



**DELTA  
REVIE 83**

## **CONTRAT DE TELEASSISTANCE**

Conditions Générales du contrat et Conditions spécifiques  
applicables aux services souscrits  
M.A.J. 2026.01.01

*Nous c'est la Téléassistance de proximité*



# SOMMAIRE

## CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT

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

## ANNEXE 1 - CONDITIONS SPECIFIQUES APPLICABLES AUX SERVICES SOUSCRITS

ARTICLE 1 : SERVICE DE TELEASSISTANCE .....	Page 14 et 15
- Article 1.1. Protocole de téléassistance.....	Page 14
- Article 1.2. Protocole d'intervention d'assistance – Intervenants – Suivi .....	page 14 et 15
- Article 1.3. Consigne présence Boîte à clés .....	Page 15
ARTICLE 2 : LES EQUIPEMENTS.....	Page 15 à 19
- Article 2.1. Avec un équipement de Téléassistance Fixe .....	Page 15 et 16
- Article 2.2. Avec un équipement de Téléassistance Mobile.....	Page 16
- Article 2.3. Déclencheurs en option .....	Page 16 et 17
- Article 2.3.1. Déclencheur(s) supplémentaire(s).....	Page 16
- Article 2.3.2. Déclencheur avec Alerte chute brutale .....	Page 16 et 17
- Article 2.3.3. Déclencheur Adapté aux personnes en situation de Handicap .....	Page 17
- Article 2.4. Dispositifs de téléassistance préventive .....	Page 17 et 18
- Article 2.4.1. Avec Détection d'activité et Analyse d'algorithme .....	Page 17 et 18
- Article 2.4.2. Avec Détection de fumée .....	Page 18 et 19
- Article 2.4.3. Avec périphériques connectées sans analyse d'algorithme .....	Page 19
ARTICLE 3 : TELEASSISTANCE AVEC SERVICE D'ASSISTANCE A DOMICILE .....	Page 19 à 21
ARTICLE 4 : TELEASSISTANCE AVEC FOURNITURE DE BOITE A CLES.....	Page 21
ARTICLE 5 : TELEASSISTANCE AVEC GARDIENNAGE DES MOYENS D'ACCES.....	Page 21
ARTICLE 6 : TELEASSISTANCE AVEC SERVICE DE PETITS TRAVAUX DE BRICOLAGE .....	Page 21 et 22
ARTICLE 7 : TELEASSISTANCE AVEC SERVICE DE CONCIERGERIE M.A.R.I.U.S.....	Page 22

**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, le protocole d'intervention, des présentes Conditions Générales et de ses Conditions 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 fausse, 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, et qui sont volontaires pour intervenir au domicile de l'abonné afin de lui pour porter une assistance, à la demande centre de Téléassistance ou dans le cadre de la gestion d'un problème technique. 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.

**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 et 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 dans lequel sont installés les Equipements et figurant sur la fiche de souscription.

**EQUIPEMENT :** Matériel, 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](http://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 que des modifications ont été apportées par un courrier électronique ou à défaut par un courrier postal.

Les présentes Conditions Générales et Conditions spécifiques applicables aux services souscrits annulent et remplacent les précédentes à la date du 1er janvier 2026.

## **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 : Formalisation du contrat et Signature électronique**

La formalisation du contrat peut intervenir, au choix du souscripteur, soit le jour de l'installation par signature manuscrite sur support papier ou sur tablette, soit préalablement à l'installation, par signature électronique conforme à la réglementation en vigueur, ou par signature manuscrite suivie de la transmission du contrat signé par courrier électronique.

Quel que soit le mode de signature retenu (manuscrite, sur tablette, électronique ou manuscrite transmise par email), le contrat produit les mêmes effets juridiques et engage les parties de manière équivalente. Dans tous les cas, le contrat n'acquiert force obligatoire qu'à compter de sa signature régulière.

Dans le cas de l'acceptation de l'Offre de services 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.

Le contrat d'abonnement et ses annexes sont transmis au souscripteur par courrier électronique ou à défaut par courrier postal pour consultation préalable, dans un délai raisonnable avant la signature.

En cas de signature manuscrite sur support papier, un double du contrat signé est laissé au souscripteur le jour de la signature.

En cas de signature électronique ou sur tablette, une copie du contrat signé est transmise au souscripteur par e-mail, ou déposée sur l'espace client sécurisé si activé, ou par envoi postal en version papier sur demande. Cette remise s'effectue après finalisation du traitement administratif du dossier, et dans les meilleurs délais.

### **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**

Delta Revie 83 propose des services structurés en deux catégories : des formules de base variées et des options supplémentaires permettant de personnaliser l'offre en fonction des besoins spécifiques des Abonnés.

- Service de téléassistance 24h24 et 365 Jours/an ;
- Mise à disposition d'équipements permettant une liaison directe avec le service de téléassistance ;
- Assistance téléphonique pour l'auto installation, maintenance équipement ;
- Service d'assistance technique à domicile
- Service de Courtoisie et de Convivialité personnalisée ;
- Services souscrits (Cf Annexe 1 - Conditions générales spécifiques applicables aux services souscrits) :
- Service de téléassistance – Protocoles et consignes
- Services applicables selon équipements souscrits
- Service de petits travaux de bricolage
- Service d'assistance à domicile (A l'acte ou au forfait)
- Service de jardinage des moyens d'accès
- Service de Conciergerie M.A.R.I.U.S ;

### **Article 4.1 : Service de Téléassistance**

L'accès au service de Téléassistance Delta Revie 83 s'établit au moyen d'équipements mis à la disposition de l'Abonné et installés à son domicile.

Les équipements retenus par le Souscripteur sont installés au domicile de l'Abonné et paramétrés pour assurer une liaison 24 heures sur 24 et 365 jours par an avec un centre de téléassistance spécialisé, sous contrat avec l'Association Delta Revie 83. Le service de téléassistance est assuré, en langue française, par le centre de téléassistance.

Le service s'active lorsque l'Abonné signale une situation nécessitant une intervention. Cela peut se faire de plusieurs manières :

#### **Déclenchement manuel :**

- En appuyant sur le bouton du déclencheur portable (bracelet ou pendentif).
- En utilisant un bouton SOS intégré au transmetteur ou à la balise GPS (pour les formules mobiles).

#### **Déclenchement automatique (en option) :**

- Par des détecteurs de chute, de présence, ou d'ouverture, qui envoient une alerte lorsqu'une anomalie est détectée.
- Par des détecteurs environnementaux domestiques (détecteur anormale de fumée, gaz etc...).

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 doit 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 :

Le Kit d'équipements 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 leur livraison. Le souscripteur veillera à ce que les équipements

ne soient ni modifiés, ni déplacés, ni obstrués, afin de garantir le bon fonctionnement du système. Toute intervention visant à rétablir la configuration initiale des équipements sera à la charge du souscripteur.

Les équipements, destinés exclusivement à l'usage de Delta Revie 83, sont mis à disposition de l'Abonné pour la durée du contrat de téléassistance et doivent demeurer au domicile déclaré lors de la souscription. En cas de résiliation, le souscripteur doit restituer les équipements dans un délai de 30 jours à compter de la fin du contrat.

- **En cas de vol, de perte ou de saisie de l'équipement de téléassistance,** le souscripteur s'engage à transmettre à Delta Revie 83 tous les documents justificatifs nécessaires au traitement des formalités d'assurance. Delta Revie 83 procédera au remplacement du matériel.

- **En cas de perte, de non-restitution d'un équipement complet à la fin du contrat ou lors d'une intervention de maintenance,** le forfait « Transmetteur » sera facturé. Ce forfait couvre les coûts de remplacement du matériel et de sa réactivation, la remise en service du système pour garantir la continuité de la téléassistance, ainsi que les frais de déplacement nécessaires à son installation.

#### Article 4.3.3. Interventions de maintenance à domicile

**Surveillance, maintenance et limites du service technique.** Le matériel fourni à l'Abonné bénéficie d'une **surveillance quotidienne**, assurée par le service de téléassistance, afin de garantir la sécurité et la réactivité en cas d'alerte.

Une **intervention annuelle de maintenance** est comprise dans l'abonnement. Elle est organisée en semaine et permet de vérifier le bon fonctionnement du matériel, de procéder aux réglages nécessaires et d'assurer son entretien préventif.

##### Option d'assistance technique à domicile

Avec cette option, **l'aide à l'installation du matériel à domicile est incluse.**

Elle couvre également les interventions supplémentaires ou celles non couvertes par la maintenance courante, y compris les frais de déplacement et d'intervention pour toute intervention réalisée les week-ends et jours fériés.

