

Zwischen

der Stiftung „Stiftung Hëllef Doheem“ durch ihre Dienststelle „Sécher Doheem“,  
im Folgenden „der Anbieter“ oder „Sécher Doheem“ genannt,  
mit Sitz in L-1420 Luxemburg, 48a avenue Gaston Diderich,

und

<input type="checkbox"/> Herr <input type="checkbox"/> Frau <input type="checkbox"/> Andere			
Geburtsname		Vorname	
Ehename			
Sozialversicherungsnummer			
Geburtsdatum			
Wohnhaft in			
Nationalität			
Adresse			
E-Mail			
Telefon-Nr.			

im Folgenden „der Klient“ genannt,  
„der Anbieter“ und „der Klient“ im Folgenden gemeinsam als „die Parteien“ bezeichnet,  
wird der folgende Telealarm-Dienstleistungsvertrag abgeschlossen:

### **Art. 1: Rechte und Pflichten der Parteien**

Dieser Vertrag legt die Rechte und Pflichten der Parteien im Rahmen der vom „Anbieter“ angebotenen Leistungen fest, die die Bereitstellung und Verwaltung eines externen Hausnotrufdienstes (Telealarm) betreffen, der im Bedarfsfall die Entsendung von Hilfe und Nothilfe gewährleistet.

Die Gesamtheit der Handlungen und Dienstleistungen, die Gegenstand des vorliegenden Vertrags sind, wird im Folgenden als „Leistungen“ bezeichnet.

#### **1.01 „Sécher Doheem“ stellt folgende Dienste zur Verfügung:**

- Organisation eines operationellen Dienstes und eines Bereitschaftsdienstes an allen Tagen des Jahres, 24 Stunden am Tag;
- Verwaltung des Zugangs zur Wohnung des Klienten, der im Falle der Entsendung von Hilfs- und Rettungsdiensten benötigt wird;
- Bewertung der Bedürfnisse des Klienten und Bestimmung der Kommunikationsmittel, die an die festgestellten Bedürfnisse angepasst sind;
- Erstellung eines Überleitungsbogen, in dem die Anamnese und die Medikamentenallergien aufgeführt sind;
- Installation und Wartung des Materials in einem funktionstüchtigen Zustand;
- Eine enge Zusammenarbeit mit dem „Corps grand-ducal d'incendie et de secours“ (CGDIS), mit dem gemeinsam folgendes festgelegt wird:
  - a) die technischen Modalitäten einer direkten Kommunikation in allen Situationen, die das Eingreifen von Rettungsdiensten zugunsten des Klienten erfordern könnten, der einer Lebensnotlage, einem Unfall oder einem Brandrisiko ausgesetzt ist;
  - b) die Regelung des Zugangs zur Wohnung des Klienten mittels Vorrichtungen, die den Anforderungen an Nähe und Zugänglichkeit entsprechen, die erforderlich sind, um das schnelle Eintreffen der Hilfs- und Rettungsdienste des „Corps grand-ducal d'incendie et de secours“ (CGDIS) im Falle der Auslösung eines Notrufs zu gewährleisten.Im Falle einer durch das „Corps grand-ducal d'incendie et de secours“ durchgeführten Zweifelserhebung falls „der Anbieter“ nicht zur Verfügung steht, kann das „CGDIS“ eine Gebühr in Rechnung stellen, die vom Verwaltungsrat des „CGDIS“ gemäß Artikel 18, Absatz 1 Buchstabe j des geänderten Gesetzes vom 27. März 2018 über die Organisation der zivilen Sicherheit festgelegt wird.
- die Möglichkeit für den Klienten und seine Familie, während der Bürozeiten einen Termin mit dem „Chargé de direction“ zu vereinbaren.

„Der Anbieter“ verpflichtet sich, das Recht des Klienten auf Schutz seines Privatlebens, Vertraulichkeit, Würde und Achtung seiner weltanschaulichen, religiösen und philosophischen Überzeugungen zu respektieren.

„Der Anbieter“ verpflichtet sich, in Zusammenarbeit mit dem Klienten und/oder seinem Umfeld eine individuelle Betreuungsakte für den Klienten zu erstellen.

Um qualitativ hochwertige Leistungen anzustreben, erfasst und dokumentiert „der Anbieter“ regelmäßig in der Klientenakte des Klienten die erbrachten Leistungen sowie alle Informationen, die für seine Betreuung, seine Sicherheit und die technische Wartung des Materials relevant sind, einschließlich der Dokumentation durch Fotografieren (z. B. installiertes Material usw.).

