

Entre

la fondation « Stëftung Hëllef Doheem », au travers de son Service « Sécher Doheem »,
dénommée ci-après « le prestataire » ou « Sécher Doheem »,
ayant son siège à L-1420 Luxembourg, 48a avenue Gaston Diderich,

et

<input type="checkbox"/> Monsieur <input type="checkbox"/> Madame <input type="checkbox"/> Autre			
Nom de naissance		Prénom	
Nom marital			
Matricule			
Date de naissance			
Domicilié(e) à			
Nationalité			
Adresse			
Email			
N° de téléphone			

dénoté(e) ci-après « le client »,
« le prestataire » et « le client » ci-après dénotés collectivement « les parties »,
est conclu le contrat de service Téléalarme qui suit :

Art. 1 : Droits et obligations des parties

Le présent contrat a pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre des services proposés par « le prestataire », concernant la mise à disposition et la gestion d'un service d'appel assistance externe (téléalarme), assurant en cas de besoin l'envoi d'assistance et de secours d'urgence.

L'ensemble des actes et services objets du présent contrat est dénommé ci-après « les prestations ».

1.01 « Sécher Doheem » met à la disposition les services suivants :

- organisation d'un service opérationnel et d'une permanence tous les jours de l'année, 24 heures sur 24 ;
- gestion de l'accès au domicile du client requis en cas d'envoi d'assistance et de secours ;
- évaluation des besoins du client et détermination des outils de communication adaptés aux besoins constatés ;
- élaboration d'une fiche de transmission reprenant l'anamnèse et les allergies médicamenteuses ;
- l'installation et la maintenance d'un matériel en état de fonctionnement ;
- une collaboration étroite avec le Corps grand-ducal d'incendie et de secours (CGDIS), en déterminant avec celui-ci :
 - a) les modalités techniques d'une communication directe dans toutes les situations susceptibles de nécessiter l'intervention des services de secours au bénéfice du client exposé à un risque de détresse vitale, d'accident ou d'incendie ;
 - b) les modalités de l'accès au domicile du client au moyen de dispositifs répondant aux exigences de proximité et d'accessibilité requises pour assurer l'arrivée rapide des services d'assistance et des services de secours du Corps grand-ducal d'incendie et de secours en cas de déclenchement d'une téléalarme.

En cas de levée de doute réalisée par le Corps grand-ducal d'incendie et de secours suite à un cas de carence du prestataire, le « CGDIS » peut facturer une taxe qui est fixée par le conseil d'administration du Corps grand-ducal d'incendie et de secours, conformément à l'article 18, alinéa 1^{er} lettre j, de la loi modifiée du 27 mars 2018 portant organisation de la sécurité civile.

- la possibilité pour « le client » et sa famille de prendre rendez-vous avec le chargé de direction pendant les heures de bureau.

« Le prestataire » s'engage à respecter le droit du client à la protection de sa vie privée, à la confidentialité, à la dignité et au respect de ses convictions idéologiques, religieuses et philosophiques.

« Le prestataire » s'engage, en collaboration avec « le client » et/ou son entourage, à établir un dossier individuel de prise en charge pour « le client ».

Afin de viser des prestations de qualité, « le prestataire » saisit et documente régulièrement dans le dossier individuel du client les prestations réalisées, ainsi que toutes informations pertinentes pour sa prise en charge, sa sécurité et le suivi technique, y compris la documentation par prise de photos (ex. : matériel installé, etc.).

La documentation dans le dossier individuel par le personnel du prestataire peut se faire au moyen d'un smartphone, d'un ordinateur portable ou toute autre technologie et justifie l'utilisation de ces appareils à cette fin au domicile du client.

1.02 « Le client » s'engage à utiliser le matériel installé conformément aux instructions reçues.

