

DISPOSITIONS GÉNÉRALES DE L'OFFRE «DUO LONGÉVITÉ»



L'offre de services dénommée offre " DUO LONGEVITÉ " est proposée par la société QUATERSPERANTO, SASU au capital de 1.600.000 €, immatriculée au RCS de Lille Métropole, sous le numéro 788 991 081, dont le siège social se situe 261, avenue des Nations Unies – 59100 Roubaix.

Le contrat est constitué de la Demande de souscription, de la Brochure Tarifaire en vigueur au moment de la souscription et des présentes Dispositions Générales.

1.DEFINITION

ABONNÉ : Toute Personne physique ayant souscrit un contrat à l'offre de services " DUO LONGEVITÉ ".

BÉNÉFICIAIRE : Toute Personne physique identifiée par l'abonné, pouvant être un tiers ou lui-même, ayant un rôle de PROCHE AIDANT ou de PROCHE AIDÉ.

OFFRE DE SERVICES : Ensemble de services composant l'offre de services "DUO LONGEVITÉ".

PROCHE AIDANT : Personne qui apporte un soutien, à titre non professionnel, à une personne en perte d'autonomie et/ou handicapée (PROCHE AIDÉ) faisant partie de son entourage familial proche ou que la personne a choisie, dans l'accomplissement des actes essentiels de la vie courante.

PROCHE AIDÉ : Personne en perte d'autonomie soutenue par un membre de son entourage familial (PROCHE AIDANT)

2.DESCRPTION DE L'OFFRE DE SERVICES

L'offre de services " DUO LONGEVITÉ " est composée de la manière suivante :

-Accès au service Bilan 360° : Le service Bilan 360° est un programme d'accompagnement dont l'objectif est de proposer à l'abonné, en situation de proche aidant ou de proche aidé, un bilan personnalisé comprenant une proposition de solutions de sécurisation de la personne à son domicile (par le biais d'intervenants à domicile) et également une proposition d'accompagnement administratif (APA, mutuelle, PCH, CARSAT, etc.....).

Le service Bilan 360° est accessible par téléphone au 03 39 59 12 80 (appel non surtaxé), ou à partir de son compte client ircem.com ou par email en adressant votre demande à duolongevite@quatersperanto.org.
Ce service est d'abord un service d'accompagnement, IL N'EST EN AUCUN CAS UN SERVICE D'AIDES FINANCIERES DE LA PART DE LA SOCIETE QUATERSPERANTO.

-Accès au service de Relayage Aidant « Oxygène » : Ce service permet la mise à disposition sans condition d'une assistante de vie sur une durée de 3h afin d'effectuer un relayage du Proche aidant.

Pour demander la mise en place de ce service, l'abonné doit en faire la demande par téléphone au 0339591280 (appel non surtaxé), à partir de son compte client ircem.com ou par email en adressant sa demande à duolongevite@quatersperanto.org. Dans un délai de cinq jours ouvrés, l'abonné se verra proposer : un rendez-vous pour la présentation d'une assistante de vie pour effectuer le relayage ainsi qu'une définition précise du relayage attendu : promenade, sortie au parc, course, accompagnement, lecture, jeux, garde et présence de nuit. Ce service est accessible une fois par an.

-Accès au service de Relayage Aidant « Oxygène+ » : En complément du service Relayage Aidant « Oxygène », le Proche Aidant peut bénéficier en fonction de la formule choisie par l'abonné, d'un service de relayage de 3h, de deux fois 3h ou de trois fois 3h sur une semaine, jusqu'à quatre fois par an, sous réserve de justifier à chaque demande d'un arrêt de travail de plus de 7 jours ou d'un certificat médical justifiant d'une impossibilité de plus de 7 jours d'exercer une activité de soutien.

-Accès au service d'accompagnement au domicile de l'Aidé : Cet accompagnement du proche aidant a lieu au domicile de l'aidé et en la présence de l'aidé. Il est assuré par une assistante de vie qui abordera les postures et gestes de la vie quotidienne sur une durée d'1h ou 2h sur place ou à distance (visio) sur une durée allant de 30 minutes à 1h peuvent également être mis en place.

L'abonné fait sa demande de formation personnalisée par téléphone au 03 39 59 12 80 (appel non surtaxé), à partir de son compte client ircem.com ou par email en adressant sa demande à duolongevite@quatersperanto.org., il sera recontacté au plus tôt afin de convenir de la date et de l'heure de la formation au domicile de la personne aidée. Ce service est accessible une fois an.

