

VERTRAG HELP24-ABONNEMENT

Zwischen «HELP, Organisation ohne Gewinnzweck», mit Sitz in 44 boulevard Joseph II, L-1840 Luxemburg, eingetragen im Luxembourg Business Register unter der Nummer F 565, im Folgenden als «**Help-Netzwerk**» aufgeführt, welches in seinem Namen und Auftrag handelt.

Und

Frau, Herr :

Name :

Geburtsname :

Vornamen :

Matrikel CNS :

Adresse :

PLZ und Ortschaft: L -

Telefonnummer:

Im Folgenden als « **Abonnant** » bezeichnet,

unter Umständen repräsentiert durch seinen gesetzlichen Vertreter:

Frau, Herr :

Name :

Geburtsname :

Vornamen :

Status(Vormundschaft,Beistand)) :

Adresse:

PLZ und Ortschaft: L -

Telefonnummer:

wird dieser Vertrag über das Abonnement des Help24-Dienstes geschlossen, welches vom Familien- und Integrierungsministerium als «externe Unterstützung» unter der Nummer PA/11/08/017 genehmigt wurde (im Folgenden der «**Vertrag** »).

Paraphe	
Abonné	

Die Vertragsparteien haben Folgendes vereinbart:

Einleitung

Dieser Vertrag regelt die Beziehung zwischen dem Help-Pflegenetz 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“), vom Help-Pflegenetz betrieben wird, und insbesondere die Dienste, die im Dokument „Vom Abonnenten abonnierte Dienste“ 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. Das Help-Pflegenetz stellt die Geräte und die Dienstleistungen, Annahme der ausgehenden Anrufe, bereit. Das Help-Pflegenetz beurteilt, im Falle eines Anrufs, die erkennbare Situation und schlägt geeignete Reaktionsmaßnahmen vor. Das Helpdesk-Netz 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 Anhang 1 dieses Vertrags aufgeführt.

Art. 4. Damit das Help-Pflegenetz 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 „Informationsdokument zur Erlangung von 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 „Formular zur Schlüsselübergabe“, Anhang 3 dieses Vertrags, dokumentiert.

Art. 6. Der Abonnent ermächtigt, den vom Help-Pflegenetz beauftragten Subunternehmer, in seiner Wohnung die Installationsarbeiten durchzuführen, welche zur Aktivierung des Pflegedienstes und zu seiner Wartung erforderlich sind.

III) Verpflichtungen des Abonnenten

Art. 7. Der Abonnent verpflichtet sich, das Help-Pflegenetz 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.

Paraphe	
Abonné	

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, das Help-Pflegenetz 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 das Help-Pflegenetz, 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.

IV) Verpflichtungen des Help-Pflegenetzes

Art. 11. Das Help-Pflegenetz 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. 12. In keinem Fall haftet das Help-Pflegenetz unter den folgenden Umständen:

- für eine strittige Handlung oder Unterlassung, die von einer anderen juristischen Person begangen wurde;
- wenn kein Verschulden des Help-Pflegenetzes vorliegt, das mit dem, vom Abonnenten entstandenen Schaden, in Zusammenhang steht;
- bei Verfahren oder Missgeschicken, betreffend der Ausführung der Verpflichtungen des Help-Pflegenetzes, welche auf Ereignisse zurückzuführen sind, die das Help-Pflegenetz 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;

Paraphe	
Abonné	

- Unterlassung oder Ungenauigkeit der, im Informationsblatt (Anhang 2) mitgeteilten, Gesundheitsinformationen;
- falls der Abonnent eine wesentliche Vertragspflicht nicht erfüllt, welches dazu führt, dass das Help-Pflegenetz 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 des Help-Pflegenetzes gedeckt sind.

Art 13. Das HELP-Pflegenetz 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 14. Das Help-Pflegenetz 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. 15. 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. 16. 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.

Ausnahmeregelung zum oben Genannten, tritt der Vertrag, falls der Abonnent den Zugang zur Unterkunft, für die verschiedenen Dienstleistungsbetriebe, nicht ermöglichen möchte, nur in Kraft, wenn der Abonnent eine, an das Help-Netzwerk, gerichtete Haftungsfreistellung unterzeichnet, die diesem Vertrag beigefügt ist.

Art. 17. Falls der Abonnent beschließt den Vertrag zu kündigen, muss dieser dem Help-Pflegenetz, 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. 18. Eine fristlose Kündigung ist möglich, erfordert aber die schriftliche Zustimmung beider Parteien.

