



Conditions générales de vente SmartLife Care SA (CGV)

1 Généralités

Les «Conditions générales de vente de SmartLife Care SA» (prestataire de services) («CGV») sont valables pour autant qu'il n'existe aucune réglementation divergente applicable à une prestation particulière ou un groupe de clients particulier.

2 Objet du contrat

Ce contrat régle l'utilisation des appareils SmartLife Care ainsi que les services et les services supplémentaires proposés au client par le prestataire de services.

3 Prestations du prestataire de services

Généralités

Les brochures actuelles, les conditions de l'offre et le site web du prestataire de services donnent des renseignements sur l'étendue des différents services (services et services complémentaires) sur www.smartlife-care.ch. Pour assurer ses prestations, le prestataire de services peut faire appel à des tiers. Le client ne peut pas prétendre à un agencement particulier de l'infrastructure du prestataire de services ni au maintien des prestations ainsi accessibles. Le prestataire de services est à tout moment autorisé à suspendre sans indemnisation la fourniture d'une prestation, moyennant un préavis raisonnable.

Entretien

Pendant les périodes de service, le prestataire de services répare dans un délai raisonnable les perturbations qui sont dans son domaine d'influence. Des frais peuvent être facturés au client lorsque le prestataire de services est mis à contribution pour des perturbations dont les causes ne sont pas imputables à son infrastructure. **Le prestataire de services est autorisé à interrompre ou à limiter l'exploitation à des fins de dépannage, travaux de maintenance, implémentation de nouvelles technologies, etc.**

4 Champ d'application, conditions

Le prestataire de services fournit les prestations liées aux appareils SmartLife Care ainsi que des prestations supplémentaires exclusivement sur le territoire suisse et dans la Principauté de Liechtenstein. Le déclenchement d'un appel d'urgence suppose notamment une couverture suffisante du réseau mobile nécessaire au service d'urgence. Dans les zones sans réseau, les endroits reculés, les caves, les garages ou endroits similaires ou en cas de perturbations techniques du réseau mobile, la fourniture du service d'urgence est exclue. Les appareils SmartLife Care qui peuvent consulter et trans-mettre des coordonnées GPS peuvent identifier ces données GPS uniquement à l'extérieur. Les coordonnées GPS peuvent s'écarter des coordonnées réelles en fonction de la région et du lieu.

5 Prestation de la centrale d'appel d'urgence

Les prestations de la centrale d'appel d'urgence sont standardisées et sont calculées au prix en vigueur au moment de la conclusion du contrat. La centrale d'appel d'urgence déclenchera l'intervention d'un service (police, pompiers, ambulance, etc.) en fonction du type d'urgence ou après accord avec le client, et après avoir effectué la procédure de contrôle. Le client en a été informé, il en prend bonne note et confirme accepter que le prestataire de services ne peut exercer aucune influence sur le fait qu'une intervention ait lieu, ni sur le genre d'intervention ou les responsabilités locales et spécifiques des services d'intervention informés.

6 Prestations de la centrale d'appel d'urgence

La centrale d'appel d'urgence du prestataire de services reçoit, 24 heures sur 24 et 365 jours par an, les messages qui lui sont envoyés par le biais de l'appareil SmartLife Care du client acquis auprès du prestataire de services. Dans le cas d'un appel d'urgence valable, la centrale d'appel d'urgence déclenche au nom du client les mesures convenues avec ce dernier pour un tel cas (information de certaines personnes, mobilisation du partenaire d'intervention (prestations supplémentaires payantes), mobilisation d'organisations d'urgence, etc.). Le déclenchement a lieu uniquement:

- a. S'il a été convenu d'une mesure correspondante (la centrale d'appel d'urgence n'est pas obligée de déclencher des mesures si cela n'a pas été convenu au préalable)
- b. Si le client ou le détenteur de l'appareil SmartLife Care ne révoque pas à temps l'appel d'urgence en tant que fausse alerte.

Les frais liés à une éventuelle fausse alerte (p. ex. frais occasionnés par une organisation d'urgence pour une fausse alerte) sont à la charge du client.

