

Nous c'est la Téléassistance de proximité



Nous c'est la Téléassistance de proximité

CONTRAT DE TELEASSISTANCE
Conditions Générales du contrat
M.A.J. n°2023.04.17



CONTRAT DE TELEASSISTANCE

SOMMAIRE

CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT	Pages 2 à 13
ARTICLE 1 : DEFINITION DES TERMES	Page 2
ARTICLE 2 : OBJET	Page 3
ARTICLE 3 : PARTIES PRENANTES	Page 3
ARTICLE 4 : DESCRIPTION DE L'OFFRE DE SERVICES	Pages 3 et 7
- Article 4.1. Service de Téléassistance	Pages 3 et 4
- Article 4.2. Service de mise à disposition d'équipements	Pages 4 et 5
- Article 4.3. Service de maintenance technique des équipements	Pages 5 et 6
- Article 4.4. Service de convivialité	Page 7
ARTICLE 5 : DEMENAGEMENT OU VILLEGIATURE TEMPORAIRE	Page 7
ARTICLE 6 : OBLIGATIONS RECIPROQUES	Pages 7 et 9
ARTICLE 7 : DUREE DU CONTRAT	Page 9
ARTICLE 8 : EVOLUTION DU CONTRAT	Page 9
ARTICLE 9 : ARRET DU SERVICE ET RESILIATION DU CONTRAT	Pages 9 et 10
ARTICLE 10 : CLAUSE RESOLUTOIRE	Page 10
ARTICLE 11 : DELAI DE RETRACTATION	Page 10
ARTICLE 12 : DEPOT DE GARANTIE PAR EQUIPEMENT	Page 10
ARTICLE 13 : TARIFS ET MODALITES DE REGLEMENT	Pages 10 et 11
ARTICLE 14 : SUSPENSION DU CONTRAT	Page 11
ARTICLE 15 : REVISION DES TARIFS	Pages 11 et 12
ARTICLE 16 : NULLITE	Page 12
ARTICLE 17 : CONFIDENTIALITE	Page 12
ARTICLE 18 : COLLECTE DES DONNEES PERSONNELLES	Page 12
ARTICLE 19 : ENREGISTREMENT DES CONVERSATIONS	Page 12
ARTICLE 20 : SATISFACTION – RECLAMATIONS ET DIFFERENDS	Pages 12 et 13
ARTICLE 21 : DECLARATION SERVICES A LA PERSONNE	Page 13
CONDITION SPECIFIQUES APPLICABLES AUX SERVICES SOUSCRITS	Page 14 à 24

ARTICLE 1 : DEFINITION DES TERMES

DANS LE PRESENT DOCUMENT SERONT DESIGNES CI-APRES COMME SUIT :

LE CONTRAT : Il est constitué par ordre de priorité décroissante du formulaire de souscription, de la fiche d'installation technique, de la fiche de renseignements, du protocole d'intervention, des présentes Conditions Générales et des Conditions et Spécifiques applicables aux Services souscrits, et de la grille des tarifs associés.

L'ABONNÉ : Désigne toute personne physique majeure qui est l'utilisateur et le bénéficiaire des services. L'abonné doit obligatoirement être domicilié en France métropolitaine. Il doit s'engager à utiliser le service uniquement suivant les conditions définies dans le contrat de téléassistance.

L'Abonné peut faire appel à un Souscripteur. Dans ce cas, deux situations se présentent :

- Si l'Abonné est capable, le Souscripteur et l'Abonné devront souscrire l'offre de Delta Revie 83 par la signature sur le formulaire de souscription
- En cas d'incapacité de l'Abonné, son représentant légal, le Souscripteur, sera habilité à souscrire seul l'offre de Delta Revie 83, selon les conditions définies par le régime de protection (tutelle, curatelle, sauvegarde) auquel est soumis l'Abonné.

Lorsque l'Abonné ne fait pas appel à un tiers pour souscrire à une Offre de Delta Revie 83, il est désigné par le terme « Souscripteur ».

LE SOUSCRIPTEUR : désigne toute personne physique qui sera facturée des Services et qui sera signataire de l'Offre. Si elle est différente de l'abonné, elle s'engage à souscrire l'abonnement uniquement pour l'abonné (sens du terme défini ci-dessus). Toute déclaration fautive, toute omission ou déclaration inexacte du souscripteur entraîne la nullité des engagements de Delta Revie 83 et la déchéance des droits prévus au dit contrat. Le Souscripteur se porte garant de la bonne compréhension par l'abonné des dispositions du contrat de Téléassistance.

RESEAU DE SOLIDARITE :

Il est composé de :

Intervenants : Liste des personnes, désignées par le souscripteur qui détiennent les moyens d'accès du domicile de l'Abonné, volontaires pour intervenir au domicile de l'abonné afin de lui porter une assistance à la demande du centre de Téléassistance, ou dans le cadre de la gestion d'un problème technique de l'équipement. Le Souscripteur certifie avoir reçu l'accord des personnes qu'il a désignées et que leur attention a été attirée sur le fait que le cas échéant, elles pourront être sollicités à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit pour porter assistance à l'abonné, et ceci dans le cadre du bénévolat.

Personnes à prévenir : Liste des personnes désignées par le souscripteur, à prévenir qu'une intervention est en cours, et par ordre de priorité. Dès qu'une personne à prévenir est informée, l'intervention auprès des autres personnes est cessée.

SERVICE D'ASSISTANCE A DOMICILE : Le service d'Assistance à domicile 24h/24 est proposé en option aux abonnés n'ayant pas de réseau de solidarité ou pour compléter le protocole d'intervention.

PROTOCOLE D'INTERVENTION : Déclaré par le Souscripteur il indique les consignes et l'ordre d'appel des personnes à solliciter pour intervenir afin d'apporter une assistance au domicile de l'Abonné à la demande d'un chargé de téléassistance. Delta Revie 83 n'a pas obligation de prévenir toutes les personnes nommées sauf consigne particulière spécifiée par écrit.

CENTRE DE TELEASSISTANCE : Centre de réception des alarmes et traitement des appels de Téléassistance. Fonctionne 24h/24, 7J/7, et dispose de personnel spécialement formé et respectant les procédures de Delta Revie 83. Entreprises conventionnées par Delta Revie 83 et situées sur le territoire français.

INFORMATIONS D'ALARME : Toute information transmise par l'équipement de téléassistance (alarme manuelle ou alarme technique) générée par l'équipement de téléassistance mis à la disposition de l'Abonné.

DOMICILE : Est considéré comme Domicile, le lieu principal et habituel d'habitation de l'Abonné figurant sur la fiche de souscription.

EQUIPEMENT : Matériels, propriété de Delta Revie 83 ou de l'un de ses membres adhérents, mis à la disposition de l'abonné à son domicile pendant l'exécution du contrat de téléassistance Delta Revie 83.

MEMBRE ADHERENT : Structure publique ou privée ayant conclu avec l'association Delta Revie 83 une convention dans le but d'apporter une aide complémentaire aux bénéficiaires des services de Delta Revie 83. L'équipement peut être mis à la disposition de l'abonné par un membre adhérent selon ses conditions.

DELTA REVIE 83 : Prestataire qui fournit l'ensemble du service. Delta Revie 83 - 504 Av. De Lattre de Tassigny – Espace Galaxie B 83 000 TOULON. Téléphone : 04 94 89 71 70. Siret 382 061 893 00030.

ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes Conditions Générales du contrat de téléassistance ont pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles Delta Revie 83 s'engage à fournir aux Abonnés son offre de services.

Acceptation des Conditions Générales du contrat : Le Souscripteur est tenu de prendre connaissance des conditions générales du contrat et de ses conditions générales applicables aux services souscrits avant toute souscription. Ces conditions générales sont jointes à l'exemplaire original du contrat destiné au souscripteur. La validation de la souscription aux Services par le Souscripteur vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions générales et des conditions générales spécifiques aux services souscrits.

Ces conditions générales sont accessibles à tout moment sur le site Internet www.delta-revie83.com et prévaudront le cas échéant sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. Elles sont complétées par les conditions générales applicables aux services souscrits également disponibles sur ledit site.

Modification des Conditions Générales du contrat : Les présentes conditions générales et les conditions générales applicables aux services souscrits pourront être amenées à évoluer et ce faisant à être modifiées à tout moment, unilatéralement par Delta Revie 83 afin notamment de se conformer à toutes évolutions de ses services ou toutes évolutions légales. Delta Revie 83 s'engage à informer le Souscripteur des modifications apportées par un courrier électronique ou à défaut par un courrier postal.

ARTICLE 3 : PARTIES PRENANTES

Le présent contrat est établi entre :

- Le Souscripteur du présent contrat, identifié dans le formulaire de souscription et
- Delta Revie 83, Siège social au 504 Avenue de Lattre de Tassigny – Espace Galaxie B - 83000 Toulon, ci-après dénommée Delta Revie 83.

Article 3.1 : Signature électronique

L'acceptation de l'Offre de services peut être faite par voie électronique conformément à l'article 1367 du Code Civil qui reconnaît à la signature électronique la même valeur probante que l'accord sur support papier. Cette signature électronique devra permettre l'identification claire du Souscripteur et devra être donnée au moyen d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec le Contrat auquel elle s'attache.

Article 3.2 : Archivage des documents contractuels

L'archivage des documents contractuels est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve. Toute modification ou altération portée par le Souscripteur sur la partie pré imprimée d'un document contractuel devra être confirmée obligatoirement par écrit par DELTA REVIE 83. À défaut, la modification ou l'altération est réputée nulle et non avenue.

ARTICLE 4 : DESCRIPTION DE L'OFFRE DE SERVICES

- Mise à disposition d'un équipement de téléassistance avec une liaison au service de téléassistance Delta Revie 83 24h24 et 365 Jours/an ;
- Service de maintenance technique des équipements mis à disposition ;
- Service de convivialité ;
- Services souscrits (Cf Annexe 1 - Conditions générales spécifiques applicables aux services souscrits) :
 - Service de téléassistance - Protocoles
 - Services applicables selon équipements souscrits
 - Service de petits travaux de bricolage (Option)
 - Service d'assistance à domicile (Option à l'acte ou au forfait)
 - Service de gardiennage des moyens d'accès (Option)
 - Service de Conciergerie M.A.R.I.U.S (Option)

Article 4.1 : Service de Téléassistance

Les services de téléassistance ou Visio-Assistance permettent aux personnes âgées, handicapées ou isolées de rester à leur domicile.

L'accès aux services de Téléassistance ou Visio-Assistance Delta Revie 83 s'établit au moyen d'un équipement mis à la disposition de l'Abonné et installé à son domicile.