Die Dokumentation in der Klientenakte durch das Personal des Anbieters kann mithilfe eines Smartphones, eines Laptops oder jeder anderen Technologie erfolgen und rechtfertigt die Nutzung dieser Geräte zu diesem Zweck in der Wohnung des Klienten.

**1.02** „Der Klient“ verpflichtet sich, das installierte Material gemäß den erhaltenen Anweisungen zu nutzen.

In diesem Zusammenhang wird „der Klient“ und/oder sein Umfeld

- dem Wartungspersonal den Zugang zu allen Materialien erleichtern,
- sich jeglicher Eingriffe in das Gerät (Öffnen des Gehäuses, Einstellung oder Änderung) enthalten, da diese ausschließlich den vom „Sécher Doheem“ beauftragten Personen vorbehalten sind,
- für Diebstahl, Verlust oder Schäden außerhalb der normalen Abnutzung des Geräts und seines Zubehörs haftbar gemacht werden.

„Der Klient“ verpflichtet sich, den Anbieter über seinen Gesundheitszustand zu Beginn der Betreuung sowie über Änderungen seines Gesundheitszustands, einschließlich möglicher übertragbarer Krankheiten, zu informieren. Er informiert den Anbieter über Allergien, an denen er leidet.

„Der Klient“ akzeptiert die Erbringung der Leistungen und arbeitet an ihrer ordnungsgemäßen Durchführung mit. Zu diesem Zweck verpflichtet er sich persönlich und setzt sich gegebenenfalls für die Personen in seinem Umfeld ein, darunter auch den eventuellen „Aidant“, am Ort, an den Tagen und zu den Zeiten anwesend zu sein, die mit dem Anbieter für die Durchführung der Leistungen (Inbetriebnahme, technische Eingriffe, Aktualisierung der persönlichen Akte, ...) vereinbart wurden.

„Der Klient“ verpflichtet sich, während der physischen Anwesenheit des Personals des Anbieters die gesetzlichen Bestimmungen über Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz einzuhalten und für deren Einhaltung zu sorgen und insbesondere das Personal des Anbieters nicht den Ausdünstungen auszusetzen, die sich aus dem Konsum von Tabak oder anderen Produkten ergeben. „Der Klient“ verpflichtet sich, das Recht des Personals des Anbieters auf Privatsphäre zu respektieren und davon abzusehen, das Personal bei der Erbringung der Leistungen zu filmen oder Gespräche aufzuzeichnen.

Während der Dauer der Leistungen müssen die Tiere in einem separaten Raum eingesperrt werden.

**1.03** Die Vorgehensweise bei Alarmen wird individuell von dem Klienten oder seinem gesetzlichen Vertreter und/oder seinem Umfeld festgelegt.

„Der Klient“ und/oder sein Umfeld verpflichten sich, mit dem Anbieter zusammenzuarbeiten, um eine angemessene und aktuelle Dokumentation zu führen, und informieren den Anbieter von sich aus über alle Informationen oder Angaben, die in diesem Zusammenhang nützlich sind.

**1.04** „Sécher Doheem“ verpflichtet sich, die notwendigen Interventionen zu organisieren, die die Art des Notfalls verlangt und, sofern es die Situation erlaubt, gemäß den Interventionsmodalitäten, die vom Klienten oder seinem gesetzlichen Vertreter und/oder seinem Umfeld bestimmt werden.

Diese Vorgehensweise wird auch bei einem Alarm angewandt, bei dem keine Kommunikation zwischen dem Klienten und der Hausnotrufzentrale zustande gekommen ist und Zweifel über die Art des Notfalls bestehen.

**1.05** „Der Klient“ oder sein gesetzlicher Vertreter ermächtigt die Polizeidienste, das „CGDIS“, die Dienste des häuslichen Hilfs- und Pflegenetzes sowie andere Einsatzdienste, bei einem Notruf seinerseits in seine Wohnung einzudringen; dies sogar durch Aufbrechen einer Tür oder eines Fensters, falls „der Klient“ nicht antwortet, ohne dass für „Sécher Doheem“ oder die zur Hilfe geschickten Diensten zusätzliche Kosten entstehen.

**1.06** „Der Klient“ ergreift die erforderlichen Maßnahmen, um nach Auslösung eines Alarms den Zugang zu seiner Wohnung zu gewährleisten. Er stellt dem Anbieter bei Bedarf ein Zugangsmittel, z. B. in Form von Schlüsselsätzen und/oder Badges, in ausreichender Anzahl zur Verfügung.

Ausschließlich „der Klient“ oder sein gesetzlicher Vertreter ist für das ordnungsgemäße Funktionieren des Zugangsmittels verantwortlich.

