



Téléassistance aux personnes

Dispositions Générales 2020.17.08

Contrat de Téléassistance Delta Revie 83

ARTICLE 1 : DEFINITIONS – DANS LE PRESENT DOCUMENT SERONT DESIGNES CI-APRES COMME SUIV :

L'ABONNÉ : Personne physique, désigne 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 par les présentes dispositions générales.

LE SOUSCRIPTEUR : Désigne la personne physique ayant souscrit le Contrat de service dans l'hypothèse où il serait différent de l'abonné, il 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 générales et particulières du contrat de prestation de Téléassistance.

RESEAU DE SOLIDARITE : Liste des personnes désignées par le souscripteur pour intervenir selon son protocole d'intervention. Dès l'instant où un contact est informé, Delta Revie 83 n'a pas d'obligation de prévenir les autres contacts sauf consigne particulière spécifiée par écrit. Le Souscripteur certifie avoir reçu l'accord des personnes qu'il a désigné et que leur attention a été attirée, sur le fait que le cas échéant, ils 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. Le Souscripteur assume seul la responsabilité des choix et des conséquences pouvant en découler. En cas de modification ou d'indisponibilité temporaire, le Souscripteur s'engage à informer Delta Revie 83 par écrit.

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 les intervenants du protocole d'intervention.

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 située sur le territoire français.

INFORMATIONS D'ALARME : Toute information transmise par l'équipement de téléassistance vers le centre de téléassistance (alarme manuelle ou alarme technique générée automatiquement 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

EQUIPEMENTS : Matériels propriétés de Delta Revie 83 ou de l'un de ses membres adhérents qui sont mis à la disposition de l'abonné à son domicile pendant l'exécution du contrat de téléassistance Delta Revie 83.

TIERS DE CONFIANCE : Désigne le Souscripteur lorsqu'il est différent de l'Abonné en raison de l'incapacité de ce dernier. Le Tiers de confiance assume alors l'ensemble des engagements pris au titre du présent contrat et se porte expressément garant, auprès de Delta Revie 83, des éventuels préjudices qui lui seraient causés par l'Abonné dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

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.

ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes Dispositions Générales ont pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles Delta Revie 83 s'engage à fournir aux Abonnés son offre de services. Les conditions générales et particulières de vente pourront 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 email ou par le biais d'une mention spéciale affichée sur le site de Delta Revie 83.

ARTICLE 3 : PARTIES PRENANTES

Le présent contrat est établi entre :

- Le Souscripteur du présent contrat, identifié dans Dossier 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 4 : PRE-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 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 l'équipement de base équipé d'une carte Sim (le coût de la fourniture du support de communication est inclus dans l'abonnement du service de téléassistance).

ARTICLE 5 : DESCRIPTION DE L'OFFRE DE SERVICES

Delta Revie 83 propose à ses Abonnés un service de téléassistance à domicile. L'accès au service de téléassistance Delta Revie 83 s'établit au moyen d'un

équipement mis à la disposition de l'abonné et installé à domicile, et qui permet de déclencher, en cas de nécessité, une alarme au centre de Téléassistance. A réception de l'appel, le chargé de Téléassistance agit alors conformément aux instructions de l'Abonné indiquées dans le dossier de souscription, et diligente l'aide et les secours adaptés.

5.1 : Mise à disposition d'un équipement de téléassistance

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 au domicile de l'Abonné par un technicien de Delta Revie 83.
- Expédié au domicile de l'Abonné.

5.2 Présentation de l'équipement de téléassistance de base

Il se compose :

- ✓ d'un transmetteur fixe (récepteur-transmetteur agréé) branché sur la ligne téléphonique (ou équipé d'une carte Sim) et branché sur une prise électrique intégrant un micro et un haut-parleur, permettant un dialogue direct avec le chargé de téléassistance ;
- ✓ d'un médaillon (Déclencheur) étanche, 1 par Abonné, 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.

Le transmetteur fourni inclut une batterie (autonomie d'environ 48 heures) 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.

L'équipement de téléassistance installé au domicile de l'Abonné, permet de lancer une alarme par l'intermédiaire du réseau téléphonique installé au domicile de l'abonné (fixe, dégroupé ou non ou via un réseau mobile fourni par une carte Sim intégrée dans un Transmetteur) puis de dialoguer avec le centre de téléassistance.

Point d'attention : En cas de dégroupage total de la ligne téléphonique, 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 du non fonctionnement de la ligne téléphonique, ou d'une panne du réseau de l'opérateur téléphonique et/ou électrique.

5.3 Conditions de mise à disposition des matériels propriétés de Delta Revie 83

Les matériels mis à la disposition de l'Abonné par Delta Revie 83 demeurent la propriété insaisissable et inaliénable de Delta Revie 83. Ils doivent être maintenus en bon état. Les matériels sont sous la responsabilité de l'Abonné ou 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 dégagée en cas de mauvais fonctionnement du système. Dans ce contexte, toutes interventions visant à rétablir la configuration initiale des équipements sont 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, vous devez en aviser immédiatement Delta Revie 83 et adresser dans les 24 heures par lettre recommandée le récépissé du dépôt de plainte. Delta Revie 83 procède alors au remplacement du Matériel contre le forfait « Transmetteur » voir tarif hors abonnement et les frais de déplacement.

En cas de perte de l'Équipement de téléassistance, vous devez en aviser immédiatement Delta Revie 83 et adresser dans les 24 heures une confirmation par lettre recommandée. Delta Revie 83 procèdera au remplacement du matériel et à son installation contre le « forfait Transmetteur » et les frais de déplacement. Voir Frais hors abonnement disponible sur le site internet.

En cas de saisie de l'Équipement de téléassistance par une autorité judiciaire, vous devez 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 des équipements mis à disposition, en fin de contrat ou au cours d'une maintenance et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant un délai de sept jours après présentation, l'Abonné, le Souscripteur ou ses ayants droits seront redevables à Delta Revie 83 du forfait « Transmetteur » conformément à la grille tarifaire en vigueur. (Grille tarifaire disponible sur le site internet de Delta Revie 83).

5.4 Maintenance et réparation

Delta Revie 83 assure la maintenance de l'Équipement de téléassistance qui lui appartient, 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'événements n'est pas limitative, resteront à la charge du souscripteur. Il est conseillé d'assurer l'équipement auprès d'une compagnie d'assurance.