L'équipement retenu par le Souscripteur est installé au domicile de l'Abonné et paramétré pour assurer une liaison 24 heures sur 24 et 365 jours par an avec les plateaux de réception des appels de téléassistance spécialisés, sous contrat avec l'Association Delta Revie 83. Le service de téléassistance est assuré, en langue française.

Pour permettre la mise en œuvre du service de Téléassistance il est impératif de déclencher une alarme via le matériel de Téléassistance.

A réception d'une alarme, le chargé de téléassistance consulte la fiche de l'abonné et échange oralement avec l'Abonné au cours d'un dialogue. Il applique le protocole de téléassistance de Delta Revie 83 ainsi que le « protocole d'intervention – consignes » déclaré par le Souscripteur. (Cf Annexe 1 Conditions générales spécifiques applicables aux services souscrits Article 1.2).

Recours à un tiers :

Membre du réseau de solidarité

L'Abonné et/ou le Souscripteur doivent déclarer dans le protocole d'intervention, les coordonnées des personnes auxquelles l'Abonné accepte de confier les clés de son domicile. L'Abonné doit disposer d'au moins un dépositaire de clés pouvant et acceptant d'intervenir à son domicile 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. L'une de ces personnes sera sollicitée en cas de besoin d'assistance pour procéder à l'ouverture des portes du domicile, lui porter assistance et faciliter, le cas échéant, l'intervention des secours. Il peut également porter une assistance à l'Abonné lors des interventions de maintenance de l'équipement. Cette fonction supposant une totale disponibilité du dépositaire des clés, le Souscripteur s'engage à recueillir préalablement l'accord des intéressés et assume seul la responsabilité de son choix et des conséquences pouvant en découler. En cas de modification ou d'indisponibilité temporaire d'un membre du réseau de solidarité dépositaire des clés, le Souscripteur devra en informer Delta Revie 83.

Service d'assistance à domicile : A défaut, de réseau de solidarité, un service d'assistance à domicile est proposé en option. (Cf Annexe 1 Conditions générales spécifiques aux services souscrits- Article 3).

Services d'urgence : Le recours aux services d'urgence est réservé aux situations à caractère urgent ou dangereux exigeant une réponse immédiate. (Cf Annexe 1 Conditions générales spécifiques aux services souscrits- Article 1.1).

Article 4.2 : Service de mise à disposition d'équipements

Delta Revie 83 recherche et teste des solutions techniques permettant d'améliorer le maintien à domicile des abonnés et propose ces solutions en tenant compte des besoins exprimés par le Souscripteur, la situation de l'Abonné et des caractéristiques du domicile.

Pré-requis :

L'Abonné doit résider en France Métropolitaine. Le Domicile de l'abonné doit disposer d'une alimentation électrique (220 Volts).

Pour les équipements raccordés à la ligne téléphonique fixe du domicile, l'abonnement téléphonique ne doit faire l'objet d'aucune restriction d'appel, disposer également du service de présentation du numéro et doit autoriser les numéros commençant par 0825 et 0826.

Le coût de la fourniture du support de communication, ainsi que le choix du fournisseur d'accès sont à la charge de l'abonné, sauf pour les équipements équipés d'une carte Sim (les coûts de l'abonnement et des communications sont inclus dans l'offre de service).

Mise à disposition : L'équipement de téléassistance peut être :

- Récupéré directement dans les locaux de Delta Revie 83 pendant les heures d'ouverture. Dans ce cas, l'Abonné devra prévenir Delta Revie 83 de sa venue.
- Livré et installé au domicile de l'Abonné par un technicien de Delta Revie 83.
- Expédié au domicile de l'Abonné.

Article 4.2.1. : Conditions de mise à disposition d'équipements

Les matériels sont mis à la disposition de l'Abonné moyennant une redevance mensuelle et demeurent la propriété insaisissable et inaliénable de Delta Revie 83.

Ils doivent être maintenus en bon état. Les matériels sont sous la responsabilité du souscripteur dès sa livraison. Le souscripteur veillera à ce que les équipements ne soient ni modifiés, ni déplacés, ni obstrués, faute de quoi Delta Revie 83 ne pourrait pas assurer le bon fonctionnement du système et sa responsabilité serait dérogée en cas de mauvais fonctionnement du système. Dans ce contexte, toutes interventions visant à rétablir la configuration initiale des équipements seront à la charge du souscripteur. Cet équipement à usage exclusif de Delta Revie 83 est mis à la disposition de l'Abonné pour la durée du contrat de téléassistance Delta Revie 83. L'Équipement de téléassistance, mis à la disposition au domicile de l'Abonné, doit demeurer au domicile déclaré dans la souscription. La date de restitution du matériel définit la date de fin de la prestation de services et du dernier mois facturé.

En cas de vol de l'équipement de téléassistance, le souscripteur doit aviser immédiatement Delta Revie 83 et adresser dans les 24 heures par lettre recommandée le récépissé du dépôt de plainte. Delta Revie 83 procédera au remplacement de l'équipement en contrepartie du forfait « Transmetteur » ainsi que des frais de déplacement (voir grille tarifaire en vigueur).

En cas de perte de l'Équipement de téléassistance, le souscripteur devra en aviser immédiatement Delta Revie 83 et adresser dans les 24 heures une confirmation par lettre recommandée. Delta Revie 83 procédera au remplacement du matériel et à son installation en contrepartie du « forfait Transmetteur » et des frais de déplacement.

En cas de saisie de l'Équipement de téléassistance par une autorité judiciaire, le souscripteur doit en informer Delta Revie 83 dans les 24 heures par lettre recommandée et avertir le saisissant que Delta Revie 83 est le propriétaire du matériel.

En cas de non restitution de l'Équipement complet mis à disposition, en fin de contrat, au cours d'une maintenance, en cas de saisie et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant un délai de sept jours après présentation, le Souscripteur ou ses ayants droits seront redevables à Delta Revie 83 du forfait « Transmetteur » conformément à la grille tarifaire en vigueur.

Article 4.2.2. : Installation et mise en service des équipements

Installation de l'équipement par le Souscripteur

Le Souscripteur effectue l'installation de l'équipement de téléassistance en suivant les instructions de la notice remise par Delta Revie 83. En cas de besoin, il peut joindre le service technique durant les heures indiquées sur la notice. Le Souscripteur s'engage à effectuer les tests de bon fonctionnement nécessaires à la mise en service en effectuant des essais qui devront être validés par le centre de téléassistance. L'absence de ce contact initial et des tests de mise en service dégagent Delta Revie 83 de toute responsabilité en cas de non fonctionnement du service ultérieurement.

Installation de l'équipement par un technicien de Delta Revie 83

Le Souscripteur peut demander l'intervention d'un technicien pour l'installation de l'équipement de téléassistance au domicile de l'Abonné. Le jour de l'installation tous les documents administratifs doivent être remis au technicien. Les installations

n'ayant pas pu s'effectuer le jour du rendez-vous en raison d'un dossier incomplet comme l'absence du RIB, du Mandat SEPA ou pour tout autre motif Delta Revie 83 se réserve le droit de facturer les frais de déplacement.

Dès réception de l'alarme d'essai par le centre de téléassistance, la disponibilité des prestations sera effective.

À l'issue de cette installation et dès lors que le centre de téléassistance aura réceptionné l'alarme d'essai, le technicien fera signer au souscripteur (ou toute personne susceptible de le représenter) le contrat de téléassistance, et notamment la Fiche d'installation technique attestant du bon fonctionnement de l'Équipement de téléassistance et de la date de prise d'effet des prestations.

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.: SERVICE DE MAINTENANCE TECHNIQUE DES EQUIPEMENTS MIS A DISPOSITION

Article 4.3.1. Maintenance – Evolution de l'Équipement :

Delta Revie 83 assure la maintenance des Equipements de téléassistance qui lui appartiennent, dans des conditions normales d'utilisation pendant toute la durée du contrat. Hors cas de vétusté, les services de Delta Revie 83 y compris les coûts de fourniture et de main d'œuvre rendus nécessaires par toute détérioration de l'Équipement de téléassistance

résultant d'un événement fortuit (comme par exemple les effets de la foudre ou des surtensions électriques), étant entendu que cette liste d'évènements n'est pas limitative, resteront à la charge du souscripteur. Il est conseillé d'assurer l'équipement auprès d'une compagnie d'assurance.

Les transmetteurs d'alarme sont supervisés en permanence par Delta Revie 83. La liaison entre les transmetteurs et le centre de téléassistance est contrôlée par un test cyclique journalier pour les matériels équipés d'une carte Sim. Pour les transmetteurs raccordés à ligne téléphonique RTC du domicile, le test cyclique est à 7 jours et reste à la charge du propriétaire de la ligne téléphonique.

Delta Revie 83 se réserve la faculté de faire évoluer son matériel afin de répondre notamment aux avancées technologiques ou aux exigences légales et/ou réglementaires.

Permanence technique :

Les équipements sont programmés pour envoyer une alarme dès qu'une anomalie technique apparaît. Ces anomalies sont supervisées au fur et à mesure de leur arrivée et toute anomalie de fonctionnement constatée fait l'objet d'un traitement par un chargé de téléassistance ou un technicien 365 jours par an.

Protocole de maintenance :

➤ **Confirmation du défaut :** Un appel téléphonique est émis vers l'Abonné et/ou selon la situation vers un intervenant du réseau de solidarité déclaré ; les questions d'usage sont posées aux interlocuteurs afin de s'assurer de l'objet du défaut technique. Pour confirmer le défaut, le chargé de téléassistance ou un technicien peut demander l'assistance au domicile de l'abonné à un intervenant du réseau de solidarité. La fin de ces étapes déterminera la nécessité d'une demande de S.A.V.

➤ **Demande de S.A.V. :** Une demande de S.A.V. est envoyée au service technique de Delta Revie 83.

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 retourner par retour de colis l'équipement défectueux à l'aide du kit retour fourni par Delta Revie 83.

➤ **Pour les dispositifs installés sur le département du Var,** un technicien se déplacera à domicile et sur rendez-vous ou selon les impératifs les opérations de maintenance s'organiseront comme pour les dispositifs installés hors Var.

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 le centre de réception des appels de téléassistance pour s'assurer du bon fonctionnement de l'équipement.

Article 4.3.3. Interventions de maintenance à domicile

Le service technique ne peut pas résoudre un dysfonctionnement de l'équipement dans les cas suivants :

- En cas de perturbation et/ou d'indisponibilité totale ou partielle et/ou d'interruption de tout ou en partie des services proposés sur le réseau de radiotéléphonie publique multi-opérateurs ;
- Interruption du réseau électrique ;

En cas d'interruption du réseau électrique, la batterie de l'Équipement de téléassistance prend le relais. Autonomie : de 2 à 4 jours selon l'équipement, les conditions d'utilisation et sa vétusté.