„Der Klient“ hält den Anbieter über alle möglichen Änderungen auf dem Laufenden, insbesondere um dem Anbieter den Zugang in Notsituationen zu gewährleisten, und händigt ihm bei Bedarf neue Schlüsselsätze aus.

Bei der Übergabe von Schlüsseln an den Anbieter ist das Formular „Erklärung zur Bereitstellung von Zugangsmitteln“ („Déclarations mise à disposition de moyens d'accès client“) auszufüllen.

Das ausgehändigte Zugangsmittel wird in einem gesicherten Schlüsseltresor aufbewahrt und an die in Artikel 1 Absatz 1.05 genannten Stellen ausgegeben. Aus organisatorischen Gründen akzeptiert „der Klient“, dass die Schlüssel in einem „Key-Safe“ deponiert werden können, der in der Nähe der Unterkunft angebracht wird. „Der Anbieter“ kann unter keinen Umständen haftbar gemacht werden, wenn die herbeigerufenen Helfer in einem Notfall keinen Zugang zur Unterkunft erhalten, insbesondere aufgrund nicht gemeldeter Änderungen an den Zugangssystemen.

„Sécher Doheem“ übernimmt keine Verantwortung für eine Fehlfunktion des gesicherten Schlüsseltresors.

**1.07** Für jeden Funktionsfehler ist „Sécher Doheem“ nur dann verantwortlich, wenn der Fehler unter Berücksichtigung der Fähigkeiten von „Sécher Doheem“ und seiner Testverfahren erkennbar war.

„Sécher Doheem“ kann im Falle höherer Gewalt oder von Ereignissen, die außerhalb seiner Kontrolle liegen, nicht haftbar gemacht werden, insbesondere im Falle von Materialversagen des Klienten, Stromausfall oder Korruption des Systems.

„Sécher Doheem“ kann nicht für die Folgen haftbar gemacht werden, die sich aus einem teilweisen oder vollständigen Ausfall der Telefonanlage oder des Telefonnetzes bzw. des Stromnetzes ergeben.

Als „Organisator von Einsätzen“ in Notfällen kann „Sécher Doheem“ außerdem nicht haftbar gemacht werden für

- Folgen, die sich aus den Handlungen der Personen ergeben, die bei den Klienten tätig sind (Umfeld, Hilfs- und Pflegenetz, „CGDIS“), einschließlich der Folgen der Dauer bis zu deren Eintreffen;
- die Sicherheit der Einsatzkräfte, die bei den Klienten einschreiten sollen.

Die Kosten für Dritt-Organisationen (Netzwerke für häusliche Hilfe und Pflege, Ärzte, „CGDIS“ oder sonstige Einsatzdienste), die in der Wohnung des Klienten tätig werden, gehen vollständig zu Lasten des Klienten oder seines gesetzlichen Vertreters.

„Der Klient“ oder sein gesetzlicher Vertreter verfügt über keinerlei Garantie irgendwelcher Art im Falle einer falschen Verwendung des ihm zur Verfügung gestellten Materials, einer Unkenntnis der Verfahren und der aktuellen und zukünftigen von „Sécher Doheem“ herausgegebenen Empfehlungen.

Es wird klargestellt und akzeptiert, dass „der Klient“ allein für alle direkten oder indirekten, materiellen oder immateriellen Schäden haftet, die er selbst, oder sein Umfeld (einschließlich des Hilfs- und Pflegenetzes, des „CGDIS“ oder einer seiner Mitarbeiter und Dritte) durch seine Nutzung des Telealarmdienstes verursacht hat.

„Sécher Doheem“ lehnt jede Verantwortung in Bezug auf die Kompatibilität, die Zuverlässigkeit und die Funktionsweise des dem Klienten zur Verfügung gestellten Materials ab.

Generell ist „Sécher Doheem“ nur durch eine „Obligation de moyens“ gebunden, um die in diesem Vertrag beschriebenen Leistungen zu erbringen.

**1.08** „Der Anbieter“ ist bestrebt, alles zu tun, um die Qualität der Betreuung des Klienten zu gewährleisten. Sollte es dennoch zu Unzufriedenheit mit den Leistungen kommen, wird „der Klient“ aufgefordert, dies dem Personal von „Sécher Doheem“ mitzuteilen. Außerhalb der Bürozeiten und in dringenden Fällen kann er sich unter der Telefonnummer +352 26 32 66 an die Dienststelle des Anbieters wenden.

„Der Klient“ kann seine Unzufriedenheit auch direkt dem Beschwerdemanager unter der folgenden E-Mail-Adresse mitteilen: [gestion-des-plaintes@shd.lu](mailto:gestion-des-plaintes@shd.lu) oder per Post an die folgende Postadresse:

*„Stéftung Hëllef Doheem“  
Beschwerdemanagement  
B.P. 1878  
L-1018 Luxemburg.*

Der Beschwerdemanager hat das Recht, Informationen über alle medizinischen und/oder pflegerischen Elemente sowie Einblick in die individuelle Betreuungsakte des betroffenen Klienten zu erhalten, die er für eine fundierte Entscheidung benötigt.