A cet égard, « le client » et/ou son entourage

- facilite l'accès à tout le matériel au personnel chargé de l'entretien,
- s'abstient de toute intervention sur l'appareil (ouverture du boîtier, réglage ou modification), celle-ci étant du ressort exclusif des personnes désignées par le service « Sécher Doheem »,
- est tenu pour responsable de tout vol, perte ou tout dommage hors usure normale de l'appareil et de ses accessoires.

« Le client » s'engage à informer « le prestataire » sur son état de santé au début de la prise en charge ainsi que des changements de son état de santé, y compris d'éventuelles pathologies transmissibles. Il informe « le prestataire » des allergies dont il souffre.

« Le client » accepte la réalisation des prestations et collabore à leur bonne mise en œuvre. A ce titre, il s'oblige personnellement et, le cas échéant, se porte fort pour les personnes de son entourage, dont l'aidant éventuel, à être présent sur les lieux, aux jours et aux heures convenus avec « le prestataire » pour la réalisation des prestations (mise en service, interventions techniques, mises à jour du dossier individuel, ...).

« Le client » s'engage, pendant la présence physique du personnel du prestataire, à respecter et à faire respecter les dispositions légales en matière de sécurité et santé au travail et notamment à ne pas exposer le personnel du prestataire aux émanations résultant de la consommation de tabac ou autre. « Le client » s'engage à respecter le droit à la vie privée du personnel du prestataire et de s'abstenir de filmer le personnel lors de la fourniture des prestations ou à enregistrer les conversations.

Pendant la durée des prestations, les animaux devront être enfermés dans une pièce séparée.

1.03 Les modalités d'intervention en cas d'alarmes sont déterminées individuellement par « le client » ou son représentant légal et/ou son entourage.

« Le client » et/ou son entourage s'engagent à collaborer avec « le prestataire » en vue de la tenue d'une documentation adéquate et à jour et informent ce dernier, de leur propre initiative, de toute information ou donnée utile dans ce contexte.

1.04 « Sécher Doheem » s'engage à organiser les interventions nécessaires telles que dictées par la nature de l'urgence et, pourvu que la situation le permette, selon les modalités d'intervention tel que déterminées par « le client » ou son représentant légal et/ou son entourage.

Cette démarche est également appliquée dans le cas d'une alarme où une communication entre « le client » et la permanence du service n'a pas été établie et qu'il reste un doute sur la nature de l'alerte.

1.05 « Le client » ou son représentant légal autorise les services de la police, le Corps grand-ducal d'incendie et de secours, les services des réseaux d'aide et de soins à domicile, ainsi que tous services d'interventions, à pénétrer dans son logement en cas d'appel d'urgence de sa part; ceci même par effraction en cas de non-réponse de la part du client, sans que cela n'engage de coûts supplémentaires pour « Sécher Doheem », ni pour les services mobilisés.

1.06 « Le client » prend les mesures nécessaires pour garantir l'accès à son logement suite à l'émission d'une alarme. Il mettra, au besoin, à disposition du prestataire un moyen d'accès, par exemple sous forme de jeux de clés et/ou badges, en nombre adéquat.

Seul « le client » ou son représentant légal est responsable pour le bon fonctionnement du moyen d'accès.

« Le client » tiendra « le prestataire » informé de tout changement éventuel, ceci afin de garantir notamment l'accès au prestataire en cas de situation d'urgence et il lui remettra au besoin de nouveaux jeux de clés.

En cas de remise de clés au prestataire, la fiche « Déclaration de mise à disposition de moyens d'accès » est à remplir.

Le moyen d'accès remis est conservé dans une boîte à clés sécurisée et est délivré aux services mentionnés à l'article 1 paragraphe 1.05. Par facilité organisationnelle, « le client » accepte que les clés peuvent être déposées dans un « key-safe » placé aux abords du logement. « Le prestataire » ne peut en aucun cas être tenu responsable si, en cas d'urgence, les intervenants appelés ne peuvent accéder au logement suite notamment à des changements non communiqués intervenus au niveau des systèmes d'accès.

