

Contrat d'abonnement Téléalarme

Entre

l'Administration communale de la Ville de Luxembourg, établie à L-1648 Luxembourg, 42 place Guillaume II, représentée par son collège des bourgmestre et échevins actuellement en fonctions

ci-après désignée « la Ville »

et

NOM – NOM de JEUNE FILLE Prénom
Domicilié (e) à L – _____ Luxembourg,
Numéro, rue _____

ci-après désigné « l'abonné »

il a été convenu ce qui suit :

Objet du contrat

L'abonné déclare vouloir adhérer au service d'aide urgente mise en place par la Ville.

Suivant le choix de l'abonnement exercé et afin de permettre à l'abonné de bénéficier de ce service d'aide urgente, la Ville met à la disposition de l'abonné un appareil correspondant au choix opéré ainsi que les accessoires, qui permettent d'assurer le raccordement de l'abonné au standard de secours installé par la Ville qui fonctionne 24/24 heures, 7 jours sur 7.

La Ville restera propriétaire de l'appareil et des accessoires installés au domicile de l'abonné.

L'abonné peut obtenir le projet d'établissement du service Téléalarme de la Ville de Luxembourg sur simple demande. Le projet est également accessible via le registre public établi par le Ministère de la Famille.

Frais d'installation de l'appareil et frais d'abonnement

Les frais uniques de l'installation (incluant les frais de démontage) et les frais d'abonnement mensuels facturés sont tels qu'arrêtés par le Chapitre E-2 : SOS Seniors du règlement taxe de la Ville de Luxembourg. Les frais liés à l'installation et à l'abonnement seront adaptés en cas d'adaptation du règlement taxe de la Ville de Luxembourg.

L'abonné s'engage à verser le montant dû au bénéfice de la Ville moyennant un ordre de domiciliation.

Les interventions techniques ne faisant pas partie de l'entretien normal régulier, ainsi que tout changement de matériel sur demande de l'abonné et qui seront effectuées par les techniciens de l'entreprise chargée par la Ville seront facturées séparément par la Ville, selon les tarifs en vigueur.

Durée du contrat

Le contrat d'abonnement est conclu pour une durée indéterminée et prend cours le jour de l'installation.

Dans le cas où le contrat est conclu par un couple ou plusieurs utilisateurs dans le même foyer, il est obligatoire que le contrat soit signé par chaque abonné.

Dans le cas où le contrat est conclu au nom de l'abonné par une tierce personne, représentant légal de l'abonné, il est obligatoire d'indiquer le nom et l'adresse du représentant légal et de joindre la décision de justice à la base de cette représentation.

Lorsque l'abonné n'est pas en mesure de signer le contrat pour des raisons médicales et en l'absence d'un représentant légal, une des personnes de contact indiquées dans le dossier individuel de l'abonné signe provisoirement le contrat. Dès recouvrement des capacités à signer par l'abonné le contrat sera soumis pour signature à celui-ci. À défaut de recouvrement des capacités à signer, le contrat est soumis pour signature au représentant légal de l'abonné.

Le présent contrat peut être résilié à tout moment moyennant simple coup de téléphone par l'abonné ou une personne de confiance y habilitée, cette personne devant figurer parmi les personnes de contact. Le prix de l'abonnement du mois courant reste entièrement dû jusqu'à l'enlèvement définitif du matériel par la Ville.

Le contrat d'abonnement cesse de plein droit en cas de décès de l'abonné. Le prix de l'abonnement du mois courant reste entièrement dû jusqu'à l'enlèvement définitif du matériel par la Ville.

La Ville se réserve le droit de mettre fin au contrat moyennant lettre recommandée :

- en cas d'usage abusif de l'appareil par l'abonné,
- en cas de non-règlement des frais d'abonnement mensuels pendant trois mois consécutifs.

La Ville récupère le matériel (appareil et accessoires) à la fin du contrat. S'il est constaté qu'un élément du matériel manque ou est endommagé, une facture du chef de remplacement ou de réparation du matériel sera adressée à l'abonné ou à ses ayants droits.

Obligations de l'abonné

L'abonné définit les personnes de contact dans le formulaire de demande ou au plus tard lors de l'enquête effectuée en vue du raccordement au système téléalarme. Toute modification doit être communiquée par téléphone au 45 75 75 ou lors d'une visite à domicile effectuée par un agent du Service Seniors à la demande de l'abonné.

