

CONTRAT D'ABONNEMENT A UNE PRESTATION DE TELEASSISTANCE FIXE «DELTA REVIE Haut Rhin»
Clauses en vigueur à compter du premier juillet 2022

1 – Objet:

Ce contrat d'abonnement a pour objet de garantir à son souscripteur une prestation de téléassistance fixe. Celle-ci est assurée par l'Association «DELTA REVIE Haut Rhin» en partenariat avec les services d'urgence publics.

2 – Moyens:

L'association DELTA REVIE Haut Rhin est tenue à une obligation de moyens visant cet objet.

3 – Clause de propriété:

Concernant ces moyens, c'est l'Association DELTA REVIE Haut Rhin qui achète le matériel de téléassistance et le met à la disposition de ses abonnés. Ces postes, partie fixe et partie mobile, restent dans tous les cas la propriété exclusive de l'Association:

- Un émetteur mobile (le bip) à porter sur soi, en collier ou en bracelet. En cas de malaise ou d'agression, il permet de prévenir directement le service d'urgence (SAMU 68) par une simple pression sur le bouton, à l'intérieur de sa maison ou de son appartement. Selon l'option retenue, un détecteur de chute peut être intégré au médaillon.

- Un transmetteur fixe, connecté sur la ligne téléphonique ou sur un réseau sans fil, et branché sur une prise de courant, qui est chargé de transmettre cet appel de détresse au service d'urgence. Cet appareil est soumis à un test périodique de contrôle de liaison.

4 – Assurance:

L'utilisateur peut être tenu pour responsable des dommages subis par l'appareillage du fait de l'eau, du gel, du feu ou de toute autre cause, ainsi que de sa disparition par suite de perte ou de vol. En tout état de cause, le matériel qui lui est confié est présumé couvert par son contrat de responsabilité civile.

En cas contraire, le matériel fixe est mis à la charge financière de l'abonné pour un montant de 250.- €, valeur au 1.4.2022 revalorisable. Quant au matériel mobile, il est refacturé respectivement: 45.- € le médaillon, et: 65.- € le détecteur de chute, valeur au 1.4.2022 revalorisable.

5 – Restitution du matériel:

Cet appareillage doit être restitué à l'Association en cas de non-paiement de l'abonnement et des redevances éventuelles, de détérioration ou d'usage abusif de l'installation, de non utilisation de l'appareil en cas de placement, d'hospitalisation ou de décès.

6 – Centre d'Appel:

L'Association DELTA REVIE Haut Rhin ne conserve aucune clé et ne répond pas elle-même aux appels de détresse. Ces missions sont confiées à des partenaires qualifiés, avec lesquels l'Association a signé des conventions et qui sont seuls décisionnaires des suites à donner aux appels.

7 – Personnes de confiance:

Il est fortement recommandé à l'abonné d'indiquer des personnes de confiance à qui elle confie un double de ses clés, dans son proche voisinage. En cas d'alerte, le SAMU peut faire appel à ces personnes-relais pour venir voir ce qui se passe au domicile de l'abonné et en rendre compte au service d'urgence.

L'abonné doit prévenir les personnes qu'il a désignées de l'engagement qu'elles acceptent et recueillir leur accord pour intervenir en cas de besoin. L'abonné doit également signaler toute modification des coordonnées les concernant.

A défaut de voisins disponibles, en cas d'absence de ceux-ci ou si l'abonné ne dispose d'aucun relais de voisinage, c'est un ambulancier ou le Centre de Secours des pompiers (SDIS) qui prend en compte les instructions du SAMU.

8 – Frais de transports sanitaires:

Si l'intervention de l'ambulancier ou des secours n'est pas suivie d'un transport à l'hôpital, ce déplacement est facturé à l'abonné par les intervenants selon le tarif en vigueur. Si elle est suivie d'un transport à l'hôpital elle peut, sous certaines conditions, lui être remboursée par son organisme d'assurance maladie. En aucun cas DELTA REVIE Haut Rhin ne prend en charge le coût d'un transport en véhicule sanitaire

9 – Dégâts et dommages:

L'Association DELTA REVIE Haut Rhin attire l'attention sur les dégâts éventuels que pourraient causer les services d'urgence lors de leur intervention pour pénétrer au domicile d'un abonné [sur les serrures, portes, fenêtres et/ou volets], si ce dernier a choisi de ne confier ses clés à personne, s'il refuse de communiquer le code de son coffret à clés, si ses relais de voisinage ne répondent pas ou dans le cas de portes infranchissables pour d'autres raisons.