« Sécher Doheem » décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnement de la boîte à clés sécurisée.

1.07 Pour tout défaut de fonctionnement, « Sécher Doheem » ne sera responsable que si le défaut était décelable compte tenu des aptitudes de « Sécher Doheem » et de ses procédures de test.

La responsabilité de « Sécher Doheem » ne pourra être engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté notamment dans le cas de défaillance du matériel du client, panne de courant électrique, ou corruption du système.

« Sécher Doheem » ne peut être tenu pour responsable des conséquences résultant d'une panne partielle ou totale de l'installation ou du réseau téléphonique ou du réseau électrique respectivement.

En tant « qu'organisateur d'interventions » en cas de détresse, « Sécher Doheem » ne peut, en outre, être tenu responsable

- des conséquences résultant des actions des intervenants auprès des clients (entourage, réseau d'aide et de soins, CGDIS), en ce compris des délais d'intervention des intervenants;
- de la sécurité des intervenants qui sont appelés à intervenir auprès des clients.

Les frais de tierces organisations (réseaux d'aide et de soins à domicile, médecins, services du Corps grand-ducal d'incendie et de secours ou services interventions) appelées à intervenir au domicile du client sont à la charge totale du client ou son représentant légal.

« Le client » ou son représentant légal ne dispose d'aucune garantie d'aucune sorte en cas d'utilisation erronée du matériel mis à sa disposition, de méconnaissance des procédures et des recommandations actuelles et futures émises par « Sécher Doheem ».

Il est précisé et accepté que « le client » est seul responsable de tout préjudice, direct ou indirect, matériel ou immatériel causé par lui-même ou son entourage (incluant le réseau d'aide et de soins, CGDIS ou un de ses préposés et des tiers) du fait de son utilisation du service d'alarme.

« Sécher Doheem » décline toute responsabilité relativement à la compatibilité, à la fiabilité ou au fonctionnement du matériel mis à disposition du client.

De manière générale, « Sécher Doheem » n'est tenu que d'une obligation de moyens pour exécuter les prestations décrites dans ce contrat.

1.08 « Le prestataire » ambitionne de mettre tout en œuvre pour assurer la qualité de la prise en charge du client. Si toutefois il y avait insatisfaction avec les prestations, « le client » est invité à en faire part au personnel de « Sécher Doheem ». En dehors des heures de bureau et s'il y a urgence, il peut s'adresser au service du prestataire, au numéro de téléphone +352 26 32 66.

« Le client » peut également transmettre son insatisfaction directement au gestionnaire des plaintes à l'adresse email suivante : gestion-des-plaintes@shd.lu ou encore par courrier à l'adresse postale suivante :

*« Stëftung Hëllef Doheem »
Gestion des plaintes
B.P. 1878
L-1018 Luxembourg.*

Le gestionnaire des plaintes est en droit d'obtenir communication des éléments médicaux, d'aides et de soins tout comme du dossier individuel du client concerné dont il a besoin pour se prononcer en connaissance de cause.

1.09 Protection des données

En matière de protection des données, « le prestataire » s'engage à ne collecter que les données nécessaires dans le cadre et pour l'exercice de ses missions. « Le prestataire » s'engage à une utilisation loyale de ces données n'excédant pas les besoins. Il assure la confidentialité, l'intégrité, la protection et la sécurité de ces données. « Le client » est invité à consulter ou télécharger la note explicative complète concernant le traitement de données à caractère personnel sur le site du prestataire : www.shd.lu.

« Le prestataire » se réserve le droit de modifier ou compléter cette note explicative à tout moment. La version modifiée sera disponible sur le site précité et les clients seront informés dès sa publication. « Le prestataire » limite l'accès aux données à caractère personnel strictement nécessaires à l'exécution, la gestion et au suivi du contrat de service téléalarme.