### 1.09 Datenschutz

In Bezug auf den Datenschutz verpflichtet sich „der Anbieter“, nur die Daten zu erheben, die im Rahmen und für die Ausübung seiner Aufgaben erforderlich sind. „Der Anbieter“ verpflichtet sich zu einer loyalen Nutzung dieser Daten, die nicht über den Bedarf hinausgeht. Er gewährleistet die Vertraulichkeit, die Integrität, den Schutz und die Sicherheit dieser Daten. „Der Klient“ wird gebeten, die vollständigen Erläuterungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten auf der Website des Anbieters einzusehen oder herunterzuladen: [www.shd.lu](http://www.shd.lu).

„Der Anbieter“ behält sich das Recht vor, diese Erläuterungen jederzeit zu ändern oder zu ergänzen. Die geänderte Version wird auf der oben genannten Website verfügbar sein, und die Klienten werden unmittelbar nach ihrer Veröffentlichung informiert. „Der Anbieter“ beschränkt den Zugriff auf die personenbezogenen Daten, die für die Ausführung, Verwaltung und Überwachung des Vertrags über den Telealarmdienst unbedingt erforderlich sind.

„Der Anbieter“ verpflichtet sich, technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen zu ergreifen, die den Risiken der Verarbeitung und der Art der betroffenen personenbezogenen Daten Rechnung tragen, um insbesondere zu verhindern, dass unbefugte Personen Zugang zum Computersystem für die Verarbeitung personenbezogener Daten erhalten.

Die Mitarbeiter des Anbieters sowie seine eventuellen Partner sind an das Berufsgeheimnis gebunden und verpflichten sich, alle ihnen anvertrauten Informationen sowie die Informationen, von denen sie bei der Ausführung der Leistungen Kenntnis erlangen, streng vertraulich zu behandeln.

Gemäß der am 25. Mai 2018 in Kraft getretenen Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung) über Maßnahmen zur Gewährleistung eines gemeinsamen hohen Sicherheitsniveaus für Netze und Informationssysteme in der Union wird „der Klient“ darüber informiert, dass „der Anbieter“ die ihm im Rahmen des Vertragsverhältnisses mitgeteilten sowie die später erhobenen Daten, insbesondere Gesundheitsdaten, speichert und verarbeitet, um wirksame Interventionen und eine qualitativ hochwertige Versorgung zu gewährleisten sowie um gesetzlichen Vorschriften nachzukommen.

Diese angemessene Datenverarbeitung erfolgt unter Beachtung des Schutzes der Privatsphäre des Klienten und unter Wahrung seiner Grundrechte. Die personenbezogenen Daten werden vertraulich behandelt und dürfen nur dann an Dritte weitergegeben werden, wenn dies notwendig ist und um die Interessen des Klienten zu wahren. In diesen Fällen erteilt „der Klient“ dem Anbieter die ausdrückliche Erlaubnis, die Informationen direkt mit den Personen zu teilen, die in diesem Vertrag genannt werden oder die im Zusammenhang mit der Auslösung eines Alarms durch den Klient zu seinen Gunsten tätig werden. Darüber hinaus erkennt „der Klient“ an, dass er darüber informiert wurde, dass diese Daten im Rahmen einer Zusammenarbeit an Dritte oder externe Organisationen weitergegeben werden können.

Im Rahmen seiner Interventionen und Leistungen behält sich „der Anbieter“ das Recht vor, Gesundheitsinformationen des Klienten direkt mit seinem behandelnden Arzt bzw. mit einem Vertrauensarzt der Wahl des Anbieters sowie mit den Beteiligten, Anbietern oder Gesundheitsfachleuten zu teilen, wenn „der Klient“ einen Alarm auslöst oder unter anderem im Zusammenhang mit der Kontinuität der Pflege.

„Der Klient“ ermächtigt den Anbieter ausdrücklich dazu, die in seiner Personalakte enthaltenen Daten mit Behörden im Rahmen ihrer gesetzlichen Aufgaben auszutauschen (Familienministerium, E-Santé - gemeinsame Pflegeakte oder andere).

„Der Anbieter“ kann den vorliegenden Vertrag mit sofortiger Wirkung kündigen, wenn „der Klient“ die in diesem Artikel aufgeführten Datenverarbeitungen ablehnt. Im Falle der Kündigung des vorliegenden Vertrags ermächtigt „der Klient“ den Anbieter, seine persönliche Akte, einschließlich der Pflegeakte, an einen neuen Anbieter, der den Klienten betreut, weiterzugeben.