Le client accepte donc que les discussions qui sont menées avec lui dans le cadre du traitement des prestations soient enregistrées, et que les données de localisation géographique soient sauvegardées.

7 Prestations de services supplémentaires fournies par des tiers (partenaires du prestataire de services)

En cas de prestations de services supplémentaires commandées par le client auprès du prestataire de services et fournies par des tiers (prestataires de services tiers), les descriptions de services et les prestations de garantie respectives du prestataire de services tiers sont applicables. A cet égard, il est fait référence aux conditions générales respectives du prestataire de services tiers dans leur version valide. Les présentes conditions générales du prestataire de services tiers sont mises à la disposition du client lors de la conclusion de la commande du service supplémentaire concerné et sont disponibles dans Download Center sur le site Internet du prestataire de services sous HYPER-LINK «<http://www.smartlife-care.ch>» www.smartlife-care.ch.

Service d'intervention par Securitas SA

Le prestataire de services se réfère aux «Conditions contractuelles spéciales (ID SRC) de Securitas SA pour les services d'intervention «SECURIINTERVENTION»». Les présentes conditions contractuelles sont mises à la disposition du client par voie électronique lors de la conclusion du contrat et sont disponibles dans le Download Center de la page d'accueil www.smartlife-care.ch.

8 Prestations du client

Paiement

Le client est responsable du paiement des prestations réalisées dans les délais fixés.

Mots de passe, etc.

Le client est tenu de conserver en sécurité ses mots de passe, codes d'identification, données de login, etc., et de les rendre inaccessibles à des tiers.

Utilisation conforme à la loi et au contrat

Les prestations sont prévues exclusivement pour une utilisation usuelle. Elles ne peuvent être employées pour des utilisations spéciales que sur autorisation écrite du prestataire. Le client est responsable d'une utilisation des prestations et des appareils SmartLife Care connectés conforme à la loi et au contrat. Sont notamment considérés comme contraires à la loi ou au contrat, les faits suivants:

- Utilisation de l'appareil SmartLife Care hors situation d'urgence (toute situation [im-prévue] dans laquelle une menace survient pour des choses, des animaux ou l'intégrité corporelle de personnes)
- Harcèlement et dérangement de tiers
- Hacking (tentatives d'intrusion, etc.), espionnage des autres utilisateurs d'Internet ou récupération de leurs données, attaques par falsification (phishing)
- Toute forme de harcèlement ou de divulgation de la sphère privée de tiers même si elle se situe dans le domaine de compétences du client
- Endommagement ou mise en danger de l'infrastructure ou des appareils de tiers par des logiciels malveillants ou autres dispositions
- Utilisation du raccordement mobile intégré au système du client à des fins autres que l'établissement de communications d'urgence et les essais d'alarme.

S'il existe des signes d'une utilisation non conforme à la loi ou au contrat, il incombe au client de renseigner le prestataire de services sur cette utilisation.

Responsabilité concernant le contenu

Le client est responsable du contenu des informations (langue, données sous une forme quelconque) qu'il transmet au prestataire de services, ou dont il confie le traitement, ou qu'il rend accessibles à des tiers, le cas échéant.

Responsabilité en matière d'utilisation

Le client est responsable de toute utilisation de ses outils, prestations et raccordements, y compris de l'utilisation par des personnes tierces. Il est en particulier tenu de régler tous les montants facturés suite à l'utilisation de ses prestations. Cela vaut également pour les marchandises ou services qui ont été acquis ou commandés auprès du prestataire de services (pour son propre usage ou pour le compte de tiers) au moyen de ses raccordements ou de son équipement. Le client est également dans tous les cas responsable du paiement des frais de tiers (frais des pompiers pour fausse alerte, frais de transmission, droits cantonaux, etc.). Si le client tient à disposition de mineurs ou de personnes ayant un tuteur légal les services fournis par le prestataire de services, il est lui-même responsable du respect des dispositions juridiques en la matière.