L'usage des services Relayage Aidant « Oxygène », « Oxygènes + » et du service d'accompagnement au domicile de l'Aidé est strictement limité à un seul « couple » Aidant/Aidé.

-Accès à l'application mobile de communication et de coordination : L'application « DUO LONGEVITÉ », disponible sur Google play (Android) et Apple store (IOS), a pour but de créer du lien entre toutes les parties prenantes (aidés à domicile, famille, professionnels de santé.). Cette application peut être consultée et renseignée par tous les professionnels qui interviennent chez l'utilisateur, mais aussi par la famille. « DUO LONGEVITÉ » favorise l'organisation et l'échange d'informations pour aider ceux qui aident un proche.

L'application comprend :

- Un lieu d'échanges et de soutien entre aidants.
- Un cahier de liaison à destination des aidants professionnels, des gestionnaires, et des proches aidants.
- Un Agenda partagé concernant les interventions à domicile, des rendez-vous pour la coordination du parcours de soin, et des rendez-vous autres (ex : coiffeur).
- Une Messagerie instantanée (photos, documents, textes, vidéos) et des discussions de groupes pour publier des messages de prévention, partager les bonnes pratiques, échanger entre pairs, en privé ou en groupe.
- Un espace de documentation avec du contenu et des liens utiles sur le monde des aidants.

Pré-requis : L'utilisation de l'application mobile nécessite l'acceptation des conditions d'utilisation de l'application.

-Accès à l'offre VBVM intégrant les services :

Service de coaching infirmier : Le service coaching infirmier est un programme d'accompagnement et de prévention santé et de bien-être. Cette solution, sécurisée, permet à l'abonné d'auto-évaluer son état de santé, d'identifier ses fragilités et les risques liés, d'adapter son mode de vie et ses comportements notamment grâce à l'accompagnement d'une équipe d'infirmiers-conseils par téléphone. Le service est accessible 24heures/24 et 7 jours/7 (questionnaire d'auto-évaluation en ligne dans la rubrique « Bien-être » du site www.vivonsbienvivonsmieux.fr) ou sur rendez-vous du lundi au vendredi de 8h à 17h (entretien avec un infirmier par téléphone).

Téléconsultation médicale sécurisée : Le service de téléconsultation est constitué d'une plateforme médicale sécurisée permettant d'accéder à des informations générales de santé et à une mise en relation avec des médecins généralistes ou spécialistes (inscrits au Conseil National de l'Ordre des Médecins) grâce à un outil web sécurisé (site internet) ou à son service téléphonique accessibles 24heures/24 et 7 jours/7. Le service donne accès à l'abonné à des médecins, généralistes et spécialistes, qui répondent immédiatement 7 jours/7, 24heures/24 à ses questions de santé et qui peuvent si le cas le nécessite aller jusqu'à la délivrance d'une ordonnance. CE SERVICE N'EST EN AUCUN CAS UN SERVICE D'URGENCE.

Plateforme de contenus santé bien-être : Une plateforme de vidéo à la demande prévention santé et bien-être (accessible sur internet et aussi via une application mobile). Cette plateforme contient plus de 500 vidéos animées par des spécialistes de la santé et du sport.

Service d'écoute et de bienveillance : Service d'appel téléphonique de bienveillance fonctionnant 7 jours/7 et de 8h à 22h. Il consiste en la réception d'un appel chaque semaine allant de 30 min à 1h à destination de l'abonné, à sa demande. Chaque appel permet de discuter en toute convivialité et rompre avec l'isolement et la solitude que le proche aidé ou proche aidant peut parfois ressentir.

-Autres Services : Plus généralement l'abonné dispose d'un accès aux différents contenus Bien-être, Sécurité et Loisirs proposés sur le site "Vivonsbienvivonsmieux.fr", tels que les informations prévention, les conseils diététiques recettes...

Le contenu de l'offre de services " DUO LONGEVITÉ " peut naturellement être amené à évoluer. L'abonné est informé par Quatersperanto des évolutions apportées au contenu de son offre de service, le cas échéant, un avenant est émis.