„Der Klient“ hat das Recht auf Zugang, Einschränkung, Widerspruch gegen die Übertragung von Informationen, Berichtigung und Löschung in Bezug auf seine personenbezogenen Daten bei dem für die Datenverarbeitung Verantwortlichen des Anbieters. Ebenso kann „der Klient“ die oben erteilten Einwilligungen jederzeit per Einschreiben an den für die Datenverarbeitung Verantwortlichen des Anbieters zurückziehen. Die persönlichen Akten werden 10 Jahre lang aufbewahrt, gerechnet ab dem Ende des Jahres, in dem „der Klient“ inaktiv wurde. Bei jeder Beschwerde hat „der Klient“ das Recht, eine Beschwerde bei der nationalen Kontrollbehörde, der „Commission Nationale pour la Protection des Données“ (CNPD), einzureichen.

**Ausdrückliche Zustimmung des Klienten (oder seines gesetzlichen Vertreters):**

.....

(Unterschrift)

**Art. 2: Zur Verfügung gestellte Ausrüstung und Modalitäten für den Erhalt des Materials**

Das gesamte Material, wie im Installationsblatt („Fiche d’installation“) beschrieben und welches das von „Sécher Doheem“ installierte Telealarmsystem bildet, bleibt Eigentum von „Sécher Doheem“.

Am Ende des Vertrags sorgt „Sécher Doheem“ für den Abbau und das Abholen des Materials.

„Sécher Doheem“ behält sich das Recht vor, jede technische Intervention und/oder jeden Austausch von Material (Hausnotrufgerät, Sender) in Rechnung zu stellen, die aus dem Verlust oder der unsachgemäßen Verwendung durch den Klient und/oder seines Umfelds resultieren.

**Art. 3: Modalitäten für die Verwendung des "Überleitungsbogens".**

Im Falle einer Intervention, die von der „CGDIS“ oder einem anderen Beteiligten durchgeführt wird, kann ein Überleitungsbogen mit der Anamnese und den Medikamentenallergien des Klienten übermittelt und von allen Beteiligten eingesehen werden.

**Art. 4: Preise für Dienstleistungen**

Die Kosten für die Inbetriebnahme des Systems belaufen sich auf \_\_\_€.  
Der Anteil des Klienten an diesen Kosten beträgt \_\_\_EUR.

Die Kosten für die Verwaltung des Dienstes betragen \_\_\_EUR pro Monat.  
Der monatliche Anteil des Klienten an diesen Kosten beträgt \_\_\_EUR.

Die Kosten für individuelle Leistungen, die als „Packages“ bezeichnet werden und die Einrichtung spezifischer Sender betreffen, werden in einer Zusatzvereinbarung geregelt.

Ein eventueller Restbetrag der Kosten wird von der **GEMEINDE/STADT (Name)** gedeckt.

**Art. 5: Bedingungen und Modalitäten für Rechnungsstellung, Zahlung und Schulden-Einziehung**

Die Zahlung der in Artikel 4 dieses Vertrags genannten Gebühren erfolgt per Banküberweisung oder Einzugsermächtigung.

Zu diesem Zweck ist bei der Unterzeichnung des vorliegenden Vertrags das Formular „Einzugsermächtigung“ („Mandat de domiciliation SEPA“) vom Klienten oder seinem gesetzlichen Vertreter auszufüllen.

Alle Zahlungen erfolgen auf das folgende Konto:

**N° LU05 0029 1001 9610 0000 - BIL**  
**Telealarmdienst - Stiftung Hëllef Doheem - ref: IDCOMPTA V2**

**5.01** Die Tarife für Einrichtungs- und Verwaltungsgebühren sind an den Index der Lebenshaltungskosten gekoppelt.

„Sécher Doheem“ behält sich außerdem das Recht vor, die verschiedenen Tarife des Dienstes mit einer Vorankündigungsfrist von zwei Monaten zu erhöhen.

**5.02** „Sécher Doheem“ behält sich das Recht vor, jede technische Intervention und/oder jeden Ersatz des dem Klienten zur Verfügung gestellten Materials in Rechnung zu stellen, die sich aus dem Verlust oder der nicht bestimmungsgemäßen Verwendung durch den Klient und/oder sein Umfeld ergeben.

**5.03** Eventuelle Kosten für die Installation des Telefonnetzes sowie die laufenden Telefonkosten, die mit der Nutzung des Telealarmsystems verbunden sind, gehen vollständig zu Lasten des Klienten.

