

CONDITIONS GENERALES (CG)  
DU CONTRAT D'ABONNEMENT A LA TELEASSISTANCE FIXE

L'association DELTA REVIE HAUT-RHIN a pour objectif de permettre le maintien à domicile de façon sécurisée des personnes dépendantes, fragilisées par l'âge, la maladie ou le handicap et qui vivent seules ou en couple, en proposant une solution de téléassistance fixe dont elle assure l'installation, la maintenance et le fonctionnement en partenariat avec les services d'intervention d'urgence publics, et notamment son partenaire historique, le Service d'Aide Médicale Urgente (SAMU) du Haut-Rhin

### 1. CHAMP D'APPLICATION :

Les présentes conditions générales sont applicables entre l'association DELTA REVIE HAUT-RHIN, association de droit local inscrite au Registre des Associations du Tribunal Judiciaire de Mulhouse, sous Vol. XXIII, Folio. 39, dont le siège social est 40 rue Jean Monnet 68200 MULHOUSE (SIREN 432512713), ci-après dénommée "DELTA REVIE", et toute personne physique ayant la qualité de consommateur, ci-après dénommée "l'Abonné", souscrivant un abonnement aux services de télésurveillance, ci-après « Services » proposés par DELTA REVIE. Est considéré comme un consommateur toute personne physique qui agit pour des besoins personnels qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

La relation contractuelle entre DELTA REVIE et l'Abonné est celle d'un abonnement, pendant la durée duquel l'Abonné a un accès complet aux documents, supports et prestations fournis par DELTA REVIE tels que définis dans le bon de souscription annexé qui constitue les conditions particulières du contrat.

En souscrivant un abonnement, l'Abonné reconnaît avoir pris connaissance des présentes CG et déclare expressément les accepter sans réserve. L'Abonné est invité à matérialiser cette acceptation avant validation définitive de sa souscription en apposant sa signature sur le bon de souscription qui lui est soumis. L'Abonné déclare avoir la capacité juridique à contracter, lui permettant ainsi d'effectuer une souscription auprès de DELTA REVIE.

Aucune disposition contraire, quel que soit le moment où elle aurait été communiquée à DELTA REVIE, ne peut prévaloir sur les conditions générales (CG), sauf acceptation **expresse écrite** de DELTA REVIE. Le fait pour DELTA REVIE de ne pas se prévaloir de l'une des dispositions des présentes conditions générales ne pourra aucunement être interprété comme une renonciation.

### 2. SOUSCRIPTIONS

**2.1 Formation de la souscription :** Pour souscrire un abonnement, l'Abonné doit valider et signer le bon de souscription qui sera établi par DELTA REVIE, après communication des informations précontractuelles.

L'Abonné assume seul les conséquences d'éventuelles erreurs dans les informations qu'il communique au moment de souscrire l'abonnement. En aucun cas, il n'appartient à DELTA REVIE de vérifier l'exactitude des informations saisies ou fournies par l'Abonné.

**2.2. Modification de la souscription :** Toute modification de la souscription par l'Abonné suppose l'accord préalable écrit de DELTA REVIE qui conserve toute liberté de refuser une telle modification sans avoir à en justifier des motifs. Une demande de modification de souscription ne peut être prise en considération que si elle est reçue par écrit (courriel ou courrier) avant l'installation des matériels nécessaires pour que soient rendus les Services.

**2.3 Annulation de souscription :** Sous réserve du droit de rétractation dont bénéficient les clients consommateurs pour les souscriptions passées hors établissements, à compter de la conclusion du contrat en vertu de l'article **L221-18** du Code de la Consommation, aucune annulation totale ou partielle de souscription ne peut être acceptée, sauf accord formel de DELTA REVIE qui se réserve alors le droit de facturer un forfait de : 50. - € TTC en couverture des frais administratifs exposés.

### 2.4 Droit de rétractation

#### *Article L221-18 du Code de la Consommation*

*« Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.*

*Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :*

*1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ; ... / ... »*

L'Abonné peut exercer son droit de rétractation par tout moyen, notamment en utilisant, s'il le souhaite, le formulaire de rétractation fourni au bas présent document.

### 3. Non transmissibilité

L'abonnement est consenti personnellement à l'Abonné, et n'est ni cessible ni transmissible. L'abonnement est conclu pour le lieu géographique déterminé dans le bon de souscription. Dans le cas où un Abonné dispose de plusieurs lieux de séjour géographiquement distincts, il sera tenu de souscrire autant d'abonnements qu'il y a de lieux géographiquement distincts dans lesquels les Services sont à rendre.