« Le prestataire » s'engage à adopter des mesures de sécurité d'ordre technique et organisationnel eu égard aux risques inhérents au traitement et à la nature des données à caractère personnel concernées, afin notamment d'empêcher toute personne non autorisée d'avoir accès au système informatique de traitement des données à caractère personnel.

Les collaborateurs du prestataire ainsi que ses éventuels partenaires sont tenus au secret professionnel et s'engagent à traiter toutes les informations qui leur sont confiées, ainsi que les informations dont ils prennent connaissance lors de l'exécution des prestations, de manière strictement confidentielle.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 (Règlement Général sur la protection des Données) entré en vigueur le 25 mai 2018 concernant des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de sécurité des réseaux et des systèmes d'information dans l'Union, le client est informé que « le prestataire » enregistre et traite les données communiquées au prestataire dans le cadre de la relation contractuelle, ainsi que celles qui seront recueillies ultérieurement, notamment les données relatives à la santé, et ce en vue de garantir des interventions efficaces et une prise en charge de qualité ainsi que pour répondre aux prescriptions légales.

Ce traitement de données adéquat se fait dans le respect de la protection de la vie privée du client et dans le respect de ses droits fondamentaux. Les données à caractère personnel seront traitées confidentiellement et ne pourront être communiquées à des tiers qu'en cas de nécessité et en vue de sauvegarder les intérêts du client.

Dans pareils cas, « le client » donne par la présente l'autorisation expresse au prestataire de partager des informations directement avec les personnes mentionnées dans ce contrat ou appelées à intervenir en sa faveur dans le cadre du déclenchement d'une alarme par « le client ». Au-delà, « le client » reconnaît être informé que lesdites données sont susceptibles d'être communiquées à des tierces personnes ou des organismes externes dans le cadre d'une collaboration.

Dans le cadre de ses interventions et prestations, « le prestataire » se réserve le droit de partager des informations de santé du client directement avec son médecin traitant respectivement avec un médecin-conseil du choix du prestataire ainsi qu'avec les intervenants, prestataires ou professionnels de santé, lors d'une alarme émise par « le client » ou dans le contexte notamment de la continuité des soins.

« Le client » autorise expressément « le prestataire » à échanger les données contenues dans son dossier individuel avec les autorités dans les limites de leurs missions légales (Ministère de la Famille, E-Santé - dossier de soins partagé ou autres).

« Le prestataire » peut résilier le présent contrat avec effet immédiat en cas de refus du client des traitements de données repris dans le présent article. En cas de résiliation du présent contrat, « le client » autorise « le prestataire » de transmettre son dossier individuel, y compris de soins, à un nouveau prestataire prenant en charge « le client ».

« Le client » dispose d'un droit d'accès, de limitation, d'opposition au transfert des informations, de rectification et d'effacement par rapport à ses données à caractère personnel auprès du responsable du traitement de données du prestataire. De même, « le client » peut retirer les consentements donnés ci-dessus à tout moment par courrier recommandé au responsable du traitement de données du prestataire. Les dossiers individuels sont gardés 10 ans francs à partir de la fin de l'année d'inactivité du client.

Pour tout grief, « le client » a le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité nationale de contrôle, à savoir la Commission Nationale pour la Protection des Données (CNPD).

Consentement exprès du client (ou de son représentant légal) :

(signature)

Art. 2 : Equipement mis à disposition et modalités de réception du matériel

Tout le matériel, tel que décrit dans la fiche d'installation, constituant le système téléalarme installé par « Sécher Doheem » reste la propriété de « Sécher Doheem ».

A la fin du contrat, « Sécher Doheem » assure le démontage du matériel et le récupérer.

« Sécher Doheem » se réserve le droit de facturer toute intervention technique et/ou remplacement de matériel (unité locale, émetteur) résultant de perte ou utilisation non conforme par « le client » et/ou de son entourage.

Art. 3 : Modalités d'utilisation de la « Fiche de Transmission »

Dans le cas d'une intervention effectuée par le CGDIS ou autre intervenant, une fiche de transmission reprenant l'anamnèse et les allergies médicamenteuses du client peut être transmise et consultée par les intervenants.