Si le déplacement du technicien n'est pas lié à une intervention de maintenance courante ou à l'option souscrite, les frais restent à la charge du Souscripteur.

##### Limitations du service technique

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

- Perturbation, indisponibilité totale ou partielle, ou interruption de tout ou partie des services proposés sur le réseau de radiotéléphonie publique multi-opérateurs
- Interruption du réseau électrique. Dans ce cas, la batterie de l'équipement de téléassistance prend le relais, avec une autonomie de 2 à 4 jours selon l'équipement, les conditions d'utilisation et sa vétusté ;
- 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 dues à une surtension électrique ou à la foudre ;
- Aucun dysfonctionnement constaté sur place.

### **Frais d'intervention et d'expédition**

Les interventions de maintenance à domicile ou les frais d'expédition d'un équipement de remplacement sont **facturés à l'acte ou compris dans le service d'intervention de maintenance**, si l'option a été souscrite, sauf dans les cas mentionnés ci-dessus.

### **Article 4.2.2. : Installation et mise en service des équipements**

#### **Installation des équipements par le Souscripteur**

Le Souscripteur effectue l'installation 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. 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'Equipement 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 en colissimo contre signature avec accusé de réception 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 auprès d'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'Equipement :**

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'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'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'Equipement 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.

➤

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 dégagée de toute responsabilité des conséquences pouvant en découler (coût des communications téléphoniques, acheminement incorrect des appels d'urgence, etc...).

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

#### Article 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 : 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 :

- Les situations décrites aux articles 4.3.3 et 4.3.4 des présentes conditions générales ;
- Lorsque l'**option Forfait d'Assistance technique à domicile** 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 incluse dans la formule d'abonnement, elle sera facturée selon les tarifs en vigueur, sur la base du prix du déplacement et des pièces échangées, hors vétusté. La main-d'œuvre est offerte.

### ARTICLE 4.4 : SERVICE DE COURTOISIE ET DE CONVIVIALITÉ PERSONNALISÉE

#### Appels de courtoisie

Dans le cadre de sa mission d'accompagnement et de maintien du lien social, l'association Delta Revie 83 propose un service d'appels de courtoisie à ses bénéficiaires.

Ces appels, effectués par des membres de l'équipe ou des bénévoles, volontaires du service civique formés, ont pour but de prendre des nouvelles de l'Abonné, d'échanger quelques instants et de contribuer à rompre l'isolement. Ils ne constituent en aucun cas un dispositif de surveillance médicale ou de contrôle de l'état de santé.

Sauf demande contraire de l'Abonné, les appels sont réalisés à raison d'un appel par trimestre. Cette fréquence peut être ajustée d'un commun accord entre l'association et l'Abonné, en fonction des besoins exprimés ou des disponibilités du service. En cas d'impossibilité temporaire (absence de l'Abonné, ligne injoignable, jours fériés, effectif réduit), l'association ne saurait être tenue responsable de la non-réalisation ponctuelle d'un appel, dès lors qu'aucune négligence manifeste n'est constatée.

#### Soutien moral et téléphonique ponctuel

Lors d'un appel de courtoisie, si un écoutant (salarié, bénévole ou volontaire formé) constate chez l'Abonné des signes de mal-être, d'isolement profond, de détresse émotionnelle ou de souffrance psychologique, il peut, avec l'accord préalable de l'Abonné, en informer la psychologue référente de l'association. Sous réserve du consentement de l'Abonné, la psychologue prendra alors contact avec ce dernier dans un délai raisonnable afin de lui proposer une écoute professionnelle et un soutien moral ponctuel par téléphone. Ce dispositif vise à répondre aux besoins émotionnels urgents, sans se substituer à un accompagnement thérapeutique régulier.

En cas de situation préoccupante ou jugée urgente, l'association se réserve la possibilité, si l'Abonné y consent ou si la situation le justifie, de prévenir un proche ou d'organiser une intervention appropriée.

**Assistance :** En cas de besoin urgent ou de détection d'une situation anormale, le chargé d'écoute est habilité à prendre les mesures appropriées, telles que contacter un membre de la famille ou un proche, ou organiser une intervention d'urgence (appel aux secours, coordination avec les services médicaux ou sociaux compétents), tout en respectant la confidentialité et les procédures de l'association.

Les échanges sont confidentiels, mais si les propos tenus indiquent un danger pour la personne ou pour autrui, Delta Revie 83 est tenue d'informer les autorités compétentes, conformément à la réglementation en vigueur et aux procédures internes de l'association.

## 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 effectue un test de fonctionnement de l'équipement.

## ARTICLE 6 : OBLIGATIONS RECIPROQUES

### Article 6.1 : Obligations du Souscripteur et de l'Abonné

Le souscripteur s'engage à fournir à Delta Revie 83 des renseignements exacts et à jour lors de la souscription, afin de permettre la bonne exécution des prestations de téléassistance. Il se porte garant du respect par l'Abonné des consignes suivantes :

- Transmettre toutes les informations nécessaires au bon déroulement des interventions, et veiller à leur mise à jour, notamment la liste des contacts et/ou dépositaire(s) des clés ainsi que leurs numéros de téléphone.
- Informer Delta Revie 83 de tout changement de coordonnées ou d'informations communiquées lors de la souscription.
- Signaler toute absence prolongée du domicile susceptible d'affecter le fonctionnement de l'équipement.
- Utiliser l'équipement conformément aux instructions du livret d'accueil et maintenir son alimentation électrique ainsi que sa connexion téléphonique ou réseau, selon le type d'appareil.
- Ne pas déplacer l'équipement sans en avoir informé Delta Revie 83 au préalable.
- Signaler immédiatement toute anomalie constatée dans le fonctionnement de l'équipement.
- Consentir à ce que les services d'urgence puissent accéder au domicile de l'Abonné dans les conditions nécessaires à la prise en charge d'une urgence.
- Prendre soin du matériel mis à disposition, placé sous la responsabilité du souscripteur.
- Assumer les coûts de remise en état ou de remplacement du matériel en cas de détérioration, perte ou destruction imputable au souscripteur ou résultant d'une négligence de sa part, à l'exclusion des cas de force majeure ou de faute avérée de Delta Revie 83.
- Il est conseillé au souscripteur de souscrire une assurance couvrant la responsabilité civile, le vol, l'incendie, l'explosion, ainsi que la défense et le recours. Cette assurance n'est pas obligatoire, mais fortement recommandée, conformément à la pratique habituelle pour tout matériel mis à disposition ou en location.
- Signaler tout changement d'opérateur téléphonique pouvant affecter le fonctionnement de l'équipement.
- Il est conseillé de réaliser au moins un test mensuel de l'équipement par l'envoi d'une alarme via la télécommande afin de s'assurer de son bon fonctionnement.
- Accepter de supporter les éventuels frais supplémentaires des services d'urgence dans les situations où l'absence du dépositaire des clés empêche l'accès immédiat, dans la limite de ce qui est raisonnable.
- Le souscripteur doit fournir une adresse de messagerie valide, nécessaire pour la réception des informations, notifications et échanges liés à l'exécution du contrat de téléassistance. L'absence de communication d'une adresse de messagerie valide peut limiter la bonne exécution des services.

### Article 6.2. : Obligations de Delta Revie 83

#### Responsabilité de Delta Revie 83

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

- 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 à défaut, si aucun dialogue n'a été possible avec l'Abonné ;
- La transmission des informations aux relais prévus dans le dossier de l'Abonné (personnes à prévenir, entourage, services de secours) ;
- Le suivi des interventions dans la mesure de ses possibilités, sans que cela constitue une obligation de résultat ;
- La surveillance du matériel via les tests automatiques émis par l'équipement, permettant de vérifier son état de fonctionnement.

#### Limitation de responsabilité

- Delta Revie 83 ne peut 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. Elle ne peut être tenue responsable :
- des éventuels dégâts causés lors des interventions des services d'urgence, y compris lorsque ces derniers interviennent sans recourir aux informations transmises par le Centre de Téléassistance ;
- des manquements ou retards pris par les services de secours dans l'exécution de leur mission, dès lors qu'ils ont été alertés par le Centre de Téléassistance ;
- de toute situation ou conséquence qui lui est étrangère.

#### Exclusions de responsabilité

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

- Défaillance ou panne du réseau de télécommunications et/ou du boîtier interface (ex. ADSL) ;
- Défaillance ou panne de l'installation électrique de l'Abonné, quelle qu'en soit la cause, y compris phénomènes naturels (foudre, 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 du service de téléassistance ;
- Indisponibilité non signalée préalablement d'une personne référente ou refus d'intervenir suite à notre sollicitation ;
- Déplacement des équipements sans information écrite préalable à Delta Revie 83 (adresse temporaire, déménagement, date de retour) ;
- Variations du courant des lignes électriques ou téléphoniques, ou interférences d'origine électrique, radioélectrique ou électromagnétique ;
- Dans le cadre de l'option Mobil', défaillance ou panne de la batterie de la base mobile ou du système de géolocalisation ;
- Manquements ou contretemps résultant de cas de force majeure, d'un tiers, ou 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.