3.CONDITIONS D'UTILISATION

Pré-requis techniques : La majorité des services est accessible par téléphone (fixe ou mobile), néanmoins pour bénéficier de certains services de l'offre " DUO LONGEVITÉ " faisant appel notamment à un site internet ou une application mobile, l'abonné devra avoir accès à une connexion Internet avec un débit suffisant (certains services alimentés par des flux externes nécessitent pour une utilisation optimale un débit minimal de 2 mégabits par seconde).

La vérification et le bon fonctionnement de ces aspects techniques relèvent de la seule responsabilité de l'abonné. Le coût de la fourniture Internet, des équipements permettant d'accéder aux services, de l'alimentation énergétique des équipements et le coût des communications téléphoniques sont à la charge du bénéficiaire.

Le Bénéficiaire reçoit les différentes informations utiles (codes d'accès, identifiants, liens Internet, numéros de téléphone) lors de la confirmation de sa souscription à l'offre. L'utilisation de l'ensemble des fonctionnalités de l'offre de services peut impliquer pour l'abonné une inscription à effectuer en ligne (création d'un compte sur un site internet impliquant l'adhésion gratuite à des conditions générales d'utilisation propres et ne relevant pas de la responsabilité de la société QUATERSPERANTO).

4.TERRITORIALITÉ

Les services de l'offre " DUO LONGEVITÉ " sont applicables en France métropolitaine.

5.MODALITES D'ABONNEMENT/DATE D'EFFET/PERIODE D'ENGAGEMENT

Un formulaire de demande de souscription doit être complété et signé par l'abonné et renvoyé à l'adresse indiquée sur le formulaire, accompagné du mandat SEPA dûment rempli, ainsi que d'un relevé d'identité bancaire présentant le code IBAN/BIC. L'abonné recevra une confirmation de son abonnement contenant la date de prise d'effet de l'offre permettant l'accès aux services ainsi que les informations relatives à son contrat. L'accès à l'offre de services prend effet à la date de conclusion du contrat.

L'offre de services " DUO LONGEVITÉ " est un abonnement à durée indéterminée comprenant une période minimale d'engagement de 12 mois. Au-delà de cette période le contrat se renouvelle par tacite reconduction et peut être résilié à tout moment à l'issue de la période initiale d'engagement dans les conditions prévues à l'article RESILIATION.

6.RÉTRACTATION

Dans le cadre d'une vente à distance, l'abonné dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation à compter de la souscription à l'offre. Pour se rétracter de son Contrat, l'abonné doit notifier sa décision de rétractation avant l'expiration du délai précité, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, à l'adresse suivante : QUATERSPERANTO Service Rétractation 261 avenue des Nations Unies 59100 Roubaix.

Le remboursement sera effectué, sans retard excessif, et au plus tard dans les quatorze jours à compter du jour où QUATERSPERANTO est informée de l'exercice de votre droit de rétractation.

7.CONDITIONS FINANCIÈRES

-Prix

Les prix sont mentionnés en euros TTC. Le prix de l'offre de Services ne couvre pas les éventuelles redevances relatives à la fourniture d'une connexion internet ou téléphonique de l'abonné.

-Paiement

En contrepartie de l'accès aux services de l'offre " DUO LONGEVITÉ ", le souscripteur doit s'acquitter mensuellement et par avance du prix indiqué dans la brochure tarifaire et sur sa confirmation d'adhésion. Le paiement se fait par prélèvement automatique, le 5 du mois, sur le compte de l'abonné après signature préalable d'un mandat de prélèvement.

-Facturation

Les sommes dues par l'abonné au titre du contrat font l'objet de factures émises mensuellement. Les factures sont communiquées au souscripteur sur un support dématérialisé. Sur simple demande du souscripteur, les factures peuvent lui être adressées sur support papier, à la place du support dématérialisé. Chaque facture est disponible sur l'Espace Client de l'abonné pour une période de 12 mois.

8.RÉSILIATION

-A l'initiative du souscripteur

La résiliation à l'initiative du souscripteur entraîne la suppression de tous ses accès aux services contenus dans l'offre. Le souscripteur peut résilier son abonnement, à l'issue de la période initiale d'engagement de 12 mois, à tout moment sous réserve de respecter un préavis de 30 jours. Pour demander la résiliation de son abonnement, l'abonné doit en faire la demande par courrier à l'adresse suivante : QUATERSPERANTO Service Résiliation 261 avenue des Nations Unies 59100 Roubaix.

La résiliation sera effective 30 jours après la réception de la demande.