Paraphe	
Abonné	

Art. 19. Im Falle eines Umzugs des Abonnenten, in eine Seniorenunterkunft, kann die Kündigungsfrist verkürzt werden, sofern der Abonnent, oder sein gesetzlicher Vertreter, das Help-Pflegenetz unverzüglich darüber informiert. Unter diesen Umständen wird der Vertrag zum Zeitpunkt des Abbaus, der zur Verfügung gestellten Geräte, gekündigt.

Art 20. Im Falle des Todes des Abonnenten wird der Vertrag mit dem Abbau der Geräte beendet. Das Help-Pflegenetz verpflichtet sich, den Abbau innerhalb von 72 Stunden, nach der Benachrichtigung des Help-Netzwerks über den Tod des Abonnenten, vorzunehmen. Der Abbau der Geräte erfordert jedoch den Zugang zur Wohnung.

Art. 21. Das Help-Pflegenetz 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.

Das Help-Pflegenetz 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 das Help-Pflegenetz, neben dem Kunden auch die Personen zu informieren, die im Informationsdokument (Anhang 2) des Vertrags als "zu benachrichtigende Personen" aufgeführt wurden.

VI) Rechnungsausstellung

Art. 22. Die abonnierten Dienste werden vom Help-Pflegenetz 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. 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 vom Help-Pflegenetz 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 vom Help-Pflegenetz geändert werden.

Paraphe	
Abonné	

Art. 23. Im Falle einer finanziellen Beteiligung an der Help24-Dienstleistung, durch die Wohngemeinde des Abonnenten, wird diese automatisch vom Bruttobetrag abgezogen, den das Help-Pflegenetz dem Abonnenten in Rechnung stellt.

Art. 24. Jeder Hilfeinsatz des Help-Pflegenetzes wird auf der Grundlage des RAS-Geldwerts (Réseau d'Aide et de Soins) der Pflegeversicherung pro 15 Minuten durch den einschreitenden Mitarbeiter des Help-Pflegenetzes in Rechnung gestellt.

Art. 25. 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 das Help-Pflegenetz dafür haftbar gemacht werden kann.

Art. 26. 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.

Das Help-Pflegenetz 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 dem Help-Netzwerk haften.

VII) Schutz personenbezogener Daten

Art. 27. Im Rahmen seiner Beziehung zum Abonnenten, muss das Help-Pflegenetz 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.

Das Help-Pflegenetz 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. 28. In einem Abonnement für ein mobiles Gerät mit Geolokalisierung gehört der Standort des Abonnenten zu den Informationen, die das Help-Pflegenetz mit der Person oder Institution teilt, welche als Ansprechpartner benannt wurden.

Art. 29. Im Falle einer finanziellen Beteiligung der Wohngemeinde an der Finanzierung des Dienstes, muss das Help-Pflegenetz die Gemeinde über den Namen und die Adresse des Abonnenten und eventuell über die Art des, der Gemeinde zur Verfügung gestellten Materials, informieren. Der Teilnehmer kann dem, per Einschreiben an das Help-Pflegenetz, widersprechen, verzichtet dann aber auf die finanzielle Beteiligung

Paraphe	
Abonné	

seiner Wohngemeinde und verpflichtet sich, die mit dem Dienst verbundenen Kosten, allein zu tragen.

VIII) Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Art. 30. 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 des

Der Abonnent

Help-Pflegenetzes

(oder sein gesetzlicher Vertreter)

Name :

Name :

Titel :

Titel :

IX) Anhänge

Die folgenden Anhänge sind Teil des Vertrags :

- Anhang 1 : Vom Abonnenten abgeschlossene Dienste und Tarife, die zum Zeitpunkt der Unterzeichnung des Anhangs gelten
- *E_H24_CON_F_23_1_v1_Contrat d'abonnement_Annexe 1_Services souscrits H24*
- Anhang 2 : Informationsdokument für den Erhalt von Help
- *24E_H24_CON_F_23_1_v1_Contrat d'abonnement_Annexe 2_fiche de renseignements*
- Anhang 3 : Formular für den Zugang zur Wohnung
E_H24_CON_F_23_1_v1_Contrat d'abonnement_Annexe 3_Accès au logement
- Anhang 4 : Merkblatt zum Schutz personenbezogener Daten
E_H24_CON_F_23_1_v1_Contrat d'abonnement_Annexe 4_Notice information GDPR

Paraphe	
Abonné	