## **Suivi des interventions et information des personnes à prévenir**

Conformément à la mission d'alerte de Delta Revie 83, dès qu'un relais a été informé et a confirmé sa prise en charge (entourage ou service de secours), l'intervention opérationnelle s'arrête. Toute transmission d'informations aux « Personnes à prévenir » s'inscrit dans le cadre de l'accompagnement contractuel et ne constitue pas une obligation de vérification ou de suivi du résultat de l'intervention.

## **ARTICLE 7 : DUREE DU CONTRAT**

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

## **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 : RESILIATION - MODALITES FIN D'ABONNEMENT**

### **Article 9.1. : Résiliation à l'initiative du Souscripteur**

Le Souscripteur peut mettre fin au contrat à tout moment, à son initiative, avec un préavis de 30 jours fin de mois. La résiliation sera prise en compte à réception effective du courrier ou du formulaire de résiliation adressé à Delta Revie 83. L'Association confirmera la prise en compte de la résiliation par accusé de réception. À défaut d'accusé de réception, il appartient au Souscripteur de s'assurer de la bonne transmission de sa demande.

### **Restitution du matériel**

À la résiliation effective du contrat, le Souscripteur, ou le cas échéant l'Abonné, l'ayant droit ou le tuteur, est tenu d'effectuer la restitution du matériel à ses frais exclusifs, y compris les frais de transport ou d'expédition, sauf disposition contraire expressément convenue avec l'Association. La restitution doit s'effectuer dans un état conforme à l'usage normal.

Le matériel peut être restitué selon l'une des modalités suivantes :

- Directement dans les locaux de Delta Revie 83 ;
- Au Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) si celui-ci est conventionné avec Delta Revie 83 et a accepté le dispositif de restitution ;
- Lors d'un déplacement d'un technicien, auquel cas des frais de déplacement seront facturés.
- Par envoi colissimo contre signature à l'adresse de Delta Revie 83.

### **Délai de restitution**

Le matériel doit être restitué dans un délai de 30 jours à compter de la date de notification du préavis de résiliation.

### **Conséquences en cas de non-restitution**

En cas de non-restitution dans le délai imparti, le Souscripteur ou ses ayants droits restent redevables de la valeur des équipements non restitués, qui pourra être facturée et recouvrée par toutes voies légales.

### **Paiement et opposition au prélèvement**

Le Souscripteur demeure responsable du paiement de tous les montants dus, y compris le dernier mois de préavis, même en cas d'opposition au prélèvement automatique. Tout refus de paiement injustifié pourra entraîner un recours amiable ou judiciaire pour obtenir le règlement des sommes dues.

### **Article 9.2. : Résiliation à l'initiative de DELTA REVIE 83**

Avant toute décision de suspension ou de résiliation du contrat, DELTA REVIE 83 adresse systématiquement au Souscripteur une mise en demeure, par courrier recommandé avec accusé de réception ou par tout moyen permettant de prouver sa réception. Cette démarche vise à permettre au Souscripteur de régulariser sa situation.

#### **1. Non-paiement de l'abonnement**

En cas de non-paiement de l'abonnement dans un délai de trente (30) jours après la date d'échéance, une mise en demeure est adressée au Souscripteur.

À défaut de règlement dans un délai de quinze (15) jours suivant l'envoi de cette mise en demeure, DELTA REVIE 83 pourra suspendre les prestations.

Si la situation n'est pas régularisée dans un délai de trente (30) jours suivant l'envoi de la mise en demeure, le contrat pourra être résilié automatiquement.

Les sommes dues resteront exigibles, y compris les frais éventuels jusqu'à la restitution du matériel et les frais de récupération.

#### **2. Utilisation inappropriée des services**

En cas d'utilisation **anormale, abusive ou inappropriée** des services, DELTA REVIE 83 pourra **résilier le contrat** après l'envoi d'une **mise en demeure restée sans effet pendant un délai d'un (1) mois**.

Sont notamment considérées comme abusives ou inappropriées :

- Toute utilisation des équipements ou services **en dehors de leur objet prévu**, par exemple pour des usages commerciaux ou frauduleux ;
- Toute manipulation ou détérioration volontaire du matériel fourni par Delta Revie 83 ;
- **Incivilité, violences verbales ou menaces** envers les salariés, techniciens, ou partenaires intervenants de l'Association ;
- Toute communication répétée ou inutilement dérangeante avec le service de téléassistance ou le personnel de l'Association ;
- Toute opposition systématique ou abusive au paiement des prestations dues.
- La résiliation pour utilisation abusive **n'exonère pas le Souscripteur de ses obligations financières**, ni de la restitution du matériel.

#### **3. Non-paiement des prestations facturées à l'acte**

En cas de non-paiement d'une facture à l'acte, DELTA REVIE 83 pourra, après mise en demeure restée sans réponse pendant un délai d'un (1) mois, résilier le contrat ou l'option concernée.

#### **4. Débranchement volontaire du matériel**

En cas de débranchement volontaire du matériel empêchant le bon fonctionnement du service, et après l'envoi d'une mise en demeure restée sans réponse pendant un délai d'un (1) mois, DELTA REVIE 83 procédera à la suspension immédiate du service.

#### **5. Restitution du matériel**

Le matériel doit être restitué à DELTA REVIE 83 dans un délai de trente (30) jours suivant la résiliation du contrat.

En cas de non-restitution, des frais seront facturés selon les tarifs en vigueur. Le Souscripteur, l'Abonné ou ses ayants droit resteront responsables de tout préjudice subi.

## 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 ou frais d'expédition hors abonnement ;
- Frais bancaires imputables au souscripteur (rejet, mouvement écarté, ...) ;
- Prestation d'intervention d'assistance à domicile 24h/24

hors forfait ;

- Service de conciergerie M.A.R.I.U.S. ;
- Forfaits de maintenance du kit équipement mis à disposition ;
- Remplacement de pièce détachée hors abonnement ;
- Produits à la vente sur devis ;
- Fourniture d'une boîte clés, détecteurs connectés, déclencheurs handicap, ...
- Petits travaux de bricolage ;
- Frais de livraison S.A.P.

## Article 13.2 : Modalités de règlement et Périodicité

### Abonnement :

Par défaut, les sommes dues par le Souscripteur sont payables d'avance, en début de chaque mois de facturation. Toutefois, selon les modalités prévues dans le contrat individuel de l'Abonné, et en fonction des accords spécifiques avec le tiers payant (ex. CCAS, collectivité), le règlement peut être organisé à mois terme échu.

Le montant de l'abonnement est calculé sur la base des tarifs en vigueur, tels que précisés dans le formulaire de souscription. Les frais de souscription (prorata du mois en cours, frais de dossier), le dépôt de garantie ainsi que les équipements complémentaires sont exigibles à l'installation.

**Les prestations et frais non compris dans l'abonnement** font l'objet d'une facturation distincte, conformément aux tarifs en vigueur.

### a) Modes de règlement et périodicité

Le mode de règlement est choisi par le Souscripteur lors de la souscription du contrat et s'applique à l'ensemble des sommes dues.

Les modes de règlement sont proposés sont :

- Prélèvement automatique (mode privilégié) ;
- Virement bancaire ;
- Chèque bancaire ou postal, libellé à l'ordre de DELTA REVIE 83.
- Paiement en espèces : le règlement en espèces est accepté uniquement pour les frais à l'acte dont le montant est inférieur ou égal à 50 €. Pour tout montant supérieur ou pour d'autres types de prestations, un autre mode de paiement devra être utilisé.

### L'Abonnement :

L'abonnement est dû chaque mois et doit être réglé conformément aux modalités prévues dans le contrat, incluant la périodicité de facturation et le mode de paiement choisi par le Souscripteur.

### Frais annexes et prestations complémentaires durant l'abonnement :

Les frais annexes (dépôt de garantie, équipements complémentaires, frais de dossier) ainsi que les prestations facturées à l'acte sont exigibles au moment de leur réalisation. Ils peuvent être réglés selon le mode choisi par le Souscripteur. Les frais annexes exigibles lors de l'installation sont détaillés sur le formulaire de souscription.

### Prestations d'intervention d'assistance à domicile hors forfait

Les prestations d'intervention réalisées en dehors du forfait ou facturées à l'acte sont réglées selon l'un des modes de paiement précités, à la date d'échéance figurant sur la facture.