-A l'initiative de QUATERSPERANTO

En cas d'impayé constaté par le rejet d'un prélèvement SEPA, l'Abonnement sera suspendu. L'abonné devra régulariser sa situation dans les plus brefs délais.

En cas de second prélèvement rejeté dans un délai de 15 jours, l'abonnement sera résilié au plus tard 15 jours suivant le second rejet. Un Abonnement peut être résilié à tout moment par QUATERSPERANTO et sans préavis du fait d'un usage frauduleux ou illicite des contenus de l'offre de services.

9. GESTION DES DONNÉES / INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les données à caractère personnel recueillies sont nécessaires à la gestion et l'exécution du contrat et sont destinées à la société QUATERSPERANTO et à ses sous-traitants dans le cadre de l'offre " DUO LONGEVITÉ ". Elles pourront être transmises à ses partenaires contractuellement liés. Ces partenaires s'engagent à respecter la protection des données personnelles. Ces données sont par ailleurs nécessaires à la société QUATERSPERANTO pour proposer à l'abonné les solutions les plus adaptées à ses besoins. Ce traitement de données est fondé sur l'exécution du contrat.

Par ailleurs, les données de l'abonné à caractère personnel sont utilisées pour l'élaboration de statistiques (y compris commerciales), d'études actuarielles ou autres analyses de recherche, d'audit, de contrôle et de développement.

Ces données seront conservées pour la durée du contrat et au-delà de cette durée conformément aux délais légaux de prescription.

Conformément à la législation en vigueur, l'abonné dispose d'un droit d'accès, de rectification, à la portabilité et d'effacement sur les données personnelles le concernant, ainsi qu'un droit d'opposition à leurs traitements. Si l'abonné souhaite exercer ses droits, il peut écrire, à l'attention du Délégué à la protection des données, à QUATERSPERANTO – Direction Conformité et communication institutionnelle, 261 avenue des Nations Unies, 59100 Roubaix, en indiquant son nom, prénom, adresse, email et si possible sa référence client afin d'accélérer la prise en compte de sa demande.

Pour toute question relative à la gestion de ses données personnelles, l'abonné peut adresser un email à l'adresse suivante : dpo@quatersperanto.org.

10. PROCÉDURE D'EXAMEN DES LITIGES

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

En cas de mécontentement, nous vous conseillons d'adresser votre réclamation prioritairement à votre conseiller habituel :

- par téléphone au : 0 980 980 990 ;
- ou depuis le site www.ircem.com, rubrique « réclamations » ;
- ou par courriel adressé à « serviceclientqualite@quatersperanto.org » ;
- ou par courrier à l'adresse suivante : « QUATERSPERANTO - Service Client Qualité – 261 avenue des Nations Unies - 59672 Roubaix Cedex 1 ».

Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser votre réclamation par écrit (accompagnée de tous les justificatifs appuyant votre demande) à notre Service Réclamations :

Par courrier : QUATERSPERANTO

Service Réclamations

261 Avenue des Nations Unies

59672 Roubaix cedex 1

Ou par courriel : reclamations@quatersperanto.org

Nous accusons réception de votre réclamation, dans les 3 jours ouvrés à compter de sa réception (sauf si la réponse vous a été apportée dans ce délai), et nous engageons à y apporter une réponse dans un délai de 15 jours.

Dans l'hypothèse où la réponse ne peut être apportée dans ce délai (en cas de réclamation présentant un caractère complexe notamment), nous vous adresserons un courrier précisant le délai sous lequel une réponse circonstanciée sera produite.

Dans tous les cas, nous nous engageons à vous apporter une réponse définitive dans un délai maximum de 2 mois suite à la réception de votre réclamation.

11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

« Quatersperanto » et « Vivons Bien Vivons Mieux » sont les marques respectives de leurs déposants.

12. FACULTÉ D'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Conformément à l'article L 223-1 du code de la consommation, l'abonné dispose d'un droit d'opposition à la prospection commerciale en s'inscrivant sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (BLOCTEL) à partir du lien suivant : <https://conso.bloctel.fr/>.

13. LOI APPLICABLE

La loi applicable aux présentes Dispositions Générales est la loi française.

Tarifs Services DUO LONGEVITÉ 2021-2022

Oxygène + 15h
19,50€ TTC par mois

Oxygène + 27h
24,50€ TTC par mois

Oxygène + 39h
29€ TTC par mois