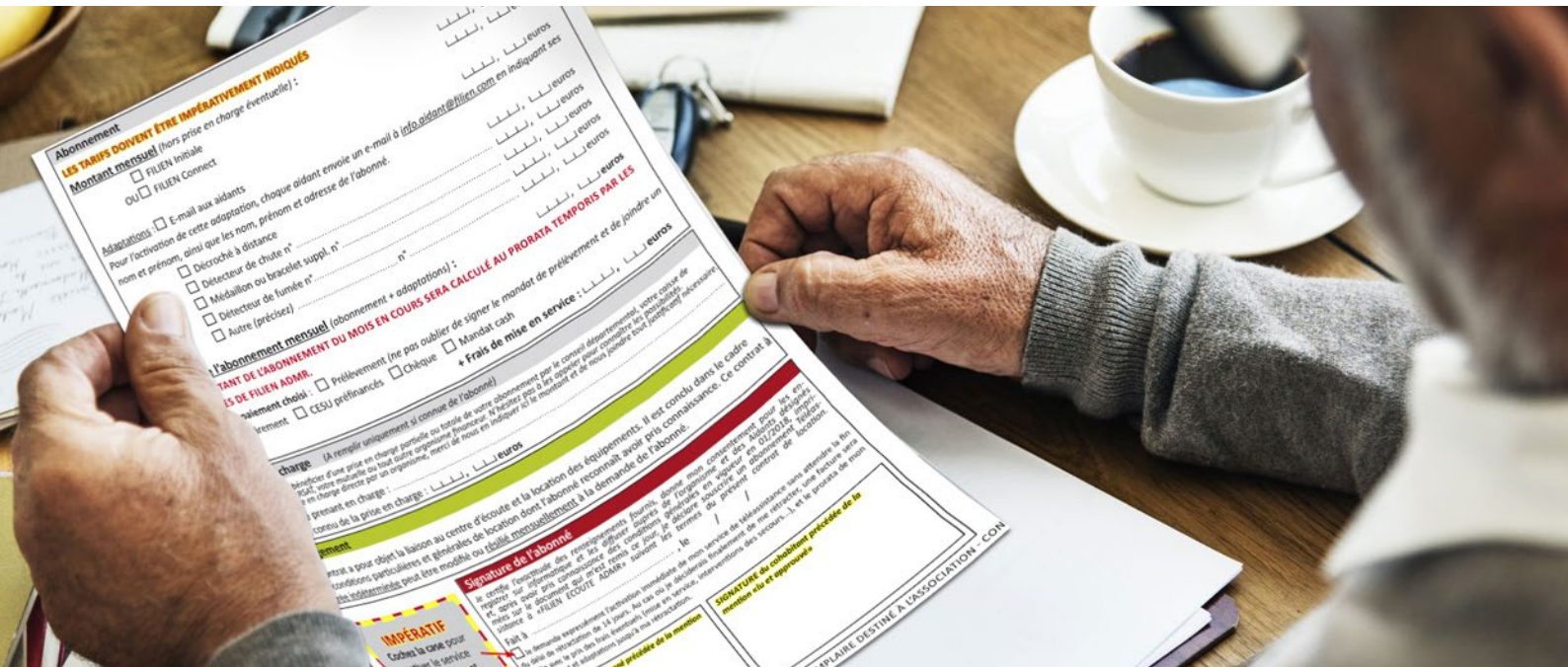


# Filien Futé

La lettre d'information trimestrielle des Responsables téléassistance pour partager des bons conseils



## Téléassistance, la contractualisation

Afin d'apporter le meilleur service à nos abonnés tout en respectant les obligations légales de protection des consommateurs, et de transmettre les informations les plus fiables aux secours, pour qu'ils interviennent dans les meilleures conditions, **il est nécessaire de compléter le contrat en totalité**, et particulièrement :

- Les informations relatives à la vue, l'ouïe, la mobilité et l'élocution de l'abonné ;
- Indiquez « RAS » si aucune information complémentaire n'est à apporter dans les observations et le contexte de vie (afin de ne pas laisser supposer que ces informations ont été oubliées) ;
- Le montant total de l'abonnement mensuel (et des adaptations souscrites) ;
- Le montant éventuel des frais de mise en service ;
- Les deux cases cochées par l'abonné indiquant qu'il souhaite activer immédiatement le service ;
- La fiche de mise en service en la complétant avec les tests réalisés.

**Pour tout acte de maintenance, veillez également à compléter l'avenant en totalité.** Il est important de faire apparaître, entre autre, les montants de l'abonnement AVANT et APRES intervention. Ainsi, l'abonné (ou l'aidant qui gère ses papiers) est en mesure de constater que les frais d'expédition du matériel de remplacement et votre déplacement pour l'acte de maintenance ne lui sont pas facturés.

**Et dans le cadre de toute résiliation, la feuille de rupture doit être complétée et signée par l'abonné ou son entourage**, lors du retrait du matériel au domicile ou du dépôt par la famille à l'association.