**Mode prélèvement SEPA** effectué par Delta Revie 83 sur le compte du souscripteur. Il conviendra de remplir un mandat SEPA accompagné d'un relevé d'identité bancaire ou postal afin d'autoriser Delta Revie 83 à effectuer les prélèvements.

## b) Défaut de paiement

Tout défaut de paiement quelle qu'en soit la cause entraînera 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) Participation d'un tiers payant

Lorsque l'Abonné bénéficie d'une prise en charge partielle de l'abonnement par un tiers payant (collectivité, mutuelle, CARSAT, CCAS, etc.), cette participation peut être modifiée, réduite ou supprimée à tout moment par le tiers.

Le Souscripteur est informé de cette éventualité et peut, s'il le souhaite, mettre fin à son abonnement conformément aux dispositions de résiliation prévues par les présentes conditions générales.

En revanche, tant que le contrat n'est pas résilié, le Souscripteur demeure redevable de la totalité de l'abonnement, y compris la part précédemment prise en charge par le tiers payant.

Le règlement s'effectue selon les modalités précitées.

### Article 13.3. : Mise à disposition des documents contractuels et édition des factures

#### a) Mise à disposition des documents contractuels

Dans un souci de sécurité, de confidentialité et de respect de l'environnement, **Delta Revie 83** met à disposition de ses abonnés l'ensemble des documents contractuels relatifs à leur service (contrat, avenants, échéanciers, factures, attestations, etc.) sur un **espace client sécurisé en ligne**.

L'accès à cet espace sécurisé est strictement personnel. Les identifiants de connexion sont communiqués au souscripteur ou à son référent lors de la souscription et doivent être conservés de manière confidentielle.

La mise à disposition électronique des documents contractuels a la **même valeur juridique** qu'un envoi par courrier, conformément aux dispositions du **Code civil** (notamment l'article 1366) et du **Code de la consommation**, qui reconnaissent la validité des supports électroniques pour la conclusion et l'exécution des contrats.

Le souscripteur ou son référent peut consulter, télécharger ou imprimer à tout moment ses documents à partir de cet espace. Sur demande expresse, et sans frais supplémentaires, **une version papier pourra être adressée** par courrier postal.

#### b) Édition des factures

- **Abonnement** : Après l'installation du dispositif d'alarme, une **facture de souscription** est envoyée par voie postale au souscripteur et déposée sur le portail client. Celle-ci mentionne le **calendrier de paiement** de l'abonnement, indiquant le montant des échéances, les dates de règlement, et la **périodicité choisie** (mensuelle, trimestrielle, etc.).

En cas de modification impactant le montant de l'abonnement (0 ajout ou suppression d'options), **un nouveau calendrier de paiement actualisé** est automatiquement généré et mis à disposition sur l'espace client.

- **Frais à l'acte** : Les prestations ponctuelles non incluses dans l'abonnement font l'objet d'une **facturation séparée**, émise **au moment de leur réalisation**, selon les **tarifs en vigueur**.

- **Petits travaux à l'acte**

- Les prestations de petits travaux font l'objet d'une **facturation distincte**, établie **au moment de leur réalisation**,

conformément aux **tarifs en vigueur** au jour de l'intervention.

- Un **bon d'intervention** est présenté par le technicien à l'abonné (ou à son représentant) à l'issue de la prestation. Ce document, **dûment signé**, vaut **validation de la conformité de l'intervention** et déclenche la facturation correspondante.

## ARTICLE 14 : SUSPENSION TEMPORAIRE DES SERVICES

### Principe général

La suspension temporaire des services de téléassistance n'est pas possible tant que l'équipement demeure raccordé au service, celui-ci devant rester opérationnel en permanence. Tout débranchement volontaire de l'équipement entraîne sa mise en défaut et est assimilé à une résiliation du contrat.

Afin d'éviter toute interruption non sécurisée du service et ses conséquences contractuelles, il est vivement recommandé d'opter pour une mise en sommeil partielle des services, dans les conditions définies ci-après.

### Conditions de mise en sommeil

La mise en sommeil des services de téléassistance ne peut être accordée qu'en cas d'absence temporaire liée à une hospitalisation ou à un séjour en établissement de soins, pour une durée supérieure à un (1) mois. Aucun autre motif ne pourra être pris en compte.

La mise en sommeil a pour seul effet d'adapter la gestion administrative et la facturation du contrat. Elle n'entraîne aucune suspension du service de téléassistance, lequel reste actif et opérationnel pendant toute la période concernée.

La mise en sommeil accordée ouvre droit, au retour de l'Abonné à son domicile, à une remise sur l'abonnement, sous réserve du respect des conditions suivantes :

- La demande doit parvenir par écrit (courrier ou courriel) à Delta Revie 83 dans un délai d'une semaine à compter du début de l'absence,
- Elle doit faire apparaître les dates prévisionnelles de début et de fin de l'absence.
- Les demandes transmises au-delà de ce délai seront refusées.
- La mise en sommeil ne peut excéder une durée cumulée de **six (6) mois sur toute la durée du contrat**, renouvellements compris. Toute nouvelle demande formulée après atteinte de cette durée maximale sera refusée.

### Modalités de facturation et effets de la mise en sommeil :

Pendant la période d'absence, le **contrat est maintenu** et n'est pas suspendu.

À ce titre :

- **Le forfait « sommeil »** se substitue à l'abonnement de base du service de téléassistance et aux équipements associés, à l'exception des services complémentaires souscrits en option, qui demeurent pleinement actifs pendant la période de mise en sommeil.
- Le forfait « sommeil » est **appliqué par mois d'absence**, de manière **rétroactive au retour de l'Abonné et sur présentation d'un justificatif d'absence**.
- Le forfait sommeil est participation mensuelle qui permet de couvrir les frais de gestion administrative et de maintien du matériel ;
- En cas de prolongation de l'absence, l'Abonné ou son représentant s'engage à en informer Delta Revie 83 dans les meilleurs délais.

## 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 :

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

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 nouvel échéancier indiquant le prix révisé est envoyé au Souscripteur un mois avant la date effective de celui-ci. En cas de refus du Souscripteur du prix révisé, celui-ci dispose d'un mois à compter de la date de réception de l'échéancier 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 fausse, 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, 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 requérances. 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.

Dans le cadre de l'exécution du service de téléassistance, l'abonné (e) autorise expressément l'association Delta Revie 83 à collecter et traiter certaines données à caractère personnel sensibles, notamment des informations relatives à son état de santé, dans le seul but de permettre une intervention rapide, efficace et adaptée en cas d'urgence. Leur traitement ne relève pas d'un suivi médical mais d'un usage ponctuel à finalité d'assistance.

Ces données sont :

- recueillies uniquement avec le consentement explicite de l'abonné(e) ou de son représentant légal ;
- limitées aux informations strictement nécessaires à la fourniture du service ;
- traitées de manière confidentielle, sécurisée et uniquement par des personnes dûment habilitées (personnel de la centrale d'écoute, services de secours, etc.) ;

## Transmission des données dans le cadre des plans de prévention (canicule, grand froid, etc.)

Dans le cadre de dispositifs de prévention mis en place par les autorités publiques (notamment les plans canicule, grand froid ou situations d'urgence sanitaire), Delta Revie 83 peut être amenée à transmettre certaines données personnelles des bénéficiaires aux Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) ou à d'autres acteurs institutionnels habilités.

Ces données, strictement limitées à ce qui est nécessaire (telles que nom, prénom, adresse, numéro de téléphone et situation de vulnérabilité), sont communiquées uniquement dans le but de protéger la santé et la sécurité des personnes concernées, et dans le respect de la réglementation en vigueur, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

La transmission de ces informations repose sur :

- l'intérêt vital du bénéficiaire,
- ou sur l'exécution d'une mission d'intérêt public confiée aux autorités locales.

Delta Revie 83 s'engage à assurer la confidentialité et la sécurité de ces données, et à ne les communiquer qu'aux organismes légalement habilités à intervenir dans ce cadre.

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.

Le retrait du consentement peut entraîner une limitation ou une impossibilité de fournir le service dans les conditions optimales de sécurité.

## 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 le service de téléassistance 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, RECLAMATIONS 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](mailto: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](mailto: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.



