

HE-CO-MP2-CON-Contrat d'abonnement Help24-V01-DE

Die Vertragsparteien haben Folgendes vereinbart:

Einleitung

Dieser Vertrag regelt die Beziehung zwischen Help und dem Abonnenten in Bezug auf die Bereitstellung des Help24-Dienstes, sowie unter Umständen, die Bereitstellung von Geräten und Dienstleistungen.

I) Gegenstand des Vertrags

Art. 1. Der Abonnent erklärt hiermit, dass er den Help24-Dienst abonniert, der vom Familien- und Integrationsministerium als Dienst „Externe Unterstützung“ unter der Nummer PA/11/08/017 zugelassen ist (im Folgenden „HELP24“), von Help betrieben wird, und insbesondere die Dienste, die im Dokument „particulièrement aux services indiqués dans la fiche « Services“ in Anhang 1 des vorliegenden Vertrags angegeben sind.

II) Bedingungen

Art. 2. Der Abonnent akzeptiert, dass das Help24-Abonnement die Miete, des zur Verfügung gestellten Materials beinhaltet, die den abonnierten Diensten entspricht.

Art. 3. Help stellt die Geräte und die Dienstleistungen, Annahme der ausgehenden Anrufe, bereit. Help beurteilt, im Falle eines Anrufs, die erkennbare Situation und schlägt geeignete Reaktionsmaßnahmen vor. Help kann einen Teil dieser Dienste an Subunternehmer delegieren. Die Fristen für die Installation der Geräte und die Aktivierung des Dienstes, sowie die Fristen eines Gutachtens, im Falle eines Ausfalls, sind im Artikel 14 und 15 dieses Vertrags aufgeführt.

Art. 4. Damit Help die Situation im Alarmfall einschätzen kann, teilt der Abonnent, Informationen zu seiner Identität, medizinischen Daten und Vorerkrankungen, seinen sensorischen und körperlichen Fähigkeiten, regelmäßigen Behandlungen oder Medikation und zu seinem persönlichen Umfeld, mit. Ein oder mehrere potenzielle Helfer müssen angegeben werden. Diese Informationen werden auf dem „Fiche de renseignements pour l'obtention de Help24“, Anhang 2 des vorliegenden Vertrags aufgeführt.

Art. 5. Der Zugang, zur Wohnung des Abonnenten, muss für die Not- und Hilfsdienste gewährleistet sein. Die Art und Weise des Zugangs zur Wohnung, ist dem Abonnenten überlassen und wird im „Accès au logement“, Anhang 3 dieses Vertrags, dokumentiert.

Art. 6. Der Abonnent ermächtigt den von Help benannten Subunternehmer, die für die Aktivierung und Wartung des Dienstes erforderlichen Installationsarbeiten in seiner Wohnung durchzuführen. Help kann nicht für die Instandsetzung, Reparatur oder Wiederherstellung von Trägern, Oberflächen oder Einrichtungen im Wohnsitz des Abonnenten nach dem Entfernen von Geräten haftbar gemacht werden, deren Installation eine Befestigung, Bohrung oder sonstige materielle Eingriffe erforderlich gemacht hat.

Der Dienstleister haftet nur im Falle eines nachgewiesenen Verschuldens oder einer groben Fahrlässigkeit bei der Installation oder Demontage der genannten Geräte.

III) Verpflichtungen des Abonnenten

Art. 7. Der Abonnent verpflichtet sich, Help unverzüglich über jede Änderung, der im Informationsblatt nach Artikel 4 gesammelten Informationen, zu informieren, indem er die Help24-Zentrale unter der Nummer 267026 kontaktiert oder indem er sein Anrufsystem aktiviert. Diese Änderungen werden im Anruf- und Trackingsystem dokumentiert, ohne, dass jedoch ein neues Auskunftsdokument erstellt und unterzeichnet werden muss.