La gamme de matériels de type transmetteur d'alarme est supervisée en permanence par Delta Revie 83. La liaison entre le transmetteur et le centre de téléassistance est contrôlée par 1 test cyclique tous les jours pour les matériels équipés d'une carte Sim. Il n'y a aucun coût supplémentaire. Pour les matériels raccordés à ligne téléphonique du domicile, le test cyclique est à 7 jours, le coût des communications téléphoniques générées par le terminal de téléassistance est supporté par l'abonné et fait l'objet d'une facturation par l'opérateur téléphonique. Le terminal émet ses appels vers des numéros nationaux commençant par

0825 et 0826 (à titre d'information le coût des communications des Alarmes d'urgence, Alarmes techniques et tests cyclique est : 15 centimes/minute) selon opérateur.

Les équipements de téléphonie mobile (Minifone ou mobiles GSM connectés) ne permettent pas la supervision à distance, les anomalies techniques devront être signalées à Delta Revie 83. Toute anomalie de fonctionnement constatée fera l'objet d'un traitement technique de la manière suivante : Afin de s'assurer de l'objet de la panne les questions d'usage seront posées à l'abonné ou à un contact, la fin de cet entretien déterminera la nécessité d'une intervention technique. **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.**

En cas de maintenance nécessitant l'intervention du technicien, il pourra se déplacer à domicile pour procéder au dépannage du matériel si le domicile de l'abonné se situe dans le Var. Pour les opérations de maintenance pour les dispositifs installés dans des habitations situées Hors Var, un nouveau matériel sera expédié en remplacement du matériel défectueux au plus tard le jour ouvré suivant la confirmation de la panne et selon vos disponibilités de réception de celui-ci.

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 ses contacts ou l'administration propriétaire du matériel. **Les déplacements pour les interventions de maintenance avérées à domicile sont compris si le forfait Maintenance est inclus dans votre formule d'abonnement,** dans le cas contraire les frais de déplacements ou d'expédition seront facturés conformément aux tarifs en vigueur. 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 opposiez 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 remplacement des pièces est effectué par Delta Revie 83.

L'Abonné ou le Souscripteur s'engage à procéder périodiquement à des essais de contrôle avec la centrale d'alarme pour s'assurer de son fonctionnement.

Interventions de maintenance de l'équipement :

Les frais de déplacement des interventions de maintenance à domicile ou les frais d'expédition d'un équipement de remplacement sont compris dans votre abonnement sauf si l'anomalie vient des faits suivants :

- Débranchement ou dysfonctionnement de la ligne téléphonique ou de ligne d'alimentation électrique.
- Détériorations volontaires de l'équipement

Les pièces échangées suite aux faits suivants :

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

font l'objet de la facturation de la pièce échangée selon le tarif en vigueur.

5.5. Restitution de l'équipement de téléassistance

La restitution du Matériel est à la charge du souscripteur. Elle peut se faire soit à Delta Revie 83 sur rendez-vous, soit par envoi du matériel en recommandé avec accusé de réception à l'adresse de Delta Revie 83 mentionnée ci-dessus (article.3 Parties prenantes), soit à domicile sur rendez-vous et moyennant des frais de déplacement.

5.6 : Installation et mise en service de l'équipement de téléassistance

Installation par l'Abonné

L'Abonné effectue l'installation du matériel 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.

L'Abonné 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 par un technicien de Delta Revie 83

L'Abonné peut demander l'intervention d'un technicien pour l'installation de son matériel de téléassistance.

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 vous fera signer (ou toute personne susceptible de vous 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.

5.7 : Description du Matériel inclus dans les options

Si vous avez souscrit l'une des options proposées, l'équipement de l'offre de base peut être complété :

- De détecteurs d'environnement (détecteur de mouvement, ouverture de porte, lit,) détail dans le dossier de souscription.
- De déclencheurs spécifiques (Encrassement, souffle, montre, ...) détail dans le dossier de souscription.
- D'un détecteur de fumée connecté, en cas de fumée, le capteur du détecteur émet une alarme sonore et déclenche à distance le transmetteur ; Voir les dispositions particulières dans l'article 18 ci-après.
- D'un détecteur autonome de chutes brutales, si vous souscrivez l'option «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.

Mises en garde sur le fonctionnement du détecteur autonome de chutes potentielles: envoi 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 bien eu lieu, alors une alarme automatique vers la base de réception peut être activée. Le détecteur autonome de chutes potentielles 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 une inconscience 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 potentielles 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 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.

5.8 : Service de Téléassistance disponible 7 jours / 7 et 24H /24

Ce service est assuré 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an, par un centre de téléassistance spécialisé, sous contrat avec l'Association Delta Revie 83. Ce service est assuré, en langue française, par le centre de téléassistance agissant de la manière suivante :

- Suite à la réception d'une Alarme émise par l'Abonné via l'équipement mis à sa disposition et correspondant au lieu du domicile déclaré par l'Abonné dans le dossier de souscription l'opérateur échange oralement avec l'Abonné au cours d'un dialogue. Selon les demandes de l'Abonné, l'opérateur sollicitera l'intervention d'une ou plusieurs personnes (selon les consignes établies par le souscripteur - Protocole d'intervention) : l'un des contacts dépositaires des clefs, le service d'assistance à domicile Delta Revie 83, le médecin, et si nécessaire, les secours d'urgence (pompiers ou SAMU voire police ou gendarmerie).
- L'opérateur suit l'arrivée des intervenants sollicités par un ou plusieurs rappels chez l'Abonné, et relance si besoin les intervenants.
- En cas de déroulement de l'intervention justifiant le transport de l'Abonné vers un centre médicalisé de secours, l'opérateur informe une des personnes définies dans la fiche de renseignements conformément aux consignes établies.
- Lorsque l'opérateur n'est pas en mesure d'échanger avec l'abonné au cours du dialogue, il est procédé à un appel sortant vers le ou les numéros indiqués dans la fiche de renseignements afin de signaler l'alarme et de lever le doute avec l'abonné ou l'un de ses contacts définis dans la fiche de renseignements. Si aucune réponse téléphonique n'est donnée par l'abonné ou l'un des contacts définis dans le protocole d'intervention lors de ces contre- appels, l'opérateur traitera cette situation comme une urgence et sollicitera l'intervention des secours d'urgence (pompiers ou SAMU) au domicile de l'abonné.

Comme pour les tests de fonctionnement du matériel, les coûts de communications téléphoniques induits par les alarmes (au prix de numéros Indigo) sont à la charge du Souscripteur de la ligne téléphonique du domicile, sauf pour les matériels équipés d'une solution carte sim. A contrario, toutes les communications téléphoniques émises par la centrale de téléassistance vers l'abonné, le médecin, les contacts et les services d'urgence, sont à la charge du centre de téléassistance.