## ANNEXE 1- CONDITIONS SPÉCIFIQUES

applicables aux services souscrits

2026.01.01

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



## ARTICLE 1 : SERVICE DE TELEASSISTANCE

### Article 1.1. : Protocole de Téléassistance

#### Étape 1 : Réception de l'Alerte :

**Origine de l'alerte :** déclenchement manuel ou alarme automatique, par le dispositif de téléassistance.

**Fonctionnement de l'interphonie :** Elle se déclenche automatiquement lorsqu'une alarme est émise par l'abonné. Une fois l'alerte reçue, une connexion audio est établie entre l'Abonné et le centre de téléassistance. L'abonné peut parler et entendre l'opérateur via le haut-parleur et le micro intégrés au transmetteur. L'interphonie est spécifiquement conçue pour être utilisée en situation d'urgence, d'où son activation conditionnée par un déclenchement d'alarme.

#### Etape 2 : Etablir une communication directe avec l'Abonné et mobilisation de l'aide appropriée :

Etablir une communication directe avec l'abonné en interphonie par l'équipement de téléassistance ou par un contre appel téléphonique.

**- Si le dialogue entre l'Abonné et le chargé de téléassistance est établi le chargé de téléassistance,** en fonction du besoin exprimé par l'Abonné, appliquera le protocole en 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 réponse ou si le dialogue est confus :

Un intervenant (proche, aidant ou service d'assistance) 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** le chargé de téléassistance alerte les autorités compétentes pour intervention sur place.

### Article 1.2. : Protocole d'intervention d'assistance – Intervenants – Consignes

#### Protocole d'intervention d'assistance

Mobilisation des secours appropriés, en tenant compte des consignes d'accès au domicile et des intervenants déclarés. 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.

#### Accès au Domicile :

- Utilisation d'une boîte à clés (si disponible et autorisée).
- Présence d'un intervenant du réseau de solidarité détenteur des moyens d'accès.
- Présence d'un intervenant du service d'assistance détenteur des moyens d'accès
- En cas d'urgence vitale et absence de solution d'accès, les services de secours peuvent être autorisés à forcer l'entrée.

Pour permettre une 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 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.

#### Les intervenants :

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

**Du service d'assistance à domicile :** Service d'assistance à domicile retenu en option par le souscripteur 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 services 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 ;
- A la demande de l'intervenant du service d'assistance s'il 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 les cas de force majeure.

L'intervention des services de secours dans ce type de situation d'urgence vise avant tout à assurer la sécurité des personnes en danger. Leur intervention bien que déclenchée dans le cadre de notre mission de téléassistance, relève de leur compétence exclusive, et Delta Revie 83 n'intervient ni dans la gestion opérationnelle de leurs actions ni dans les conséquences matérielles qui en découlent.

#### Cas de Force Majeure ou Décision des Secours

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 ne puisse être tenue pour responsable d'éventuels dégâts en résultant.

Delta Revie 83 ne peut être tenue pour responsable des manquements et/ou des contremorts 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.

Si, pour des raisons de rapidité, de sécurité ou d'accessibilité, ils décident de ne pas utiliser la boîte à clés et de forcer une entrée, Delta Revie 83 ne peut être tenue responsable des dommages matériels occasionnés.

### **Suivi de l'Intervention et information des personnes à prévenir**

Conformément à notre mission d'alerte, dès lors qu'un relais a été informé et a confirmé sa prise en charge (entourage ou service de secours), notre intervention opérationnelle s'arrête. Nous procérons ensuite, selon les possibilités, à une transmission des informations aux « Personnes à prévenir », notamment en cas d'hospitalisation ou à la demande de l'Abonné. Cette action s'inscrit dans le cadre de notre accompagnement et ne constitue pas une obligation de vérification ou de suivi de l'intervention.

### **Fin de l'Intervention :**

**Clôture administrative** : rédiger un compte rendu complet pour archiver l'incident et actualiser les informations.

**Suivi post-urgence** : planifier, si nécessaire un appel de convivialité pour s'assurer du bien-être de l'Abonné.

La réalisation des étapes du protocole est effectuée selon les moyens disponibles et dans le respect des obligations légales.

### **Dispositions non modifiées**

Toutes les autres dispositions des Conditions Générales du contrat et conditions spécifiques applicables aux services souscrits 2026.01.01 restent inchangées, sauf adaptation nécessaire pour garantir leur cohérence avec le présent avenant.

### **Entrée en vigueur**

Le présent avenant prend effet le 01/01/2026.

### **Article 1.3. : Consigne Présence d'une boîte à clés :**

#### **Fonctionnement de la Boîte à Clés dans le Cadre de la Téléassistance**

- Accès en cas d'urgence : Si un abonné déclenche une alarme de téléassistance, que ce soit par une chute, un malaise ou tout autre incident, l'intervenant peut utiliser les moyens d'accès dans la boîte à clés pour entrer rapidement dans le domicile, sans nécessiter de forcer la porte ou d'attendre un proche.
- Code d'accès sécurisé : Seules les personnes autorisées peuvent accéder à la boîte à clés grâce à un code sécurisé ou une clé remise au préalable.

### **Limites de responsabilités de Delta Revie 83**

- **L'installation et la programmation** de la boîte à clés restent à la charge du propriétaire de la boîte à clés. Le souscripteur s'engage à communiquer à Delta Revie 83 l'emplacement de la boîte à clés et le code
- DeltaRevie83n'estpasresponsabledesdysfonctionnements, dégradations ou intrusions liés à l'installation d'une boîte à clés réalisée par un tiers non agréé. Lorsque la boîte à clés est installée par Delta Revie 83, la responsabilité de l'association est strictement limitée à la bonne fixation de l'équipement lors de la pose. L'entretien, l'usage, la conservation des codes d'accès et la sécurité du dispositif relèvent ensuite de la responsabilité du souscripteur.
- 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.

### **Utilisation par des Tiers**

- La communication du code ou des moyens d'accès relève de la seule responsabilité du Souscripteur.
- Delta Revie 83 ne pourra être tenue responsable en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse par une personne non autorisée.

### **Dommages Causés par une Intrusion**

- En cas de vol ou de dégradation du domicile suite à une ouverture non autorisée de la boîte à clés, Delta Revie 83 décline toute responsabilité.
- Il appartient au Souscripteur de signaler immédiatement toute suspicion d'intrusion aux autorités compétentes.

### **Responsabilité en Cas d'Urgence**

- Si l'accès à la boîte à clés est entravé (code oublié, boîte endommagée), Delta Revie 83 ne pourra être tenue responsable du délai ou de l'impossibilité d'intervenir.

### **Recommandations pour Réduire les Risques**

- Changer régulièrement le code d'accès et avertir Delta Revie 83.
- Ne pas déplacer la boîte à clés sans avertir Delta Revie 83
- Limiter l'accès aux seules personnes de confiance.
- Installer la boîte à un emplacement discret.
- Contrôler périodiquement son état pour s'assurer de son bon fonctionnement.

**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 BOÎTE A CLES.

### **Déclaration à l'Assurance**

Il est recommandé au Souscripteur :

#### **1. De notifier son assurance habitation :**

- Informer l'assureur de la présence d'une boîte à clés et de son usage pour faciliter les interventions en cas d'urgence.
- Vérifier que cette situation n'affecte pas les garanties en cas de vol ou d'effraction.

#### **2. D'inclure la boîte à clés dans le contrat :**

- En précisant les conditions d'accès et les mesures de sécurité prises.
- **En cas d'incident :**
  - Signaler immédiatement tout vol ou dommage au domicile à l'assureur.
  - Fournir les preuves nécessaires, notamment le rapport d'intervention des intervenants de Delta Revie 83 ou des services de secours.
  - Déclarer l'incident dans les délais indiqués par le contrat d'assurance.

## **ARTICLE 2 : LES EQUIPEMENTS**

Le détail ci-après reprend les différents modèles de matériels proposés et services associés.

### **2.1. Avec un équipement de téléassistance Fixe**

Le service est proposé avec des Équipements Standards.

#### **Transmetteur de Téléassistance Fixe**

##### **• Description :**

- ✓ Un transmetteur (récepteur-transmetteur agréé) intégrant une carte sim (permettant la communication par les réseaux mobiles, 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.

#### • Fonctionnalités principales :

- Envoi des alertes déclenchées par l'Abonné ou un dispositif connecté.
- Gestion automatique des pannes ou coupures de communication grâce à des systèmes de vérification réguliers.

#### Choix des équipements

Les équipements sont choisis et labélisés par Delta Revie 83.

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.

#### Caractéristiques fabricants des équipements

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

Connectivité : Ethernet – Radio, RTC ou GSM/GPRS ou réseaux mobiles, selon équipement

Alimentation : 12V DC

Surveillance du transmetteur : Secteur, batterie, 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 appairés d'une carte sim et qui communiquent grâce à celle-ci toutes les communications émises sont comprises dans l'abonnement.

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.