L'abonné est le seul responsable des données remises au Service Seniors et est tenu à informer dans les meilleurs délais, par téléphone au 45 75 75 la Ville de tout changement qui pourrait avoir un impact sur l'exécution du présent contrat notamment et sans être exhaustif : changement d'adresse, de serrure, de numéros de téléphone, de personnes de contact, mise à jour de son état de santé, etc....

Lorsque l'abonné n'est plus en mesure de communiquer à la Ville des modifications, seules les personnes de contact désignées par l'abonné ou son représentant légal, sous réserve de joindre la décision légale justifiant cette représentation, sont autorisées à modifier les données.

Remise des clefs du logement

Avant la mise en service de l'installation, il est indispensable que l'abonné remette au Service de la Ville en charge de l'aide urgente, les clefs de son logement, incluant la clef de la porte de la résidence. La (les) clés sont à remettre à la personne faisant l'enquête pour la présentation du service téléalarme lors du premier rendez-vous. Il est porté à la connaissance de l'abonné qu'en l'absence de clé tout autre moyen d'accès au logement (badge, code d'accès, etc) est accepté. L'abonné est seul responsable au cas où le moyen d'accès fourni ne permet pas aux services de secours ou à la police d'accéder d'urgence au logement.

Le Service de la Ville s'engage à conserver les clefs du logement de manière sécurisée et leur utilisation sera exclusivement dans le cadre du téléalarme.

Tous frais engendrés par un accès au logement forcé sont entièrement à charge de l'abonné.

L'abonné est informé que la seule remise d'une télécommande de garage n'est pas acceptée en tant qu'accès au logement et ne permet donc pas de raccordement au service d'aide urgente (téléalarme) mis en place par la Ville. L'abonné est également informé que le Service Seniors ne contrôlera pas les batteries des télécommandes personnelles fournies.

L'abonné s'engage à informer immédiatement le Service de tout changement de résidence et remettra le cas échéant, un nouveau jeu de clefs au Service Seniors, ceci vaut également en cas de changement de serrure. La Ville ne peut garantir la récupération des clefs que pendant les jours ouvrables et ce entre 9 et 14 heures.

A défaut d'information du Service de la Ville d'un changement de résidence, d'un changement de serrure et d'une mise à disposition d'un nouveau jeu de clefs, la Ville décline toute responsabilité en cas d'appel au service d'aide urgente.

Dans le cadre du présent contrat, l'abonné autorise le Service Seniors, le Corps Grand-Ducal d'Incendie et de Secours (CGDIS), les services de la Police à pénétrer dans son logement, soit lors d'un appel d'urgence de sa part, soit lors d'un appel d'urgence automatique de son appareil téléalarme.

Toute personne résidant à la même adresse que l'abonné devra signer une autorisation d'entrée.

Lors de la résiliation du présent contrat les clefs du logement seront remises à la personne désignée par l'abonné ou une personne de confiance y habilitée, cette personne devant figurer parmi les personnes de contact. En cas de décès et au cas où le service Seniors n'aura pas connaissance d'une personne de contact, les clés seront remises au notaire en charge de la succession.

Panne et mauvais fonctionnement de l'appareil Téléalarme

L'abonné s'engage à informer sans délai le service d'aide urgente de la Ville en cas de panne ou de mauvais fonctionnement de l'appareil. L'abonné autorise l'entreprise désignée par la Ville à effectuer à son domicile tous les travaux de raccordement ou d'entretien nécessaires et indispensables pour assurer le bon fonctionnement de l'appareil.

En cas de refus d'intervention du technicien par l'abonné ou au cas où l'abonné n'informe pas la Ville du mauvais fonctionnement de l'appareil, la Ville décline toute responsabilité en cas d'urgence.

Usage de l'appareil Téléalarme

L'appareil et les accessoires installés au domicile de l'abonné restent la propriété de la Ville. L'abonné s'engage à user de l'appareil en bon père de famille et s'engage à respecter les consignes d'utilisation définies dans le mode d'emploi de l'appareil et des accessoires suivant les explications données lors de la mise en place de l'appareil.

L'installation du service téléalarme au domicile de l'abonné sera faite selon les règles de l'art par l'entreprise chargée par la Ville.

Il est porté à la connaissance de l'abonné que l'appareil de téléalarme est lié au fonctionnement de la ligne téléphonique existante ou au bon fonctionnement de la Fritzbox et de la connexion internet. Il est de la responsabilité de l'abonné de veiller à ce que celles-ci fonctionnent. Tous les frais téléphoniques courants liés directement ou indirectement à l'usage du téléalarme sont entièrement à charge de l'abonné.

