement. Le matériel est autotesté au moins tous les sept jours afin de déceler d'éventuels défauts de fonctionnement auxquels CUSTOS a l'obligation de remédier avec diligence.
Il est expressément convenu entre les parties que le matériel mis en place chez l'abonné reste la propriété de CUSTOS pendant toute la durée du contrat. En cas de tentative de saisie, l'abonné s'engage à élever toutes protestations contre la saisie et aviser immédiatement CUSTOS[1].

Art. 3 - Installation et consignes particulières

L'installation du matériel peut être réalisée par CUSTOS, une agence du groupe Scutum, ou un des partenaires relais conventionnés s'il se trouve sur son secteur. Dans les autres cas, l'installation peut être réalisée par l'abonné ou un des intervenants de l'abonné si celui-ci ne réside pas sur une zone couverte. L'envoi du matériel se fera par colis postal à l'adresse qui sera déterminée après contact avec la centrale. Le matériel (transmetteur + déclencheur) mis à disposition de l'abonné est placé sous sa responsabilité.

Art. 4 - Obligations de CUSTOS

CUSTOS s'engage à assurer la veille 7 jours/7 et 24 heures/24 en station centrale de réception d'alerte et s'oblige à tout mettre en œuvre pour prévenir les personnes désignées comme intervenants. Si nécessaire, et au besoin en priorité, les services d'urgences sont alertés directement[2].
CUSTOS est responsable du bon fonctionnement du matériel de réception d'alerte installé en station centrale. En revanche, en cas de non-réception due au mauvais fonctionnement du réseau téléphonique commuté, du réseau GSM/GPRS ou ADSL ou lors d'événements atmosphériques (type foudre) la responsabilité de CUSTOS ne pourra être engagée. CUSTOS ne pourra être responsable en cas de force majeure ou si l'abonné ne remplit pas ses obligations. La responsabilité de CUSTOS se limite à une obligation de moyens.

Art. 5 - Assistance humaine au domicile

Dès la réception d'une demande d'assistance au centre de téléassistance, CUSTOS procédera à la levée de doute. Après avoir procédé à un contre appel sur le site, CUSTOS appliquera les consignes particulières et préviendra les personnes désignées. Sans réponse et dans le cas où l'option intervention a été retenue par l'abonné, CUSTOS dépêchera sur place un personnel d'intervention dans les meilleurs délais.
L'assistance humaine au domicile est limitée aux cas d'urgences médicales, chutes et malaises, dans la limite de 6 (six) interventions par an. Toute intervention supplémentaire sera facturée comme au prix précisé au recto de la présente page. La mission du personnel dépêché par CUSTOS se limite à une levée de doute, et à prévenir les personnes désignées ou les services de secours compétents, sous condition du lieu de domicile.

[1] L'abonné peut vérifier auprès de son assureur que le matériel est bien couvert par son contrat multirisques habitation.
[2] Attention, cette prestation peut faire l'objet de facturation de service de secours.

Acteur du secteur de l'économie sociale et solidaire, **CUSTOS** est reconnu pour son utilité sociale et bénéficie de l'agrément **Services à la Personne (SAP)** N° 353 585 458, 20/02/08.

ISO 9001:2008

Art. 6 - Obligations de l'abonné

L'abonné s'oblige à faciliter la mise en place de l'appareil (prise téléphone et 220 V en état et à proximité). Il s'engage à respecter le matériel, et à avertir CUSTOS de toute anomalie de fonctionnement constatée par lui entre deux autotests afin de permettre un dépannage dans les meilleurs délais… Enfin, il doit signaler par écrit toutes modifications de consignes par rapport au contrat initial. L'abonné s'engage à prévenir les intervenants désignés dans la liste des personnes en cas d'alerte. En cas de résiliation de l'abonnement, l'abonné ou ses ayants droit s'engagent à remettre le matériel à CUSTOS et à en supporter les frais de remise en état s'il est endommagé de son fait. Le matériel (transmetteur + déclencheur) mis à disposition de l'abonné est placé sous sa responsabilité. En cas de perte ou de détérioration du matériel, l'abonné ou ses ayants droit s'engagent à supporter les frais de remplacement ou de réparation (fournitures + main-d'œuvre). Toute perte d'un (des) déclencheur(s) lui sera facturée. Les coûts de communications générés par le transmetteur restent à la charge de l'abonné, sauf dans le cadre de la solution GSM/GPRS où les coûts de communication sont inclus à l'abonnement. L'abonné s'engage à procéder périodiquement à des essais de contrôle. L'abonné s'engage à ne pas transférer le matériel en dehors des locaux spécifiés au présent contrat sans en avertir, par courrier recommandé, la centrale. Cette modification du lieu de résidence pourra donner lieu à une facturation correspondant aux frais administratifs de modification(s). L'abonné signalera obligatoirement toute modification d'opérateur ou de service téléphonique. Le présent contrat ne peut être suspendu temporairement quelle qu'en soit la cause (hospitalisation, cure médicale, vacances, absence du domicile…). Le forfait d'accès engagé à l'ouverture du contrat ne constitue pas une caution et n'est donc pas remboursable à la restitution du matériel.