#### 2.2. Avec un équipement de Téléassistance Mobile

##### Description du service mobil'

Le service mobile de téléassistance fourni par Delta Revie 83 permet à l'Abonné d'être accompagné en toute sécurité, même en dehors de son domicile, grâce à un équipement portable doté d'une connexion GPS et d'une fonction d'appel d'urgence. Ce service est conçu pour offrir une assistance immédiate en cas de chute, de malaise ou de tout autre besoin urgent, où que se trouve l'Abonné.

#### Fonctionnalités principales

- Géolocalisation GPS : Permet de localiser le mobile en temps réel pour une intervention rapide en cas d'urgence.
- Bouton d'appel d'urgence : Un accès direct avec notre service de téléassistance disponible 24h/24 et 7j/7.

#### Conditions d'utilisation

- L'abonné s'engage à porter ou garder sur lui l'équipement mobile dans les conditions indiquées lors de l'installation.
- Le service nécessite une couverture réseau mobile suffisante pour fonctionner correctement. L'abonné reconnaît que Delta Revie 83 ne peut être tenu responsable des interruptions de service liées à une absence de réseau dans certaines zones géographiques.
- En cas de perte, de vol ou de détérioration de l'équipement, le Souscripteur doit en informer Delta Revie 83 dans les plus brefs délais pour organiser un remplacement ou une réparation.

#### Limites du service

- Le service dépend du bon fonctionnement des réseaux mobiles et GPS. Dans les zones où ces technologies ne sont pas accessibles (tunnels, sous-sols, zones rurales isolées, etc.), le service peut être limité.
- Delta Revie 83 décline toute responsabilité pour les incidents liés à des facteurs extérieurs comme des conditions météorologiques extrêmes ou des interférences électroniques affectant le dispositif.

#### Entretien et utilisation correcte de l'équipement

- L'Abonné est responsable de l'entretien basique de l'équipement mobile (rechargement régulier de la batterie, protection contre les dommages, etc.).
- Les vérifications et mises à jour nécessaires seront réalisées par Delta Revie 83 conformément aux termes du contrat.

#### Responsabilités de Delta Revie 83

- Fournir un équipement fonctionnel et adapté à une utilisation mobile.
- Garantir un service de téléassistance humaine 24h/24 et 7j/7 pour répondre aux appels d'urgence.
- Assurer la maintenance de l'équipement dans le cadre du contrat et remplacer tout dispositif défectueux, hors cas de mauvaise utilisation par l'Abonné.

#### Résiliation et restitution de l'équipement

- En cas de résiliation du contrat, l'Abonné s'engage à restituer l'équipement mobile en bon état, sauf en cas d'usure normale liée à l'utilisation.
- Tout défaut grave ou perte pourra entraîner des frais supplémentaires facturés au souscripteur du contrat.

#### Acceptation des conditions

En acceptant les présentes conditions spécifiques applicables au service souscrit, l'abonné reconnaît avoir été informé des modalités d'utilisation, des limites techniques et des responsabilités liées au service mobile.

#### ARTICLE 2.3. DECLENCHEURS EN OPTION

##### 2.3.1. Déclencheur(s) supplémentaire(s)

Le rajout de déclencheurs permet d'étendre la sécurité à plusieurs personnes dans le même foyer ou de fournir des déclencheurs supplémentaires à un utilisateur unique pour plus de flexibilité. Les déclencheurs supplémentaires peuvent être attribué à un conjoint ou un colocataire, ou utilisés comme déclencheurs de secours placés dans d'autres pièces ou portés

différemment.

Ils sont généralement portés au poignet ou en pendentif et sont rattachés au transmetteur installé au domicile. Cette solution est proposée en option et au tarif en vigueur applicable à sa souscription

### **2.3.2. Déclencheur avec Alerte chute brutale**

#### **Description du service**

Le détecteur de chutes fourni par Delta Revie 83 est un dispositif conçu pour détecter automatiquement les chutes brutales et/ou lourdes, c'est-à-dire des chutes soudaines et violentes entraînant un impact important. Ce dispositif fonctionne en complément des autres solutions de téléassistance, notamment le bouton d'appel manuel, et vise à renforcer la sécurité des bénéficiaires en cas de perte d'autonomie ou de situation d'urgence.

#### **Fonctionnement et limites techniques**

- Le détecteur de chutes repose sur des capteurs et algorithmes spécialisés pour analyser les mouvements et détecter les impacts importants.
- Il ne garantit pas la détection de toutes les chutes, notamment :
  - Les chutes progressives ou atténuées.
  - Les situations où le port du détecteur est incorrect ou inapproprié.
  - Les chutes ayant lieu dans des environnements ou positions susceptibles de perturber la détection (surface molle, faible impact).
- En cas de non-détection d'une chute, le bénéficiaire peut utiliser le bouton d'appel manuel ou tout autre moyen de communication avec le service de téléassistance.

#### **Responsabilités de l'Abonné**

L'Abonné s'engage à porter le détecteur de manière continue et conformément aux recommandations d'utilisation fournies lors de l'installation.

- L'abonné doit signaler tout dysfonctionnement ou anomalie constatée sur le détecteur dans les meilleurs délais afin que Delta Revie 83 puisse effectuer une vérification ou un remplacement si nécessaire.

#### **Responsabilités de Delta Revie 83**

- Delta Revie 83 s'engage à fournir un équipement conforme aux normes de sécurité et à assurer la maintenance dans le cadre du contrat.
- Delta Revie 83 décline toute responsabilité en cas de non-détection d'une chute résultant des limites techniques inhérentes au fonctionnement du détecteur, du non-respect des conditions d'utilisation par l'Abonné ou de circonstances imprévisibles et indépendantes de sa volonté.

#### **Entretien et vérification de l'équipement**

Le détecteur de chutes doit faire l'objet d'une vérification régulière par le bénéficiaire ou ses proches (batterie, port correct, etc.) et d'un entretien périodique effectué par Delta Revie 83 selon les termes du contrat.

#### **Acceptation des conditions**

En acceptant les présentes conditions spécifiques applicables au service souscrit, l'abonné reconnaît être informé des capacités et limites du détecteur de chutes et accepte les modalités de fonctionnement décrites.

### **2.3.3. Déclencheur Adapté aux personnes en situation de Handicap**

La téléassistance avec déclencheurs spécifiques pour les personnes en situation de handicap est conçue pour répondre à leurs besoins particuliers en termes de sécurité, d'autonomie et de confort. Ces dispositifs prennent en compte les limitations motrices, sensorielles ou cognitives des utilisateurs afin d'offrir des solutions adaptées et accessibles.

En complément de l'abonnement de Téléassistance Delta Revie 83 propose, à la vente, des déclencheurs adaptés et compatibles avec l'équipement de téléassistance. (Déclencheurs : tactile, au souffle, à l'écrasement ,....). Ces dispositifs peuvent nécessiter une configuration adaptée aux besoins de l'abonné.

## **ARTICLE 2.4. DISPOSITIFS DE TELEASSISTANCE PREVENTIVE**

### **2.4.1. Avec Détection d'activité et Analyse algorithmique**

#### **Description du service**

La téléassistance avec analyse d'algorithmes d'activité représente une avancée technologique qui va au-delà des systèmes traditionnels. Ces dispositifs utilisent des capteurs et des algorithmes pour surveiller les habitudes quotidiennes des abonnés, détecter les anomalies et déclencher des alertes préventives, même en l'absence d'une alerte manuelle. Dans le cadre de ce service, Delta Revie 83 a retenu un partenaire ayant un label Hébergeur de Données de Santé qui garantit la sécurité et la conformité juridique des données sensibles.

La téléassistance préventive connectée de Delta Revie 83 repose sur l'utilisation d'équipements intelligents, conçus pour surveiller de manière proactive les situations à risque et alerter automatiquement en cas d'anomalie détectée. Ce service inclut des dispositifs connectés tels que des capteurs de mouvement, des détecteurs d'ouverture de porte et d'autres outils innovants visant à renforcer la sécurité des abonnés dans leur quotidien.

#### **Fonctionnalités principales**

**Capteurs connectés :** Des capteurs de mouvement et capteur d'ouverture de porte sont installés dans le domicile pour suivre les activités courantes (déplacement, ouverture de portes).

**Collecte et Analyse Algorithmiques :** Les données des capteurs sont transmises à une plateforme qui analyse les informations et déclenche automatiquement des alertes si nécessaire. Les algorithmes apprennent les routines quotidiennes de l'abonné sur une période initiale d'un mois. Une déviation de ces habitudes (comme rester immobile trop longtemps ou ne pas se lever à une heure habituelle) est automatiquement détectée.