Afin de garantir un fonctionnement optimal de l'installation et des équipements téléalarme il est recommandé à l'abonné de respecter les consignes techniques suivantes :

- de ne pas installer différents postes téléphoniques, modems ou autres équipements en cascade ou en parallèle sur la même ligne téléphonique.
- les appareils à transmission sans fils (p.ex. station de téléphone DECT) ne doivent pas être installés dans un périmètre d'un mètre de l'équipement téléalarme.

Tout non-respect de ces consignes techniques par l'abonné peut entraîner un mauvais fonctionnement de l'équipement téléalarme. Dans le cas où l'abonné ne respecte pas les consignes techniques ci-dessus, la Ville décline toute responsabilité.

Toute modification de l'installation et des équipements téléalarme par l'abonné est interdite. Une autorisation préalable de la Ville est obligatoire en cas de modification sollicitée par l'abonné sous réserve de la possibilité de la réalisation technique de cette modification. Le contrôle de la modification technique sollicitée par l'abonné devra être effectué par l'entreprise chargée par la Ville. Les frais d'installation ainsi que les frais de contrôle de la modification à l'initiative de l'abonné sont entièrement à sa charge.

L'abonné déclare avoir connaissance que des défaillances ou des carences des équipements téléalarme avec carte SIM peuvent être dues à une perturbation du fonctionnement dans la technologie GSM (p.ex. un défaut de couverture par le réseau, une interruption du réseau, une saturation du réseau, des interférences de réseau, etc..). et pour lesquelles la Ville ne peut être tenu responsable.

L'abonné note que des limitations techniques peuvent réduire la capacité de transmission de l'alerte des accessoires (émetteur, détecteur chute, amplificateur auditif et vocal, etc) qui ne seraient pas à proximité de l'appareil téléalarme. Dans de tels cas, la Ville ne saura être tenue responsable en cas d'incident ou d'urgence.

L'abonné est seul responsable de tout usage abusif volontaire ou involontaire de l'appareil par lui-même ou un tiers.

En cas de perte ou de vol de l'appareil et des accessoires, l'abonné informera la Ville incessamment par téléphone au 45 75 75 dès la constatation de la perte ou du vol de l'appareil.

En cas de perte ou de vol de tout ou d'une partie du matériel, les frais de remplacement et de réparation incombent entièrement à l'abonné.

Les frais de remplacement et de réparation ne seront pas remboursés si l'abonné venait à retrouver le matériel. La Ville décline également toute responsabilité si ce dernier venait à utiliser le matériel retrouvé qui est désactivé.

Obligations de la Ville

La Ville assure par l'intermédiaire de l'entreprise chargée par elle, l'entretien et la réparation en cas de panne ou de défaillance technique de l'installation au domicile de l'abonné. A ce titre, la Ville se réserve le droit en cas de nécessité technique, de remplacer l'appareil installé au domicile de l'abonné par un matériel équivalent sans autres frais pour l'abonné.

De façon générale, la Ville assure le maintien et la performance de l'installation suivant les dernières évolutions techniques en la matière qui lui sont offertes par son partenaire de sorte que le matériel en place auprès de l'abonné sera, le cas échéant, remplacé par un matériel plus performant sans frais pour l'abonné.

Pour garantir le bon fonctionnement de l'appareil, le personnel de la Ville contacte l'abonné par téléphone, en cas de non-déclenchement, tous les 90 jours pour faire un test de l'émetteur.

Les agents de la Ville ne se déplacent pas au domicile de l'abonné dans le cadre d'un appel d'urgence ou d'un appel d'urgence automatique. Dans une telle

situation, les déplacements des personnes de contact seront toujours privilégiés. Il est porté à la connaissance de l'abonné qu'en cas de levée de doute réalisée par le Corps grand-ducal d'incendie et de secours, celle-ci peut être facturée à l'abonné.

Les agents de la Ville interviennent en cas de réception d'un message d'alerte de l'abonné de la façon suivante :

Procédure en cas de réponse de l'abonné lors d'un appel d'urgence :

- contacter la personne de contact indiquée par l'abonné
- contacter la(es) personnes de contact professionnels
 - o service d'aide et de soins à domicile
 - o contacter le médecin généraliste
 - o autres
 - o contacter les services de secours (l'ambulance / les pompiers)

Procédure en cas de non-réponse de l'abonné lors d'un appel d'urgence :

