



Contrat d'abonnement au service Help24

Entre « Help, Service des Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise », ayant son siège social au 44 boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, inscrite au Luxembourg Business Registers sous le numéro F 480, dénommée ci-après «**Help** », agissant en son nom et pour son compte,

Et Madame, Monsieur :

Nom marital :

Nom de jeune fille :

Prénoms :

Matricule CNS :

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Domicilié au :

L-

--	--	--	--

Numéro de téléphone :

appelé ci-après « **Abonné** »,

représenté le cas échéant par son représentant légal :

Madame, Monsieur :

Nom marital :

Nom de jeune fille :

Prénoms :

Statut (tutelle-curatelle) :

Domicilié au :

L-

--	--	--	--

Numéro de téléphone :

est conclu ce contrat d'abonnement au service Help24, service agréé par le Ministère de la Famille, des Solidarités, du Vivre ensemble et de l'Accueil en tant que service « Appel assistance externe » sous le n° PA/11/08/017 (ci-après le « **Contrat** »).

Paraphe Abonné	
-------------------	--

Les parties au Contrat ont convenu ce qui suit :

Préambule

Le présent Contrat règle les relations entre Help et l'Abonné en ce qui concerne la fourniture du service Help24, ainsi que, le cas échéant, la fourniture de biens et de services connexes.

I) Objet du contrat

Art. 1. L'Abonné déclare s'abonner au service Help24, service agréé par le Ministère de la Famille et de l'Intégration en tant que service « Appel assistance externe » sous le n° PA/11/08/017 (ci-après « Help24 ») exploité par Help et plus particulièrement aux services indiqués dans la fiche « Services souscrits par l'Abonné » qui figure en annexe 1 du présent contrat.

II) Conditions

Art. 2. L'Abonné accepte que l'abonnement à Help24 implique nécessairement la location du matériel correspondant aux services souscrits.

Art. 3. Help fournit le matériel et le service de réception des appels émis par le matériel. Il évalue la situation constatée et propose des actions de réponse adaptées. Help peut déléguer une partie de ces services à des sous-traitants. Les délais d'installation du matériel et d'activation du service, ainsi que les délais d'intervention en cas de panne sont précisés aux articles 14 et 15 du présent contrat.

Art. 4. Afin de permettre au Help d'évaluer la situation en cas d'alarme, l'Abonné fournit des renseignements sur son identité, des données médicales et des antécédents, ses capacités sensorielles et physiques, des traitements ou médicaments réguliers et son habitat. Il doit indiquer un ou plusieurs intervenants potentiels. Ces informations sont renseignées sur la « Fiche de renseignements pour l'obtention de Help24 » annexe 2 du présent contrat.

Art. 5. L'accès au logement de l'Abonné doit être garanti pour les services d'intervention d'urgence et d'assistance. Les modalités d'accès sont au choix de l'Abonné et documentées dans le formulaire « Accès au logement », annexe 3 du présent contrat.

Art. 6. L'Abonné autorise le sous-traitant désigné par Help à effectuer à son domicile les travaux d'installation nécessaires à l'activation du service et à son entretien. Help ne pourra être tenu responsable de la remise en état, de la réparation ou de la réfection des supports, surfaces ou installations du domicile de l'Abonné à la suite du retrait des dispositifs ayant nécessité une fixation, un perçage ou toute autre intervention matérielle lors de leur installation.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée qu'en cas de faute prouvée ou de négligence caractérisée dans l'exécution de la pose ou de la dépose desdits dispositifs.

Paraphe Abonné	
-------------------	--

III) Engagements de l'Abonné

Art. 7. L'Abonné s'engage à informer sans délai Help de tout changement des informations recueillies dans la fiche de renseignements prévue à l'article 4, en contactant le central Help24 au 267026 ou en activant son système d'appel. Ces modifications seront documentées dans le système de gestion des appels et tracés, sans toutefois nécessiter l'établissement et la signature d'une nouvelle fiche de renseignements.

Art. 8. L'Abonné s'engage à apporter aux appareils mis en location tous les soins nécessaires à leur bonne conservation. Il s'oblige à en éviter tout usage abusif, y compris une utilisation hors des cas d'urgence. Tout non-respect des consignes techniques peut entraîner un dysfonctionnement de l'équipement. Toute dégradation ou perte de l'appareil sera facturée à l'Abonné selon les tarifs indiqués en annexe 1. Toute utilisation abusive en dehors de situation d'urgence pourra générer la facturation d'une prestation forfaitaire (voir article 27).