Art. 8. Der Abonnent verpflichtet sich, die gemieteten Geräte mit der nötigen Sorgfalt zu behandeln, um sie in einem guten Zustand zu bewahren. Er verpflichtet sich, jede missbräuchliche Verwendung zu vermeiden, einschließlich einer Verwendung außerhalb von Notfällen. Eine Nichtbeachtung der technischen Hinweise kann zu einer Fehlfunktion der Geräte führen. Jede Beschädigung, oder beim Verlust des Geräts, wird dem Abonnenten gemäß, den in Anhang 1 angegebenen Tarifen, in Rechnung gestellt. Für jede missbräuchliche Nutzung, außerhalb von Notsituationen, kann dem Abonnenten eine Pauschale berechnet werden.

Art. 9. Der Abonnent verpflichtet sich, Help unverzüglich zu informieren, indem er die Help24-Zentrale unter der Nummer 20800177 kontaktiert, falls die, zur Verfügung gestellten Geräte, ausfallen oder nicht ordnungsgemäß funktionieren.

Art. 10. Der Abonnent erklärt sich damit einverstanden, dass Help, im Falle eines technischen Bedarfs, das dem Abonnenten gelieferte Gerät durch einen anderen Apparat ersetzt, welcher mindestens die gleichen Funktionen gewährleistet. Der technische Eingriff wird dem Abonnenten in diesem Fall nicht in Rechnung gestellt. Im Fall einer Erhöhung, der monatlichen Mietgebühr für das Gerät, wird dem Abonnenten ein Kostenvoranschlag vorgelegt. Wird der Kostenvoranschlag abgelehnt, endet der Vertrag des Abonnenten automatisch innerhalb von maximal drei Monaten.

Art.11. Der Abonnent verpflichtet sich, Help 48 Stunden im Voraus zu benachrichtigen, wenn er einen Termin (Installation, Reparatur, Demontage) nicht wahrnehmen kann, und akzeptiert, dass ihm der nicht wahrgenommene Termin in Rechnung gestellt wird, wenn er dies nicht tut.

IV) Verpflichtungen des Help-Pflegernetzes

Art. 12. Help verpflichtet sich, die von den Help24-Systemen ausgehenden Alarmmeldungen, rund um die Uhr entgegenzunehmen, um die Hilfeleistung, entsprechend zu organisieren. Das Personal der Telefonzentrale beherrscht die drei in Luxemburg üblichen Sprachen, Luxemburgisch, Französisch und Deutsch.

Art. 13. In keinem Fall haftet Help unter den folgenden Umständen:

- für eine strittige Handlung oder Unterlassung, die von einer anderen juristischen Person begangen wurde;
- wenn kein Verschulden von Help vorliegt, das mit dem, vom Abonnenten entstandenen Schaden, in Zusammenhang steht;

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

- bei Verfahren oder Missgeschicken, betreffend der Ausführung der Verpflichtungen von Help, welche auf Ereignisse zurückzuführen sind, die Help mit Recht nicht kontrollieren kann;
- im Fall von höherer Gewalt, Ereignissen wie Bürgerkriegen oder ausländischen Kriegen, Aufständen, Terroranschlägen, Naturkatastrophen, Verkehrsstaus, Streiks, schweren Unwetter oder anderen Ereignissen, die der höheren Gewalt im Sinne von Artikel 1148 des Zivilgesetzbuches ähnlich sind, oder darunterfallen können;
- Ausfall oder Panne der Geräte oder des Telekommunikationsnetzes;
- Ausfall oder Panne der elektrischen Anlage des Abonnenten, unabhängig von der Ursache, aufgrund bestimmter Naturereignisse wie Blitzschlag, Gewitter usw.;
- Grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Abonnenten (oder von Personen aus dem Umfeld des Abonnenten) während der Erbringen der Help24-Diensten;
- Unterlassung oder Ungenauigkeit der, im Informationsblatt (Anhang 2) mitgeteilten, Gesundheitsinformationen;
- falls der Abonnent eine wesentliche Vertragspflicht nicht erfüllt, welches dazu führt, dass Help seine Leistungen nicht erbringen kann;
- bei normalem Verschleiß der Geräte, die im Rahmen der Bestimmung, des vorliegenden Vertrags, zur Verfügung gestellt werden;
- für Schäden und/oder Beträge, die nicht durch die Haftpflichtversicherung von Help gedeckt sind.

