

Avenant n°1 du 01.01.2023

CONTRAT DE TELEASSISTANCE

Conditions Générales du contrat M.A.J. n° 2022.01.01

Article 1 : Objet de l'avenant

Cet avenant a pour objet de remplacer des articles des conditions générales et des conditions spécifiques applicables aux services souscrits du contrat de téléassistance de Delta Revie 83.

Article 2 :

Les articles ci-dessous annulent et remplacent les articles des Conditions générales du contrat M.A.J. n° 2022.01.01.

Article 4.2.3. : Modalités de restitution des équipements

La restitution des équipements est à la charge du souscripteur, selon les démarches suivantes :

- Par envoi postal avec accusé de réception et contre signature à l'adresse de Delta Revie 83 (Cf article.3 - Parties prenantes). Delta Revie 83 accusera réception du colis en apposant son cachet et signature ;
- Directement dans les locaux de Delta Revie 83 et sur rendez-vous ;
- A la demande de l'Abonné ou du Souscripteur, la restitution de l'équipement de téléassistance peut également s'effectuer par un technicien de Delta Revie 83 moyennant des frais de déplacement facturés selon le tarif en vigueur.

En fin de contrat, tout mois entamé donne lieu au paiement de la mensualité complète. La date de réception du matériel définit la date du dernier mois facturé.

Article 4.3.2. Gestion des interventions de maintenance à domicile – S.A.V.

En cas de panne, c'est Delta Revie 83 qui assurera la maintenance de l'Équipement de téléassistance fourni et installé, pendant toute la durée du contrat.

Après la confirmation du défaut les opérations de maintenance sont organisées de la manière suivante :

- Pour les dispositifs installés dans des habitations situées Hors Var, un équipement de remplacement est expédié au plus tard le jour ouvré suivant la confirmation de la panne et selon les disponibilités de réception de l'Abonné. Le Souscripteur s'engage à renvoyer par retour de colis l'équipement défectueux avec la fiche retour matériel fournie à la souscription par Delta Revie 83.
- Pour les dispositifs installés sur le département du Var, un technicien se déplacera à domicile et sur rendez-vous.

Ce service est organisé pour intervenir à domicile 365 jours par an sur l'ensemble du département du Var.

Le service technique de Delta Revie 83 intervient au domicile de l'abonné dans un délai en adéquation avec le dysfonctionnement. Cette intervention est conditionnée par l'autorisation émise par l'abonné ou une personne déclarée dans le dossier de souscription.

Lors de l'intervention du service technique, nous nous réservons la possibilité d'effectuer toutes les opérations nécessaires sur place. L'abonné ou le souscripteur s'engage à laisser le libre accès au domicile de l'abonné à notre intervenant. Si vous vous opposez de quelque manière que ce soit à ces opérations (refus, absence de l'abonné, ou impossibilité de joindre les contacts), Delta Revie 83 serait déchargée de toute responsabilité des conséquences pouvant en découler (coût des communications téléphoniques, acheminement incorrect des appels d'urgence, etc...).

Le Souscripteur s'engage à procéder périodiquement à des essais de contrôle avec la centrale d'alarme pour s'assurer du bon fonctionnement de l'équipement.

ARTICLE 13 : TARIFS ET MODALITES DE REGLEMENT

Article 13 1. Tarifs

d) Frais à l'acte – Hors abonnement

Ils comprennent les services facturés en sus de l'abonnement :

- Frais de déplacement hors abonnement ;
- Intervention d'assistance hors forfait ;
- Intervention de maintenance technique hors abonnement ;
- Remplacement de pièce détachée hors abonnement ;
- Fourniture de périphériques ou autres dispositifs ;
- Frais de petits travaux de bricolage ;
- Frais de livraison S.A.P. ;
- Intervention dépannage d'urgence Service de conciergerie M.A.R.I.U.S ;
- Divers (frais de rejet, expédition,...)