9 Participation du client

Le client est obligé de convenir au préalable avec la centrale d'appel d'urgence la procédure de cette dernière en cas d'un appel d'urgence. A ces fins, il utilise l'outil mis à disposition par le prestataire de services sur le portail web, dans son système de gestion de la clientèle ou communique par écrit par courrier/par carte d'enregistrement. De plus, le client communique à la centrale d'appel d'urgence en temps opportun, de la manière définie par la centrale:

- a. tout changement de ses données client, notamment l'adresse et le numéro de téléphone auquel il est joignable. Cela vaut également pour les données concernant des personnes tierces auxquelles il a transmis les appareils SmartLife Care afin qu'elles les utilisent.
- b. Tout changement d'ordres concernant les mesures à prendre par la centrale d'appel d'urgence.

Les changements indiqués entrent en vigueur au plus tard 24 heures après le moment où le prestataire de services ou sa centrale d'appel d'urgence se trouvent en possession de toutes les données, directives et procurations du client nécessaires. Auparavant, ce sont les données initiales qui valent pour la centrale d'appel d'urgence. Le client autorise expressément le prestataire de services ou la centrale d'appel d'urgence à prendre les mesures qui ont été convenues. En particulier, il autorise le prestataire de services ou la centrale d'appel d'urgence, en cas de message, à exercer le droit de jouissance légale en son nom, à faire le nécessaire pour l'intervention des autorités nationales et à agir pour prévenir des dommages au nom et pour le compte du client. A ces fins, le client s'engage notamment à remettre à tout moment au prestataire de services les procurations écrites exigées et nécessaires vis-à-vis de tiers pour fournir les prestations.

10 Obligations du client

Les prestations liées aux appareils nécessitent une participation ciblée et appropriée du client. Le client est tenu de prendre connaissance du mode d'emploi et des autres documents, et de respecter les recommandations qui y figurent. Si le client cède l'appareil à une tierce personne, il s'assure que ces tiers utilisent les appareils correctement, qu'ils comprennent les fonctions de services déterminantes et qu'ils sont en mesure de les appliquer. Cela vaut notamment si les tiers sont des enfants, des personnes âgées, des personnes souffrant de problèmes médicaux, des collaborateurs d'une entreprise ou similaires.

Par le présent contrat, le client déclare que cette tierce personne donne son accord pour toutes les manipulations et mesures que le prestataire de services prévoit dans le cadre de l'exécution du contrat (notamment l'accord en faveur de l'enregistrement de données personnelles, enregistrements de conversations, localisation géographique, notifications de tiers, etc.). Le client libère en tout temps le prestataire de services des exigences de cette tierce personne et le dédommage.

Le client s'engage à vérifier régulièrement la capacité de fonctionnement des appareils SmartLife Care, en particulier l'état de charge et le comportement de charge de la pile. Le prestataire de services recommande de déclencher un appel test au moins une fois par mois, auquel cas le client informe les destinataires de l'appel d'urgence au préalable. Le client assure que les personnes de contact en cas d'alarme sont bien enregistrées et que les destinataires de l'appel d'urgence savent quelle attitude adopter s'ils reçoivent un appel d'urgence. Il n'est pas possible d'utiliser les personnes de contact en cas d'alarme ou les numéros d'appel de services d'intervention d'urgence tels que la police, les pompiers, les secours, etc. Le client communique au prestataire de services tout changement d'adresse de facturation et d'éventuelles adresses d'intervention ou autres, par écrit, par téléphone ou via la plateforme clients.

11 Installations chez le client/terminaux

Généralités

Le client réalise, entretient et démonte (en fin de contrat) dans les délais et à ses frais l'infrastructure nécessaire (appareils, matériel, logiciel, etc.). L'utilisation des prestations suppose, de la part du client, l'emploi d'appareils adaptés. Si le client utilise des appareils ou services autres que ceux qui lui ont été recommandés ou fournis par le prestataire de services, il le fait à ses propres risques.

Dans ce cas, le prestataire de services n'est pas obligé de fournir les prestations en relation avec de tels appareils ou services. En fait, il n'est pas obligé de réagir aux notifications de tels appareils ou services étrangers, de permettre leur fonctionnement ou conformité, ni de faire face à d'éventuels défauts de fonctionnement. Le client est lui-même responsable de l'acquisition, de l'installation, du fonctionnement et de la conformité légale de son infrastructure. Le prestataire de services ne garantit pas la protection de l'investissement du client.