- contacter la personne de contact indiquée par l'abonné
- contacter la(es) personnes de contact professionnels
 - o service d'aide et de soins à domicile
 - o contacter le médecin généraliste
 - o autres
 - o contacter les services de secours (l'ambulance / les pompiers)
- contacter les services de secours sauf indication contraire conformément à la convenance personnelle de l'abonné

Procédure en cas d'appel d'urgence automatique (alarme passive) :

- contacter l'abonné
- contacter la personne de contact indiquée par l'abonné
- contacter la(es) personnes de contact professionnels
 - o service d'aide et de soins à domicile
 - o contacter le médecin généraliste
 - o autres

Le personnel de la Ville suivra la procédure durant un délai d'une heure et privilégiera toujours le déplacement des personnes de contact. Passé ce délai et faute d'information, l'opérateur devra recourir au Corps grand-ducal d'incendie et de secours pour la levée de doute. Veuillez noter qu'une taxe pour cette intervention des services de secours peut être facturée.

Procédure en cas d'appel technique de l'appareil téléalarme :

- contacter l'abonné pour vérifier l'état de l'appareil à distance (appareil bien branché, coupure courant dans le logement, ligne téléphonique fonctionne correctement, état de la fritzbox (courant électrique et réseau wifi), etc...)
- contacter la(es) personne(s) de contact, si l'abonné ne peut pas faire les vérifications lui-même
- si une intervention du technicien s'avère nécessaire elle aura lieu dans les délais suivants

Délais d'interventions techniques :

Emetteur perdu / ne fonctionne pas :	24 heures
Emetteur défectueux (carcasse, bracelet):	5 jours ouvrables
Ajout d'équipement :	5 jours ouvrables
Installation à modifier :	5 jours ouvrables

L'abonné est informé qu'en cas de refus d'une intervention du technicien dans les meilleurs délais, la Ville décline toute responsabilité en cas d'appel d'urgence non émis.

Mise à disposition des clefs du logement

La Ville déclare

- stocker les clefs de l'abonné en lieu sûr et de prendre les mesures nécessaires afin d'éviter tout abus, perte ou vol
- utiliser les clefs mis à disposition uniquement dans le cadre de la prise en charge de l'abonné ou en cas d'urgence
- ne pas couvrir les frais en cas de perte, ni de couvrir les dégâts physiques ou moraux éventuels résultant de cette perte de clefs (effraction, vol au domicile...)
- ne pas couvrir les frais engendrés par une intervention forcée devenue nécessaire dans le cadre d'un appel d'urgence ou d'un appel d'urgence automatique et pour laquelle la Ville ne disposait pas des clefs pour pénétrer dans le logement suite à un changement de serrure.

Limites techniques en cas d'abonnement au système d'alerte mobile

L'abonné est informé que le système d'alerte mobile est limité au territoire national et qu'il ne fonctionne pas à l'étranger.

L'abonné est informé que des défaillances ou des carences du système d'alerte mobile peuvent être dues à :

- une perturbation du fonctionnement dans la technologie GSM (p.ex. un défaut de couverture par le réseau, une interruption du réseau, une saturation du réseau, des interférences de réseau, etc.),
- une perturbation du fonctionnement dans la technologie de positionnement GPS (p.ex. le rétrécissement du rayon d'action des satellites impliqués dans la transmission des signaux de positionnement GPS, la transmission de données de localisation erronées, des données de positionnement imprécises, etc.),
- une utilisation inappropriée du système d'alerte mobile par l'abonné ou un tiers
- une défectuosité du système d'alerte mobile de l'abonné tel que la défectuosité des antennes nécessaires au bon fonctionnement du système.

L'abonné a connaissance qu'un intervalle de temps variable peut s'écouler entre l'émission du signal d'alerte et la réception par la Ville, de même pour la localisation de la position de l'abonné/l'utilisateur. Ces éléments, sur lesquels la Ville n'a aucune influence, dépendent des mécanismes de la téléphonie mobile (GSM) ou de positionnement (GPS).

L'abonné est conscient de l'existence d'un certain nombre de paramètres pouvant provoquer une anomalie, un dysfonctionnement ou une interruption du service, notamment, mais de façon non exhaustive le cas de force majeure, le cas fortuit ou toute autre cause étrangère (p.ex. de violentes précipitations, une forêt dense, une urbanisation importante, la traversée d'un tunnel, la prise d'un ascenseur, grande surface, résidence, maison, liste non exhaustive).

L'abonné déclare avoir pris connaissance que lorsqu'il se trouve dans un bâtiment (maison, résidence, grande surface, liste non exhaustive), le système d'alerte mobile peut ne pas émettre de données de positionnement correctes/précises dû à une perturbation du fonctionnement dans la technologie de positionnement GPS (non réception de signal). De même un appel d'urgence pourrait ne pas être émis dans de telles conditions faute de réseau mobile.