Art. 4 : Prix des services

Les frais de la mise en service du système s'élèvent à ___€

La participation du client à ces frais est de ___EUR.

Les frais de gestion du service s'élèvent à ___EUR par mois.

La participation mensuelle du client à ces frais est de ___EUR.

Les frais pour les prestations individuelles dites « packages » concernant la mise en place d'émetteurs spécifiques sont gérés par un avenant.

Le solde éventuel des frais est couvert par la ville/commune de **COMMUNE/VILLE**.

Art. 5 : Conditions et modalités de facturation, de paiement et de recouvrement

Le paiement des frais mentionnés à l'article 4 du présent contrat se fait par virement bancaire ou par domiciliation bancaire.

A cette fin, un formulaire « mandat de domiciliation » est à remplir par « le client » ou son représentant légal à la signature du présent contrat.

Tout paiement se fait sur le compte suivant :

N° LU05 0029 1001 9610 0000 - BIL
Service Téléalarme - Fondation Hëllef Doheem - réf: IDCOMPTA V2

5.01 Les tarifs relatifs aux frais d'installation et aux frais de gestion sont liés à l'index du coût de la vie. « Sécher Doheem » se réserve en outre le droit d'augmenter les divers tarifs du service avec un préavis de 2 mois.

5.02 « Sécher Doheem » se réserve le droit de facturer toute intervention technique et/ou remplacement de matériel mis à disposition du client, résultant de perte ou utilisation non conforme par « le client » et/ou de son entourage.

5.03 Les frais éventuels de l'installation du réseau téléphonique, ainsi que les frais téléphoniques courants liés à l'usage du système d'alarme sont à la charge totale du client.

5.04 Les frais pour le mois en cours à la date de la notification de la cessation du contrat sont dus intégralement à « Sécher Doheem » et ceci selon les modalités de paiement fixées à l'article 5.

5.05 A moins qu'elles ne soient prises en charge par la commune de résidence officielle qui payera ou avancera les frais ou une partie de ceux-ci pour ou dans l'intérêt du client, toutes les prestations sont à la charge du client, selon les tarifs, devis ou prix en vigueur.

Les tarifs ou prix peuvent être revus périodiquement et adaptés, le cas échéant, en fonction notamment de l'évolution de l'indice du coût de la vie (indexation légale, etc.).

La variation du prix des prestations en raison de l'indexation légale est opposable de plein droit et sans autre formalité au client, ceci au jour de l'entrée en vigueur de la législation afférente.

Les factures du prestataire pour les prestations sont envoyées au domicile du client, sinon à une autre adresse de facturation indiquée par « le client », et sont payables dès réception, net et sans escompte, à un compte bancaire du prestataire moyennant virement ou domiciliation bancaire.

En cas de non-paiement, « le prestataire » se réserve le droit de faire appel à qui de droit pour le recouvrement de ses créances. Le recouvrement forcé des créances, par toutes voies de droit, peut être précédé de rappels et mise en demeure, par recommandé ou non. « Le prestataire » peut mettre en compte des frais de rappels, fixés à 15 euros par rappel, des frais de mise en demeure, fixés à 30 euros par envoi, ainsi que d'autres frais de recouvrement, fixés forfaitairement à un minimum de 500 euros. Les factures impayées produisent des intérêts de retard au taux légal de plein droit par l'arrivée du terme, correspondant dans le contexte des intérêts de retard à la date figurant sur la facture plus 15 jours.

Art. 6 : Projet d'établissement

Le Projet d'établissement pour le Service Téléalarme de la « Stëftung Hëllef Doheem » fait partie intégrante de la relation contractuelle et a été expliqué au client par « le prestataire ». Pour des raisons écologiques, il est mis à la disposition du client sur le site du prestataire : www.shd.lu. Sur demande, il est disponible sur support papier auprès du registre public tenu par le Ministère de la Famille ou du prestataire.