10 – Retard des secours:

L'Association DELTA REVIE Haut Rhin tient à attirer pareillement l'attention sur les retards que pourraient subir les secours pour les mêmes raisons.

11 – Pannes réseaux:

L'Association DELTA REVIE Haut Rhin décline toute responsabilité en cas d'interruption du service de téléassistance due à une défaillance des réseaux téléphoniques ou électriques.

12 – Responsabilité:

L'Association DELTA REVIE Haut Rhin décline toute responsabilité pour les dommages causés et/ou les préjudices subis à l'occasion de l'intervention d'un service d'urgence faisant suite à un appel par téléassistance, que cet appel soit volontaire ou non. L'Association ne prend pas en charge le coût de tels dommages.

12 – Dépôt de clés:

Pour réduire au minimum ce genre de dégâts éventuels, l'Association conseille vivement à l'abonné de confier, sous sa propre responsabilité, un double de ses clés à un ou plusieurs relais de voisinage. L'abonné qui dispose d'un coffret à clés extérieur est dispensé de cette démarche, il lui suffit de communiquer son code d'accès.

13 – Coffret à clés:

En l'absence de relais de voisinage, afin d'éviter l'intervention des pompiers et d'épargner à l'abonné le coût des dommages éventuels causés par cette intrusion, il lui est vivement recommandé de faire installer un coffret à clé(s) à l'entrée de son domicile. Le coffret peut lui être fourni gratuitement par l'Association, mais ses techniciens bénévoles ne sont pas habilités à les installer.

14 – Frais d'abonnement:

L'installation de l'appareillage de téléassistance fixe est totalement gratuite, rien n'est dû pour sa mise en route, ni pour sa maintenance, ni pour la carte SIM, ni pour son remplacement éventuel, sauf détérioration, usage abusif ou perte du médaillon. Tous ces frais sont inclus dans l'abonnement fixe, qui est payable mensuellement par prélèvement bancaire et qui est facturé à compter du premier jour du mois qui suit la date de mise en route du poste. Les barèmes sont indiqués toutes taxes comprises et sont modulés en fonction des ressources réelles de l'abonné. Il s'agit des revenus tels que l'abonné les déclare à la rubrique: «Traitements, Salaires, Pensions, Rentes» de la Déclaration, et avant tout abattement, augmentés de ceux qui ne seraient pas imposables le cas échéant. [Pour les avantages fiscaux, cf.: https://www.service-public.fr/particuliers/vos_droits/f823]

L'Association DELTA REVIE Haut Rhin est exonérée de la TVA en application des articles 206-1 bis et 261-7 1° du CGI.

L'abonnement est personnel et ne peut être cédé, ni transféré. En cas de radiation, le mois entamé est intégralement dû.

En cas d'éloignement prolongé du domicile, intermittent ou saisonnier, la location reste due pendant toute la durée de l'absence.

15 – Résiliation d'office:

Dans certaines circonstances particulières, ou en cas de non-paiement répété, DELTA REVIE Haut Rhin se réserve le droit de résilier unilatéralement le contrat et de procéder au retrait immédiat de son équipement. C'est notamment le cas lorsqu'aucun dialogue ne peut plus être établi avec l'abonné, et qu'aucun de ses tiers référents ne peut être joint, à savoir dans l'ordre: le(s) relais de voisinage, la(les) personne(s) à prévenir, le médecin traitant.

16 – Résiliation:

Le contrat d'abonnement est résiliable à tout moment, sans préavis, mais après en avoir formellement prévenu les gestionnaires de l'Association.

17 – Droit de rétractation:

L'abonné dispose d'un droit de rétractation dans un délai de 14 jours suivant la souscription du contrat, au moyen d'une lettre recommandée ou en utilisant le talon détachable joint.

18 – Données personnelles:

L'Association DELTA REVIE Haut Rhin ne recueille que les données qui lui sont strictement nécessaires pour mener à bien sa mission de téléassistance. Les gestionnaires qui ont accès à ces données sont tenus à un rigoureux devoir de confidentialité et de réserve. L'importance de ces renseignements exige que l'abonné signale toute modification les concernant: adresse, téléphone, personnes de confiance, domiciliation bancaire, ainsi que toute absence prolongée.

19 – CNIL:

Aux termes de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'abonné dispose d'un droit d'accès aux données le concernant sur simple demande. Il dispose également d'un droit de retrait partiel ou total de certaines données non essentielles à la bonne marche du service.

20- RGPD:

En outre, l'Association s'est engagée à appliquer les dispositions du RGPD -le Règlement Général pour la Protection des Données- sur la protection des données sensibles. Les informations recueillies sur ses formulaires sont enregistrées dans un fichier informatique sécurisé, ne sont conservées que durant la durée de l'abonnement et sont exclusivement destinées à la gestion interne de son réseau. Cf Annexe à la suite.