### 4. Obligations de DELTA REVIE

Dans le cadre de ses prestations au bénéfice de l'Abonné, DELTA REVIE assume une obligation de moyen au terme de laquelle elle s'engage à mettre en œuvre les moyens optimaux pour assurer la fourniture des Services, en ce y inclus les options, souscrits par l'Abonné et les outils techniques qui en sont l'accessoire.

DELTA REVIE assure l'acquisition et l'installation du matériel nécessaire à la mise en œuvre des Services, dont elle reste propriétaire, et qu'elle met à disposition de l'Abonné dans le cadre du contrat.

Le matériel comporte :

- Un émetteur mobile (le « bip ») à porter sur soi, en collier ou en bracelet. En cas de malaise ou d'agression, il permet à l'Abonné de prévenir directement les services d'urgence en générant un appel de détresse par une simple pression sur un bouton.

Selon l'option retenue, un détecteur de chute peut être intégré au bip.

- Un transmetteur fixe, connecté sur la ligne téléphonique ou sur un réseau sans fil, doté d'une carte SIM 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 et automatique de contrôle de liaison.

## **5. Obligations de l'Abonné**

### **5.1 Préparation des locaux**

L'Abonné est tenu de préparer ou faire préparer les lieux et emplacements conformément aux indications données par DELTA REVIE dans le bon de souscription, afin de permettre l'installation normale et sans retard des matériels nécessaires à la fourniture des Services, au jour convenu pour la pose. Si le technicien constate une préparation insuffisante des supports ou des lieux, un nouveau rendez-vous devra être fixé, DELTA REVIE se réservant le droit de facturer les frais de déplacement du technicien sur la base d'un forfait de 50 euros TTC.

Les locaux doivent comporter une installation électrique aux normes, avec au moins une prise de courant exclusivement réservée au matériel, et une liaison téléphonique haut-débit.

### **5.2 Assurance**

L'Abonné est tenu de souscrire une police d'assurance (Responsabilité Civile) couvrant les risques d'endommagement, de perte ou de vol des matériels mis à disposition par DELTA REVIE dans le cadre du contrat d'abonnement, et d'en fournir justification à première demande.

L'Abonné reconnaît avoir été informé qu'en l'absence de couverture d'assurance totale ou partielle, il est tenu de rembourser le matériel endommagé, perdu ou volé sur la base du tarif suivant :

- pour le matériel fixe : forfait 300 euros TTC

- pour le matériel mobile : 40 euros TTC pour le bip, 60 euros TTC pour le détecteur de chute.

Ces montants sont revalorisables chaque année au moment du renouvellement de l'abonnement.

### **5.3 Restitution au terme du contrat**

L'Abonné est tenu de restituer le matériel à première demande au terme du contrat ou suite à résiliation anticipée quel qu'en soit le motif, sans préjudice de facturation ultérieure des frais de remplacement ou de remise en état en cas d'usage anormal ou d'usure autre que celle strictement due liée à l'obsolescence, selon barème indiqué à l'alinéa 5.2 ci-avant.

### **5.4 Désignation d'au moins une personne de confiance**

Il est fortement recommandé à l'Abonné d'indiquer au moins une personne de confiance dans son proche voisinage, susceptible d'être contactée par les services d'intervention en cas de besoin, et de lui confier un double de ses clés.

DELTA REVIE ne peut aucunement conserver des clés pour le compte de l'Abonné.

L'Abonné doit recueillir l'accord préalable des personnes qu'il désigne à ce titre pour être contactées par les services d'intervention, et les autoriser à intervenir à son domicile.

L'Abonné doit également signaler sans délai à DELTA REVIE toute modification relative à l'identité et/ou aux coordonnées des personnes de confiance qu'il a désignées.

L'Abonné peut aussi s'il le souhaite faire installer un coffret à clés à l'entrée de son domicile. Le coffret peut, sur demande, lui être fourni par DELTA REVIE, l'installation du coffret devant être effectuée par un professionnel de son choix, à son initiative et à ses frais. Les techniciens de DELTA REVIE, qui sont des bénévoles, ne peuvent aucunement procéder à cette installation.

### **5.5 Pannes et dysfonctionnements**

L'Abonné s'engage à signaler sans délai à DELTA REVIE toute panne ou dysfonctionnement constaté du matériel, par tout moyen de son choix ou en appelant le 03 89 33 17 40 (appel non surtaxé).

## **6. Intervention en cas d'appel**

DELTA REVIE n'assure pas elle-même le traitement des appels et/ou des demandes d'intervention. Ces missions sont confiées à des partenaires qualifiés, avec lesquels DELTA REVIE a signé des conventions et qui sont seuls décisionnaires des suites à donner à ces appels et/ou demandes.