Art. 9. L'Abonné s'engage à informer sans délai Help en contactant le central Help24 au 20800177 en cas de panne ou de mauvais fonctionnement des appareils mis à disposition.

Art. 10. L'Abonné accepte que Help procède, en cas de nécessité d'ordre technique, au remplacement de l'appareil fourni à l'Abonné par un matériel différent, assurant au minimum les mêmes fonctionnalités. L'intervention technique ne sera alors pas facturée à l'Abonné. En cas d'augmentation du forfait mensuel de la location de l'appareil, un devis sera remis à l'Abonné. En cas de refus du devis, le contrat de l'Abonné prendra fin automatiquement dans un délai maximum de trois mois.

Art. 11. L'Abonné s'engage à prévenir Help 48h à l'avance s'il ne peut honorer un RDV (installation, dépannage, démontage), et accepte que, s'il ne le fait pas, le RDV non honoré sera facturé.

IV) Engagements de Help

Art. 12. Help s'engage à réceptionner les alertes émises provenant des systèmes Help24 24h/24 et 7j/7 et d'organiser la réponse en conséquence. Le personnel de la centrale téléphonique maîtrise les trois langues usuelles au Luxembourg, à savoir le luxembourgeois, le français et l'allemand.

Art. 13. En aucun cas, la responsabilité de Help ne sera engagée dans les circonstances suivantes :

- pour un fait ou omission litigieuse commis par une autre entité juridique ;
- en l'absence de toute faute de Help ayant un lien avec le dommage subi par l'Abonné et/ou en l'absence de tout dommage ;
- en cas de manquements ou contretemps à l'exécution des obligations de Help qui résulteraient d'événements que Help ne peut raisonnablement maîtriser ;
- en cas de force majeure, d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, émeutes, actes de terrorisme, catastrophes naturelles, embouteillages, grèves,

Paraphe Abonné	
-------------------	--

grosses intempéries ou tout autre évènement similaire ou pouvant être couvert par la force majeure au sens de l'article 1148 du code civil ;

- défaillance ou panne du matériel ou du Réseau de télécommunications ;
- défaillance ou panne de l'installation électrique de l'Abonné, quelle qu'en soit la cause, y compris en raison de certains phénomènes naturels tels que la foudre, les orages, etc. ;
- faute grave ou dol de l'Abonné (ou des personnes de l'entourage de l'Abonné) lors de la prestation de services Help24 ;
- omission ou inexactitude des informations de santé partagées dans la fiche de renseignements (annexe 2) ;
- en cas de non-exécution par l'Abonné d'une des obligations essentielles du Contrat ayant entraîné l'impossibilité pour Help de fournir ses prestations ;
- en cas d'usure normale des appareils à disposition dans le cadre de l'exécution du présent Contrat ;
- pour des dommages et/ou montants non couverts par l'assurance RC de Help.

Art 14. Help s'engage sur un délai d'installation initiale (ou de modification d'installation) maximal de 5 jours ouvrables, à partir de la signature du contrat et de la complétude des annexes. Ce délai est réduit à 3 jours pour les demandes urgentes (sortie d'hôpital, isolement de l'abonné, survenue subite d'un risque élevé de chute).

Art 15. Help s'engage sur des délais d'intervention pour maintenance des solutions en place de 5 (cinq) jours en cas de défaut technique non urgent (batterie faible, etc.) réduit à 24 heures en cas de problème rendant la solution non fonctionnelle.

V) Durée du contrat et modalités de résiliation

Art. 16. Le contrat est conclu :

☐ pour une durée déterminée jusqu'au/...../..... et prendra effet à la date d'activation du système souscrit.

☐ pour une durée indéterminée, et prendra effet à la date d'activation du système souscrit.