Accès du prestataire de services à l'installation du client

Le prestataire de services est en droit d'intervenir à tout moment sur l'infrastructure ou les appareils servant à fournir les prestations par le biais du réseau de télécommunications, afin d'effectuer des travaux de configuration, maintenance, optimisation ou diversification de ses prestations et peut accéder à des données techniques ou à des logiciels existants, les sauvegarder, les modifier, les actualiser ou les effacer.

Dans le cadre de cette intervention, le prestataire de services peut accéder aux données du client en rapport direct avec la configuration de l'appareil et la fourniture des prestations. Le prestataire de services n'est pas responsable d'éventuels dommages occasionnés à l'infrastructure ou aux appareils du client suite à une intervention, tant qu'il n'a pas été prouvé que ces dommages aient été causés par l'intervention du prestataire de services.

Mesures de protection

Il incombe au client de protéger son infrastructure, ses appareils et ses données des accès non autorisés par des tiers. Il prend les mesures nécessaires – selon le niveau actuel de la technique – en particulier pour empêcher que son infrastructure et ses appareils ne soient utilisés pour la propagation de contenus illicites ou nuisibles de quelque façon que ce soit (en particulier, la publicité illicite de masse [les spams], les informations mensongères [e-mails/SMS de hameçonnage] ou des pages Internet trompeuses [p. ex. pages de connexion falsifiées], les logiciels malveillants [virus, chevaux de Troie, vers, etc.]). Si un appareil appartenant au client cause des dommages ou met en danger une prestation, un tiers ou les installations du prestataire de services ou de tiers, ou si le client utilise des appareils non autorisés, le prestataire de services est en droit de cesser la fourniture de ses prestations sans préavis et sans aucun dédommagement, de retirer l'appareil du client du réseau de télécommunication et d'exiger des dommages-intérêts.

Appareils en location appartenant à SmartLife Care SA

Si SmartLife Care SA met à disposition un appareil pour location ou prêt, ledit appareil reste la propriété de SmartLife Care SA pendant toute la durée d'utilisation. Le motif de droits de gage ou de rétention au profit de tiers à son avantage est expressément exclu. En cas de saisie, de rétention ou de séquestre, le client est tenu d'informer SmartLife Care SA sans délai et de signaler la propriété de SmartLife Care SA à l'office des poursuites et faillites compétent. A la fin de l'utilisation de la prestation, le client est tenu de renvoyer à SmartLife Care SA l'appareil non endommagé dans un délai de 10 jours. Si le client ne respecte pas cette obligation, SmartLife Care SA se réserve le droit de facturer l'appareil non retourné.

12 Prix

Généralités

Les prix et les redevances du prestataire de services publiés actuellement sur www.smartlife-care.ch font foi. Le prestataire de services peut annoncer des prix et redevances immédiatement avant l'utilisation d'une prestation précise.

Début de l'obligation de paiement; blocage

L'obligation de paiement commence en règle générale à la fin du contrat ou lors de changement au contrat. Même durant un éventuel blocage d'une prestation, les montants fixés par contrat seront facturés au client. Sous réserve d'autres directives légales, le prestataire de services perçoit une taxe pour le blocage et le déblocage.

13 Abus

Lorsque l'utilisation s'écarte considérablement d'une utilisation usuelle ou lorsqu'il y a des signes d'un comportement contraire à la loi ou au contrat, le prestataire de services est en droit d'exiger du client une utilisation conforme à la loi et au contrat, de modifier, limiter ou interrompre la prestation sans préavis et sans dommages-intérêts, de résilier le contrat sans préavis et sans dédommagement et, le cas échéant, de demander des dommages-intérêts, et d'être libéré de toutes prétentions de tiers. Les mêmes conditions s'appliquent si le client fournit des indications erronées ou incomplètes lors de la signature du contrat ou de la commande.