ARTICLE 15 : REVISION DES TARIFS

Le montant des abonnements est révisable annuellement sur décision du Conseil d'Administration de Delta Revie 83 en appliquant la formule suivante :

$$\text{PRIX REVISE} = \frac{(\text{PO} \times \text{S}/\text{SO} + \text{PO} \times \text{IPC}/\text{IPCO})}{2}$$

PO : Prix Année N-1

S : Indice syntec Année N Mois Août. SO : Indice syntec Année N-1 Mois Août

IPC : Indice des prix à la consommation Année N au mois Août

IPCO : Indice des prix à la consommation Année N-1 au mois Août

Arrondi règle de Gauss

Le nouveau tarif est applicable au 1er janvier de chaque année.

Les abonnements de téléassistance souscrits au cours du 4ème trimestre de l'année N se subiront pas d'augmentation l'année N+1.

Le prix révisé donne alors lieu à une information au Souscripteur un mois avant la date effective. En cas de refus du Souscripteur du prix révisé, celui-ci dispose d'un mois à compter de la date de réception du courrier d'information pour aviser Delta Revie 83, par lettre recommandée avec accusé de réception de la résiliation de son abonnement. La résiliation est effective à la restitution de l'équipement.

Article 3 :

Les articles ci-dessous annulent et remplacent les articles des conditions spécifiques du contrat M.A.J. n° 2022.01.01.

Annexe 1- Conditions spécifiques Applicables aux services souscrits N°2022.01.01

ARTICLE 2.5.1. Téléassistance Préventive enrichie d'un service d'actimétrie

Adhésion au service d'Actimétrie
Article supprimé

ARTICLE 2.8. Service de Téléassistance Élégante : Mise à disposition d'un pendentif bijou

Article supprimé (Produit plus disponible)

ARTICLE 3. Téléassistance avec service d'assistance à domicile 24h/24 – 365 jours par an



Pré-requis : Pour assurer cette prestation le souscripteur doit permettre l'ouverture du logement de l'Abonné en donnant à Delta Revie 83 les consignes et les moyens d'accès. Ces informations sont déclarées à la souscription du contrat de téléassistance.

Pour permettre l'intervention, il est indispensable de ne pas laisser les clés dans la serrure, de ne pas utiliser un verrou uniquement ouvrable de l'intérieur et de ne pas laisser en permanence un entrebâilleur de porte. En cas d'impossibilité d'entrer au domicile de l'Abonné, le souscripteur autorise dès à présent les secours dépêchés par Delta Revie 83, à utiliser tous moyens à leur convenance pour pénétrer, et il accepte dès à présent que les coûts inhérents à la remise en état suite aux éventuels dégâts occasionnés soient à sa charge.

Présentation de l'offre de service :

Le service d'Assistance à domicile 24h/24 est une option du Service de Téléassistance de Delta Revie 83, il est mis à disposition des souscripteurs qui souhaitent utiliser ce service et qui réunissent les conditions nécessaires à son utilisation.

Ce service est disponible pour les abonnés n'ayant pas d'intervenant bénévole composant son réseau de solidarité et selon le secteur géographique du domicile. Il peut également compléter le protocole d'intervention ou être un recours si les proches ne répondent pas.

Le service d'assistance organisé par Delta Revie 83 n'est pas un service d'urgence médicale, mais un service d'intermédiation, visant à mettre en place et à mobiliser au profit de l'Abonné, des partenaires conventionnés avec Delta Revie 83 pour assurer une prestation d'Assistance. Delta Revie 83 s'est efforcée de mettre en place, dans les secteurs où cela est possible, un service d'intervenants

Avant N°1 des Conditions générales et des Conditions spécifiques applicables aux services souscrits du contrat de téléassistance

à domicile pouvant intervenir afin de porter assistance aux abonnés de Delta Revie 83. Les intervenants du service d'Assistance Delta Revie 83 ne fournissent pas directement une assistance médicale à l'abonné mais sont en mesure d'établir un diagnostic de la situation et prendre les mesures conservatoires, en étroite concertation avec le plateau de Téléassistance qui dispose des consignes dûment établies pour l'Abonné pour action, auprès des autorités compétentes dans les cas où l'intervention du SAMU, de la police, de la gendarmerie, des pompiers, du service des eaux, d'EDF ou de GDF s'avérerait nécessaire.