Le protocole de Téléassistance :

- Si le dialogue via l'équipement de téléassistance ou à défaut sur appel téléphonique vers le l'Abonné est possible entre l'Abonné et le chargé de téléassistance, et en fonction du besoin exprimé par l'Abonné :

- ✓ 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, le service d'Assistance ou un contact intervenant Dépositaire de clefs déclaré dans la Fiche abonné est alerté.
- ✓ En cas de situation à caractère urgent ou dangereux exigeant une réponse immédiate, chute avec blessure, d'agression en cours ou de feu confirmé lors de la levée de doute, le chargé de téléassistance alerte les Services de secours pour intervention sur place. Le service d'Assistance (si option est retenue) ou un Dépositaire de clefs est alerté en parallèle 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 de l'appel téléphonique du chargé de téléassistance chez l'Abonné : Un contact intervenant et Dépositaire de clefs ou le service d'Assistance (si option est retenue) est alerté pour qu'il se rende au domicile pour apprécier la situation.

- ✓ En cas de refus ou d'indisponibilité des contacts intervenant et Dépositaires de clefs, le chargé de téléassistance alerte les autorités compétentes pour intervention sur place avec si nécessaire effraction.

En tout état de cause, 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, et informe les Personnes à prévenir, en cas d'hospitalisation ou sur demande de l'Abonné.

Le protocole d'intervention :

Contacts - Référents : Liste des personnes à contacter, par ordre de priorité, pour traiter les alertes. Ces personnes interviennent selon les consignes déterminées dans la fiche de renseignements ou « Consignes Protocoles d'intervention ». Le souscripteur certifie avoir reçu l'accord des « Contacts » pour qu'ils soient inscrits sur le Formulaire « Consignes

Protocoles d'intervention » et que leur attention a été attirée, sur le fait que le cas échéant, ils pourront être sollicités à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit pour porter assistance au bénéficiaire. Le souscripteur assume seul la responsabilité des choix et des conséquences pouvant en découler. En cas de modifications ou d'indisponibilité temporaire, le souscripteur s'engage à informer DELTA REVIE 83.

Traitement suivant le protocole d'intervention : Information aux contacts par téléphone afin qu'ils assurent le suivi d'alerte. Dès qu'un contact est informé, l'intervention auprès des autres contacts est cessée. Si aucun contact ne peut être joint rapidement, les organismes de secours seront informés.

Code d'ouverture Boîte à clés : Si l'option est retenue, le code d'ouverture de la boîte à clés doit être 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 codage de la boîte à clés est opéré en fonction du mode d'utilisation retenu (Mode Exclusif ou Multiple).

5.9 : Déménagement ou transfert de l'Équipement

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

ARTICLE 6 : RESPONSABILITES

6.1 : Responsabilité du Souscripteur et de l'Abonné

Le Souscripteur est responsable 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.

Vous devez :

- Vous 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 qui sont placés sous la responsabilité du souscripteur. Vous en assurez la garde. Toute détérioration de cet équipement qui vous est imputable ou résultant d'un événement fortuit, notamment la foudre, les surtensions électriques, etc..., sera réparée aux frais du souscripteur 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 contacts dépositaires des clés ou non joignables.

Le Souscripteur et l'Abonné reconnaissent, avoir été informés que toutes les conversations téléphoniques avec le centre de téléassistance et Delta Revie 83 sont enregistrées et seront conservées en application des dispositions légales.

Le Souscripteur s'engage à ce que l'équipement ne soit pas transféré en dehors du Domicile spécifié lors de la souscription sans notre accord écrit préalable.

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

6.2 : Responsabilité de Delta Revie 83

Conformément aux obligations des présentes conditions générales, Delta Revie 83 s'engage à assurer par ses moyens matériels et humains:

- une écoute 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à partir d'un centre de télésurveillance.

- le traitement de tout appel identifié, à la suite d'une Alarme reçue par le centre de télésurveillance,
- le déclenchement d'une intervention en cas de besoin exprimé ou par défaut si aucun dialogue n'a été possible avec l'Abonné suite au déclenchement d'une Alarme,
- le suivi de l'effectivité des interventions déclenchées,
- une 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 proximité dont les coordonnées ont été fournies par l'Abonné et le Souscripteur. Delta Revie 83 ne peut pas être tenue pour responsable des conditions d'intervention des secours (pompiers, SAMU, médecin...), de ses partenaires, ni des dégâts éventuellement occasionnés lors de cette intervention.

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 sera 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 données par le service de Téléassistance lors de l'organisation des secours,
- Indisponibilité non signalée préalablement d'une personne référente ou refus d'intervenir après notre sollicitation,
- Déplacement de l'équipement sans informer Delta Revie 83 par un écrit afin de signaler l'adresse de villégiature temporaire, la date de retour à domicile, déménagement, etc...,
- Manquement ou contretemps à l'exécution de ces obligations qui résulteraient des cas de forces majeures, du fait d'un tiers, d'événements 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, ...,
- Dans le cadre l'option Mobil', il ne peut pas être reproché à Delta Revie 83 la défaillance ou panne de la batterie du téléphone portable GSM de l'abonné, quelle qu'en soit la cause (batterie insuffisamment chargée) ni la défaillance du système de géolocalisation, quelle qu'en soit la cause.

ARTICLE 7 : DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION

Durée du contrat : Le présent contrat prend effet à la date d'installation par le service technique ou à réception du matériel (si l'Abonné a opté pour un envoi postal ou une récupération dans les locaux de Delta Revie 83) jusqu'au 31 décembre de la même année. A compter de l'année suivante, il est renouvelable annuellement par tacite reconduction pour des périodes de 12 mois.

Le contrat est pris en compte après l'expiration du délai de rétractation dont dispose l'abonné en application de l'article 9.

Si l'abonné a opté pour l'installation à domicile par le service Technique Delta Revie 83, une fiche d'intervention signée par ses soins lui sera remise attestant de la mise en service.

Arrêt du service à l'initiative du souscripteur

Le Souscripteur **peut mettre fin au contrat à tout moment avant son terme à son initiative.** Pour être prise en compte, la demande de résiliation doit impérativement se faire par le retour du matériel aux frais du souscripteur accompagné d'un courrier de résiliation. La résiliation sera effective à réception du matériel et du courrier de résiliation par Delta Revie 83.