Les interventions de maintenance à domicile ou les frais d'expédition d'un équipement de remplacement sont facturés à l'acte ou sont compris dans le service d'intervention de maintenance, si l'option a été retenue, sauf si l'anomalie vient des faits suivants :

- Débranchement de l'alimentation électrique ou indisponibilité du réseau électrique ;
- Débranchement de l'alimentation téléphonique ou indisponibilité du réseau téléphonique ;
- Détériorations volontaires de l'équipement ;
- Batteries des équipements mobiles non rechargées ;
- Détériorations suite à une surtension électrique ou foudre ;
- Aucun dysfonctionnement de l'équipement constaté sur place.

Article 4.3.4. Pièces détachées de rechange

Les pièces échangées sur l'équipement mis à disposition ne sont pas facturées sauf si l'échange fait suite aux faits suivants :

- Echange d'un cordon ou bracelet au-delà d'un par an.
- Détérioration volontaire ou involontaire (suite par exemple à une surtension électrique ou foudre,
- Perte d'un élément de l'équipement (Déclencheur, Transmetteur ou autres pièces détachées).

La pièce échangée est facturée selon le tarif en vigueur.

Article 4.3.5. Facturation des interventions de maintenance à domicile

Toutes les interventions de maintenance sont facturées à l'acte sauf :

- Dans les situations décrites aux articles 4.3.3. et 4.3.4 des présentes conditions générales.
- Si l'option Service d'intervention de maintenance au forfait a été souscrite (hors situations détaillées aux articles 4.3.3. et 4.3.4) ;

Si l'intervention de maintenance à domicile n'est pas comprise dans la formule d'abonnement celle-ci est facturée conformément aux tarifs en vigueur (sur la base du prix du Déplacement + Pièces échangées hors cas de vétusté). La main d'œuvre est offerte.

ARTICLE 4.4 : SERVICE DE CONVIVIALITE

Sous la forme d'appels téléphoniques de convivialité, ces accompagnements permettent également de prévenir des risques d'isolement et de maintenir les liens sociaux des abonnés. Les campagnes d'appels sont organisées du lundi au samedi entre 8H30 et 17H00. Un écoutant du service de courtoisie contactera l'Abonné, au début de son abonnement, afin de déterminer ses besoins et organiser les campagnes d'appels. L'abonné a la possibilité de refuser cette prestation dans ce cas-là il sera automatiquement exclu des campagnes d'appels. Un soutien psychologique et/ou personnalisé peut être apporté à la demande. Les écoutants sont des professionnels de Delta Revie 83, des volontaires du service civique, des bénévoles, et un professionnel en psychologie en convention avec Delta Revie 83.

ARTICLE 5 : DEMENAGEMENT OU VILLEGIATURE TEMPORAIRE

En cas de déménagement ou de villégiature temporaire, le Souscripteur doit aviser Delta Revie 83 dans les 15 jours minimum avant le départ de l'Abonné. Delta Revie 83 évalue avec lui les possibilités d'un transfert. Le Souscripteur doit informer Delta Revie 83 du retour de l'abonné à son domicile et effectuer un test de fonctionnement de l'équipement.

ARTICLE 6 : OBLIGATIONS RECIPROQUES

Article 6.1 : Obligations du Souscripteur et de l'Abonné

Le Souscripteur et l'Abonné sont responsables de l'exactitude et de l'actualisation des renseignements fournis à la souscription pour permettre à Delta Revie 83 d'assurer dans de bonnes conditions ses engagements contractuels. Le Souscripteur se porte fort du respect par l'Abonné des consignes suivantes afin d'assurer le bon déroulement des prestations :

- Transmettre à Delta Revie 83 toutes les informations nécessaires au bon déroulement des interventions. Il s'engage également à maintenir à jour ces informations notamment la liste des contacts et/ou dépositaires des clefs ainsi que leurs numéros de téléphone ;
- Communiquer à Delta Revie 83 tout changement d'informations communiquées sur le contrat de téléassistance ;
- Informer sans délai Delta Revie 83 de toute absence de son domicile d'une durée supérieure à 24 heures et de toute coupure de l'alimentation électrique et/ou téléphonique de son domicile.

- A utiliser l'Équipement selon les préconisations précisées dans le livret d'accueil et à maintenir l'Équipement sous une alimentation électrique (ou avec une charge suffisante pour les appareils mobiles) ainsi que de maintenir le branchement au réseau téléphonique tel qu'il a été vérifié au moment de la mise en service.
 - S'abstenir de déplacer l'équipement sans en avoir préalablement avisé Delta Revie 83 ;
 - Avertir Delta Revie 83 de toute anomalie qui aurait été constatée concernant le fonctionnement de l'Équipement ;
 - Consentir à ce que les services d'urgence puissent rentrer au domicile de l'Abonné par tous moyens en cas d'urgence ;
 - Prendre soin des équipements mis à la disposition de l'Abonné, placés sous la responsabilité du souscripteur qui en assure la garde ;
 - Le Souscripteur demeurera, dans les mêmes conditions, responsable de toute détérioration, perte, destruction partielle ou totale ou résultant d'un événement fortuit, notamment la foudre, les surtensions électriques et devra assumer le coût de remise en état ou de remplacement du matériel, à l'exclusion des cas de force majeure ou de faute avérée par Delta Revie 83.
 - L'abonné est tenu d'assurer le matériel en responsabilité civile illimitée, vol, incendie, explosion, défense et recours ;
 - Le Souscripteur et/ou l'Abonné s'engage également à signaler immédiatement tout changement d'opérateur téléphonique.
 - Informer préalablement Delta Revie 83 de tout départ prolongé et de toute coupure volontaire de plus de 30 minutes de l'alimentation électrique de l'équipement mis à disposition ;
 - Réaliser au moins un test mensuel, par l'envoi d'une Alarme au moyen de la télécommande, afin de s'assurer de son bon fonctionnement ;
 - Accepter de supporter les éventuels frais d'intervention ou d'honoraires demandés par les secours (médecin, ambulance, SAMU, police ou pompiers, etc...) notamment en cas d'indisponibilité ou d'absence des intervenants dépositaires des clés.
- La livraison et la maintenance technique de l'équipement mis à disposition ;
 - Une liaison 24 heures sur 24 et 365 jours par an à partir d'un centre de téléassistance ;
 - Le traitement de tout appel identifié, à la suite d'une alarme déclenchée par l'abonné ;
 - Le déclenchement d'une intervention en cas de besoin exprimé, ou par défaut, si aucun dialogue n'a été possible avec l'Abonné ;
 - Le suivi de l'effectivité des interventions déclenchées ;
 - La surveillance du matériel par l'intermédiaire d'un test automatique émis par l'équipement de base, permettant de vérifier son état de fonctionnement ;

Delta Revie 83 ne peut en aucun cas se substituer aux organismes de secours d'urgence ou au réseau de solidarité de l'abonné dont les coordonnées ont été fournies par le Souscripteur.

Delta Revie 83 ne peut pas être tenue pour responsable des éventuels dégâts causés au cours des interventions des services d'urgence y compris dans les cas où les services de secours décident d'entrer dans les lieux sans recourir aux informations transmises par le Centre de Téléassistance. Elle ne saurait également être responsable des manquements et retard pris par les services de secours dans l'exécution de leur mission, dès lors qu'ils ont été alertés de la nécessité d'intervenir par le Centre de Téléassistance. Delta Revie 83 ne saurait être tenue pour responsable des causes qui lui sont étrangères.

Delta Revie 83 ne peut être tenue pour responsable des manquements et/ou des contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure d'une cause étrangère, du fait de l'Abonné ou du Souscripteur.

En aucun cas, la responsabilité de Delta Revie 83 ne peut-être engagée dans les circonstances suivantes :

- Défaillance ou panne du réseau des télécommunications et/ou du boîtier interface (exemple : ADSL),
- Défaillance ou panne de l'installation électrique de l'Abonné, quelle qu'en soit la cause, y compris en raison de certains phénomènes naturels tels que la foudre, les orages, etc...,
- Utilisation non conforme du matériel et/ou sa dégradation,
- Cas de force majeure,
- Retard ou mauvais traitement des secours apportés par les intervenants sollicités,
- Mauvaise exécution par l'Abonné ou par les intervenants sollicités, des préconisations

Le Souscripteur s'engage à fournir à Delta Revie 83 une adresse de messagerie, nécessaire pour l'échange d'informations entre les parties.

Article 6.2. : Obligations de Delta Revie 83

Responsabilité de Delta Revie 83

Conformément aux obligations des présentes conditions générales, Delta Revie 83 s'engage à mettre en œuvre :

- données par le service de Téléassistance lors de l'organisation des secours,
- Indisponibilité non signalée préalablement d'une personne référente ou refus d'intervenir suite à notre sollicitation,
 - Déplacement des équipements sans avoir informé auparavant Delta Revie 83 par écrit, de l'adresse de villégiature temporaire, de la date de retour à domicile, du déménagement, etc....
 - Manquement ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient des cas de forces majeures, du fait d'un tiers, d'évènements tels que guerre civile ou étrangère, révolution, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, piraterie, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, catastrophes naturelles, ...,
 - Les variations du courant des lignes électrique ou téléphonique, résultant et/ou provoquant des interférences de toutes sortes, d'origine électrique, radioélectrique ou électromagnétique,
 - Dans le cadre de l'option Mobil', il ne peut pas être reproché à Delta Revie 83 la défaillance ou panne de la batterie de la base mobile de l'équipement (batterie insuffisamment chargée) ni la défaillance du système de géolocalisation et ce, quelle qu'en soit la cause.

ARTICLE 7 : DUREE DU CONTRAT

Le présent contrat prend effet à la date de mise en service de l'Équipement par le service technique de Delta Revie 83, ou à sa livraison (si le souscripteur a opté pour un envoi postal, à la date de livraison dans les locaux de Delta Revie 83. Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Le contrat est pris en compte après l'expiration du délai de rétractation dont dispose l'abonné en application de l'article 11.

ARTICLE 8 : EVOLUTION DU CONTRAT

Le contrat peut évoluer par l'ajout ou la résiliation d'options. Le souscripteur peut mettre fin à un service en option à tout moment avant son terme sans rompre le contrat d'abonnement, ou rajouter d'autres services. Un avenant au contrat avec son nouvel échéancier sera alors transmis au souscripteur.