**5.04** Die Kosten für den Monat, der zum Zeitpunkt der Mitteilung der Vertragsbeendigung läuft, sind integral an „Sécher Doheem“ zu zahlen, und zwar gemäß den in Artikel 5 festgelegten Zahlungsmodalitäten.

**5.05** Sofern sie nicht von der offiziellen Wohngemeinde übernommen werden, die die Kosten oder einen Teil davon für oder im Interesse des Klienten bezahlt oder vorstreckt, sind alle Leistungen gemäß den geltenden Tarifen, Kostenvoranschlägen oder Preisen vom Klienten zu tragen.

Die Tarife oder Preise können in regelmäßigen Abständen überprüft und gegebenenfalls angepasst werden, insbesondere im Zusammenhang mit der Entwicklung der Lebenshaltungskosten (gesetzliche Indexierung usw.).

Die Anpassung des Preises der Leistungen für den Klient aufgrund der gesetzlichen Indexierung kann von Rechts wegen und ohne weitere Formalitäten angewendet werden, und zwar am Tag des Inkrafttretens der entsprechenden Gesetzgebung.

Die Rechnungen des Anbieters für die Leistungen werden an den Wohnsitz des Klienten, ansonsten an eine andere vom Klient angegebene Rechnungsadresse gesandt und sind bei Erhalt netto und ohne Abzug auf ein Bankkonto des Anbieters mittels Überweisung oder Einzugsermächtigung zu zahlen.

Im Falle einer Nichtzahlung behält sich „der Anbieter“ das Recht vor, seine Zahlungsforderungen durch die zuständigen Personen eintreiben zu lassen. Der zwangsweisen Einziehung von Forderungen mit allen rechtlichen Mitteln können Mahnungen und Fristsetzungen, per Einschreiben oder nicht, vorausgehen. „Der Anbieter“ kann Mahngebühren in Höhe von 15 Euro pro Zahlungserinnerung, Mahnkosten in Höhe von 30 Euro pro förmlicher Zahlungsaufforderung, sowie weitere Inkassokosten in Rechnung stellen, die pauschal auf mindestens 500 Euro festgesetzt werden. Auf unbezahlte Rechnungen werden von Rechts wegen Verzugszinsen zum gesetzlichen Zinssatz fällig, die im Zusammenhang mit den Verzugszinsen dem auf der Rechnung angegebenen Datum plus 15 Tage entsprechen.

#### **Art. 6: „Projet d'établissement“**

Das „Projet d'établissement“ für den Telealarmdienst der „Stéftung Hëllef Doheem“ ist Bestandteil des Vertragsverhältnisses und wurde dem Klienten vom Anbieter erläutert. Aus ökologischen Gründen wird es dem Klienten auf der Website des Anbieters zur Verfügung gestellt: [www.shd.lu](http://www.shd.lu). Auf Anfrage ist es in Papierform bei dem vom Familienministerium geführten öffentlichen Register oder beim Anbieter erhältlich.



Die „Erklärung zur Bereitstellung von Zugangsmitteln“ („Déclaration mise à disposition de moyens d'accès client“); nur für Klienten, die dem Anbieter Schlüssel o.ä. übergeben, ist ebenfalls Bestandteil des Vertragsverhältnisses und wurde dem Klienten vom Anbieter erläutert.

„Der Klient“ bestätigt, dass er Broschüren oder Faltblätter über die anderen vom Anbieter angebotenen Dienstleistungen erhalten hat.

Mit seiner Unterschrift bestätigt „der Klient“, dass ihm der Vertrag und alle oben genannten Dokumente ausreichend erklärt wurden und dass er sie versteht. Er kann eine erneute Erklärung erhalten oder Einzelheiten erfragen, indem er sich an den Telealarmdienst wendet.

„Der Klient“ verpflichtet sich, den Inhalt dieses Vertrags seinem Umfeld (Familie, Kontaktperson, Vertrauensperson, „Aidant“...) mitzuteilen, um dessen Einhaltung zu gewährleisten, insbesondere im Zusammenhang mit den Informationspflichten gegenüber dem Anbieter, und um jegliche Handlungen gegen den Anbieter auszuschließen, die gegen den Vertrag verstoßen.

#### **Art. 7: Vorgehensweise für die Rückgabe des Materials**

Am Ende des Vertrags verpflichtet sich „der Klient“, alle gemieteten Geräte, die sich in seiner Wohnung befinden, unaufgefordert zurückzugeben und die Rücknahme durch den Anbieter zu gewährleisten.

#### **Art. 8: Bedingungen und Vorgehensweise für die Kündigung, Überprüfung oder Einstellung der Dienste**

Dieser Vertrag ist auf unbestimmte Zeit angelegt und tritt am \_\_\_\_\_ in Kraft.