La restitution du matériel de téléassistance mis à la disposition de l'Abonné pourra se faire :

- Par envoi postal,

- Directement dans les locaux de Delta Revie 83 pendant les heures d'ouverture,
- La dépose du matériel de téléassistance pourra également se faire par un technicien de Delta Revie 83 moyennant des frais de déplacement qui seront à la charge de l'Abonné ou de ses ayants-droits, 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.

Résiliation en cas de décès – Entrée en établissement de soins ou hébergement : La résiliation est effective à la date du décès ou d'entrée en établissement de soins ou d'hébergement sur présentation d'un document officiel qui doit être communiqué à Delta Revie 83 dans les plus brefs délais. L'Abonné, ou ses ayants droits, s'engage à convenir avec Delta Revie 83 de la date de restitution du matériel mis à disposition complet et en bon état de fonctionnement et propre, 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 5.3 du présent contrat.

7.2 : Arrêt du service 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 du service, 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 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 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.

ARTICLE 8 : CLAUSE RESOLUTOIRE

A défaut par l'abonné 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 l'abonné 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 9 : 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 votre droit de rétractation, il vous suffit d'adresser à Delta Revie 83, au plus tard quatorze jours calendaires à partir du jour de la mise en service, le bon 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. Le retour devra s'effectuer par voie postale dans les 14 jours de l'exercice du droit de rétractation.

ARTICLE 10 : 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 ou à ses ayants droit, 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 : Frais hors abonnement).

ARTICLE 11 : TARIFS ET MODALITES DE REGLEMENT

11.1 : Tarifs

Les tarifs sont indiqués sur votre dossier de souscription et sont calculés conformément aux prix en vigueur à la date de souscription. Ils pourront être modifiés chaque année et sont disponibles à la demande de l'Abonné. Ils sont disponibles également sur le site de Delta Revie 83. Les tarifs sont exprimés toutes taxes comprises (TVA au taux normal). Toute évolution de taux ou de régimes de taxation sera automatiquement répercutée sur les tarifs.

a) Frais de dossier : Ils seront facturés selon le tarif en vigueur.

b) Dépôt de garantie : Il est demandé au titre de garantie pour l'Association, et encaissé. Il est remboursé à la résiliation de l'abonnement dans un délai estimé à deux mois après la restitution du kit matériel complet et en état de fonctionnement et sous réserve d'un solde éventuellement dû.

c) Abonnement mensuel

Il comprend uniquement :

- ✓ Les services retenus dans votre formule d'abonnement et détaillés dans votre dossier de souscription.
- ✓ La maintenance de l'équipement
- ✓ Le coût des tests cycliques hebdomadaires sauf pour les matériels de type classique (sans carte sim) qui est de 0.15 € la minute selon l'opérateur.
- ✓ Les actions de lien social

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

11.2 : Modalités de règlement

L'abonnement est facturé à compter de la date de mise en service du matériel 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.

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.

Par chèque : En début de chaque périodicité annuelles, semestrielles ou mensuelles.

Le montant total de l'abonnement est calculé conformément aux tarifs en vigueur suivant le détail fixé sur le bulletin de souscription du présent 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 feront l'objet d'une facturation supplémentaire.

c) Edition des factures

Abonnement : A l'installation le souscripteur recevra une facture de souscription accompagnée du calendrier de paiement de l'Abonnement indiquant notamment le montant des échéances et dates de règlement selon la périodicité choisie. Lors du renouvellement en début de chaque année civile ou lors d'un mouvement ayant une incidence sur le montant

de l'abonnement (résiliation, ajouts ou retraits d'options) un nouveau calendrier de paiement sera généré.

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

ARTICLE 12 : REVISION DES TARIFS

Delta Revie 83 se réserve la possibilité de réviser les tarifs. 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 pour annuler son abonnement. La résiliation sera effective à la restitution du matériel.

ARTICLE 13 : 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 14 : 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 de la présente convention, à ne pas les divulguer, ni les utiliser à d'autres fins que celles énoncées dans les présentes dispositions générales.

ARTICLE 15 : COLLECTE DES DONNEES PERSONNELLES

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

Elles sont conservées jusqu'à 5 ans après la fin du contrat pour le dossier administratif, 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. Ses sous-traitants sont les professionnels partenaires en convention avec Delta Revie 83 et intervenant dans le cadre du service de téléassistance et du service M.A.R.I.U.S et en capacité de répondre à la problématique exprimée par l'abonné.

L'abonné 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 l'abonné 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 16 : SATISFACTION, RECLAMATION ET DIFFERENDS

16.1 : Mesures de satisfaction

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 7J/7 pour répondre à vos questions.

16.2 : 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, seront 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.

16.3 : 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 de tribunal de grande instance de Toulon.

ARTICLE 17 : 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 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 sera 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.

ARTICLE 18 : SERVICES OPTIONNELS

Les conditions particulières des services optionnels peuvent être annexées aux présentes conditions générales qu'elles complètent.

18.1 : Service d'assistance à domicile 24h/24

Pré-requis : Pour assurer cette prestation l'abonné doit permettre l'ouverture de son logement en donnant à Delta Revie 83 les moyens d'accès. Dans cette visée des solutions de gardiennage des moyens d'accès sont proposées et détaillées à l'article 18.2 des présentes dispositions générales. 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 entrebailleur de porte. En cas d'impossibilité d'entrer chez 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.

Objet : 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 abonnés qui souhaitent utiliser ce service et qui réunissent les conditions nécessaires à son utilisation. Cette assistance est proposée aux abonnés n'ayant pas de référents (personnes susceptibles de se rendre rapidement à domicile et détenant les clés pour évaluer le degré d'urgence de la situation) ou pour compléter son protocole d'intervention en cas d'indisponibilité des autres référents « Intervenants ».

Qu'est-ce que le service d'Assistance à domicile Delta Revie 83 : 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 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 qui dispose des consignes dûment établies par l'Abonné pour action, auprès des autorités compétentes dans tous 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.

Les entreprises missionnées sont des ambulanciers ou des agents de sécurité humaine, le rôle de l'intervenant est identique à celui d'un autre

contact constituant le réseau de solidarité de l'abonné : assurer une levée de doute physique de l'abonné. En cas de suspicion sur l'état de santé de l'abonné, l'intervenant contacte les secours et attend leur arrivée. Ils peuvent être un recours si les proches ne répondent pas.

Les intervenants du service d'Assistance sont titulaires d'une formation de sauveteur secouriste et sont habilités pour effectuer un relevage d'une personne âgée ou en situation d'handicap.

Cette assistance n'a pas vocation à intervenir pour des aides aux gestes du quotidien ou autres services à domicile.