La « Déclaration de mise à disposition des clés » (réservée aux clients remettant des clés au prestataire), fait également partie intégrante de la relation contractuelle et a été expliquée au client par « le prestataire ».

« Le client » reconnaît avoir reçu des brochures ou dépliant concernant les autres services offerts par « le prestataire ».

Par sa signature, « le client » reconnaît que le contrat et l'ensemble des documents précités lui ont été suffisamment expliqués et qu'il les comprend. Il peut recevoir une ré-explication ou des précisions, en contactant le service Téléalarme.

« Le client » s'engage à communiquer le contenu du présent contrat à son entourage (famille, personne de contact, personne de confiance, aidant...) aux fins d'en assurer le respect, notamment en relation avec les obligations d'information envers « le prestataire », et afin d'exclure tout acte contre « le prestataire » qui serait contraire au contrat.

Art. 7 : Condition de récupération du matériel

A la fin du contrat, « le client » s'engage à restituer spontanément et à garantir la reprise par « le prestataire » de tout équipement loué se trouvant dans le logement du client.

Art. 8 : Conditions et modalités de résiliation, de révision ou de la cessation des services

Le présent contrat est prévu pour une durée illimitée et prend effet le _____.

Dans le cas où le contrat est résilié alors que sa durée est inférieure à trois mois, un forfait de ___€ est facturé pour couvrir les frais de démontage.

Les changements apportés au contrat font l'objet d'avenants ou de modifications conclus dans les mêmes conditions que lors de la conclusion du contrat initial. Tout changement de tarification ou de prix à l'initiative du prestataire est notifié au client par préavis de deux mois, sans que les dispositions de la phrase qui précède ne s'appliquent.

8.01 « Le client » peut résilier le contrat sans motif. La résiliation doit être notifiée au prestataire par lettre recommandée, et prend effet après un préavis de deux mois. En cas de décès du client, la résiliation prend effet le jour de l'information du prestataire sur ce décès.

« Le prestataire » peut résilier le contrat sans motif et notamment en cas de non-respect par « le client » de ses obligations.

« Le prestataire » notifie au client la résiliation par lettre recommandée qui prend effet après un préavis de deux mois.

En cas de non-paiement par « le client » d'une ou plusieurs factures, « le prestataire » aura la possibilité de suspendre l'exécution de ses propres obligations. Après l'envoi d'une mise en demeure de payer restée infructueuse, « le prestataire » peut résilier le contrat avec effet immédiat.

8.02 Au cas où un ou plusieurs passages du présent contrat s'avèreraient inopérants ou nuls, en partie ou pour le tout, la validité du contrat en son intégralité ne s'en trouvera point affectée. Des lacunes contractuelles qui en résulteraient devront être comblées dans l'esprit du présent contrat.

Art. 9 : Personnes de contact, etc.

« Le client » fournit ci-après des informations sur diverses personnes de son entourage et autorise « le prestataire » à échanger avec elles dans le cadre de l'exécution des prestations du présent contrat.



**Stéftung
HËLLEF
DOHEEM**

Mënschlech a kompetent

CONTRAT DE SERVICE TÉLÉALARME

Code : FO-DIR-022

Version : 18 du 28/08/2024

Page 10 sur 13

TA

Coordonnées de la ou des « personnes de contact » du client

Monsieur Madame Autre

Nom et prénom de la personne de contact

Adresse de la personne de contact

Email de la personne de contact

N° de téléphone de la personne de contact

Monsieur Madame Autre

Nom et prénom de la personne de contact

Adresse de la personne de contact

Email de la personne de contact

N° de téléphone de la personne de contact

Monsieur Madame Autre

Nom et prénom de la personne de contact

Adresse de la personne de contact

Email de la personne de contact

N° de téléphone de la personne de contact

Coordonnées de « l'aidant » du client

Monsieur Madame Autre

Nom et prénom de l'aidant

Adresse de l'aidant

Email de l'aidant

N° de téléphone de l'aidant

Coordonnées du « **médecin traitant** » du client

Monsieur Madame Autre

Nom et prénom du médecin traitant

Adresse du médecin traitant

Email du médecin traitant

N° de téléphone du médecin traitant

Coordonnées de la ou des « **personnes de confiance** » du client au sens de la loi 24.7.2014 relative aux droits et obligations du patient et de la loi du 16.3.2019 relatives aux soins palliatifs, à la directive anticipée et à l'accompagnement en fin de vie.