L'Abonné consent à ce qu'en cas d'absence ou d'indisponibilité des tiers de confiance qu'il a désignés, ou si l'abonné ne dispose d'aucun relais de voisinage, un ambulancier ou le Centre de Secours des pompiers (SDIS) prenne en compte les instructions du SAMU.

L'Abonné comprend et accepte que si l'intervention de l'ambulancier ou des secours n'est pas suivie d'un transport à l'hôpital, le déplacement lui sera facturé par les intervenants selon leur tarif en vigueur. Il appartient à l'Abonné de s'assurer par anticipation qu'en cas de transport à l'hôpital, une prise en charge totale ou partielle est accordée par son assurance maladie et/ou son assurance complémentaire.

En aucun cas DELTA REVIE ne prend en charge le coût d'un transport en véhicule sanitaire ni ne communique avec l'Assurance Maladie ou les caisses complémentaires de l'Abonné.

DELTA REVIE attire l'attention de l'Abonné sur les dégâts susceptibles d'être occasionnés aux locaux en cas d'intervention d'urgence, par exemple sur les serrures, portes, fenêtres et/ou volets, si l'Abonné n'a pas confié de clé à un tiers de confiance, ou si celui-ci est absent, indisponible ou injoignable, ou s'il ne dispose pas d'un coffret à clé accessible, ou s'il n'est pas possible d'accéder aux locaux pour quelque raison que ce soit. Il est conseillé à l'Abonné

d'interroger, par anticipation, sa compagnie d'assurance afin de savoir si de tels dégâts sont couverts par la police qu'il a souscrite.

## **7. Responsabilités**

DELTA REVIE n'assume aucune responsabilité :

- en cas d'interruption du service de téléassistance due à une défaillance des réseaux de communication ou de fourniture d'électricité,
- en cas de retard des services d'intervention d'urgence
- en cas de dégâts, tels que visés à l'article 6 ci-dessus, causés aux locaux dans le cadre d'une intervention d'urgence.

## **8. Prix**

En contrepartie des Services, l'Abonné est tenu de payer à DELTA REVIE un abonnement mensuel selon montant qui lui a été communiqué sur le bon de souscription, avant validation, en fonction des options retenues et de ses ressources. L'abonnement est dû, le Service étant utilisable, même si l'Abonné s'absente de son domicile, quelle que soit la durée de cette absence

### **8.1 Tarif**

Le barème applicable à l'Abonné est déterminé en fonction de :

- L'ensemble de ses revenus imposables avant abattement, sur la base de l'avis d'imposition qu'il a communiqué
- L'ensemble du montant des ressources non imposables.

L'Abonné peut, de sa propre initiative et sous sa seule responsabilité, vérifier s'il est éligible à un avantage fiscal, par exemple en consultant le site internet : [https://www.service-public.fr/particuliers/vos\\_droits/f823](https://www.service-public.fr/particuliers/vos_droits/f823).

DELTA REVIE n'effectue aucune démarche et ne donne aucun conseil en matière fiscale.

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

### **8.2 Modalités de paiement**

L'abonnement est payable mensuellement à compter du premier jour du mois suivant l'activation des Services.

L'abonnement est payé par prélèvement bancaire sur mandat de prélèvement donné à DELTA REVIE par l'Abonné, à l'exclusion de toute autre modalité.

Tout mois entamé est dû en intégralité.

### **8.3 Prestations incluses dans l'abonnement**

Sont compris dans le coût de l'abonnement :

- l'installation du matériel de téléassistance fixe
- sa mise en service, sous réserve que les locaux soient conformes aux exigences précisées dans le bon de souscription comme stipulé à l'article 5.1 ci-dessus.
- sa maintenance,
- la fourniture de la carte SIM, et pour son remplacement éventuel, sauf en cas de détérioration, d'usage abusif ou de perte du bip.

## **9. Durée**

L'abonnement est conclu sans limitation de durée.

Il peut être résilié à tout moment :

- par l'Abonné, par lettre recommandée avec avis de réception, la résiliation prenant effet le dernier jour du mois suivant celui de la réception de la LRAR par DELTA REVIE,
- par DELTA REVIE selon les mêmes modalités, moyennant un préavis de 3 mois.

Chaque partie reste tenue de ses obligations envers l'autre jusqu'à la date effective de résiliation.