Art 14. Help verpflichtet sich zu einer maximalen Frist von 5 Werktagen für die Erstinstallation (oder die Änderung einer Installation), beginnend mit der Unterzeichnung des Vertrags und der Vollständigkeit der Anhänge. Diese Frist wird bei dringenden Anfragen (Entlassung aus dem Krankenhaus, Isolation des Abonnenten, plötzliches Auftreten eines hohen Sturzrisikos) auf 3 Tage verkürzt.

Art 15. Help verpflichtet sich zu einer Frist von 5 (fünf) Tagen für die Wartung der Geräte, im Falle eines nicht dringenden technischen Defekts (schwache Batterie usw.), verkürzt auf 24 Stunden im Falle eines Problems, welches das Gerät funktionsunfähig macht.

V) Vertragsdauer und Kündigungsmodalitäten

Art. 16. Der Vertrag wird geschlossen:

☐ für eine bestimmte Zeit, bis zum/...../..... und tritt an dem Tag in Kraft, an dem das Abonnement aktiviert wird.

☐ auf unbestimmte Zeit und tritt mit dem Tag der Aktivierung des abonnierten Systems in Kraft.

Art. 17. Das Inkrafttreten des Vertrags, das an die tatsächliche Inbetriebnahme geknüpft ist, unterliegt 3 Bedingungen:

- Der Zugang zur Wohnung des Abonnenten, muss für die verschiedenen Dienstleistungsbetriebe, gewährleistet sein, die im Rahmen des vorliegenden Vertrags tätig werden können, wie z. B. Not- und Hilfsdienste und Pflegenetze. Die Wahl betreffend dem Zugang zur Wohnung ist dem Abonnenten überlassen und ist in Anhang 3 des vorliegenden Vertrags aufgeführt.

- Der vorliegende Vertrag sowie seine vier obligatorischen Anhänge sind vollständig und unterschrieben.
- Die, für die abonnierten Dienste benötigte Geräte, werden in Betrieb genommen.

Abweichend von den vorstehenden Bestimmungen tritt der Vertrag nur dann in Kraft, wenn der Abonnent den verschiedenen Akteuren keinen Zugang zur Wohnung gewähren möchte und eine Haftungsfreistellung zugunsten von Help unterzeichnet, die in Anhang 3 dokumentiert ist.

Art. 18. Falls der Abonnent beschließt den Vertrag zu kündigen, muss dieser Help die Kündigung per Einschreiben zusenden. Der Vertrag endet nach Ablauf einer Kündigungsfrist von einem Monat, nach dem Datum der Absendung des Einschreibens (es gilt das Datum des Poststempels).

Art. 19. Eine fristlose Kündigung ist möglich, erfordert aber die schriftliche Zustimmung beider Parteien.

Art. 20. Im Falle eines Umzugs des Abonnenten, in eine Seniorenunterkunft, kann die Kündigungsfrist verkürzt werden, sofern der Abonnent, oder sein gesetzlicher Vertreter, Help unverzüglich darüber informiert. Unter diesen Umständen wird der Vertrag zum Zeitpunkt des Abbaus, der zur Verfügung gestellten Geräte, gekündigt.

Art 21. Im Falle des Todes des Abonnenten wird der Vertrag mit dem Abbau der Geräte beendet. Help verpflichtet sich, den Abbau innerhalb von 72 Stunden, nach der Benachrichtigung über den Tod des Abonnenten, vorzunehmen. Der Abbau der Geräte erfordert jedoch den Zugang zur Wohnung.