Art. 17. La prise d'effet du contrat, liée à la mise en service effective est soumise à 3 conditions :

- L'accès au logement de l'Abonné doit être garanti pour les différents acteurs susceptibles d'intervenir dans le cadre du présent contrat, tels que les services d'intervention d'urgence et d'assistance et les antennes de soins. Les modalités d'accès sont au choix de l'Abonné et précisées dans l'annexe 3 du présent contrat.
- Le présent contrat et ses 4 annexes obligatoires sont complets et signés.
- Le matériel nécessaire aux services souscrits est mis en service.

Par exception de ce qui précède, au cas où l'Abonné ne souhaite pas permettre l'accès au logement pour les différents acteurs, le contrat n'entre en vigueur que si l'Abonné signe une décharge de responsabilité adressée au Help et documentée à l'annexe 3.

Paraphe Abonné	
-------------------	--

Art. 18. L'Abonné qui décide de résilier le contrat doit notifier la résiliation au Help par lettre recommandée. Le contrat prend fin à l'expiration d'un délai de préavis d'un mois après la date d'envoi de la lettre recommandée (la date de la poste faisant foi).

Art. 19. Une résiliation sans préavis est possible mais nécessite l'accord écrit des deux parties.

Art. 20. Dans l'hypothèse d'un déménagement de l'Abonné dans une structure d'hébergement pour personnes âgées, le délai de préavis peut être raccourci, sous condition que l'Abonné ou son représentant légal en informe immédiatement Help. Dans ces circonstances, le contrat est résilié à la date de désinstallation du matériel mis à disposition.

Art 21. En cas de décès de l'Abonné, le Contrat se retrouve résilié dès la désinstallation du matériel. Help s'engage à proposer ce démontage endéans 72h à partir du moment où Help a été dûment informé du décès de l'Abonné. Le démontage du matériel nécessite cependant l'accès au domicile.

Art. 22. Help peut résilier le Contrat avec un préavis d'un mois lorsqu'il lui est impossible d'accomplir son objet ou en raison d'incompatibilité grave dans les relations entre son personnel et l'Abonné ou son entourage.

Help notifie à l'Abonné la résiliation par lettre recommandée avec indication des motifs et de la date de fin du préavis d'un mois. Ce préavis peut être réduit sur demande de l'Abonné.

Si le personnel du Prestataire est exposé à des agressions, des menaces ou autres faits portant atteinte ou risquant de porter atteinte à son intégrité physique ou psychique, le Contrat peut être résilié sans préavis.

En cas de résiliation, Help s'engage à informer, ne plus du client, les personnes identifiées comme « personnes à prévenir » dans la fiche de renseignement (annexe 2) du contrat.

VI) Facturation

Art. 23. Les services souscrits feront l'objet d'une facturation mensuelle par Help selon les tarifs en vigueur précisés en annexe 1 du présent contrat. Toute mise en service avant le 15^{ième} du jour du mois de calendrier donne lieu à facturation du mois entier. La mise en service après le 15^{ième} jour du mois de calendrier ne sera facturé qu'à hauteur de la moitié de la somme de la redevance mensuelle.

En cas de résiliation du contrat avec préavis, la facturation se fera en tenant compte de la date de fin du délai de préavis : l'expiration du préavis avant le 15^{ième} jour du mois de calendrier rend exigible la moitié de la redevance mensuelle due pour le mois en cours, et l'expiration du délai de préavis entre le 15^{ième} et le dernier jour du mois en cours, donne lieu à facturation du mois entier (sans préjudice de somme exigible au titre du mois de l'envoi de courrier de résiliation).

En cas de résiliation sans préavis conformément à l'article 16, la facturation est fonction de la date de désinstallation du matériel mis à disposition (désinstallation avant le 15^e jour du mois de calendrier, la moitié du mois sera facturé ; désinstallation entre le 15^{ième} et dernier jour du mois : le mois entier sera facturé.)

Les frais d'installation / de démontage seront facturés à l'acte selon les tarifs en vigueur.

Paraphe Abonné	
-------------------	--

Ces tarifs sont fournis par Help sur simple demande de l'Abonné. Les tarifs en vigueur au moment de la signature du présent contrat sont renseignés à titre indicatif à l'annexe « Services souscrits ». Les tarifs peuvent être revus unilatéralement par Help.

Art. 24. En cas de participation financière au service Help24 par la commune de résidence de l'Abonné, celle-ci sera automatiquement déduite du montant brut facturé à l'Abonné par Help.