14 Etablissement de factures et conditions de paiement

Généralités

Le prestataire de services établit la facture sur la base de ses enregistrements. Le montant de la facture doit être acquitté au plus tard à la date d'échéance figurant sur la facture. Si aucune date n'est précisée, celle-ci se calcule en comptant 30 jours à partir de la date de la facture.

Le client peut émettre des réclamations sur la facturation dans les trois mois suivant l'utilisation contestée. Passé ce délai, la facture est considérée comme acceptée.

Si les réclamations concernent uniquement un montant partiel de la facture, le prestataire de services peut exiger que la partie de la facture non contestée soit réglée dans les délais. A la fin du contrat, tous les montants encore dus (y compris les frais résiduels jusqu'à expiration d'une durée de retrait minimal/de prolongation encore en cours) deviennent exigibles. Chaque partie a le droit de présenter des créances incontestées pour facturation.

Retard de paiement

Si le client n'a pas payé sa facture à l'échéance ni fait opposition à l'écrit et de manière justifiée, il est alors considéré comme étant en retard de paiement et le prestataire de services peut alors, dans la mesure où la loi le permet, interrompre la fourniture de toutes les prestations, prendre d'autres mesures pour éviter toute aggravation du préjudice et/ou résilier le contrat sans préavis et sans dédommagement. Le client prend à sa charge la totalité des frais incombant au prestataire de services du fait du retard de paiement. En particulier, le client doit au prestataire des intérêts de retard de 5% ainsi qu'une **indemnité de CHF 30.- par rappel. En cas de recouvrement par des tiers, le client est en outre redevable des dépenses engagées pour le recouvrement. Si le compte du client n'est pas approvisionné lors de la procédure de débit, le prestataire de services peut prélever une taxe de traitement de CHF 40.- au moins.**

Dépôt de garantie

Si le prestataire de services a des doutes concernant le respect des conditions de paiement conformément au contrat, ou si le recouvrement de créances s'avère difficile, le prestataire de services peut également exiger un paiement par avance ou un dépôt de garantie. Si le client ne le fait pas, le prestataire de services peut engager les mêmes mesures qu'en cas de retard de paiement. Des garanties sous forme de réserve au comptant sont rémunérées au taux d'intérêt en vigueur pour les comptes d'épargne. Le prestataire de services peut facturer toutes les créances liées aux prestations vis-à-vis du client.

Commande ou retrait de marchandises et de prestations

S'agissant des marchandises et des prestations imputées par facture, le chiffre 7 (sous réserve de dispositions légales) s'applique, même si le prestataire de services perçoit uniquement le recouvrement pour les livraisons et prestations de tiers. Les marchandises restent la propriété de SmartLife Care SA jusqu'au paiement complet.

Fin de l'obligation de paiement

L'obligation de paiement expire au plus tôt lors de la remise des appareils en location à *SmartLife Care SA, Luterbachstrasse 1, 4552 Derendingen.*

15 Numéros d'appel et autres éléments d'adressage

Il n'existe aucun droit à l'attribution ou au maintien d'un numéro d'appel précis ou d'un autre élément d'adressage précis (p. ex. adresse IP). Le prestataire de services les tient à disposition du client pour utilisation. Ils ne deviennent pas propriété du client et ne peuvent être ni vendus, ni mis en gage, ni donnés en héritage, ni transmis à des tiers dans la mesure où le prestataire de services ne l'autorise pas expressément. Le prestataire de services peut les reprendre ou les modifier sans dommages dans le cas où des motifs réglementaires, opérationnels ou techniques l'exigeraient, ou en cas de différends sur des numéros d'appels entre particuliers. Sous réserve du portage vers un autre fournisseur, les éléments d'adressage reviennent sans dommages au prestataire de services à la fin du retrait de la prestation correspondante et ils peuvent être attribués à d'autres clients.

16 Protection des données

SmartLife Care s'engage à respecter les prescriptions en matière de protection des données lors du traitement des données clients. Vous trouverez de plus amples informations concernant la gestion des données clients dans la Déclaration de confidentialité. Celle-ci constitue partie intégrante des présentes conditions générales de vente. Par conséquent, en acceptant les conditions générales de vente, le client accepte également la Protection des données.