Delta Revie 83 ne se substitue ni ne garantit les interventions des organismes de secours. Ce service permet d'éviter l'envoi systématique des services publics de secours, souvent traumatisant pour l'Abonné. 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, comme à l'égard des dégâts occasionnés par les Services de secours lors de leur intervention.

Les Interventions :

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 les cas de force majeure, prévenir un contact ou le Centre 15. L'engagement de Delta Revie 83 repose sur une obligation de moyens afin de permettre d'assister l'abonné mais Delta Revie 83 ne peut pas garantir de délai d'intervention. 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.

Fin de l'intervention : A l'issue de chaque intervention, les intervenants rédigent un bon d'intervention contenant un compte-rendu complet de l'intervention effectuée et remettent à leur place initiale les moyens d'accès utilisés pour cette intervention.

Service d'Assistance au forfait : Les interventions d'assistance à domicile comprises dans le forfait sont celles uniquement réceptionnées et déclenchées par le bouton « Alarme » de l'équipement mis à la disposition de l'Abonné et conformes à un appel lié à la santé. (Chute, malaise, ...). Toutes les interventions liées à une demande d'aide aux gestes quotidiens ou services divers (Ex. : Allumer la lampe de chevet, repositionnement dans le lit, demande pour se déplacer vers les toilettes, ...) sont hors forfait et feront l'objet d'une facturation supplémentaire au tarif en vigueur.

La facturation des interventions hors forfait s'applique dès l'instant où l'objet de l'intervention sollicitée n'est pas conforme à un appel « santé ». Delta Revie 83 : Une lettre de mise en garde est adressée à la première intervention non-conforme à l'Abonné et/ou son référent pour rappeler les conditions d'utilisation de cette option. En cas de renouvellement, les interventions seront facturées au tarif en vigueur. En cas de non-paiement de la facture hors forfait dans les 15 jours suivant l'envoi du 1^{er} courrier de relance, Delta Revie 83 adressera une mise en demeure au Souscripteur. Si dans les 15 jours suivant l'envoi de cette mise en demeure, celle-ci reste à payer, Delta Revie 83 procédera alors à la suspension immédiate de la prestation. Si dans les 15 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.

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

18.2 Gardiennage des moyens d'accès

18.2.1. Gardiennage par le service d'Assistance :

Les conditions particulières de ce service sont annexées aux présentes conditions générales qu'elles complètent et ont pour objet de définir le mode de gardiennage des moyens d'accès.

Si vous avez retenu le service d'Assistance au forfait, le service de gardiennage de vos moyens d'accès est compris dans le cas contraire il est facturé selon les tarifs en vigueur.

Gestion des moyens d'accès par Delta revie 83 : 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 qui répondent aux normes les plus récentes en matière de sécurité européenne, 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 l'abonné à Delta Revie 83.

En fin de contrat, les personnes autorisées munies de leur pièce d'identité, dispose 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 sur le formulaire de souscription de l'option et sur présentation de la carte d'identité au siège de Delta Revie 83.

18.2.2 : Boite à clés

Cette solution de gardiennage peut être associée à notre service de téléassistance mais le code d'ouverture de la boite à clés est nécessaire pour sa réalisation. La fourniture de la boite à clés est proposée à la vente au tarif en vigueur.

Si vous optez pour cette solution de gardiennage, la gestion de celle-ci est proposée sous deux formes d'usage :

Pour un usage Exclusif :

Les moyens d'accès sont déposés dans une boite à clés dont le souscripteur est le propriétaire, le code d'ouverture est confidentiel et il est réservé pour **le service de Téléassistance de Delta Revie 83**, afin de permettre l'intervention du service d'assistance Delta Revie 83 et/ou compléter le protocole d'intervention. A sa mise en service le codage d'ouverture de la boite à clé est effectué soit par le souscripteur ou par Delta Revie 83. Le code d'ouverture 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 boite à clés lors des interventions 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.

Pour un usage Multiple :

Les moyens d'accès sont déposés dans une boite à clés dont le souscripteur est le propriétaire, le code d'ouverture est consigné dans la fiche informatique de l'abonné. Le Souscripteur s'engage à transmettre le code d'ouverture à Delta Revie 83 dès sa modification. 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 lors des interventions d'assistance et dans le cadre du service de téléassistance.

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'OUVRIR RENDANT INUTILISABLE LA BOITE A CLES.

La mise en place de ce boîtier nécessite le cas échéant l'autorisation écrite du bailleur ou du syndic de l'abonné. L'installation et la première programmation du boîtier peuvent être réalisées au domicile de l'abonné par un technicien mandaté par Delta Revie 83. La mise en service sera effective au plus tard 48 heures ouvrées après le passage du technicien. Dans le cadre d'une copropriété, lors du passage du technicien l'abonné reconnaît avoir effectué les démarches nécessaires auprès de son syndic et avoir obtenu l'autorisation d'installation du boîtier. L'abonné a la possibilité d'assurer lui-même l'installation et la programmation du boîtier. Dans ce cas l'abonné s'engage à communiquer à Delta Revie 83 l'emplacement du boîtier 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 du boîtier de clés sans en avertir Delta Revie 83. Delta Revie 83 décline toute responsabilité en cas de vol, perte et/ou effraction du boîtier de clés et de son contenu. Le boîtier reste la propriété du souscripteur.

Confidentialité des données : Le code d'ouverture de la boîte à clés fourni par l'abonné sera fourni aux intervenants missionnés par Delta Revie 83 dans le cadre de son service de téléassistance suivant les indications retranscrites dans la fiche de renseignements de l'abonné et conformément aux dispositions générales. Ce code est sauf opposition expresse de l'abonné, intégré dans le fichier d'exploitation du service de téléassistance de l'association.

La boîte à clés placée à l'extérieur du logement au niveau de la porte d'entrée permet aux pompiers ou aux intervenants d'accéder rapidement aux moyens d'accès de votre habitation. L'abonné doit transmettre à Delta Revie 83 le code d'ouverture de la boîte à clés si Delta Revie 83 intervient dans le cadre de son service de téléassistance. Cette information faisant partie d'un protocole d'intervention, Delta Revie 83 ne peut être tenue pour responsable des dommages qui pourraient en découler si cette information n'était pas portée à sa connaissance dans le cadre de son service de Téléassistance. 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 et l'abonné s'engagent à supporter les frais occasionnés par le déclenchement injustifié d'une alarme, ils autorisent l'ouverture de la porte 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.