Cette assistance n'a pas vocation à intervenir pour des actes de nursing ou pour des petits services du quotidien.

Delta Revie 83 ne se substitue pas ni ne garantit les interventions des organismes de secours. Toutefois, si le chargé de Téléassistance estime que le degré de gravité de l'évènement exige une action des services de secours, celui-ci peut les alerter en parallèle. Les services de secours seront sollicités pour intervention sur place avec si nécessaire effraction. La responsabilité de Delta Revie 83 ne pourra pas être engagée ni retenue dans les cas de défaillance et délais des intervenants sur place, ni même à l'égard des dégâts occasionnés par les Services de secours lors de leur intervention.

Le choix des intervenants s'effectue selon le secteur géographique du lieu d'habitation de l'abonné.

Les intervenants sont des agents de sécurité humaine ou des ambulanciers, ils sont titulaires d'une formation de sauveteur secouriste et sont habilités à effectuer le relevage d'une personne.

Intervention d'assistance dépannage d'urgence

Nous définirons le Concept de dépannage d'urgence comme la nécessité d'apporter une réponse à une situation imprévue nécessitant une prise en charge immédiate. Prestation disponible sur le territoire Provence Méditerranée et pour les situations suivantes :

- Les fusibles ont sauté : Ré-enclenchement du disjoncteur EDF
- Fuite d'eau : Localisation de la fuite, arrêt de l'arrivée d'eau. (Sans Réparation)
- Bouteille de gaz vide : Remplacement d'une bouteille de GAZ (Sans livraison de bouteille de gaz).

Ce service est inclus dans le service d'assistance à domicile au forfait. Si cette option n'est pas comprise dans l'abonnement, l'intervention sera facturée à l'acte et au prix en vigueur.

Annulation d'une commande dans le cadre d'une demande d'assistance d'urgence :

Dans le cadre d'une commande d'assistance d'urgence, l'abonné a la possibilité d'annuler sa commande une heure avant sa mise en œuvre, passé ce délai, l'annulation ne sera pas recevable et l'abonné restera redevable du montant de la prestation commandée.

Convention expresse :

Pour la correcte exécution de sa prestation, Delta Revie 83 est autorisée par le Souscripteur à enregistrer, ou faire enregistrer par tout partenaire, les dates, heures et rapports éventuels concernant l'ensemble des appels reçus et à les conserver pendant une durée maximale de 3 mois, ainsi qu'à mettre à disposition de tout partenaire assurant les prestations, les données et, plus généralement, toutes les informations qui sont associées aux appels.

Délai d'intervention :

Delta Revie 83 met tous les moyens nécessaires pour permettre une intervention la plus rapide possible, toutefois l'association ne peut pas garantir de délai.

Les partenaires du service d'Assistance conventionnés et missionnés par Delta Revie 83 ne sont pas prioritaires sur la route et se sont engagés à mettre en œuvre tous les moyens humains et techniques dont ils disposent pour se rendre sur les lieux, le plus rapidement possible dès réception de l'ordre d'intervention.

Le service d'assistance peut, s'il estime ne pas pouvoir respecter le délai moyen d'intervention, en raison d'un trafic routier important, conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et de personnes ou tous cas de force majeure, prévenir un référent ou le Centre 15.

L'intervention peut être annulée par le chargé de téléassistance si un tiers sur place indique prendre en charge la situation. Il ne peut être reproché à Delta Revie 83 tout dommage lié à l'intervention d'un tiers dans ce cadre. Les frais resteront à la charge du souscripteur. La responsabilité de Delta Revie 83 ne pourra pas être engagée ni retenue dans les cas de défaillance et délais des intervenants sur place, comme à l'égard des dégâts occasionnés par les Services de secours lors de leur intervention.