ARTICLE 9 : RESILISATION DU CONTRAT

Article 9.1. : Résiliation à l'initiative du souscripteur

Le Souscripteur **peut mettre fin au contrat à tout moment à son initiative**. Pour être prise en compte,

la demande de résiliation doit impérativement se faire par la restitution des équipements et aux frais du souscripteur accompagné d'un courrier de résiliation.

La résiliation sera effective à réception des équipements et du courrier de résiliation par Delta Revie 83. Tous les services associés au contrat de téléassistance seront résiliés automatiquement.

Les modalités de restitution des équipements de téléassistance sont détaillées à l'article 4.2.3.

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 9.2. : Résiliation en cas de décès de l'Abonné

La résiliation sera prise en compte à la date de réception d'un document officiel par Delta Revie 83. L'ayant droit ou le tuteur s'engage à convenir avec Delta Revie 83 de la date de restitution du matériel mis à disposition complet, nettoyé et en bon état de fonctionnement, faute de quoi les frais de remise en état, les frais éventuels de réparation ou de remplacement de l'équipement en cas d'utilisation non conforme seront facturés.

Le matériel devra être rendu à Delta Revie 83 dans les quinze (15) jours qui suivent la résiliation. En cas de non restitution, le matériel donnera lieu à la facturation conformément à l'article 4.2.1.

Article 9.3. : Résiliation en cas d'entrée définitive en établissement de soins de l'abonné

Si l'Abonné et le Souscripteur sont la même personne et exclusivement en cas d'entrée définitive de l'abonné en établissement de soins, l'abonné peut mandater un tiers pour résilier le contrat et exécuter les conditions de la résiliation.

Pour que la résiliation par ce tiers soit valable, ce dernier doit :

- Adresser un courrier de résiliation accompagné d'un justificatif officiel d'entrée définitive en établissement de soins de l'abonné.
- Restituer l'ensemble du matériel mis à la disposition de l'Abonné, complet, nettoyé et en bon état de fonctionnement. La restitution du matériel s'effectue aux frais du souscripteur.

La résiliation sera effective à réception du matériel et du courrier de résiliation par Delta Revie 83.

Article 9.4. : Résiliation à l'initiative de DELTA REVIE 83

En cas de non-paiement de l'abonnement dans les 30 jours suivant l'échéance contractuelle, Delta Revie 83 adressera une mise en demeure au Souscripteur. Si dans les 15 jours suivant l'envoi de cette mise en demeure l'abonnement reste impayé, elle procédera alors à la suspension immédiate des prestations. Si dans les 30 jours suivant l'envoi de cette mise en demeure, celle-ci est restée infructueuse, le contrat pourra être résilié de plein droit, sans préjudice des éventuels dommages et intérêts qui pourraient être réclamés au Souscripteur.

Le Souscripteur restera débiteur des sommes dues, des facturations additionnelles jusqu'à la restitution du matériel, des frais de récupération du matériel.

En cas d'utilisation anormale ou abusive des services proposés, Delta Revie 83 peut résilier le contrat après un délai d'un mois suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de non-paiement des factures à l'acte, Delta Revie 83 peut résilier le contrat ou une option après un délai d'un mois suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de débranchement volontaire de l'équipement et sans réponse du souscripteur à nos différents courriers de mise en garde, appels téléphoniques, après l'envoi d'un courrier de mise en demeure en recommandé resté sans réponse après un délai d'un mois, Delta Revie 83 procédera à la suspension immédiate des prestations de plein droit, le fonctionnement ne pouvant plus être assuré. Le montant de l'abonnement restera dû jusqu'à la restitution du matériel.

Le matériel devra être rendu à l'Association dans les trente (30) jours qui suivent la résiliation.

En cas de non restitution, le matériel donnera lieu à la facturation de frais selon les tarifs en vigueur. Le souscripteur, l'Abonné ou ses ayants droits seront redevables à Delta Revie 83 de tout préjudice.

Le Souscripteur restera débiteur des sommes dues, des facturations additionnelles jusqu'à la restitution du matériel et des frais annexes.

ARTICLE 10 : CLAUSE RESOLUTOIRE

A défaut par le Souscripteur d'exécuter l'une des quelconques conditions du présent contrat, la résiliation du présent contrat sera encourue de plein droit 30 jours après une mise en demeure restée

infructueuse, sans autre formalité. Si le Souscripteur refusait soit de payer soit de restituer le matériel, les sommes versées en dépôt resteraient acquises à Delta Revie 83, sans préjudice de tous dommages-intérêts qui pourraient être réclamés.

ARTICLE 11 : DELAI DE RETRACTATION

Le Souscripteur bénéficie d'un délai de rétractation dans le cadre de la loi 93-943 du code de la consommation. Pour exercer son droit de rétractation, il suffit d'adresser à Delta Revie 83, au plus tard quatorze jours calendaires à partir du jour de la mise en service, le formulaire de rétractation joint, par courrier avec avis de réception.

En cas d'exercice du droit de rétractation, les frais de retour des matériels de téléassistance livrés seront à la charge de l'Abonné. La restitution de l'équipement (article 4.2.3.) doit s'effectuer dans les 14 jours de l'exercice du droit de rétractation.

ARTICLE 12 : DEPOT DE GARANTIE PAR EQUIPEMENT

En garantie de l'exécution du présent contrat, un dépôt de garantie sera versé à Delta Revie 83 qui en donne quittance. Ce dépôt de garantie sera restitué, après le retour et la vérification par le service technique des matériels mis à disposition de l'abonné, déduction faite, si nécessaire, du montant du forfait correspondant à la situation. Sauf vétusté, pour un appareil restitué en mauvais état, le forfait correspondant sera retenu sur le dépôt de garantie ou facturé en sus. (Cf Grille tarifaire de l'année en cours : Prestations hors abonnement).

ARTICLE 13 : TARIFS ET MODALITES DE REGLEMENT

Article 13.1. : Tarifs

Le montant de l'abonnement et les prestations hors abonnement sont indiqués dans le dossier de souscription et sont calculés conformément aux prix en vigueur à la date de souscription. Les tarifs sont exprimés toutes taxes comprises (TVA au taux en vigueur). Toute évolution de taux ou de régimes de taxation sera automatiquement répercutée sur les tarifs.

a) Frais de dossier : Ils sont facturés à la souscription selon le tarif en vigueur.

b) Dépôt de garantie : Il est demandé au titre de garantie pour tout équipement mis à disposition par Delta Revie 83 et encaissé. Il est remboursé après la résiliation de l'abonnement dans un délai estimé à

deux mois après la restitution du kit matériel complet en état de fonctionnement, et sous réserve d'un solde éventuellement dû.

c) Abonnement mensuel

Il comprend uniquement :

- ✓ Le service de téléassistance et services souscrits en option. Le détail de l'abonnement est indiqué dans le dossier de souscription.

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 ;
- Forfait de Maintenance de l'équipement ;
- Fourniture de périphériques ou autres dispositifs ;
- Frais de petits travaux de bricolage ;
- Frais de livraison SAP ;
- Intervention dépannage d'urgence Service de conciergerie M.A.R.I.U.S ;
- Divers (frais de rejet, expédition,...)

Article 13.2. : Modalités de règlement

- L'abonnement est facturé à compter de la date de mise en service de l'équipement au domicile de l'Abonné. Les montants dus par le Souscripteur sont payables d'avance en début de chaque périodicité. Toute périodicité commencée étant due, il ne peut être effectué aucun remboursement sur une échéance en cours quel qu'en soit le motif.
- En cas de révision ou de suppression de la prise en charge au cours du contrat par un tiers payant identifié, le Souscripteur restera tenu au règlement intégral de l'abonnement.
- Les frais à l'acte non compris dans l'abonnement feront l'objet d'une facturation au moment de leur réalisation, conformément aux tarifs en vigueur.

a) Mode de règlement et Périodicité de paiement

Par prélèvement SEPA effectué par Delta Revie 83 sur le compte du souscripteur. En début de chaque mois pour l'abonnement. A la date d'échéance pour les factures à l'acte.

Par chèque : En début de chaque périodicité, annuelle, semestrielle ou mensuelles pour

l'abonnement. A réception de facture pour les frais à l'acte.

Le montant total de l'abonnement est calculé conformément aux tarifs en vigueur suivant le détail fixé sur le formulaire de souscription du contrat.

Les frais de souscription (Prorata du mois en cours, Frais de dossier), le dépôt de garantie et les achats d'équipements annexes, sont payables à l'installation.

b) Défaut de paiement

Tout défaut de paiement quelle qu'en soit la cause entrainera une refacturation au souscripteur des frais bancaires imputés à Delta Revie 83, majorés du traitement particulier de recouvrement par Delta Revie 83 au tarif en vigueur au moment du refus. Ces frais font l'objet d'une facturation supplémentaire.

c) Edition des factures

Abonnement : A l'installation le souscripteur reçoit une facture de souscription sur laquelle figure le calendrier de paiement de l'Abonnement, indiquant notamment le montant des échéances et les dates de règlement selon la périodicité choisie. Lors d'un mouvement ayant une incidence sur le montant de l'abonnement (résiliation, ajouts ou retraits d'options), un nouveau calendrier de paiement est généré.

Les frais divers non compris dans l'abonnement font l'objet d'une facturation au moment de leur réalisation, conformément aux tarifs en vigueur.

ARTICLE 14 : SUSPENSION DU CONTRAT

L'absence prolongée du domicile ou la restriction des prestations au titre du contrat ne suspend pas le contrat, et ne dispense pas le souscripteur de ses obligations, notamment de paiement quel qu'en soit le mode et la périodicité.

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 16 : NULLITE

Toute réticence ou déclaration fautive, toute omission ou déclaration inexacte du souscripteur ou de l'abonné entraîne la nullité des engagements de Delta Revie 83 et la déchéance des droits prévus au dit contrat.

ARTICLE 17 : CONFIDENTIALITE

Delta Revie 83 s'engage à prendre les mesures nécessaires pour que soient maintenues confidentielles les informations qui lui auront été communiquées dans le cadre du présent contrat, à ne pas les divulguer, ni les utiliser à d'autres fins que celles énoncées dans les présentes conditions générales.

ARTICLE 18 : COLLECTE DES DONNEES PERSONNELLES

Delta Revie 83 respecte la réglementation sur la protection des données personnelles. Les informations recueillies dans le dossier de souscription et lors de l'abonnement font l'objet d'un traitement destiné à la mise en œuvre des services de Delta Revie 83 pour les finalités suivantes :

- Le service de Téléassistance
- Le service d'assistance à domicile
- Le service de conciergerie M.A.R.I.U.S. et petits travaux
- La gestion administrative et la facturation de l'abonnement
- La maintenance du matériel fourni
- Les missions de lien social

Elles sont conservées pendant 1 an après la date de résiliation pour le contrat, jusqu'à 5 ans pour le suivi administratif de l'abonnement, pendant 10 ans pour la facturation et pendant 3 mois pour les conversations téléphoniques.