18.3 : Mise à disposition Détecteur de fumée connecté au service de Téléassistance

Les présentes conditions particulières s'appliquent dès la souscription de l'option et ont pour objet de définir les services et les modalités de fonctionnement.

Objet : Description et conditions des services :

Delta Revie 83 propose la mise à disposition d'un détecteur de fumée qui, en plus et en même temps que le signal sonore, transmet en phonie une alarme au centre de télésurveillance. Le détecteur de fumée est conforme à la réglementation et permettra de bénéficier d'une sécurité supplémentaire par une surveillance à distance. Le détecteur proposé est fourni par un fabricant qui atteste sa conformité à la norme Européenne EN 14604. L'autonomie de sa pile 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 :

A l'installation et pour s'assurer du bon paramétrage de(s) détecteur (s) avec votre équipement de base, le technicien tiendra compte 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 l'abonné a donné son plein accord avant l'installation.

Entretien et Maintenance :

Le détecteur ne nécessite de la part de l'abonné aucun entretien particulier ni autre, qu'un dépoussiérage régulier de son enveloppe extérieure, sans ouverture, ni démontage. Le changement de la pile tel que prescrit par le constructeur et l'entretien du système de télétransmission sont pris en charge par Delta Revie 83. Une visite annuelle de contrôle du dispositif sera assurée par Delta Revie 83 sur rendez-vous avec obligation de l'abonné de prévenir en cas d'indisponibilité.

Conditions de résiliation de l'option :

La résiliation se fait aux conditions générales du contrat d'abonnement de téléassistance.

Résiliation dans la 1ère année de mise à disposition de l'option, le (ou les) détecteur(s) au même titre que les autres équipements installés doivent être restitués à Delta Revie 83. Le démontage reste à la charge du souscripteur. Toutefois, le ou les détecteur(s) de fumée peuvent être conservés, auquel cas Delta Revie 83 n'assurera plus la télétransmission ainsi que la maintenance. En ce cas, le souscripteur en deviendra le propriétaire et devra payer 60.00 € par détecteur à Delta Revie 83.

Résiliation dans la 2e année de conclusion de l'option, le (ou les) détecteur(s) sont obligatoirement laissés sur place et deviennent propriété du souscripteur qui devra payer 30.00 € par détecteur à Delta Revie 83.

Résiliation dans la 3e année de conclusion de l'option, le (ou les) détecteur(s) sont obligatoirement laissés sur place et deviennent propriété du souscripteur qui devra payer 15.00 € par détecteur à Delta Revie 83. Au-delà de la 3e année le (ou les) détecteur(s) restent la propriété du souscripteur.

Fonctionnement :

A réception de l'alarme détection fumée, les pompiers sont alertés immédiatement. Un contre appel téléphonique est effectué, en cas d'absence de dialogue, l'alerte est maintenue. L'alerte sera annulée uniquement en cas d'erreur de manipulation confirmée au contre appel par l'abonné. Si l'alerte est maintenue un des contacts sera informé.

Limites des responsabilités de Delta Revie 83 :

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

- Plus de détection pour cause d'encrassement (manque d'entretien)
- Départ de fumée hors de l'habitat.

Après traitement de l'alarme de fumée, Delta Revie 83 ne peut en aucun cas se substituer aux organismes de secours d'urgence, aux contacts dont les coordonnées ont été fournies par l'abonné. 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. L'abonné s'engage à supporter les frais occasionnés par le déclenchement injustifié d'une alarme.

18.4 : Option Service M.A.R.I.U.S.

1. Objet : Le service M.A.R.I.U.S permet aux abonnés de l'association de soumettre aux écouteurs n'importe quel problème ou difficulté. Le chargé d'écoute procède à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations recueillies auprès de l'abonné. Au cours, du diagnostic, le chargé d'écoute vérifie que la demande décrite est bien couverte par les partenaires conventionnés et guide l'abonné afin de qualifier au mieux la nature de la prestation. Le chargé d'écoute considérera la demande et prendra alors toutes les mesures nécessaires pour rechercher des solutions adaptées aux besoins exprimés dans les délais les plus courts. Il prendra contact avec les professionnels partenaires liés par convention avec l'association. Une fois sa mission de recherche terminée, il proposera à l'abonné les solutions disponibles et devis associés. En cas d'acceptation d'une solution le chargé d'écoute organisera alors la mise en relation et assurera le suivi jusqu'à sa finalité. En contrepartie de la réalisation de cette prestation, l'abonné versera à l'association une somme forfaitaire indiquée sur le bulletin de souscription du présent contrat.

2. Modalités de fonctionnement : Le service d'assistance M.A.R.I.U.S. pour la recherche, la coordination et l'organisation de services à domicile est à votre disposition 7J7 de 8h30 à 20h00.

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

- 1) Le service M.A.R.I.U.S. intervient pour apporter une aide à l'Abonné dans sa recherche de services à domicile, qualifier au mieux sa

commande et ses besoins auprès des Partenaires sollicités et conventionnés avec Delta Revie 83.

- 2) Le service M.A.R.I.U.S. propose les solutions trouvées à l'Abonné qui fera son choix éclairé à l'appui des devis des Partenaires.
- 3) Le service M.A.R.I.U.S. informe les Partenaires du choix de l'Abonné.
- 4) Si un devis est accepté par l'Abonné, le service M.A.R.I.U.S. missionne le Partenaire retenu et informe l'Abonné de la date d'intervention.
- 5) La facture de la prestation sera présentée par le Partenaire à l'Abonné en fin de travaux, une copie est adressée à Delta Revie 83 par le Partenaire.
- 6) Avant de finaliser sa prestation le service M.A.R.I.U.S. assure une dernière étape qui permet de prendre la mesure de la satisfaction de l'Abonné au cours d'un entretien de clôture. Cet entretien déterminera 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 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.

3. Convention expresse :

Pour permettre la mise en œuvre d'une prestation dans le cadre d'une assistance dépannage d'urgence, il est expressément convenu qu'un abonné étant dans l'impossibilité de transmettre rapidement à l'association un devis dûment revêtu de son acceptation, pourra accepter l'offre par téléphone au chargé d'écoute, ceci pour répondre aux impératifs de délais de mise en œuvre d'une solution. Par la présente, l'abonné est informé que toutes les conversations téléphoniques sont enregistrées.

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.

4. Mise en œuvre des prestations proposées:

La mise en œuvre des prestations ne sera mandatée qu'après l'acceptation du devis par l'abonné. Le montant de la prestation sera à régler à réception de la facture au partenaire intervenant.

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.