Art. 7 - Modalités de paiement

Le paiement des prestations sera effectué à terme à échoir (au début de chaque période) de préférence par prélèvement automatique sur un compte bancaire ou postal.
Si le paiement des prestations n'est pas effectué à l'échéance, CUSTOS n'aura plus l'obligation de se déplacer suite à une alerte et ne gérera plus les messages émis. D'autre part, le contrat sera résilié de plein droit sans formalité sous 15 jours après la mise en demeure restée sans effet. L'abonné sera tenu de restituer immédiatement le matériel et de supporter tous les frais de démontage occasionnés.

Art. 8 - Durée de la convention

La convention est conclue pour une durée indéterminée, elle peut être résiliée à tout moment, dès la réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception. L'abonnement s'achève alors. Si l'abonné résilie l'abonnement de son propre chef, les sommes versées pour le trimestre en cours restent dues au titre de frais administratifs de résiliation. En revanche, si CUSTOS est à l'origine de cette résiliation (de son propre chef ou à la suite d'une modification substantielle du contrat) l'abonné bénéficie de 3 mois de service dans les conditions qui précédaient la résiliation. Les sommes déjà versées restent acquises.

Art. 9 - Révision tarifaire

CUSTOS se réserve le droit, si la situation économique l'exige, de pratiquer une réévaluation du montant de l'abonnement en fonction de l'indice Psdt (Prix et Services divers « Téléphone »). Les abonnés seront avertis 3 mois avant l'entrée en vigueur du nouveau tarif de sorte que s'ils le souhaitent ils pourront résilier leur abonnement conformément à l'Art. 7.

Renseignements au
02 99 54 48 48*
Agence Aquitaine (Pessac)
05 57 26 89 16*
*Prix d'un appel local

arborescence www.agence-arborescence.com 01/2018. Textes et photos non contractuels. © Getty Images - X. Réf. 21464

CUSTOS
SCUTUM GROUP
CUSTOS
146 E, route de Lorient – CS 93931
35039 RENNES cedex
www.custos.fr custos@scutum.fr

Agence Aquitaine
17, avenue Léonard de Vinci – Zone Europarc – 33600 Pessac
Agence Languedoc-Roussillon
5 bis, rue Lo Pou Del Gel – 66450 Pollestre

SAS au capital de 182 938,92 €
353 585 458 RCS Rennes
APE 8020 Z
N° TVA FR 82 353 585 458

Conditions Générales d'Abonnement CUSTOS

Art. 10 - Confidentialité des informations

Les informations contenues dans le bulletin d'abonnement sont protégées par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'information, aux fichiers et aux libertés, qui prévoit en particulier un droit d'accès et de rectification au profit des adhérents. Toute information portée à la connaissance de CUSTOS par les abonnés ne sera utilisée que par celle-ci et exclusivement en exécution du présent contrat.
L'abonné est informé que toutes les communications téléphoniques entre lui et le centre de télésurveillance sont enregistrées et horodatées. Conformément à la réglementation en vigueur, les enregistrements sont conservés deux mois.

Art. 11 - Protection du consommateur

En fonction de la qualité du Client, certaines dispositions du Code de la Consommation pourraient être applicables au présent contrat. Ainsi, et si les dispositions transcrites ci-après venaient à être applicables, le Client aurait la faculté de renoncer au présent contrat conformément aux articles L 121-21 à L 121-26 du Code de la Consommation, ci-dessous reproduits, à l'aide du formulaire détachable joint.

Est soumis aux dispositions de la présente section quiconque pratique ou fait pratiquer le démarchage, au domicile d'une personne physique, à sa résidence ou à son lieu de travail même à sa demande, afin de lui proposer l'achat, la vente, la location, la location-vente ou la location avec option d'achat de biens ou la fourniture de services.

Article L 121-23 : Les opérations de l'article L 121-21 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au Client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes :
1 - Noms du fournisseur et de CUSTOS ;
2 - Adresse du fournisseur ;
3 - Adresse du lieu de conclusion du contrat ;
4 - Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ;
5 - Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison de biens, ou d'exécution de la prestation de services ;
6 - Prix global à payer et modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L 313-1 ;
7 - Faculté de renonciation prévue à l'article L 121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L 121-23, L 121-24, L 121-25 et L 121-26.

Article L 121-24 : Le contrat visé à l'article L 121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L 121-25. Un décret en Conseil d'État précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire. Ce contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence. Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du Client.

Article L 121-25 : Dans les quatorze jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le Client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Toute clause du contrat par laquelle le Client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue.

Article L 121-26 : Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L 121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du Client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque ni aucun engagement, ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit.
En outre, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L 121-25 et doivent être retournés au consommateur dans les quinze jours qui suivent sa rétractation.

Si vous annulez votre commande, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-dessous

Bon de rétractation

Extraits du Code de la consommation, articles L. 121-23 à L. 121-26

Conditions :

- compléter et signer ce formulaire
- l'envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception
- utiliser l'adresse figurant au dos
- l'expédier au plus tard le quatorzième jour à partir de la commande ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

Je soussigné déclare annuler la commande ci-après :

- nature du bien ou du service commandé : _____
- date de la commande : _____
- nom du client : _____
- adresse du client : _____

Signature du client :