Falls der Vertrag gekündigt wird, und seine Laufzeit weniger als drei Monate beträgt, wird eine Pauschale von \_\_\_ € berechnet, um die Kosten für den Abbau zu decken.

Anpassungen des Vertrags sind Gegenstand von Zusatzvereinbarungen oder Protokollen, die unter denselben Bedingungen wie beim Abschluss des ursprünglichen Vertrags geschlossen werden. Jede Änderung der Preisgestaltung oder des Tarifs auf Initiative des Anbieters wird dem Klienten mit einer Vorankündigung von zwei Monaten mitgeteilt, ohne dass die Bestimmungen des vorstehenden Satzes Anwendung finden.

**8.01** „Der Klient“ kann den Vertrag ohne Angabe von Gründen kündigen. Die Kündigung muss dem Anbieter per Einschreiben mitgeteilt werden und tritt nach einer Kündigungsfrist von zwei Monaten in Kraft. Im Falle des Versterbens des Klienten wird der Vertrag auf den Tag aufgelöst, an dem „der Anbieter“ über den Tod des Klienten informiert wird.

„Der Anbieter“ kann den Vertrag ohne Angabe von Gründen und insbesondere dann kündigen, wenn „der Klient“ seinen Verpflichtungen nicht nachkommt.

„Der Anbieter“ teilt dem Klienten die Vertragsauflösung per Einschreiben mit, die nach einer Kündigungsfrist von zwei Monaten wirksam wird.

Wenn „der Klient“ eine oder mehrere Rechnungen nicht bezahlt, hat „der Anbieter“ die Möglichkeit, die Erfüllung seiner eigenen Verpflichtungen auszusetzen. Nach Versendung einer erfolglosen förmlichen Mahnung kann „der Anbieter“ den Vertrag mit sofortiger Wirkung kündigen.

**8.02** Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam oder nichtig sein, so wird hierdurch die Gültigkeit des Vertrages im Ganzen nicht beeinträchtigt. Die sich daraus ergebenden Vertragslücken sind im Sinne dieses Vertrages zu schließen.

**Art. 9: Kontaktpersonen usw.**

„Der Klient“ macht im Folgenden Angaben zu verschiedenen Personen in seinem Umfeld und erlaubt dem Anbieter, sich im Rahmen der Erbringung der Leistungen aus diesem Vertrag mit diesen Personen auszutauschen.

<b>Kontakt</b> daten der „Kontaktperson(en)“ des Klienten	
<input type="checkbox"/> Herr <input type="checkbox"/> Frau <input type="checkbox"/> Andere	
Name und Vorname der Kontaktperson	
Adresse der Kontaktperson	
E-Mail der Kontaktperson	
Tel.-Nr. der Kontaktperson	
<input type="checkbox"/> Herr <input type="checkbox"/> Frau <input type="checkbox"/> Andere	
Name und Vorname der Kontaktperson	
Adresse der Kontaktperson	
E-Mail der Kontaktperson	
Tel.-Nr. der Kontaktperson	
<input type="checkbox"/> Herr <input type="checkbox"/> Frau <input type="checkbox"/> Andere	
Name und Vorname der Kontaktperson	
Adresse der Kontaktperson	
E-Mail der Kontaktperson	
Tel.-Nr. der Kontaktperson	

**Kontakt**daten des „Aidant“ („Helfer“) des Klienten

Herr  Frau  Andere

Name und Vorname des „Aidant“

Adresse des „Aidant“

E-Mail des „Aidant“

Telefonnummer des „Aidant“

**Kontakt**daten des „behandelnden Arztes“ des Klienten

Herr  Frau  Andere

Name und Vorname des behandelnden Arztes

Adresse des behandelnden Arztes

E-Mail des behandelnden Arztes

Tel.-Nr. des behandelnden Arztes

**Kontakt**daten der „Vertrauensperson(en)“ des Klienten im Sinne des Gesetzes vom 24.7.2014 über die Rechte und Pflichten des Patienten und des Gesetzes vom 16.3.2019 über Palliativpflege, Patientenverfügung und Sterbebegleitung.

**NB:** „Der Klient“ wird gemäß Artikel 27 Absatz 2 Nummer 2 des Gesetzes vom 23.8.2023 über die Qualität von Dienstleistungen für ältere Menschen aufgefordert, dem Anbieter eine Kopie des Dokuments zu übergeben, in dem die Vertrauensperson genannt wird.