5. Prestation d'assistance dépannage d'urgence

Nous définirons le Concept 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 uniquement.

Télédiagnostic : Le chargé d'écoute procède à un diagnostic préliminaire à distance sur la base des informations recueillies auprès de l'abonné. Au cours, du diagnostic, le chargé d'écoute vérifie que l'incident décrit est bien couvert par le contrat et guide l'abonné afin de tenter de déterminer la nature du problème et si possible d'y remédier. Le chargé d'écoute annoncera le tarif de la prestation à l'abonné qui lui confirmera sa commande.

6. 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 aura 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.

7) Arrêt du service à l'initiative du souscripteur

Le Souscripteur peut mettre fin à ce service en option à tout moment avant son terme. A réception d'une lettre de résiliation envoyé par courrier ou courriel à Delta Revie 83, la résiliation du service sera prise en

compte. Tout mois entamé donne lieu au paiement de la mensualité complète. La date de réception du courrier définit la date du dernier mois facturé.

8) 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 contrat après un délai d'un mois suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Ne sont pas comprises dans l'abonnement les prestations proposées sur présentation de devis qui auront été acceptées par l'abonné. Les prestations seront à régler au prestataire à réception de facture.

9) Conditions de paiement- Prix – Taxation- défaut de paiement - Révision

a) Conditions de paiement

- Le paiement à l'acte est à régler par prélèvement SEPA dès la demande formulée.
- L'abonnement 12 mois est payable d'avance par prélèvement SEPA en début de chaque mois.

b) Prix :

Les tarifs sont indiqués sur votre dossier de souscription et sont calculés conformément aux prix en vigueur à la date de souscription. Ils pourront être modifiés chaque année et sont disponibles à la demande de l'Abonné. Ils sont disponibles également sur le site de Delta Revie 83. Les tarifs sont exprimés toutes taxes comprises (TVA au taux normal). Toute évolution de taux ou de régimes de taxation sera automatiquement répercutée sur les tarifs.

Selon les conditions de paiement retenu par le Souscripteur, celui-ci s'engage à régler à Delta Revie 83 le montant de la redevance, fixée à compter de la date de mise en service.

c) Taxation

Les prix sont exprimés toutes taxes comprises (taxe sur la valeur ajoutée) conformément au régime de taxation en vigueur. Toute évolution des régimes de taxation en vigueur sera répercutée sur le tarif relatif au présent contrat.

c) 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 feront l'objet d'une facturation supplémentaire.

Tout défaut de paiement, quelle qu'en soit la cause, entrainera, après mise en demeure adressée au souscripteur et restée sans réponse pendant un délai de 15 jours, la résiliation de l'abonnement. Le Souscripteur restera débiteur des sommes dues et des facturations additionnelles.

Révision:

Les prix sont fixés pour une année civile. Delta Revie 83 se réserve la possibilité de réviser ses tarifs en début de chaque année. En cas de désaccord de ce dernier tarif, le souscripteur dispose d'un mois à compter de la date de réception du courrier pour aviser de son refus.

10) Prestations hors abonnement :

A l'exception du « service M.A.R.I.U.S », toutes les autres prestations dûment acceptées par l'abonné dans les conditions prévues dans les présentes dispositions générales feront l'objet d'une facturation supplémentaire. Les prestations seront à régler au prestataire à réception de facture.

11) Limites des responsabilités de l'association

L'association ne peut en aucun cas 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 prestataire intervenant dans le cadre du présent contrat. L'association ne peut pas être tenue pour responsable de la mauvaise exécution d'une prestation assurée par un partenaire ou de sa non-exécution.

12) Dispositions communes

L'intervention de Delta Revie 83 ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tout intervenant auquel elle aurait une obligation de recourir en vertu de la réglementation locale.

18.5 : Dispositions particulières Formule Mobil'

Le service Mobil' est une option complémentaire du Service de Téléassistance de Delta Revie 83, il est mis à disposition des abonnés qui souhaitent utiliser ce service et qui réunissent les conditions nécessaires à son utilisation. Il permet de bénéficier du service de Téléassistance de

Delta Revie 83 à partir d'un dispositif retenu par le souscripteur détaillé dans le contrat de souscription. Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les modalités d'utilisation du service Mobil'. Elles complètent les dispositions générales applicables au service de téléassistance Delta Revie 83. Le contrat ne concerne que le ou les abonnés/bénéficiaires mentionnés sur le dossier de souscription et ne peut être cédé à un tiers sans le consentement de Delta Revie 83.

Le présent avenant modifie et remplace l'article 4 - Pré-requis et l'article 5 - Description de l'offre de services des dispositions générales du contrat de téléassistance Delta Revie 83 comme suit :

18.5.1 - PRE-REQUIS

L'Abonné devra souscrire auprès d'un opérateur de téléphonie de son choix un abonnement téléphonique mobile avec 1 forfait non bloqué et insérer la carte SIM fournie par l'opérateur de téléphonie à l'emplacement prévu dans l'appareil mobile de Delta Revie 83. La carte SIM doit être au format standard format requis par le téléphone proposé; si vous disposez d'une micro ou nano SIM vous devez solliciter un adaptateur à votre opérateur.

L'Abonné s'engage à conserver actif pendant toute la durée du contrat son abonnement de téléphonie qui lui permet d'émettre et de recevoir des appels.

En cas de changement d'opérateur téléphonique avec changement de numéro de téléphone, L'Abonné devra informer Delta Revie 83 sous peine d'une réception d'alarme non identifiable qui ne pourra être gérée.

Delta Revie 83 décline toute responsabilité en cas d'abonnement de téléphonie mobile non actif, interrompu pour quelque raison que ce soit.

Toute garantie quant à la couverture par le réseau GSM/GPRS de l'opérateur de téléphonie choisi par l'Abonné est exclue.

Delta Revie 83 ne répond en aucun cas à l'impossibilité de fournir sa prestation en raison d'une panne de télécommunication GSM/GPRS ou si l'Abonné est situé dans une zone non couverte par le réseau utilisé, ou dans une zone d'ombre à l'intérieur de la zone géographique couverte (par exemple en forêt ou à l'intérieur de certains bâtiments). L'étendue de la couverture géographique du réseau est celle de l'opérateur choisi par l'Abonné.