Delta Revie 83 s'interdit de communiquer les données sous quelque forme que ce soit à un tiers, excepté à

ses sous-traitants dans le cadre de l'exécution du contrat. Les sous-traitants sont les professionnels partenaires en convention avec Delta Revie 83 et intervenant dans le cadre du service de téléassistance et du service de conciergerie M.A.R.I.U.S et en capacité de répondre à la problématique exprimée par l'abonné. Le Souscripteur est informé du fait que, Delta Revie 83 peut toutefois être amenée à devoir communiquer lesdites données à des autorités judiciaires et / ou administratives, notamment dans le cadre de réquisitions. Dans ce cas, Delta Revie 83 s'engage à en informer le Souscripteur et à limiter la communication de données à celles expressément requises par lesdites autorités.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, et le Règlement Européen Général sur la Protection des Données 2016/679 (RGPD), l'abonné dispose des droits d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant en écrivant à Delta Revie 83 - 504 Av. De Lattre de Tassigny – Espace Galaxie B - 83000 TOULON ou par courriel à : DPO@delta-revie83.com. Vous disposez également d'un droit de réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

ARTICLE 19 : ENREGISTREMENT DES CONVERSATIONS

Au regard de la nature de notre service de téléassistance aux personnes nous vous informons que les conversations téléphoniques échangées avec les services de Delta Revie 83 font l'objet d'un enregistrement continu. Ces enregistrements sont conservés pour atteindre la finalité du traitement d'un appel de téléassistance d'urgence vitale dans le respect des limites légales et réglementaires applicables.

ARTICLE 20 : SATISFACTION, RECLAMATION ET DIFFERENDS

Article 20.1. : Modalités de règlement

Dans le but d'améliorer constamment la qualité du service, Delta Revie 83 s'engage à vérifier votre degré de satisfaction une fois par an par une enquête de satisfaction. Elle veille à la conformité des actions et reste disponible 7J7 pour répondre à vos questions.

Article 20.2 : Traitement des réclamations - Médiation

Delta Revie 83 veille à vous offrir un service de qualité. Si, après l'avoir contacté par téléphone, une incompréhension subsiste, vous pouvez lui écrire en faisant appel à la Direction. Votre situation sera étudiée avec le plus grand soin : une réponse vous sera alors adressée dans les meilleurs délais.

Tous les différends relatifs à la validité, à l'interprétation, l'exécution, l'inexécution ou la résiliation du présent contrat, sont soumis, préalablement à toute action en justice, à une médiation.

En cas de litige, vous devez dans un premier temps contacter le service administratif au 04.94.89.71.10, ou par courrier électronique à accueil@delta-revie83.com ou par courrier postal au 504 Av De Lattre de Tassigny - Espace Galaxie B - 83000 TOULON.

Article 20.3 : Médiateur de la consommation

Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de justice CM2C 14 Rue Saint-Jean – 75017 Paris – Email : cm2@cm2C.net.

Article 20.4 : Différend

Tout différend portant sur l'interprétation ou l'exécution du présent contrat sera, faute d'être résolu à l'amiable entre les parties, soumis à la compétence exclusive du tribunal de grande instance de Toulon.

ARTICLE 21 : DECLARATION SIMPLE SERVICES A LA PERSONNE – AVANTAGE FISCAL

Delta Revie 83 a déclaré ses activités de services à la personne. Un récépissé lui a été délivré par la DIRECCTE PACA (devenue DREETS PACA depuis 2021) sous le numéro SAP382061893. Cette déclaration d'activité peut ouvrir droit à un avantage fiscal, sous certaines conditions, si les dispositions en vigueur le permettent. Delta Revie 83 adresse annuellement au souscripteur une attestation fiscale qui est expédiée au cours du 1er trimestre de l'année N+ 1 afin qu'il puisse bénéficier des avantages fiscaux au titre de l'année N pour les sommes éligibles à ces avantages.



Nous c'est la Téléassistance de proximité

ANNEXE 1 – CONDITIONS SPECIFIQUES APPLICABLES AUX SERVICES SOUSCRITS

MAJ N°2023.04.17

Les présentes conditions spécifiques applicables aux services souscrits complètent les conditions générales du contrat de téléassistance



Nous c'est la Téléassistance de proximité

Contrat de Téléassistance DELTA REVIE 83

Annexe 1- Conditions spécifiques applicables aux services souscrits

N° 2023.04.17

Les présentes conditions spécifiques applicables aux services souscrits complètent les conditions générales du contrat de téléassistance

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : SERVICE DE TELEASSISTANCE	Pages 15 et 16
- Article 1.1. Protocole de téléassistance	Page 16
- Article 1.2. Protocole d'intervention – Intervenants - Consignes	Page 17
ARTICLE 2 : SERVICES APPLICABLES SELON EQUIPEMENTS SOUSCRITS	Pages 17 à 21
- Article 2.1. Téléassistance pour le domicile Classique ou Adaptable	Pages 16 et 17
- Article 2.2. Téléassistance Duo	Page 18
- Article 2.3. Téléassistance avec Alerte chute	Page 18
- Article 2.4. Téléassistance Mobil'	Page 19
- Article 2.5. Téléassistance Préventive	Pages 19 à 21
- 2.5.1. Avec service d'actimétrie	Pages 19 à 20
- 2.5.2. Avec détection de fumée	Pages 20 et 21
- 2.5.3. Avec détection d'inactivité d'ouverture de porte	Page 21
- 2.5.4. Avec détection d'inactivité de mouvements à domicile	Page 21
- Article 2.6. Téléassistance avec fourniture d'un déclencheur spécifique	Page 21
- Article 2.7. Téléassistance avec fourniture d'une boîte à clés	Page 21
ARTICLE 3 : TELEASSISTANCE AVEC SERVICE D'ASSISTANCE A DOMICILE	Pages 21 à 23
ARTICLE 4 : TELEASSISTANCE AVEC GARDIENNAGE DES MOYENS D'ACCES	Pages 23 et 24
ARTICLE 5 : TELEASSISTANCE AVEC SERVICE DE PETITS TRAVAUX DE BRICOLAGE	Page 24
ARTICLE 6 : TELEASSISTANCE AVEC SERVICE DE CONCIERGERIE M.A.R.I.U.S.	Pages 24 à 26

ARTICLE 1 : SERVICE DE TELEASSISTANCE

Article 1.1 : Protocole de Téléassistance

- Si le dialogue entre l'Abonné et le chargé de téléassistance est établi (échange oral avec l'abonné en interphonie par l'équipement de téléassistance ou par téléphone) le chargé de téléassistance, en fonction du besoin exprimé par l'Abonné, appliquera le protocole suivant :

- **En cas d'angoisse, demande d'information ou test manuel**, le chargé de téléassistance échange avec l'Abonné au travers d'un dialogue rassurant sans déclenchement d'intervention sur place.
- **En cas de difficulté ne nécessitant pas l'intervention immédiate des Services de secours** mais demandant une levée de doute, un intervenant déclaré dans le protocole d'intervention et dépositaire des moyens d'accès au domicile est alerté pour qu'il se rende au domicile pour apprécier la situation.
- **En cas de situation à caractère urgent ou dangereux exigeant une réponse immédiate**, comme une chute avec blessure, agression en cours ou un feu confirmé lors de la levée de doute, le chargé de téléassistance alerte les Services de secours pour intervention sur place. Il alerte en parallèle un intervenant déclaré et dépositaire des moyens d'accès au domicile pour lui demander de se rendre chez l'Abonné pour l'assister et faciliter l'accès au domicile.

- **En l'absence de dialogue ou si le dialogue est confus**, y compris lors du contre appel téléphonique du chargé de téléassistance vers l'Abonné, un intervenant dépositaire des moyens d'accès au domicile déclaré dans le protocole d'intervention est alerté pour qu'il se rende au domicile pour apprécier la situation.

- **En cas de refus ou d'indisponibilité d'un intervenant** dépositaire des moyens d'accès au domicile, le chargé de téléassistance alerte les autorités compétentes pour intervention sur place, avec si nécessaire, effraction.

Article 1.2. : Protocole d'intervention -- Intervenants -- Consignes

Le protocole d'intervention est déclaré par le Souscripteur qui désigne les intervenants à prévenir par téléphone afin qu'ils assurent le suivi d'une alerte transmise par l'Abonné. Dès qu'un intervenant est informé, l'intervention auprès des autres personnes nommées est cessée.

Le chargé de téléassistance suit l'arrivée de l'intervenant et le relance si besoin, s'informe de la situation de l'Abonné et de l'aide apportée par les intervenants. Selon les consignes établies il informe les « Personnes à prévenir », en cas d'hospitalisation ou à la demande de l'Abonné.

Les intervenants :

Du réseau de solidarité : (Voir définition article 1 des dispositions générales du contrat de téléassistance)

Du service d'assistance à domicile : Service retenu en option par le souscripteur, complétant le protocole d'intervention et permettant de mobiliser un intervenant au profit de l'abonné afin d'effectuer une levée de doute physique et apporter l'aide ou le secours approprié. 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.

Des organismes de secours : Ils seront alertés dans les situations suivantes :

- En cas de situation à caractère urgent ou dangereux exigeant une réponse immédiate ;
- Si aucun intervenant du réseau de solidarité ne peut être joint rapidement ;
- Si l'intervenant du service d'assistance estime ne pas pouvoir respecter le délai moyen d'intervention en raison d'un trafic routier important, intervention en cours, 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.

Consignes particulières :

Personnes à prévenir : Liste des personnes à prévenir qu'une intervention est en cours et par ordre de priorité. Le chargé de téléassistance prévient une personne nommée selon les consignes définies. Dès qu'une personne à prévenir est informée, l'intervention auprès des autres personnes est cessée.

Consignes - Gardiennage des moyens d'accès au domicile :

- Intervenants du réseau de solidarité détenteurs des moyens d'accès ;
- Service de gardiennage des moyens d'accès par le service d'Assistance ;
- Boîte à clés : Les moyens d'accès sont déposés dans une boîte à clés dont le souscripteur est le propriétaire. La boîte à clés doit être placée à l'extérieur du logement au niveau de la porte. L'ouverture de la boîte à clés s'opère par un code d'ouverture. Ce code d'ouverture est remis à Delta Revie 83 pour compléter le protocole d'intervention. L'abonné autorise Delta Revie 83 à le transmettre aux services de secours pour faciliter leur intervention si la situation l'exige. Le protocole d'intervention sera différent selon l'usage retenu par le souscripteur (Exclusif ou Multiple).