Droit applicable et compétence juridictionnelle

Le présent contrat est soumis au droit luxembourgeois. En cas de litige, les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Luxembourg sont exclusivement compétents.

Il est porté à la connaissance de l'abonné que toute réclamation devra être soumise par l'abonné au Service Seniors de la Ville dans un délai n'excédant pas **trois** mois à partir de l'évènement donnant lieu à la réclamation.

Protection des données à caractère personnel

Conformément à la législation en matière de protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel, la Ville de Luxembourg (responsable de Traitement) précise que les données et informations collectées en souscrivant en tant qu'abonné au service Téléalarme de la Ville font l'objet d'un traitement par ses services. Le département qui gère le Téléalarme ainsi que son central d'écoute sont chargés de l'administration et du suivi des demandes d'interventions urgentes conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

L'abonné est informé et accepte comme préalable à la mise en place du service, l'enregistrement et à la conservation des communications orales et messages adressés au central d'écoute. La possibilité de réécoute de l'enregistrement sonore et la relecture des messages envoyés doivent permettre de lever un doute et donc d'éviter toute mauvaise décision dans le cadre d'une situation d'urgence. Le réexamen des enregistrements doit également permettre de confirmer l'exécution de la prestation de services et de prouver la bonne exécution.

L'abonné marque son accord à ce que la communication voire l'échange de données personnelles, étant entendu que ces communications ou échanges de données personnelles sont strictement limités aux besoins indispensables et spécifiques de l'intervention sollicitée, s'effectue en cas de nécessité entre les différents acteurs intervenants.

Les données traitées sont partagées par la Ville avec les différents destinataires comprenant : les personnes de contact, le CGDIS et éventuellement la Police grand-ducale, le personnel médical et soignant devant intervenir sinon tout autre tiers devant intervenir en cas d'urgence et qui dans l'exécution de sa mission devra disposer de données à caractère personnel (y compris des données de santé), l'entreprise chargée de l'entretien et de la maintenance de l'appareil ainsi que l'Office social de la Ville de Luxembourg.

En cas de nécessité vitale, la Ville pourra partager et transférer des données et informations relatives à l'abonné avec les professionnels de santé intervenant dans le cadre de l'appel d'urgence.

Une fiche de transmission contenant les données personnelles de santé et les allergies médicamenteuses de l'abonné pourront être consultées ou transmises de manière sécurisée dans le cadre des interventions d'urgence mentionnées précédemment.

Si l'abonné a sélectionné et dispose d'un appareil téléalarme mobile, il marque son accord à la fonctionnalité de localisation du système d'alerte mobile ainsi qu'à l'enregistrement, la communication voire l'échange des données de localisation en cas de nécessité, entre les divers acteurs intervenants susmentionnés. Le

traitement de données de localisation, l'enregistrement, la communication ou l'échange de données personnelles sont strictement limités aux besoins indispensables et spécifiques liées à la finalité de l'intervention urgente sollicitée.

Les informations et données sont conservées pour la durée nécessaire à la réalisation de la finalité du traitement. Conformément à la réglementation applicable, et en vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge de l'abonné, la Ville établit un dossier individuel de l'abonné. À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, la Ville est chargée de la conservation du dossier individuel de chaque abonné pendant une période de dix ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Pour tout renseignement relatif au traitement de vos données personnelles, vous pouvez vous adresser au délégué à la protection des données ou au responsable de traitement :

Délégué à la protection des
données
42, Place Guillaume II
L-1648 Luxembourg
ou
dpo@vdl.lu

Administration communale de la Ville de
Luxembourg
42, Place Guillaume II
L-1648 Luxembourg
ou
protectiondesdonnees@vdl.lu

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, d'un droit à rectification, ainsi que le cas échéant d'un droit à la portabilité des données et à la limitation du traitement. Vous disposez d'un droit à effacement des données vous concernant, sauf pour les traitements qui présentent un caractère obligatoire.

Vous bénéficiez également du droit de vous opposer à un traitement en justifiant des motifs légitimes, sauf si le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale.

Vous pouvez également adresser une réclamation à la Commission Nationale pour la Protection des Données : 15, Boulevard du Jazz, L-4370 Esch-sur-Alzette, www.cnpd.lu.

Fait en double exemplaire à Luxembourg, le _____.

L'abonné

La Ville