21- Réclamations/Assistance technique:

En cas de dysfonctionnement, de réclamation voire de litige l'abonné peut contacter le: 03 89 33 17 40.

PROTECTION DES DONNEES SENSIBLES/PERSONNELLES

Conformément à la législation française et européenne, l'Association DELTA REVIE Haut Rhin déclare assurer la protection, la sécurisation et la confidentialité des données à caractère sensible de ses abonnés et de ses collaborateurs.

La présente déclaration énonce les principes qu'elle entend s'appliquer à elle-même et faire appliquer si nécessaire à ses partenaires et à ses éventuels sous-traitants.

Cette déclaration est susceptible d'être complétée et affinée en fonction d'informations à caractère spécifique additionnelles.

Définition des données:

DELTA REVIE Haut Rhin, association de gestion de réseau de téléassistance, ne collecte que les données personnelles strictement nécessaires aux finalités qu'elle poursuit, dans le cadre de l'exécution d'un contrat:

- Données d'identification: nom, prénom
- Caractéristiques personnelles: date de naissance, statut marital
- Données de contact: adresse postale et de courriel, numéro de téléphone fixe et mobile le cas échéant
- Données financières: IBAN, montant des paiements et historique des prélèvements
- Données de connexion et d'usage: identifiant interne, comptes-rendus d'intervention, code du coffret à clés
- Produits détenus et services utilisés
- Données de contenu: tous documents numérisés s'y rapportant

DELTA REVIE Haut Rhin s'interdit d'enregistrer toute observation d'ordre sanitaire et qui serait couverte par le secret médical. En la matière, seules sont admises les annotations dûment validées par le SAMU.

Pour des tiers nommément désignés par l'abonné, tels que médecin, «relais de voisinage» ou «personne à prévenir»:

- Données d'identification: nom, prénom
- Données de contact: adresse postale et de courriel, numéro de téléphone fixe et mobile le cas échéant

Traitements des données:

DELTA REVIE Haut Rhin traite les données personnelles dans un but précis, transparent et légitime, à savoir la réalisation d'une prestation de téléassistance dans le cadre d'un contrat souscrit par abonnement.

A l'égard des abonnés, ces traitements consistent à:

- Gérer l'identité de l'abonné et l'authentifier
- Gérer son matériel
- Facturer, encaisser et justifier ses paiements
- Assurer le service après installation ou désinstallation
- Traiter les adhésions, réclamations et résiliations
- Gérer les courriers et courriels entrants
- Recouvrer les impayés, gérer les contentieux
- Gérer les demandes relatives aux droits des personnes concernées
- Optimiser les prestations
- Stocker les données client
- Etablir des statistiques et des tableaux de bord respectant l'anonymat
- Lutter contre la fraude
- Récupérer son matériel dans des locaux désertés

Ces données sont conservées aussi longtemps que l'exige l'accomplissement des prestations souscrites et pour une durée maximum de trois ans à compter de la résiliation du contrat d'abonnement, sous réserve de la clause qui suit.

Le cas échéant, DELTA REVIE Haut Rhin peut également communiquer ces données aux autorités judiciaires ou habilitées dans le cadre de procédures légales et à leur demande formelle, afin de répondre à ses obligations légales ou réglementaires.

Destinataires des données:

Les données collectées par DELTA REVIE Haut Rhin sont destinées à ses services internes ainsi qu'à son partenaire historique, le SAMU 68, pour la mise en œuvre éventuelle du protocole de téléassistance conclu par convention et consenti par l'abonné.

Le SAMU toutefois n'a pas accès:

- Aux données financières: IBAN, montant des paiements et historique des prélèvements
- Aux comptes-rendus d'intervention
- Aux données de contenu: tous documents numérisés s'y rapportant

Union Européenne:

Les données collectées ne sont pas susceptibles d'être traitées hors Union Européennes, exception faite des trames de données-opérateurs transitant éventuellement par des datacenters hors-zone.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Je soussigné: Mme/M.....

Domicilié

Déclare annuler ma demande d'abonnement à la téléassistance DELTA REVIE Haut Rhin

Dossier déposé le

J'expédie ce formulaire au plus tard dans les 14 jours qui suivent ma commande en lettre recommandée à l'adresse:

DELTA REVIE Haut Rhin
Parc des Collines
40 rue Jean Monnet
BP 12413
68067 MULHOUSE cédex

Fait à : le :

Signature :