NB : « Le client » est invité à remettre au prestataire une copie du document de désignation, ceci en vertu de l'article 27(2) 2° de la loi du 23.8.2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées.

Monsieur Madame Autre

Nom et prénom de la personne de confiance

Adresse de la personne de confiance

Email de la personne de confiance

N° de téléphone de la personne de confiance

Monsieur Madame Autre

Nom et prénom de la personne de confiance

Adresse de la personne de confiance

Email de la personne de confiance

N° de téléphone de la personne de confiance



**Stëftung
HËLLEF
DOHEEM**

Mënschlech a kompetent

CONTRAT DE SERVICE TÉLÉALARME

Code : FO-DIR-022

Version : 18 du 28/08/2024

Page 12 sur 13

TA

Coordonnées du « représentant légal » du client

Monsieur Madame Autre

Nom et prénom du représentant légal

Nom marital du représentant légal

Matricule du représentant légal

Date de naissance du représentant légal

Lieu de naissance du représentant légal

Nature de la mesure de protection juridique

Tutelle Curatelle Sauvegarde de justice Autre

NB : Le représentant légal est prié de remettre au prestataire une copie de l'acte de désignation.

« Le client » s'engage à informer « le prestataire » de tout changement relatif à l'une des personnes mentionnées ci-dessus. Ce changement ne devra pas faire l'objet d'un avenant et « le client » reconnaît que les données figurant dans les dossiers du prestataire lui sont opposables.

Art. 10 : Droit applicable et tribunal compétent

Le présent contrat est soumis au droit luxembourgeois. Pour tout litige relatif à son interprétation et/ou à son exécution seuls les tribunaux luxembourgeois sont compétents.

« Les parties » peuvent convenir, pour la résolution d'un différend, de recourir à une procédure de médiation, interne ou telle que celle instaurée par la loi du 23.8.2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées.

En cas de pluralité d'utilisateurs faisant partie d'un même ménage, chaque utilisateur doit signer le contrat.

La signature du présent contrat emporte acceptation sans réserves de la clause 1.07.

Fait à, le en autant d'originaux que de parties, chaque partie reconnaissant avoir reçu un original.

**« Le client »
son représentant légal,
ou personne de contact**

**« Stëftung Hëllef Doheem »
C. FRIDEN
Cadre supérieur**

**« Stëftung Hëllef Doheem »
Représentant du Service Clientèle Externe**

**« Stëftung Hëllef Doheem »
Vérification Equipe Dirigeante**

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

Siège social : 48A, avenue Gaston Diderich L-1420 Luxembourg

En matière d'agrément, la Fondation est conforme à l'article 1 de la loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique. La Fondation dispose des agréments suivants :

Réseau d'aide et de soins à domicile : PA/00/11/001 ; **« Sécher Doheem » (Téléalarme)** : PA/11/08/018 ; **Activités Seniors (Berodungsdengscht)** : PA/11/09/007 ; **Centres de Jour pour Personnes Âgées** : CJPA « Um aale Gaart » : PA/02/04/033 ; CJPA « Op der Heed » : PA/00/04/029 ; CJPA « Siwebueren » : 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.

La politique de protection des données de la « Stëftung Hëllef Doheem » est accessible sur www.shd.lu

N° RCS: G51 ● N° d'identification à la TVA : LU20445421 ● N° IBLC : 204454521

Comptes 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