Consigne – Boîte à clés :

La mise en place d'une boîte à clés nécessite le cas échéant l'autorisation écrite du bailleur ou du syndic du domicile de l'abonné. Le Souscripteur reconnaît avoir effectué les démarches nécessaires auprès de son syndic et avoir obtenu l'autorisation d'installation de la boîte à clés

L'installation et la programmation de la boîte à clés restent à la charge du propriétaire. Le souscripteur s'engage à communiquer à Delta Revie 83 l'emplacement de la boîte à clés et le code.

Delta Revie 83 ne saurait être tenue pour responsable d'un dysfonctionnement de la procédure résultant de renseignements inexacts ou incomplets. Afin de maintenir le dispositif opérationnel, l'abonné s'engage à ne pas déplacer, ni changer le code de la boîte à clés sans en avertir Delta Revie 83. Delta Revie 83 décline toute responsabilité en cas de vol, perte et/ou effraction de la boîte à clés et de son contenu. La boîte à clés étant la propriété du souscripteur.

Delta Revie 83 ne peut être tenue pour responsable des manquements et/ou des contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure, d'une cause étrangère, ou toutes fautes qu'elle ne peut maîtriser, du fait de l'abonné ou du souscripteur. Le Souscripteur s'engage à supporter les frais occasionnés par le déclenchement injustifié d'une alarme et il autorise l'ouverture de la porte du domicile de l'abonné par les services de secours ou les personnes lui venant en aide, sans que Delta Revie 83 puisse être tenue pour responsable d'éventuels dégâts en résultant.

Codage Boîte à clés : PRENEZ TOUTES LES PRECAUTIONS QUI S'IMPOSENT AVANT DE REFERMER LE CLAPET. EN EFFET, EN CAS DE PERTE DU CODE D'OUVERTURE LE CLAPET NE POURRA PLUS S'OUVRIRE RENDANT INUTILISABLE LA BOITE A CLES.

Boîte à clés pour un usage Exclusif :

Le code d'ouverture est confidentiel et il est réservé pour le service de Téléassistance de Delta Revie 83, il est consigné dans la fiche informatique de l'abonné et restera confidentiel. Les parties s'engagent à ne pas transmettre ce code à d'autres tiers et à ne pas modifier le code d'ouverture sans avoir informé l'autre partie. Delta Revie 83 pourra modifier le code d'ouverture de la boîte à clés lors d'une intervention de maintenance à la demande du souscripteur. Pour un usage Exclusif le code d'ouverture sera transmis uniquement aux intervenants du service d'Assistance et/ou aux services d'urgence dans le cadre du service de téléassistance Delta Revie 83.

Boîte à clés pour un usage Multiple :

Pour un usage multiple le code d'ouverture n'est pas réservé uniquement pour le service d'Assistance de Delta Revie 83, le propriétaire devra mentionner dans la fiche du protocole d'intervention les personnes autorisées à connaître cette information. Le chargé de Téléassistance pourra communiquer le code d'ouverture aux intervenants

autorisés ou aux services d'urgence lors des interventions d'assistance.

ARTICLE 2 : SERVICES APPLICABLES SELON LES EQUIPEMENTS SOUSCRITS

Le détail ci-après reprend les différents modèles de matériels proposés (photographies non contractuelles) et services associés.

2.1. Service de Téléassistance à domicile Classique ou Adaptable

Téléassistance Classique

Le service est proposé avec :

- ✓ Un transmetteur (récepteur-transmetteur agréé) qui se raccorde à la ligne téléphonique classique du domicile et branché sur une prise électrique, intégrant un micro et un haut-parleur et permettant un dialogue direct avec le chargé de téléassistance.
- ✓ Un déclencheur portatif étanche d'une portée de 100 mètres en champ libre, soit 50 mètres en intérieur, accompagné d'un bracelet et/ou d'un tour de cou permettant de déclencher à distance.

Téléassistance Adaptable

Le service est proposé avec :

- ✓ Un transmetteur (récepteur-transmetteur agréé) intégrant une carte sim (permettant la communication par le réseau IP 4G/3G/2G selon l'équipement), un micro et un haut-parleur, permettant un dialogue direct avec le chargé de téléassistance. Il est raccordé à une prise électrique pour son alimentation.
- ✓ Un Déclencheur portatif étanche d'une portée de 100 mètres en champ libre, soit 50 mètres en intérieur, accompagné d'un bracelet et/ou d'un tour de cou permettant de déclencher à distance.

Choix des équipements

Les équipements sont choisis et labélisés par Delta Revie 83. Nous utilisons essentiellement les gammes Quiatil - Solem – Essence Care.

Les transmetteurs sont équipés d'une batterie permettant un fonctionnement du transmetteur en cas de coupure momentanée de l'alimentation électrique. Cette batterie permet notamment à l'Abonné de déclencher une Alarme en cas de disjonction du système électrique.

Le transmetteur fixe (récepteur/transmetteur agréé) branché sur la ligne téléphonique du domicile (ou équipé d'une carte sim) et branché sur une prise électrique, intégrant un micro haut-parleur et permettant un dialogue direct avec le chargé de téléassistance.

Caractéristiques fabricants des équipements

Autonomie : 2 à 3 jours selon l'équipement et conditions d'utilisation

Connectivité : Ethernet – Radio, RTC ou GSM/GPRS ou 4G ou 3G ou 2G selon équipement

Alimentation : 12V DC

Surveillance du transmetteur : Secteur, batterie, RTC, réseaux téléphoniques

Points d'attention :

En cas de téléphonie via une box ADSL, l'arrêt de l'alimentation électrique peut entraîner l'arrêt du fonctionnement du service téléphonique ADSL et donc l'absence de transmission des alarmes. Delta Revie 83 ne peut être tenue pour responsable de l'absence de traitement d'alarme non reçue en raison de l'arrêt momentané de l'ADSL, ou d'une panne du réseau des opérateurs téléphoniques et/ou électrique.

Si le transmetteur est raccordé à partir d'une ligne téléphonique fixe du réseau commuté du domicile, les coûts des communications téléphoniques induites par les transmetteurs d'alarmes sont à la charge du propriétaire de la ligne téléphonique. Les équipements communiquent avec un numéro à 10 chiffres commençant par 0825 ou 0826 facturés environ 0.15 € ttc par minute.

En revanche, pour les équipements équipés d'une carte sim, toutes les communications émises sont comprises dans l'abonnement.

L'arrêt progressif du Réseau Téléphonique Commuté (RTC) est en cours avec l'arrêt de la commercialisation des nouvelles lignes depuis le 15 novembre 2018. Pour les Abonnés disposant d'une ligne téléphonique fonctionnelle et utilisant un combiné téléphonique directement relié à la prise murale, les équipements raccordés sur les lignes seront impactés par la fin du réseau RTC dès 2023.

Delta Revie 83 se dégage de toute responsabilité en cas de dysfonctionnement du service en raison de l'incompatibilité de l'équipement avec le réseau téléphonique du domicile. Pour toutes ces raisons, Delta Revie 83 ne propose plus de nouveaux abonnements avec l'offre classique. Les abonnements en cours de validité devront basculer progressivement avec l'offre adaptable d'ici cette échéance.

2.2. Service de Téléassistance DUO : Mise à disposition d'un déclencheur supplémentaire

En complément de l'offre de téléassistance Adaptable, ce service proposé en option permet à deux personnes vivant au domicile d'avoir leur propre déclencheur portatif étanche, d'une portée de 100 mètres en champ libre, soit 50 mètres en intérieur, accompagné d'un bracelet et/ou d'un tour de cou permettant de déclencher à distance. Les deux déclencheurs sont rattachés au transmetteur installé au domicile. Cette solution est proposée en option et au tarif en vigueur applicable à sa souscription.

2.3. Service de Téléassistance avec Alerte chute brutale

En complément de l'offre de téléassistance Adaptable, ce service est proposé en option avec un détecteur autonome de chutes brutales. Ce dispositif permet de détecter les chutes lourdes grâce à la combinaison d'un baromètre et

d'un accéléromètre et de déclencher à distance le transmetteur. Ce détecteur est rattaché au transmetteur installé au domicile. Cette solution est proposée en option et au tarif en vigueur applicable à sa souscription.

Mises en garde sur le fonctionnement du détecteur autonome de chutes brutales : envoie une alarme automatique vers la base de réception si elle est caractérisée par 3 phases :

- Une phase d'activité du porteur
- Une chute lourde/violente *
- Une phase d'inactivité du porteur

Si ces 3 phases ont eu lieu, alors une alarme automatique vers la base de réception peut être activée. Le détecteur autonome de chutes brutales ne se substitue pas au bouton d'alarme poussoir mais se place comme un complément à l'appel volontaire. La conséquence de cette démarche est que si la chute n'entraîne pas d'inactivité et immobilité du porteur, l'appel peut se faire par l'appui du bouton poussoir (considérations du fabricant).

ATTENTION, toujours afin de limiter considérablement ces remontées de fausses alarmes, le détecteur autonome de chutes brutales est programmé pour envoyer une alarme automatique uniquement s'il n'y a pas eu de reprise d'activité du porteur (mouvements du bras) ; une chute brutale ou pas et/ou un choc n'entraînant pas d'inconscience de l'abonné, le détecteur autonome de chutes ne remontera pas d'alerte, donnant toujours priorité dans ces cas à la fonction d'appel volontaire. L'abonné devra actionner le bouton poussoir de l'alarme d'appel volontaire **.

Le détecteur autonome de chutes est équipé d'un vibreur. Avant d'envoyer une alarme automatique au transmetteur d'alarme, le détecteur autonome de chutes se met à vibrer par intermittence pendant environ 6 secondes. Durant cette période le porteur peut annuler l'envoi de l'alarme par un mouvement ample du bras. Le vibreur permet ainsi de limiter la remontée d'appels non justifiés au centre de Télésurveillance.

* : Il se peut que certaines chutes (chute molle, chute/descente contrôlée contre un mur ou sur une chaise,...) ne soient pas détectées par le détecteur autonome de chutes, les technologies de détection de chutes sur lesquelles est basée la solution détecteur autonome de chutes (accéléromètre) ne permettant pas d'analyser/interpréter toutes les situations.

** : il se peut que dans certains cas suite à une chute, le porteur ne soit pas en mesure d'actionner par lui-même le bouton d'appel volontaire et que le détecteur autonome de chutes, ayant détecté une reprise d'activité du bras du porteur, ne puisse pas lancer l'appel automatique.

2.4. Service de Téléassistance Mobil'

Il est proposé avec une base mobile avec micro + haut-parleur, son socle de chargement et un déclencheur portatif. Cette solution fonctionne aussi bien à domicile qu'à l'extérieur. Ce service est adapté aux personnes actives.