## **10. Résiliation anticipée**

L'abonnement est résiliable de plein droit et sans préavis :

- en cas de décès de l'Abonné, au jour du décès (veuillez nous communiquer l'avis de décès),
- en cas de déménagement de l'Abonné au sein d'une structure publique ou privée possédant son propre service de télésurveillance, à compter du jour où DELTA REVIE en est informée,
- en cas d'incident de paiement non régularisé dans les 10 jours suivant l'envoi d'une mise en demeure.

## **11. Données personnelles**

La collecte de données personnelles est indispensable pour contacter l'Abonné, pour assurer l'exécution des prestations dues à l'Abonné par DELTA REVIE ainsi que le traitement et l'acheminement de la souscription, et l'établissement des factures et justificatifs. La validation de la souscription par l'Abonné vaut autorisation de sa part de collecter les données.

DELTA REVIE ne collecte que les données qui sont strictement nécessaires pour que soient rendus à l'Abonné les Services dus au titre de l'abonnement et à la gestion des contrats.

Les données suivantes sont susceptibles d'être collectées :

- données d'identification : nom, prénom, date de naissance, situation matrimoniale,
- données de contact : adresse postale, numéros de téléphone, et adresse email, personnes à prévenir en cas d'urgence et tiers de confiance, médecin traitant, code d'accès à une boîte à clé ou à un immeuble.
- données bancaire : IBAN, établissement financiers, historique des flux financiers.

L'archivage des données est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable conformément à l'article 1348 du Code Civil. Les données sont conservées pendant une durée de deux ans suivant la fin de l'abonnement, durée augmentée s'il y a lieu des délais légaux relatifs à la preuve des contrats, au terme duquel elles sont définitivement effacées, sauf en cas d'opposition, de demande

d'effacement ou de nouvelle demande de l'Abonné. Tant que les données sont conservées, DELTA REVIE met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour protéger les données collectées contre toute forme de dommage, perte, détournement, intrusion, divulgation, altération ou destruction.

Les mesures de sécurité mises en place par DELTA REVIE consistent en des sauvegardes informatiques régulières.

DELTA REVIE ne collecte aucune donnée sanitaire ou concernant la santé de l'Abonné, et qui serait couverte par le secret médical.

L'accès aux données collectées est strictement limité aux préposés bénévoles de DELTA REVIE et, le cas échéant, à ses sous-traitants et au SAMU dans la stricte limite de ce qui est nécessaire pour permettre à ceux-ci de remplir leur mission, et à l'exclusion des données financières. DELTA REVIE impose à ses sous-traitants une obligation de confidentialité stricte et le respect des dispositions contractuelles et de la législation applicable. DELTA REVIE s'engage à ne pas céder à titre gratuit ou payant les informations personnelles des Abonnés et de son fichier, et à ne pas les divulguer, sauf motif légitime et impératif (obligation légale, injonction judiciaire ou administrative, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, atteinte aux droits des tiers).

DELTA REVIE ne procède à aucun transfert transfrontalier des données personnelles ainsi collectées, qui sont hébergées en France exclusivement. DELTA REVIE ne procède à aucune décision automatisée sur la base des données personnelles sous-traitées.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, l'Abonné bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement des données le concernant, de limitation du traitement et, pour motif légitime, d'opposition au traitement. Ces droits peuvent être exercés auprès de DELTA REVIE à l'adresse mentionnée à l'article 1 ci-dessus.

Pour toute information complémentaire ou réclamation, l'Abonné peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés sur [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

## 12. Médiation

Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable des litiges de nature contractuelle portant sur l'exécution d'un contrat de fourniture de biens ou de service. Les informations utiles pour la mise en œuvre d'une médiation sont disponibles sur le site [www.economie.gouv.fr/mediation-conso](http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso).

En cas de litige entre DELTA REVIE et l'Abonné, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable. A défaut d'accord amiable, l'Abonné a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève DELTA REVIE, à savoir la CM2C, Service de médiation de la consommation, dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à DELTA REVIE.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en utilisant le service en ligne sur le site internet : [www.cm2c.net](http://www.cm2c.net),
- soit par mail adressé à : [cm2c@cm2c.net](mailto:cm2c@cm2c.net)
- soit par courrier adressé à : CM2C, Centre de médiation de la consommation, 49 Rue de Ponthieu, 75008 PARIS.

## 13. Litiges

Sauf disposition légale impérative en sens contraire, les litiges relatifs à l'exécution ou à l'interprétation des contrats d'abonnement sont de la compétence exclusive des Tribunaux du siège de DELTA REVIE.

### FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de *DELTA REVIE Haut Rhin*  
*Parc des Collines*  
*40 rue Jean Monnet*  
*BP 12413*  
*68067 MULHOUSE cedex*

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

Abonnement télésurveillance souscrit le :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(\*) Rayez la mention inutile.