Art. 25. Toute intervention d'assistance de Help sera facturée sur base de la valeur monétaire RAS (Réseau d'Aide et de Soins) de l'Assurance Dépendance, par tranche de 15 minutes.

Art. 26. Dans le cas où l'utilisation du système déclenche l'intervention d'un organisme de secours, tous les frais occasionnés seront facturés directement par cet organisme à l'Abonné sans que la responsabilité de Help ne puisse être engagée.

Art. 27. L'utilisation des dispositifs et la sollicitation du service pour des situations non urgentes peut être considérée par Help comme abusive et dès lors soumise à la facturation supplémentaire d'un forfait journalier pour utilisation abusive.

Art. 28. Les factures émises sont payables dans un délai de 30 jours après réception, net et sans escompte. En cas de paiement tardif, des intérêts légaux de retard peuvent être appliqués et des frais de traitement seront facturés.

Help peut exiger que le paiement des factures soit garanti par une tierce personne ou qu'une garantie bancaire « à première demande » soit émise à son profit. L'Abonné peut remplir un mandat de domiciliation SEPA au profit de Help pour le paiement des factures.

L'Abonné est conscient qu'en cas de décès, les héritiers seront redevables de toute dette et d'éventuels intérêts de retard à l'égard de Help.

VII) Protection des données à caractère personnel

Art. 29. Dans le cadre de sa relation avec l'Abonné, Help est amené à enregistrer et traiter des données à caractère personnel ainsi que des données de santé de l'Abonné. Ces données sont généralement communiquées au Help par l'Abonné lui-même mais peuvent également être transmises par une tierce personne (par exemple un membre de la famille, tuteur, hôpital, maison de soins, etc.), et ce en vue de garantir une prise en charge efficace et une continuité du service.

Ce traitement des données personnelles se fait dans le respect des dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

L'Abonné reconnaît avoir reçu en annexe 4 du présent contrat une notice d'information relative au traitement de ses données personnelles et avoir lu et compris les informations mentionnées, y compris ses droits par rapport au traitement de ses données personnelles.

Help peut être amené à partager les données personnelles de l'Abonné avec d'autres intervenants (intervenants du CGDIS pour intervention de secours par exemple) afin d'assurer la réponse au besoin de l'Abonné ou de déterminer la meilleure prise en charge possible.

Paraphe Abonné	
-------------------	--

Art. 30. En cas de souscription à un dispositif mobile avec géolocalisation, la localisation de l'Abonné fait partie des informations partagées par Help à la personne ou institution désignée pour intervenir.

Art. 31. En cas de participation financière de la commune de résidence aux financements du service, Help doit alors informer la commune du Nom et de l'adresse de l'Abonné et éventuellement du type de matériel mis à disposition à la commune. L'Abonné peut s'opposer à cela par courrier recommandé adressé au Help mais renonce alors ainsi à la participation financière de sa commune de résidence et s'engage à supporter seul les frais liés au service.

VIII) Loi applicable et juridiction compétente

Art. 32. Le présent contrat est soumis au droit luxembourgeois. Tous les litiges entre les parties en relation avec le présent contrat sont de la compétence exclusive des tribunaux de Luxembourg-Ville.

Fait en autant d'originaux qu'il y a de parties, le, chaque partie déclarant par sa signature avoir reçu un original.

Au nom et pour le compte de Help

L'Abonné (ou son représentant légal)

Nom :

Nom :

Titre :

Titre :

IX) ANNEXES

Les annexes suivantes font partie intégrante du Contrat :

- HE-CO-MP2-CON-Contrat d'abonnement Help24_Annexe 1_Services souscrits-V01-FRAnnexe
- HE-CO-MP2-CON-Contrat d'abonnement Help24_Annexe 2_fiche de renseignements-V01-FR
- HE-CO-MP2-CON-Contrat d'abonnement Help24_Annexe 3_Accès au logement-V01-FR
- HE-CO-MP2-CON-Contrat d'abonnement Help24_Annexe 4_Notice d'information GDPR-V01-FR
- HE-CO-MP2-CON-Contrat d'abonnement Help24_Annexe 5_Serrure électronique Nuki-V01-FR

Le projet d'établissement est accessible sur demande

Paraphe Abonné	
-------------------	--