Ce service offre aux abonnés plus de sécurité lors de leurs activités hors de leur domicile. Petit et discret, il se glisse dans une poche, un sac ou se porte à la ceinture ! Cette solution de sécurité peut accompagner l'abonné partout ! Sa fonction de localisation permet aux abonnés de transmettre leur position GPS en un seul clic. Delta Revie 83 fournit ce service à des personnes résidant en France métropolitaine et se situant dans la zone couverte par les réseaux 2G, 3G, 4G et par le réseau satellite GPS. Delta Revie 83 délivre au souscripteur un dispositif qui permet de localiser le porteur de l'équipement déambulatoire à pied. En cas de déplacement motorisé le service n'est pas garanti.

Caractéristiques fabricant Luna mobile

Autonomie : 4 à 10 jours selon le profil d'utilisation paramétré.

Connectivité: 4G/ Bluetooth/Radio classe 1

 Radio Technologie Beacon (intérieur)

 GPS Géolocalisation

Portée bluetooth : 10 m

2.5. Service de Téléassistance Préventive

Les solutions de téléassistance proposées en prévention des risques à domicile sont :

2.5.1. Téléassistance préventive enrichie d'un service d'actimétrie

Description des services fournis :

Le service d'Actimétrie repose :

- sur un transmetteur d'alarme associé à des systèmes de capteurs choisis et labélisés par Delta Revie 83 ;
- sur une solution logicielle développée par un Partenaire en convention avec Delta Revie 83 et permettant l'analyse de données comportementales aux fins de réaliser des modèles à partir desquels il est possible de détecter et d'identifier certaines situations d'anomalie et ainsi générer automatiquement des alertes et des interfaces de monitoring.

Grâce à l'association du service d'actimétrie et du service de téléassistance Delta Revie, l'objectif est de détecter en amont des évolutions anormales, pouvoir alerter les aidants familiaux ou professionnels et prévenir de la perte d'autonomie.

Opération du service

Le Partenaire délivre un service 24h/24 et 7j/7 consistant en la détection d'un certain type d'activité anormale et l'envoi d'une alerte automatique au plateau de Téléassistance de Delta Revie 83 et/ou aux membres du Réseau de solidarité de l'Abonné.

Le Partenaire exploite en permanence les données issues des Matériels installés chez l'Abonné et ce, dès que leur installation est validée. A l'issue d'une période d'un mois d'utilisation du service d'Actimétrie par l'Abonné, les données d'activité enregistrées et traitées permettent de définir des habitudes de vie. Une situation est définie comme anormale dès lors qu'il y a rupture ou retard important dans le comportement par rapport aux habitudes de vie de l'Abonné.

Une alerte est alors envoyée au plateau de téléassistance de Delta Revie 83 dans un délai pouvant être compris entre 30 minutes et plusieurs heures, étant entendu que le service d'Actimétrie ne détecte pas certains types d'anomalies d'activités.

L'envoi d'une alerte au plateau de téléassistance de Delta Revie 83 donne lieu à un appel par le chargé de téléassistance à l'Abonné via l'Interphonie (du transmetteur d'alarme) ou à défaut par téléphone. Après contact avec l'Abonné, il peut soit réaliser une levée de doute si l'Abonné va bien, soit dans le cas contraire, faire appel dans l'ordre, aux intervenants déclarés dans le protocole d'intervention intégré au contrat de téléassistance ou à des services de secours.

Dans l'hypothèse où l'Abonné ne répondrait pas à l'appel d'interphonie, le plateau prendra contact d'abord avec le Réseau de solidarité et en cas d'absence de réponse de celui-ci, avec les services de secours.

Le service d'Actimétrie ne fonctionne pas en temps réel mais avec un décalage de 5 à 15 mn en fonction des Matériels.

Le Partenaire procède à des sauvegardes régulières de ses données et programmes afin de prévenir tout risque d'endommagement ou de perte de ceux-ci en cas de dysfonctionnement de la plateforme logicielle.

L'accès au service d'Actimétrie peut être suspendu, à tout moment et sans préavis, notamment du fait de pannes, de défaillances ou de paralysie du réseau, du système et/ou des moyens de communication, ainsi que du fait des interventions de maintenance et de corrections rendues nécessaires par la mise à jour et le bon fonctionnement du service d'Actimétrie. Delta Revie 83 informera l'Abonné de toute interruption du service, dont elle aura connaissance, dans les meilleurs délais.

Installation et/ou désinstallation

Delta Revie 83 est responsable de l'installation et/ou désinstallation des Matériels au domicile de l'Abonné et de l'application. L'abonné et/ou le Souscripteur ou toute tierce personne hors Delta Revie 83 s'interdit de procéder à toutes manipulations des Matériels au domicile de l'Abonné. Delta Revie 83 ne peut être tenue responsable d'un mauvais fonctionnement si l'installation d'origine a été modifiée sans autorisation écrite de Delta Revie 83.

Application pour smartphone et navigateur internet

Le service Actimétrie peut évoluer en incluant l'accès à des applications Android, iOS et Web qui permettent au Réseau de solidarité de connaître les historiques d'activité et des alertes envoyées. Les données consultables sur cette application sont notamment :

- les temps de séjour dans les pièces du logement (salon cuisine chambre sur la semaine le mois et l'année),
- la vue au quotidien (chronographe),
- les sorties (le temps et le nombre de fois où les données montrent que l'Abonné est sorti de son logement),
- la personnalisation de notifications par le Réseau de solidarité de l'Abonné.

Les applications peuvent faire l'objet d'évolutions ou d'opérations de maintenance les rendant indisponibles pour une durée courte : le Réseau de Solidarité se charge de s'assurer qu'il bénéficie toujours de la dernière mise à jour de l'Application.

Le Partenaire et Delta Revie 83 ne sauraient être tenus responsables d'une mauvaise interprétation des données par le Réseau de solidarité au sein des Applications.

Les protocoles de Téléassistance et d'intervention sont appliqués conformément à l'Article 1 des présentes Conditions générales spécifiques aux services souscrits.

Limites de responsabilités :

Malgré toute l'expertise mobilisée par les Partenaires fournissant le service d'Actimétrie pour concevoir et maintenir leur système intelligent destiné à la délivrance du service, il est impossible de pouvoir déterminer et traiter avec certitude l'occurrence de toutes les anomalies d'activité. Ainsi la responsabilité de Delta Revie 83 ne saurait être engagée, notamment pour :

- la non détection d'une anomalie d'activité en cas de circonstances exclusivement imputables au Partenaire ;
- le non-respect ou la mauvaise exécution par l'Abonné de l'une ou quelconque des dispositions contractuelles,
- les difficultés ou le temps d'accès au service fourni par le Partenaire du fait du non-respect total ou partiel d'une obligation par l'Abonné ;
- la suspension de l'accès au service d'actimétrie du fait des interventions de maintenance et de corrections rendues nécessaires par la mise à jour et le bon fonctionnement du service.
- les dommages que pourraient subir les équipements connectés au service d'actimétrie ou leur mauvaise utilisation, ceux-ci étant sous l'entière responsabilité l'Abonné durant toute la durée du contrat.

La défaillance dans la transmission et l'affichage des données relatives au suivi d'activité de l'Abonné au moyen de l'application mobile et de la page internet dédiée.

2.5.2 Téléassistance préventive avec Détection de fumée

Ce service est une option complétant l'équipement mis à disposition dans le cadre de notre service de téléassistance, les détecteurs de fumée sont proposés à la vente et sur présentation de devis. Ce service est associé automatiquement à un forfait de maintenance.

Dispositif :

Un détecteur de fumée est un périphérique du transmetteur mis à la disposition de l'abonné à son domicile. Celui-ci alerte localement et transmet en plus une alarme via le transmetteur vers notre centre de téléassistance qui pourra agir en conséquence. Le détecteur de fumée est conforme à la réglementation et permet de bénéficier d'une sécurité supplémentaire par une surveillance à distance. Les détecteurs proposés sont fournis par un fabricant qui atteste sa conformité à la norme Européenne EN 14604. L'autonomie des piles est de 4 ans. Pour davantage de sécurité, il est aussi conçu pour signaler en temps réel à notre centre d'écoute, les dysfonctionnements de piles basses et d'encrassement de chambres de détection de fumée.

Installation :

Pour assurer notre service de téléassistance, les détecteurs de fumée sont installés par notre service de petits travaux afin de s'assurer du bon paramétrage des détecteurs avec l'équipement de base, le technicien tient compte également de la superficie et de la configuration de l'habitat à sécuriser. Leur nombre et leur implantation est précisément défini par la réglementation et la norme applicable EN 14604. Dans le formulaire de souscription de l'option, sont précisés le nombre et l'implantation précise des détecteurs, ce à quoi le souscripteur a donné son plein accord avant l'installation.

Forfait de maintenance et opérations de maintenance :

Le forfait de maintenance est obligatoire pour effectuer les opérations d'entretien des détecteurs de fumée et celui-ci est à la charge du Souscripteur. Ce service est facturé en complément de l'abonnement de téléassistance conformément au tarif en vigueur.

Les opérations de maintenance sont effectuées une fois par an, le contrat de maintenance comprend :

- Un dépoussiérage de l'enveloppe extérieure du détecteur de fumée
- Une vérification et un changement des piles si nécessaire

Arrêt du service de téléassistance préventive avec Détection de fumée :

Le souscripteur peut mettre fin à ce service à tout moment, moyennant un courrier adressé à Delta Revie 83. Delta Revie 83 confirme la fin du service par l'envoi d'un courrier AR en indiquant la date de fin de connexion entre le périphérique et l'équipement de téléassistance mis à disposition dans le cadre du contrat de téléassistance.

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

Le protocole de Téléassistance est appliqué conformément à l'Article 4.1 des Conditions générales du contrat de Téléassistance.

Complément du protocole d'intervention avec détection de fumée :

- A réception de l'alarme détection fumée par le plateau de téléassistance, les pompiers sont alertés immédiatement.
- Un contre appel téléphonique vers l'abonné est effectué par l'opérateur de téléassistance, en cas d'absence de dialogue, l'alerte est maintenue.
- L'alerte est annulée uniquement en cas d'erreur de manipulation confirmée par l'Abonné lors du contre appel.
- Si l'alerte est maintenue un intervenant déclaré dans le protocole d'intervention est informé.