Herr  Frau  Andere

Name und Vorname der Vertrauensperson

Adresse der Vertrauensperson

E-Mail der Vertrauensperson

Tel.-Nr. der Vertrauensperson

<input type="checkbox"/> Herr <input type="checkbox"/> Frau <input type="checkbox"/> Andere	
Name und Vorname der Vertrauensperson	
Adresse der Vertrauensperson	
E-Mail der Vertrauensperson	
Tel.-Nr. der Vertrauensperson	

<b>Kontakt</b> daten des „gesetzlichen Vertreters“ des Klienten	
<input type="checkbox"/> Herr <input type="checkbox"/> Frau <input type="checkbox"/> Andere	
Name und Vorname des gesetzlichen Vertreters	
Ehename des gesetzlichen Vertreters	
Sozialversicherungsnummer des gesetzlichen Vertreters	
Geburtsdatum des gesetzlichen Vertreters	
Geburtsort des gesetzlichen Vertreters	
Art der Rechtsschutzmaßnahme	
<input type="checkbox"/> Tutelle <input type="checkbox"/> Curatelle <input type="checkbox"/> Sauvegarde de justice <input type="checkbox"/> Andere.....	
<b>NB:</b> Der gesetzliche Vertreter wird gebeten, dem Anbieter eine Kopie des Ernennungsurteils zu übergeben.	

„Der Klient“ verpflichtet sich, den Anbieter über jede Änderung in Bezug auf eine der oben genannten Personen zu informieren. Diese Änderung muss nicht Gegenstand einer Zusatzvereinbarung sein und „der Klient“ bestätigt, dass die in den Akten des Anbieters enthaltenen Daten ihm gegenüber verbindlich sind.

**Art. 10: Anwendbares Recht und zuständiges Gericht**

Der vorliegende Vertrag unterliegt dem luxemburgischen Recht. Für alle Streitigkeiten in Bezug auf seine Auslegung und/oder Ausführung sind ausschließlich die luxemburgischen Gerichte.

„Die Parteien“ können vereinbaren, zur Beilegung einer Streitigkeit ein internes Mediationsverfahren in Anspruch zu nehmen, oder eine solches wie es durch das Gesetz vom 23.8.2023 über die Qualität von Dienstleistungen für ältere Menschen eingeführt wurde.

Bei mehreren Nutzern, die zu einem Haushalt gehören, muss jeder Nutzer den Vertrag unterschreiben.

Die Unterzeichnung dieses Vertrags bedeutet die vorbehaltlose Annahme der Klausel 1.07.

Erstellt in ....., am ..... in so vielen Originalen wie Parteien, wobei jede Partei anerkennt, ein Original erhalten zu haben.

**„Der Klient“  
sein/ihr gesetzlicher Vertreter  
oder Kontaktperson**

**„Stéftung Hëllef Doheem“  
C. FRIDEN  
Führungsbeauftragter**

**„Stéftung Hëllef Doheem“  
Vertreter des externen Klientendienstes**

**„Stéftung Hëllef Doheem“  
Überprüfung Führungsteam**

**Stéftung Hëllef Doheem » – Fondation reconnue d'utilité publique par arrêté grand-ducal du 29 octobre 1999**

**Firmensitz : 48A, avenue Gaston Diderich L-1420 Luxembourg**

Die „Stéftung Hëllef Doheem“ verfügt über die Zulassungen in ([Zulassungen - Stéftung Hëllef Doheem \(shd.lu\)](https://www.shd.lu)):

**Häuslicher Pflegedienst:** A/00/11/001; **Sécher Doheem (Téléalarme):** PA/11/08/018; **Aktivitäten für Senioren (Berodungsdengscht):** PA/11/09/007; **Tagesstätten für Senioren:** CJPA „Um aale Gaart“: PA/02/04/033; CJPA „Op der Heed“: PA/00/04/029; CJPA „Siwebuieren“: PA/01/04/031; CJPA „Hesper Kopp“: PA/02/04/034; CJPA „Diderrich op der Grenz“: PA/22/04/071; CJPA „Am Brill“: PA/04/04/038; CJPA „Aalbach“: PA/07/04/044; CJPA „Elise de Roebe“: PA/07/04/046; CJPA „Op Massen“: PA/07/04/045; CJPA „Bei der Kor“: PA/10/04/053.

Die Datenschutzpolitik der „Stéftung Hëllef Doheem“ ist unter [www.shd.lu](https://www.shd.lu) zugänglich.

Handelsregister-Nr.: G51 ● Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: LU20445421 ● IBLC-Nr.: 204454521

Konten IBAN: BIL: LU23 0027 1013 9190 5300 ● C.C.P.L.: LU31 1111 1557 5570 0000 ● B.C.E.E.: LU03 0019 3700 0110 7000 ● Banque Raiffeisen: LU70 0090 0000 0503 3527