#### **Déclenchement d'Alerte :**

- En cas d'anomalie détectée, le système envoie une alerte au centre de téléassistance.
- A réception, le chargé de téléassistance applique alors le protocole de téléassistance (Article 1 des conditions générales spécifiques applicables au service souscrit).

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

*Le service de téléassistance 24h/24 et 7j/7 est une assistance immédiate déclenchée si une alerte nécessite une intervention.*

## **Conditions d'utilisation**

- L'Abonné ou son représentant s'engage à ne pas déplacer les équipements installés par Delta Revie 83 et à les utiliser conformément aux recommandations fournies par Delta Revie 83.
- Les équipements connectés nécessitent une connexion Internet ou un réseau mobile pour fonctionner correctement. En cas d'absence de connexion, certaines fonctionnalités du service peuvent être limitées.

## **Limites du service**

Les équipements de téléassistance préventive sont conçus pour prévenir les risques, mais ils ne garantissent pas l'élimination totale des dangers. Les dispositifs fonctionnent dans le cadre des capacités techniques définies et ne peuvent détecter toutes les situations à risque.

Malgré toute l'expertise mobilisée par le concepteur du logiciel fourni par le service d'analyse Algorithmique, 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 pour notamment :

- défaillance technique du dispositif imputable au concepteur de logiciel d'analyse d'activité ;
- le non-respect ou la mauvaise exécution par l'Abonné de l'une des quelconques dispositions contractuelles,
- la suspension de l'accès du service d'analyse Algorithmique 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'analyse Algorithmique ou leur mauvaise utilisation, ceux-ci étant sous l'entièvre responsabilité des Abonnés durant toute la durée du contrat.
- les incidents résultant de l'absence de connexion Internet, d'une mauvaise utilisation des équipements ou de défaillances imprévues dues à des facteurs externes.

## **Maintenance et mises à jour**

En cas de panne ou de dysfonctionnement, l'Abonné doit contacter le service technique pour organiser une réparation ou un remplacement.

Le concepteur du service d'analyse Algorithmique retenu par Delta Revie 83 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'analyse Algorithmique 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'analyse Algorithmique. Delta Revie 83 informera l'Abonné de toute interruption du service, dont elle aura connaissance, dans les meilleurs délais.

## **Respect de la vie privée et protection des données**

Les données collectées par les dispositifs connectés sont utilisées uniquement dans le cadre du service de téléassistance préventive et sont traitées conformément

à la législation en vigueur sur la protection des données personnelles.

## **Acceptation des conditions**

En acceptant les présentes conditions spécifiques applicables au service souscrit l'Abonné reconnaît comprendre les capacités et les limites du service de téléassistance préventive connectée.

### **2.4.2 Avec Détection de fumée**

Ce service est une option complétant l'abonnement de téléassistance pour le domicile. Les détecteurs de fumée sont proposés à la vente et sur présentation de devis. Ce service est associé automatiquement à un forfait de maintenance.

La téléassistance avec détection de fumée combine la sécurité personnelle et la prévention des incendies. Ce dispositif permet de protéger l'Abonné non seulement en cas de malaise ou de chute, mais également face à des risques domestiques comme un départ de feu.

## **Fonctionnement du Système**

### **1.Détecteur de Fumée Connecté :**

- Le détecteur est conforme aux normes de sécurité en vigueur (EN 14604 pour l'Europe).
- Il est relié au transmetteur de téléassistance via une connexion sans fil ou filaire.

### **2.Déclenchement Automatique d'Alerte :**

- En cas de détection de fumée, une alerte sonore se déclenche localement via la sirène du détecteur.
- Simultanément, le transmetteur envoie une alerte au centre de téléassistance.

### **3.Intervention Rapide :**

- Le centre de téléassistance reçoit l'alerte et tente de communiquer avec l'Abonné via l'interphonie du transmetteur.
- Si l'Abonné ne répond pas ou confirme un danger, les secours (pompiers) sont immédiatement contactés.

### **4.Surveillance 24h/24 :**

- Le système fonctionne même si le bénéficiaire est absent ou inconscient, garantissant une sécurité permanente.

## **Installation et Configuration**

Pour assurer notre service de téléassistance, les détecteurs de fumée sont installés par notre service de petits travaux afin de nous 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.

### **1. Connexion au Transmetteur :**

- Le détecteur est jumelé avec le transmetteur pour que toute alerte soit automatiquement relayée au centre de téléassistance.

### **2. Tests de Fonctionnement :**

- Une simulation d'alerte doit être effectuée pour vérifier que :
  - Le détecteur émet bien une alerte locale.

- Le transmetteur relaie l'alerte au centre de téléassistance.

## **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 :

- Vérification régulière du détecteur (alarme test, état des piles) pour garantir son bon fonctionnement.
- Intervention de maintenance une fois par an pour effectuer les opérations suivantes :
  - 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.

## **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.

### **2.4.3 : Avec périphériques connectés sans analyse d'algorithmique**

Ce service complète la formule de téléassistance à domicile et ajoute une information d'alarme aux protocoles de téléassistance et d'intervention. Le service est proposé en option de l'abonnement de téléassistance.

La téléassistance sans analyse par algorithme s'appuie sur le service de téléassistance pour le domicile auquel s'est rajoutés des périphériques connectés au transmetteur central. Ces dispositifs communiquent directement et fonctionnent de manière programmée.

Grâce aux capteurs de détection d'ouverture et de fermeture de porte, ou aux capteurs de mouvements qui permettent la détection d'immobilité, ce service permet de détecter les situations anormales.

A réception d'une alarme de détection anormale le protocole de téléassistance et le protocole d'intervention d'assistance (Article 1.des conditions spécifiques applicables aux services souscrits)

sont mis en œuvre.

## **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 de son logement en donnant à Delta Revie 83 les consignes et les moyens d'accès au domicile. Ces informations sont déclarées par le souscripteur dans le formulaire de souscription et/ou protocole d'intervention.

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 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.

## **Présentation de l'offre de service :**

Le service de téléassistance combiné à un **service d'intervention d'assistance à domicile** proposé par Delta Revie 83 constitue une solution complète pour les abonnés en situation de perte d'autonomie. Ce modèle repose sur la capacité d'envoyer un intervenant à domicile en cas de situation d'urgence ou de besoin spécifique, garantissant une assistance humaine rapide et adaptée.

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.

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'événement exige une action des services de secours, il 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.

## **Choix - Rôles et Missions des Intervenants**

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 et ils sont titulaires d'une formation de sauveteur secouriste.

### **Missions des intervenants :**

Ils doivent se rendre au domicile de l'abonné le plus rapidement possible, sans toutefois déroger au respect du code la route. Ils ne sont pas prioritaires sur la route. Ils ouvrent le domicile de l'abonné selon les consignes transmises par le donneur d'ordre d'intervention.

### **Assistance en Urgence :**

- Vérification de l'état de l'abonné en cas de chute ou malaise.
- Assistance directe (aide à se relever, premiers soins simples).

### **Sécurisation du Domicile :**

- Fermeture des portes ou des fenêtres laissées ouvertes, en cas d'hospitalisation de l'abonné.
- Gestion des situations inhabituelles (ex. : alarme incendie déclenchée, fuite d'eau, etc.).

### **Aide au Bien-être :**

- Soutien moral pour les Abonnés en état de panique ou de confusion.
- Mise en relation avec les proches ou aidants si besoin.

### **Relais avec les Secours :**

- Accueil des pompiers ou du SAMU et transmission des informations utiles sur l'état de santé de l'Abonné ou la situation rencontrée.

### **Fin d'intervention**

- 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 de l'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).

## **Conditions et Modalités du Service**

### **Accès au Domicile :**

L'installation d'une **boîte à clés sécurisée ou le gardiennage des clés** permet à l'intervenant d'accéder au domicile rapidement en cas d'urgence.

### **Zone de Couverture :**

Le service d'intervention est limité à un périmètre défini par Delta Revie 83.

### **Horaires d'Intervention :**

Service disponible 24h/24 et 7j/7, y compris les jours fériés.

### **Engagement de l'Abonné :**

L'Abonné doit s'assurer que les informations d'accès au domicile (code d'entrée, emplacement de la boîte à clés, etc.) sont à jour.

## **Responsabilités et Limites**

### **Limite de Responsabilité :**

Delta Revie 83 et ses intervenants ne sont pas responsables des dégâts ou des pertes survenus avant leur arrivée (ex. : dégâts des eaux ou cambriolage).

### **Rôle Non Médical :**

Les intervenants ne sont pas habilités à effectuer des actes

médicaux, mais peuvent coordonner avec les secours compétents.

### **Respect de la Vie Privée :**

Les interventions se font dans le strict respect de l'intimité et des droits de l'Abonné.