Limites des responsabilités de Delta Revie 83 : En aucun cas la responsabilité de Delta Revie 83 ne sera engagée dans les circonstances suivantes :

- Départ de fumée hors de l'habitat.
- Après traitement de l'alarme de détection de fumée, Delta Revie 83 ne peut en aucun cas se substituer aux organismes de secours, aux personnes déclarées dans le protocole d'intervention. Delta Revie 83, ne peut pas être tenue pour responsable des conditions d'intervention des secours (pompiers, SAMU, médecin, ...) ni des dégâts matériels et conséquences physiques éventuellement occasionnés lors de cette intervention. Le souscripteur s'engage à supporter les frais occasionnés par le déclenchement injustifié d'une alarme.

2.5.3 : Téléassistance préventive avec Détection d'inactivité d'ouverture de porte

Ce service complète l'équipement mis à votre disposition et ajoute une information d'alarme aux protocoles de téléassistance et d'intervention. Il est compris dans l'abonnement de téléassistance, seul l'achat du détecteur reste à la charge du souscripteur.

Ce dispositif peut être installé sur la porte d'entrée, la porte du réfrigérateur et permet le rajout d'une information d'alarme « Inactivité Ouverture de porte » dans notre protocole de Téléassistance. Le détecteur d'ouverture de porte permet de monitorer les entrées et les sorties des personnes à leur domicile.

Le paramétrage alarme : Absence de mouvements d'ouverture de porte durant une période déterminée = Envoi d'une alarme inactivité ouverture de porte.

Période d'inactivité déterminée : Définie à l'installation par le Souscripteur

Les protocoles de Téléassistance et d'intervention sont appliqués selon l'Article 4.1 des Conditions générales du contrat de Téléassistance.

2.5.4 : Téléassistance préventive avec Détection d'inactivité de mouvements à domicile

Ce service est compris dans l'abonnement de téléassistance, seul l'achat du détecteur reste à la charge du souscripteur.

Ce dispositif installé dans une pièce permet de repérer toute activité humaine opérée dans son champ de vision jusqu'à 300 mètres.

Le paramétrage alarme : Absence de mouvements durant une période déterminée = Envoi d'une alarme inactivité de mouvements.

Période d'inactivité déterminée : Définie à l'installation par le Souscripteur

Les protocoles de Téléassistance et d'intervention sont appliqués selon l'Article 4.1 des Conditions générales du contrat de Téléassistance.

2.6. Téléassistance avec un déclencheur spécifique

En complément de l'abonnement de Téléassistance Delta Revie 83 propose, à la vente, des déclencheurs à destination de personnes en situation de handicap ayant des difficultés pour activer le bouton d'appel d'un déclencheur portatif de base.

- Déclencheurs : tactile, souffle, à l'écrasement,....

2.7. Téléassistance avec fourniture d'une Boîte à clés

Ce système est une consigne du protocole d'intervention qui permet aux intervenants autorisés et aux services de secours d'accéder aux moyens d'accès du domicile de l'Abonné. Le code d'ouverture est secret et disponible selon les consignes du protocole d'intervention. La boîte à clés est proposée à la vente par Delta Revie 83.

ARTICLE 3 : TELEASSISTANCE AVEC SERVICE D'ASSISTANCE A 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 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, celui-ci dispose des consignes dûment établies par 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 définissons 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 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 appliquer 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 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. Au-delà de limite du forfait, 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 : TELEASSISTANCE AVEC SERVICE DE GARDIENNAGE DES MOYENS D'ACCES (Clés)

Description de l'offre :

Les moyens d'accès sont codés et remis au centre d'intervention conventionné par Delta Revie 83, contre récépissé, afin de leur permettre d'exécuter leur prestation. Un inventaire est établi mentionnant les éléments confiés et leur destination. Toutes les modifications concernant ces moyens d'accès font l'objet d'un avenant au contrat et d'un nouvel inventaire.

La restitution des moyens d'accès est assurée dans les bureaux et par DELTA REVIE 83 ou dans les locaux d'un membre adhérent par son représentant.

Les moyens d'accès sont conservés par le prestataire dans les meilleures conditions de sécurité et sous leur responsabilité. Les installations des centres d'intervention répondent aux normes les plus récentes en matière de sécurité européenne, mais ne sont pas à l'abri d'actes de vandalisme. Dans ce dernier cas, Delta Revie 83 et les

services de secours se déchargent de toute responsabilité quant aux conséquences éventuelles que pourrait avoir vis à vis de l'abonné, le vol ou la perte d'un trousseau de clés remis par le souscripteur à Delta Revie 83.

Fin du service et restitution des moyens d'accès

En fin de contrat, les personnes autorisées munies de leur pièce d'identité, disposent d'un délai de trois mois pour récupérer les moyens d'accès. Au-delà des trois mois les moyens d'accès seront systématiquement détruits.

ATTENTION : Les moyens d'accès confiés à Delta Revie 83 seront restitués en fin d'abonnement, uniquement aux personnes désignées dans le contrat de téléassistance et sur présentation de leur carte d'identité au siège de Delta Revie 83.

Restitution des moyens d'accès en cours de contrat

Les moyens d'accès confiés par le Souscripteur dans le cadre du service de gardiennage ne pourront pas être restitués en cours de contrat sauf en cas de résiliation de l'option.

Demande d'ouverture du domicile hors service de téléassistance :

En cas de demande d'ouverture du domicile hors service de Téléassistance, cette demande sera recevable uniquement si le demandeur est le Souscripteur ou un membre du réseau de solidarité déclaré dans le protocole d'intervention. Cette intervention sera facturée au Souscripteur au tarif en vigueur.

Conditions financières

La redevance du service de Gardiennage des moyens d'accès complète l'abonnement de téléassistance et est payable mensuellement, terme à échoir, selon les modalités de l'article 13 des conditions générales du contrat.

ARTICLE 5 : TELEASSISTANCE AVEC SERVICE DE PETITS TRAVAUX DE BRICOLAGE

Le Souscripteur peut solliciter le service de conciergerie M.A.R.I.U.S. pour des besoins en matière de petits travaux de bricolage.

Ce service concerne des prestations :

- élémentaires et occasionnelles ;
- n'appelant pas de savoir-faire professionnel particulier;
- pouvant être réalisées en deux heures maximum.

Ce service est également déclaré SAP 382061893, et selon la loi des finances 2017, les abonnés peuvent bénéficier d'un avantage fiscal qui prend la forme d'un crédit ou d'une réduction d'impôt sur le revenu, égal à 50 % des dépenses engagées. Se renseigner sur site officiel si cet avantage est toujours en vigueur.

La vente de produits ou de matériels est exclue de la prestation. L'approvisionnement des petites fournitures nécessaires à l'intervention peut toutefois être effectué à

prix coûtant contre remboursement mais n'ouvre pas droit au crédit d'impôt.

Conditions financières

Après acceptation du devis présenté, la facture sera payable à sa réception. Selon les modalités de l'article 13 des conditions générales du contrat.

ARTICLE 6 : SERVICE DE CONCIERGERIE M.A.R.I.U.S

(Mon Assistance Réactive et Individualisée pour une Urgence Sociale)

Les conditions particulières de ce service complètent les conditions générales du contrat de téléassistance et ont pour objet de définir le mode de fonctionnement de la conciergerie M.A.R.I.U.S.

Définition du service de conciergerie M.A.R.I.U.S. :

Ce service de coordination et de délivrance des services à la personne permet d'effectuer à la place des abonnés, des recherches pour des services tels que, des petits travaux de bricolage, des aides pour des tâches quotidiennes à domicile des accompagnements à la vie sociale ou une coordination avec différents professionnels médicaux, paramédicaux, socio-éducatifs, de l'habitat, etc....

Processus du service de conciergerie M.A.R.I.U.S. :

Le chargé d'écoute doit :

Etape 1 :

- Procéder à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations recueillies auprès de l'abonné ;
- Au cours du diagnostic, vérifier que la demande décrite est bien couverte par les partenaires conventionnés et guider l'abonné afin de qualifier au mieux la nature de la prestation ;
- Considérer la demande et prendre toutes les mesures nécessaires pour trouver des solutions adaptées aux besoins exprimés et dans les délais les plus courts ;
- Selon le service demandé, prendre contact avec les professionnels partenaires liés par convention avec l'association et/ou consulter les disponibilités du service petits travaux de l'Association ;
- A la fin de cette étape, proposer à l'abonné les solutions disponibles et devis associés.

Etape 2 :

- En cas de refus, clôturer la demande et informer les partenaires.
- En cas de dépassement du délai de réflexion (l'abonné dispose d'un délai de réflexion de 1 mois), la demande est clôturée à son terme.
- En cas d'acceptation d'un devis :
 - **A réception du devis signé par l'abonné**, informer les Partenaires du choix de l'Abonné.
 - **Assurer le suivi** en missionnant l'intervenant retenu, et informer l'Abonné de la date d'intervention.

La facture de la prestation est présentée par l'intervenant retenu à l'Abonné en fin de travaux. Les partenaires dans le cadre de la convention de partenariat doivent adresser une copie de la facture à Delta Revie 83.

Le suivi est assuré, en relançant si besoin les parties pour compléter le dossier avec les pièces nécessaires à la prestation de conciergerie M.A.R.I.U.S. (Devis, facture, diverses correspondances...)

Etape 3 :

➤ **Entretien de clôture - fin de travaux** : Cette dernière étape permet de prendre la mesure de la satisfaction de l'Abonné au cours d'un entretien de clôture. Cet entretien détermine le paiement de la facture par l'Abonné au Partenaire.

L'abonné est informé qu'en cas de litiges sur la prestation fournie par le Partenaire, le service de conciergerie M.A.R.I.U.S ne pourra pas faciliter la résolution auprès d'un Partenaire si l'Abonné a réglé la facture avant cette dernière étape.

Pour la correcte exécution de sa prestation, Delta Revie 83 est autorisée par l'abonné 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 que mettre à disposition de tout partenaire assurant les prestations, les données et, plus généralement, toutes les informations qui sont associées aux appels.

Modalités de fonctionnement :

Le service de conciergerie M.A.R.I.U.S. est disponible pour traiter les demandes pendant les horaires d'ouverture du siège de Delta Revie 83. En dehors des horaires d'ouverture du siège de Delta Revie 83, la demande peut être formulée auprès de l'opérateur de téléassistance et celle-ci sera traitée dès l'ouverture du service de conciergerie M.A.R.I.U.S..

Mise en œuvre des prestations proposées :

La mise en œuvre des prestations n'est mandatée qu'après l'acceptation du devis par l'abonné. Le devis est établi entre l'Abonné et le Partenaire qui indique le détail de la commande et le montant de la prestation. La prestation est à régler à réception de la facture par l'Abonné. Il est rappelé que Delta Revie 83 agit comme simple intermédiaire entre l'Abonné et le Partenaire retenu, elle n'est en aucun cas responsable des prestations effectuées par le Partenaire.

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.