Art. 22. Help kann den Vertrag, mit der Frist von einem Monat kündigen, falls es unmöglich ist, seinen Zweck zu erfüllen, oder aufgrund einer schwerwiegenden Unvereinbarkeit in den Beziehungen zwischen seinem Personal und dem Abonnenten oder dessen Umfeld.

Help teilt dem Abonnenten die Kündigung per Einschreiben, unter Angabe der Gründe und des Zeitpunkts, zu dem die einmonatige Kündigungsfrist abläuft, mit. Diese Kündigungsfrist kann auf Antrag des Abonnenten verkürzt werden.

Falls die Mitarbeiter des Abonnenten Angriffen, Drohungen oder anderen Handlungen ausgesetzt sind, die ihre physische oder psychische Integrität beeinträchtigen oder beeinträchtigen könnten, kann der Vertrag fristlos gekündigt werden.

Im Falle einer Kündigung verpflichtet sich Help, neben dem Kunden auch die Personen zu informieren, die im Informationsdokument (Anhang 2) des Vertrags als "zu benachrichtigende Personen" aufgeführt wurden.

VI) Rechnungsausstellung

Art. 23. Die abonnierten Dienste werden von Help monatlich, gemäß den in Anhang 1 zu diesem Vertrag aufgeführten gültigen Tarifen, in Rechnung gestellt. Bei einer Inbetriebnahme vor dem 15. Tag des Kalendermonats wird der gesamte Monat in Rechnung gestellt. Bei Inbetriebnahme nach dem 15. Tag des Kalendermonats wird nur die Hälfte der monatlichen Gebühr in Rechnung gestellt.

Bei fristgerechter Kündigung des Vertrags, erfolgt die Rechnungsausstellung unter Berücksichtigung des Enddatums der Kündigungsfrist. Bei Ablauf der Kündigungsfrist vor dem 15. Tag des Kalendermonats wird die Hälfte, der für den laufenden Monat fälligen monatlichen Gebühr, fällig. Bei Ablauf der Kündigungsfrist zwischen dem 15.

Paraphe	
Abonné	

und dem letzten Tag des laufenden Monats, wird der volle Monat, in Rechnung gestellt. (ohne Beeinträchtigung des Betrags, der für den Monat fällig wird, in dem das Kündigungsschreiben verschickt wurde.).

Im Falle einer fristlosen Kündigung, gemäß Artikel 16, richtet sich die Rechnungsstellung nach dem Zeitpunkt des Abbaus der zur Verfügung gestellten Geräte (Abbau vor dem 15. Tag des Kalendermonats: der halbe Monat wird in Rechnung gestellt; Abbau zwischen dem 15. und letzten Tag des Monats: der ganze Monat wird in Rechnung gestellt).

Die Kosten für den Auf-/Abbau, werden nach den geltenden Tarifen, pro Vorgang in Rechnung gestellt.

Diese Tarife, werden von Help auf Anfrage des Abonnenten, zur Verfügung gestellt. Die zum Zeitpunkt der Unterzeichnung des vorliegenden Vertrags gültigen Tarife sind im Anhang "Abonnierte Dienste" aufgeführt. Die Tarife können einseitig von Help geändert werden.

Art. 24. Im Falle einer finanziellen Beteiligung an der Help24-Dienstleistung, durch die Wohngemeinde des Abonnenten, wird diese automatisch vom Bruttobetrag abgezogen, den Help dem Abonnenten in Rechnung stellt.

Art. 25. Jeder Hilfeinsatz von Help wird auf der Grundlage des RAS-Geldwerts (Réseau d'Aide et de Soins) der Pflegeversicherung pro 15 Minuten in Rechnung gestellt.

Art. 26. Falls die Nutzung des Systems, die Beteiligung einer Hilfsorganisation veranlasst, werden alle anfallenden Kosten direkt von dieser Organisation dem Abonnenten in Rechnung gestellt, ohne dass Help dafür haftbar gemacht werden kann.

Art. 27. Die Nutzung der Geräte und die Inanspruchnahme des Dienstes in nicht dringenden Fällen kann von Help als missbräuchlich angesehen werden und daher mit einer zusätzlichen Tagespauschale für missbräuchliche Nutzung in Rechnung gestellt werden.