Mission des intervenants du service d'assistance à domicile :

Dans le cadre d'une intervention de téléassistance l'agent d'intervention doit :

- Se rendre au domicile de l'abonné le plus rapidement possible, sans toutefois déroger au respect du code de la route ;
 - Ouvrir le domicile de l'abonné selon les consignes transmises par le donneur d'ordre d'intervention ;
 - Etablir immédiatement un diagnostic de la situation (levée de doute physique de la personne) ;
 - Prendre les mesures conservatoires, en étroite concertation avec le central de télésurveillance qui dispose des consignes dûment établies pour action, auprès des autorités compétentes, dans les cas où l'intervention du SAMU, de la police, la gendarmerie, des pompiers, du service des eaux, d'EDF ou de GDF s'avérerait nécessaire.
- Si l'abonné doit être hospitalisé :
- L'intervenant devra attendre sur place les secours et appliquera les consignes propres à l'abonné. Le central de télésurveillance prendra les mesures nécessaires pour dépêcher au plus tôt l'arrivée des secours et appliquera le protocole d'intervention déclaré.
- Etablir un rapport explicitant les motifs et actions effectuées ainsi que l'heure d'arrivée et l'heure de départ. Un exemplaire sera laissé au domicile de l'abonné et l'autre transmis à Delta Revie 83 ;
 - Faire un compte rendu de la situation en fin d'intervention au centre de téléassistance pour la finalisation de l'intervention ;
 - Refermer le domicile et remettre à leur place initiale les moyens d'accès utilisés pour cette intervention en s'assurant que les moyens d'accès sont conservés dans les bonnes conditions de sécurité (boîte à clés verrouillée ou gardiennage par le service d'intervention).

Dans le cadre d'une intervention d'assistance dépannage d'urgence l'abonné doit impérativement permettre l'accès de son logement au technicien, les moyens d'accès n'étant pas à sa disposition.

Le technicien doit :

- Se rendre au domicile de l'abonné sur rendez-vous et le plus rapidement possible, sans toutefois déroger au respect du code de la route ;

- Etablir immédiatement un diagnostic de la situation ;
- Prendre les mesures conservatoires en étroite concertation avec le central de téléassistance ;
- Etablir un rapport explicitant les motifs et actions effectuées ainsi que l'heure d'arrivée et l'heure de départ. Un exemplaire sera laissé au domicile de l'abonné et l'autre transmis à Delta Revie 83.

Conditions financières

Le service est une option complémentaire de votre abonnement. Il est payable selon le mode de facturation retenue :

Facturation à l'acte : Les interventions d'Assistance sont facturées à l'acte au tarif en vigueur.

Facturation au forfait : En contrepartie d'une redevance forfaitaire vous disposez d'un lot d'interventions. Toutes les interventions d'assistance à domicile sont comprises dans le forfait dans la limite du forfait retenu, au-delà, les interventions sont facturées à l'acte au tarif en vigueur. Le souscripteur est alerté par courrier ou courriel dès l'atteinte à hauteur de 50 % du forfait.

Renouvellement des forfaits :

- Le forfait limité à 10 Interventions n'est pas renouvelable.
- Le forfait limité à 20 Interventions est renouvelable une seule fois.

Arrêt du service

Arrêt du service à l'initiative du souscripteur : Le souscripteur peut mettre fin au service à tout moment, moyennant un courrier adressé à Delta Revie 83. La date de réception du courrier définit le mois de résiliation. Tout mois commencé est dû.

En cas de résiliation du contrat de téléassistance tous les services associés sont résiliés automatiquement.

Arrêt du service à l'initiative de Delta Revie 83 : En cas d'utilisation anormale et abusive du service et malgré les mises en garde écrites, Delta Revie 83 peut résilier le service après un délai d'un mois suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 4 :

Le présent avenant entrera en vigueur à compter du 01 janvier 2023.

Article 5 :

Les autres dispositions du contrat qui n'ont été modifiées par le présent avenant demeurent inchangées.