

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

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 mobile 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. XXXIII, 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 (CG) 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 créer son compte ou 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 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 la fourniture 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 du présent document.

3. Non transmissibilité

L'abonnement est consenti personnellement à l'Abonné, et n'est ni cessible ni transmissible.

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 (boitier), à porter obligatoirement sur soi, par tout moyen permettant de le mettre en œuvre aisément. En cas de malaise ou d'agression, il permet de prévenir directement l'un des proches de l'Abonné par une simple pression sur le déclencheur.

- Un socle-chargeur fixe, au domicile de l'Abonné, branché sur une prise de courant et qui sert à alimenter la batterie de la téléassistance mobile entre deux utilisations.

DELTA REVIE dispose de différents types d'équipement de téléassistance mobile et décide de celui qui est le mieux adapté à la situation particulière de chaque Abonné.

L'équipement de téléassistance mobile est exclusivement paramétré en atelier, par les soins de DELTA REVIE, en fonction des renseignements communiqués et des options choisies par l'Abonné, à défaut ses tiers de confiance. Le coût du paramétrage, et des éventuels reparamétrages, est inclus dans l'abonnement. Compte-tenu de la nature de l'équipement, aucune modification de paramétrage hors atelier n'est possible.

5. Obligations de l'Abonné

5.1 Préparation des locaux

Les locaux doivent comporter une installation électrique aux normes, avec au moins une prise de courant exclusivement réservée au socle-chargeur fixe.

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 fixes et mobiles 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 boitier : forfait 300.- € TTC

- pour le matériel mobile : 40.- € TTC pour le bip, 60.- € TTC euros pour le détecteur de chute (le cas échéant)

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 de référents

Conciergerie

DELTA REVIE ne répond pas elle-même aux appels de détresse.

L'Abonné doit désigner une conciergerie à laquelle incombera cette mission.

Par « conciergerie », on entend un groupe composé de six personnes au maximum, désignées par l'Abonné. Ces personnes acceptent de recevoir sur leur téléphone portable les alertes provenant de l'Abonné, qui se répètent automatiquement jusqu'à leur prise en charge. Ces personnes assurent la prise en charge des alertes dans l'ordre où l'Abonné les a désignés sur le bon de souscription.

L'Abonné doit s'assurer au préalable de l'accord écrit des personnes qu'il désigne et autoriser DELTA REVIE à les contacter.

L'Abonné doit également signaler, dès qu'il en a connaissance, toute modification des coordonnées des personnes qui composent sa conciergerie.

DELTA REVIE fournit aux personnes ayant accepté d'être désignées une application gratuite de téléassistance mobile à installer sur leur téléphone mobile, pour leur permettre de recevoir et de gérer les alertes émises par l'Abonné. Ces personnes peuvent également se connecter en téléphonie avec l'émetteur de la téléassistance mobile, pour géolocaliser l'Abonné, et vérifier les notifications. Les « sorties de zone » sont traitées de façon analogue.

En cas d'incident grave ou de défaillance des personnes désignées, les alertes sont transmises à une plateforme téléphonique spécialisée, partenaire du dispositif.

Aidants familiaux

Par « aidants familiaux », on entend un groupe composé de quatre personnes au maximum, désignées par l'Abonné, pour recevoir les notifications du fonctionnement de l'appareillage telles que, par exemple, les coupures de courant, l'état de la batterie, etc...

Ces personnes peuvent également demander la modification de certains paramètres, sous réserve de validation par DELTA REVIE.

L'Abonné doit s'assurer au préalable de l'accord écrit des personnes qu'il désigne et autoriser DELTA REVIE à les contacter.

L'Abonné doit également signaler, dès qu'il en a connaissance, toute modification des coordonnées des personnes qu'il a identifiées comme aidants familiaux.

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 suite à alerte

L'Abonné comprend et accepte que si une alerte est suivie d'une intervention des services de secours d'urgence, en ce y inclus un éventuel transport à l'hôpital, les interventions pourront lui être facturées par les intervenants selon leur tarif en vigueur. Il appartient à l'Abonné de s'assurer par anticipation qu'en cas d'intervention, 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'une intervention faisant suite à une alerte, 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,
- à raison des actes et décisions des personnes que l'Abonné a désigné au titre de sa conciergerie ou des aidants familiaux.

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 ou ne porte pas le dispositif mobile, quelle que soit la durée.

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.

Il peut être révisé en cours d'abonnement, en cas d'évolution des ressources de l'Abonné, sans effet rétroactif.

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. 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 qui suit 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 comprises dans le coût de l'abonnement :

- la mise à disposition du matériel de téléassistance mobile
- sa mise en service, sous réserve que les locaux soient conformes comme stipulé à l'article 5.1 ci-dessus
- sa maintenance
- la fourniture de la carte SIM, sauf en cas de détérioration, d'usage abusif ou de perte.

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 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 où DELTA REVIE aura reçu l'avis de décès officiel
- 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,
- en cas d'impossibilité de communiquer avec l'Abonné en raison de l'absence ou de l'indisponibilité de tiers référents sur une période continue de plus de 21 jours.

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.
- données de localisation de l'Abonné en temps réel le cas échéant.

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.

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.

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,
- soit par mail adressé à : 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.