Art. 28. Ausgestellte Rechnungen sind innerhalb von 30 Tagen, nach Erhalt netto und ohne Abzug, zu zahlen. Bei verspäteter Zahlung können gesetzliche Verzugszinsen erhoben und eine Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt werden.

Help kann verlangen, dass die Zahlung der Rechnungen, durch eine dritte Person garantiert wird oder dass eine Bankgarantie "erste Anwendung" zu seinen Gunsten ausgestellt wird. Der Abonnent kann ein SEPA-Lastschriftmandat zugunsten des Help-Pflegenetzes für die Zahlung seiner Rechnungen ausfüllen.

Der Abonnent ist sich bewusst, dass im Todesfall, die Erben für alle Schulden und eventuelle Verzugszinsen gegenüber Help haften.

VII) Schutz personenbezogener Daten

Art. 29. Im Rahmen seiner Beziehung zum Abonnenten, muss Help personenbezogene Daten, sowie Gesundheitsdaten des Abonnenten, speichern und verarbeiten. Diese Daten werden dem Helpdesk, in der Regel vom Abonnenten selbst, mitgeteilt, können aber auch von einer dritten Person (z. B. einem Familienmitglied, Vormund, Krankenhaus, Pflegeheim, usw.) übermittelt werden, um eine effiziente Betreuung und die Kontinuität des Dienstes zu gewährleisten.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt, im Einklang mit den Bestimmungen der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016, zum Schutz der Privatpersonen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten sowie zur freien Datenübertragung. Der Abonnent

bestätigt, dass er Anhang 4 zu diesem Vertrag, ein Informationsdokument, über die Verarbeitung seiner persönlichen Daten erhalten hat und, dass er die darin enthaltenen Informationen gelesen und verstanden hat, einschließlich seiner Rechte in Bezug auf die Verarbeitung seiner persönlichen Daten.

Help kann die persönlichen Daten des Abonnenten an andere Beteiligte weitergeben (z. B. CGDIS bei Notfalleinsätzen), um die Bedürfnisse des Abonnenten zu gewährleisten oder die bestmögliche Betreuung zu finden.

Art. 30. In einem Abonnement für ein mobiles Gerät mit Geolokalisierung gehört der Standort des Abonnenten zu den Informationen, die Help mit der Person oder Institution teilt, welche als Ansprechpartner benannt wurden.

Art. 31. Im Falle einer finanziellen Beteiligung der Wohngemeinde an der Finanzierung des Dienstes, muss Help die Gemeinde über den Namen und die Adresse des Abonnenten und eventuell über die Art des gestellten Materials zur Verfügung, der Gemeinde informieren. Der Teilnehmer kann dem, per Einschreiben an Help, widersprechen, verzichtet dann aber auf die finanzielle Beteiligung seiner Wohngemeinde und verpflichtet sich, die mit dem Dienst verbundenen Kosten, allein zu tragen.

VIII) Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Art. 32. Dieser Vertrag unterliegt dem luxemburgischen Recht. Alle Streitigkeiten zwischen den Parteien, im Zusammenhang mit diesem Vertrag, unterliegen der ausschließlichen Zuständigkeit der Gerichte von Luxemburg-Stadt.

Erstellt in so vielen Originalen wie es Parteien gibt, am, jede Partei erklärt durch ihre Unterschrift, ein Original erhalten zu haben.

Im Namen und im Auftrag von

Der Abonnent

Help

(oder sein gesetzlicher Vertreter)

Name :

Name :

Titel :

Titel :

IX) Anhänge

Die folgenden Anhänge sind Teil des Vertrags :

- HE-CO-MP2-CON-Contrat d'abonnement Help24_Annexe 1_Services souscrits-V01-FRAnnexe

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

- 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

Das Einrichtungskonzept ist auf Anfrage zugänglich.

FR-Version zu unterschreiben