18.5.2 - DESCRIPTION DE L'OFFRE DE SERVICES

Delta Revie 83 fournit un service à des personnes résidant en France métropolitaine et se situant dans la zone couverte par le réseau GSM et GPRS et par le réseau satellite GPS, de bénéficier d'un service de téléassistance et permettant également à des personnes de se déplacer librement dans une zone de vie prédéfinie et d'alerter les référents en cas d'urgence ou de sortie de zone sous réserve de recevoir un positionnement GPS. Delta Revie 83 délivre au souscripteur un dispositif qui est prévu pour localiser une personne déambulant à pied. En cas de déplacement motorisé le service n'est pas garanti.

18.5.2.1. Mise à disposition d'un équipement de téléassistance

Inchangé - Application de l'article 5.1 des dispositions générales du contrat de téléassistance Delta Revie 83.

18.5.2.2. Présentation de l'équipement de téléassistance Mobil'

Delta Revie 83 met à la disposition de son Abonné un téléphone portable disposant de deux emplacements de carte SIM et d'un bouton d'appel d'urgence. Il est fourni avec une batterie, une carte SIM DATA, des câbles d'alimentation USB (chargeur de batterie), des écouteurs, une station d'accueil avec son câble d'alimentation. Les caractéristiques de l'appareil sont décrites dans la notice technique d'utilisation. Le matériel est confié en location pendant toute la durée du contrat

18.5.2.3 Conditions de mise à disposition des matériels propriétés de Delta Revie 83

L'appareil mobile (accessoires compris) demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de Delta Revie 83. L'appareil mobile ne pourra en aucun cas être cédé, loué ou prêté à un tiers sous quelque forme que ce soit. L'Abonné aura la qualité de gardien à compter de la livraison de l'appareil mobile et jusqu'à sa restitution à Delta Revie 83. Pendant toute la durée du contrat, l'Abonné s'engage à utiliser l'appareil mobile conformément à sa destination, à l'usage normalement attendu d'un équipement de cette nature et à prendre connaissance de la documentation technique et des spécifications du constructeur mises à disposition avec l'appareil. Dans le cas contraire, les frais d'intervention de maintenance (réparation ou remplacement du matériel) seront facturés selon les tarifs en vigueur. Voir Fiche tarifs disponible sur le site internet.

18.5.2.4.Maintenance et réparation

Delta Revie 83 assure la maintenance de l'Equipement de téléassistance Mobil' qui lui appartient, 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'Equipement 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'événements n'est pas limitative, resteront à la charge du souscripteur. Il est conseillé d'assurer l'équipement auprès d'une compagnie d'assurance.

Sous réserve que la carte SIM de l'Abonné soit active, le téléphone mobile envoie des informations sous forme d'alarmes techniques (téléphone éteint, batterie faible, mise sur socle...). L'Abonné doit informer Delta Revie 83 de toute défaillance technique du matériel. Le diagnostic se fait par téléphone.

En cas de panne, c'est Delta Revie 83 qui assurera la maintenance de l'Equipement de téléassistance fourni et installé, pendant toute la durée du contrat. Un technicien de l'association se déplacera à votre domicile pour procéder au dépannage du matériel.

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 ses contacts. Les interventions de maintenance avérées à domicile sont comprises dans votre abonnement si vous avez retenue le forfait Maintenance, dans le cas contraire elles sont facturées conformément aux tarifs en vigueur. 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 remplacement des pièces est effectué par Delta Revie 83. L'Abonné ou le Souscripteur s'engage à procéder périodiquement à des essais de contrôle avec la centrale d'alarme pour s'assurer de son fonctionnement.

Forfait maintenance :

Les déplacements des interventions de maintenance à domicile sont compris dans le forfait maintenance sauf si l'anomalie vient des faits suivants :

- Batterie non rechargée
- 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 ;
- Détériorations volontaires ou involontaires
- Détériorations suite à une surtension électrique ou foudre

Sécurité : La station d'accueil est équipée d'une batterie de secours d'une autonomie de plusieurs heures, en cas de coupure d'électricité ou de débanchement accidentel de la prise. Si la coupure se prolonge, le centre d'écoute de Delta Revie 83 est prévenu par un signal et engage une action pour en connaître la raison et s'assurer d'un retour à la normale.

Tout dysfonctionnement relatif à la station d'accueil ne pourra être émis vers notre centre d'écoute tant que le téléphone mobile ne se trouve pas dans son périmètre.

18.5.2.5. Restitution de l'équipement de téléassistance

Inchangé : Application de l'article 5.5 des dispositions générales du contrat de téléassistance Delta Revie 83.

18.5.2.6.Installation et mise en service du matériel de téléassistance

Inchangé : Application de l'article 5.6 des dispositions générales du contrat de téléassistance Delta Revie 83.

18.5.2.7.Description du Matériel inclus dans les options

Pas d'options « Matériels » proposées pour cette formule.

18.5.2.8. Service de Téléassistance disponible 7 jours / 7 et 24H /24

Gestion des alertes manuelles :

Inchangé Application de l'article 5.8 des dispositions générales du contrat de téléassistance Delta Revie 83.

18.5.2.9. Gestion des alertes complémentaires disponibles avec l'équipement de la formule Mobil'

Sortie de zone : franchissement par l'abonné des limites de la zone de sécurité déclenchant une alerte automatisée. A la réception de cette alerte et selon le protocole établi, la centrale avisera le(s) référent(s) de l'alerte. L'abonné, ou le souscripteur, accepte expressément que la centrale d'appel alerte, en cas de besoin, le(s) référent(s) ou les organismes de secours en cas de nécessité

majeure ou de défaillance du ou des référents. La centrale ne fournit, directement ou indirectement, aucune assistance médicale à l'abonné. Elle ne se substitue ni ne garantit les interventions des organismes de secours.

Définition de la zone de sécurité : Le référent principal est le seul autorisé à demander une modification de la zone de sécurité. Cette demande de modification doit être signifiée par écrit à Delta revie 83 pour être valide.

Service de géolocalisation : Les dispositifs mobil' permettent aux personnes habilitées par l'Abonné de prendre connaissance en continu ou à un moment donné de sa position géographique dès lors que ce dernier est en possession de l'appareil mobile dans les conditions définies dans

l'offre de services. Afin d'apporter une assistance à l'abonné la centrale de télésurveillance fournira les données de géolocalisation les plus récentes à la personne habilitée ou aux organismes de secours si la situation l'exige. L'appareil mobile doit être en parfait état de fonctionnement (batterie chargée, téléphone allumé). La carte DATA fournie avec l'équipement mobil ne doit en aucun cas être enlevée de son emplacement sous peine de rendre invalides les fonctionnalités de la téléassistance mobile.

En ce qui concerne les autres clauses des dispositions générales du contrat de téléassistance Delta Revie 83, celles-ci demeurent inchangées