### **Limite du service**

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

### **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 les 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.

### **Conditions financières**

Le service est une option de l'abonnement de téléassistance. Il est payable selon le mode de facturation retenue :

### **Facturation au forfait 12 mois avec engagement :**

Cette formule est réservée aux bénéficiaires ayant un besoin permanent du service. Elle **n'est pas accessible** aux personnes en **villégiature** (résidence secondaire) ni à celles ayant un **besoin ponctuel ou temporaire**.

Cette option vous engage pour une durée de 12 mois à partir de la souscription de l'option, sauf en cas de résiliation de votre contrat de téléassistance, et si celui-ci n'est pas renouvelé durant la période d'engagement de l'option. En contrepartie d'une redevance forfaitaire, les interventions d'assistance à domicile sont comprises dans le forfait dans la limite d'un quota d'interventions sur la période souscrite et défini dans votre contrat, au-delà, les interventions sont facturées à l'acte au tarif en vigueur jusqu'à la date anniversaire de l'option. En fin de période, le forfait est renouvelé par tacite reconduction dans les mêmes conditions. Les interventions non consommées en fin de période ne sont pas cumulables ni reportables sur la période suivante.

Le souscripteur est alerté par courrier ou courriel dès l'atteinte à hauteur de 50 % du forfait.

**Point d'attention :** Les forfaits intervention antérieurs souscrits avant l'année 2024 sur la base d'une facturation au forfait limité à 10 ou 20 interventions sur la durée du contrat ne sont plus

renouvelables à la date d'entrée en vigueur des présentes Conditions spécifiques applicables aux services souscrits. Dès l'atteinte de la limite d'interventions consommées, les forfaits antérieurs basculeront automatiquement sur le forfait en vigueur.

#### **Alternative Facturation à l'acte, sans engagement :**

Cette **formule à l'acte** est disponible pour les personnes **en villégiature** (séjour dans une résidence secondaire), **ou ayant un besoin ponctuel ou temporaire du service**.

#### **Arrêt du service optionnel**

**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 ou de factures d'interventions impayées, 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 FOURNITURE DE BOITE A CLES**

#### **1. Description de la Boîte à Clés**

La boîte à clés est un petit dispositif sécurisé dans lequel une clé d'accès au domicile de l'Abonné est placée. Elle est généralement installée dans un endroit discret mais facilement accessible par les intervenants ou les secours.

#### **Caractéristiques principales :**

- Serrure sécurisée : La boîte à clés est équipée d'une serrure à combinaison, d'un code d'accès personnalisé ou d'un système de verrouillage par clé, garantissant la sécurité de l'accès.
- Installation facile : La boîte à clés est installée à un endroit stratégique (souvent près de l'entrée principale du domicile).
- Matériaux durables : Les boîtes à clés sont souvent fabriquées en métal résistant pour éviter les dégradations.
- Conformité avec les normes de sécurité : Elles respectent les standards de sécurité pour garantir une utilisation fiable, notamment pour les situations d'urgence.

#### **Fourniture – Installation d'une boîte à clés :**

Dans le cadre du service de téléassistance, la boîte à clés peut être fournie et installée par le service petits travaux de Delta Revie 83 en fonction des besoins de l'Abonné.

#### **Options de fourniture :**

- Fourniture standard : Delta Revie 83 peut inclure une boîte à clés conforme aux normes de sécurité comme option, selon les conditions de service et les besoins de l'Abonné.
- Installation : Les boîtes à clés sont installées par les professionnels de Delta Revie 83, dans un emplacement discret mais facilement accessible pour les secours et les intervenants.
- Personnalisation : Les Abonnés peuvent personnaliser les systèmes d'accès (choix du code ou d'un système de clé) en fonction de leurs préférences.
- Consigne du protocole d'intervention d'assistance : La présence d'une boîte à clés fournie par Delta Revie 83 est

une consigne du protocole d'intervention d'assistance. Les conditions de l'article 1.3 s'appliquent en intégralité.

### **ARTICLE 5 : SERVICE DE GARDIENNAGE DES MOYENS D'ACCÈS (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 sont 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 la 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, par prélèvement bancaire. Selon les modalités de l'article 13 des conditions générales du contrat.

### **ARTICLE 6 : 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 de 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 sur les 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 et selon les modalités de l'article 13 des conditions générales du contrat.

## ARTICLE 7 : SERVICE DE CONCIERGERIE M.A.R.I.U.S

(Mon Assistance Réactive et Individualisée pour une Urgence Sociale)

Le **service de conciergerie** intégré à l'offre de téléassistance est un excellent moyen d'améliorer la qualité de vie des abonnés, en leur offrant une aide précieuse pour les tâches quotidiennes, administratives et organisationnelles. Il facilite l'autonomie des personnes tout en assurant un accompagnement constant et adapté à leurs besoins. Que ce service soit inclus dans l'offre de base ou proposé en option, il permet de réduire l'isolement et d'améliorer le bien-être général des abonnés.

### Description du Service de Conciergerie

La conciergerie M.A.R.I.U.S est un service de coordination et de délivrance des services à la personne et permet d'effectuer à la place des abonnés, des recherches de prestations en coordination avec différents professionnels locaux en partenariat avec Delta Revie 83. Plusieurs types de prestations peuvent être recherchées selon les besoins des abonnés comme :

- **L'aide administrative :**
- **L'assistance à la vie quotidienne :**
- **La gestion des loisirs et du quotidien :**
- **L'aide à la mobilité :**

L'opérateur de la conciergerie proposera à l'abonné les solutions trouvées. L'abonné reste libre dans le choix des prestations à l'appui de devis.

### Étapes après la validation d'un devis :

#### Transmission du devis à l'abonné :

La conciergerie fournit un devis détaillé pour le service demandé.

#### Validation du devis par l'abonné :

L'abonné donne son accord en retournant le devis signé.

Prise en charge des démarches par la conciergerie :

#### Coordination avec le prestataire :

La conciergerie contacte le professionnel sélectionné pour confirmer l'intervention.

#### Organisation logistique :

Elle organise les modalités pratiques, comme les horaires d'intervention ou les fournitures nécessaires.

#### Suivi administratif :

La conciergerie gère les formalités liées au service mais ne procède pas au paiement de la facturation auprès du prestataire.

#### Communication avec l'abonné :

L'abonné est informé des étapes et des délais pour assurer une

transparence totale.

#### Règlement des prestations

Une fois le service réalisé, le prestataire adresse la facture directement à l'abonné. L'abonné règle la facture selon les modalités convenues (chèque, virement, prélèvement)

Delta Revie 83 ne peut être tenue responsable des prestations exécutées par ses partenaires. Toutefois, l'association s'engage à sélectionner ses partenaires avec soin et à assurer un suivi rigoureux de leurs interventions afin de veiller à la qualité des services proposés aux bénéficiaires.

**Disponibilité :** Accessible 5j/7 aux horaires d'ouverture du service.

**Services personnalisés :** Chaque abonné peut demander un service spécifique en fonction de ses attentes. L'écoutant vérifie que la demande décrite est bien couverte par les partenaires et guide l'abonné afin de qualifier au mieux la nature de la prestation.

### Modalités d'Accès au Service de Conciergerie

Le service de conciergerie peut être inclus dans l'offre de base ou proposé en option, selon les besoins de l'Abonné.

### Tarification du Service de Conciergerie

La tarification peut varier en fonction du type de services fournis et de la fréquence des demandes :

- **Forfait mensuel :** L'abonné peut choisir un forfait qui inclut un certain nombre d'acte de coordination.
- **Paiement à la demande :** Dans le cas où un service est demandé de manière ponctuelle, la tarification peut être effectuée à la demande.

**Les prestations dûment acceptées par l'Abonné** font l'objet d'une facturation par les intervenants retenus. Les factures sont payables à réception.

### 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.

**Ne sont pas comprises dans l'abonnement du service, les prestations proposées sur présentation de devis qui auront été acceptées par l'abonné. Le souscripteur reste redevable des prestations dûment réalisées par le Partenaire.**

### Limites des responsabilités de Delta Revie 83

Delta Revie 83 ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des manquements et/ou des contremorts 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. Delta Revie 83 ne peut pas être tenue pour responsable de la mauvaise exécution d'une prestation assurée par un partenaire ou de sa non-exécution.



*Nous c'est la Téléassistance de proximité*

Immeuble Galaxie entrée B  
504 avenue de Lattre de Tassigny - 83000 TOULON  
Email : info@delta-revie83.com

04 94 89 71 10

[www.delta-revie83.com](http://www.delta-revie83.com)

n° SAP : 382061893