17 Propriété intellectuelle

Pendant la durée du contrat, le client obtient un droit non transférables et non exclusif pour l'utilisation et l'exploitation des prestations et des produits dès lors qu'il n'y a pas eu transfert de propriété au client. Le contenu et l'étendue de ce droit découlent des documents contractuels. Tous les droits de propriété intellectuelle qui existent déjà ou naissent au cours du présent contrat et sont en relation avec les prestations et produits du prestataire de services restent auprès de ce dernier et des tiers autorisés. Il est interdit au client de détourner le logiciel utilisé, de développer des produits à partir du logiciel, de supprimer les directives de copyright ou de les utiliser d'une autre manière qui ne soit pas autorisée par le contrat. Si le client enfreint les droits en matière de propriété intellectuelle des tiers et si le prestataire est mis en cause, le client doit alors dégager le prestataire de toute responsabilité.

18 Limitations d'utilisation/garantie

Interruptions

Le prestataire de services s'efforce d'assurer une disponibilité élevée de ses prestations. Il ne peut toutefois donner aucune garantie quant à un fonctionnement sans interruption et sans dérangement des appareils fournis, des réseaux de télécommunications utilisés (notamment le réseau mobile), de son infrastructure ou de ses prestations.

Réseaux et services de tiers

Concernant les réseaux utilisés pour les services du prestataire de services, il n'existe aucune assurance ou garantie quant à la disponibilité, à la qualité, à l'exploitation ou au support.

Risques encourus lors de l'utilisation des prestations; mesures prises par le prestataire de services

Le prestataire de services engage des mesures préventives pour protéger d'attaques de tiers ses installations et sa communication électronique avec le client. Toutefois, il ne peut pas garantir que

- l'infrastructure utilisée est intégralement protégée contre les accès non autorisés ou les écoutes non autorisées;
- le spamming, les logiciels nuisibles, les spyware, les hacker ou les attaques par hameçonnage, etc., n'entravent pas l'utilisation de la prestation, ne détériorent pas l'infrastructure ou les appareils (p. ex. les appareils SmartLife Care) du client ou ne lui causent pas des dommages d'une quelconque manière.

Le prestataire de services est en droit de contrôler si les appareils connectés au réseau de télécommunications présentent un défaut de sécurité, de mettre en place des filtres et de prendre d'autres mesures afin de protéger l'infrastructure du prestataire de services, celle du client et celle de tiers d'attaques illicites ou nuisibles d'une quelconque manière, ou à empêcher une utilisation contraire à la loi ou au contrat.

Contenus

Le prestataire de services ne peut assumer aucune responsabilité en ce qui concerne

- les contenus que le client se fait transmettre, qu'il fait exploiter par le prestataire de services, ou qu'il rend accessible au prestataire de services ou à des tiers;
- les contenus que le client obtient au travers des réseaux de télécommunications;
- l'exactitude, l'intégralité, l'actualité, la légitimité ou l'utilité, l'accessibilité ainsi que la mise à disposition dans les délais des informations qui ont été générées par des tiers, qui sont consultables par des tiers ou qui ont été rendues accessibles grâce aux prestations du prestataire de services.

Déménagement

En cas de déménagement du client, le prestataire de services ne peut pas garantir que des prestations de même ampleur pourront être proposées au nouvel endroit, ou que les appareils achetés par le client pourront être (ré-) utilisés au nouvel endroit. De plus, les frais d'intervention peuvent varier en fonction de la localité.

Terminaux

Le prestataire de services accorde trois ans de garantie sur tous les appareils achetés chez lui (deux ans pour les accessoires). Dans le cas d'un défaut indépendant de sa volonté, le client est autorisé à retourner l'appareil concerné accompagné du justificatif d'achat ou du certificat de garantie à *SmartLife Care SA, Luterbachstrasse 1, 4552 Derendingen*. En fonction du défaut, le prestataire de services répare ou remplace l'appareil par un appareil neuf ou récent, sans frais. Toute autre garantie juridique ou matérielle est exclue dans la mesure où la loi l'autorise.

19 Responsabilité du prestataire de services

Dispositions générales de responsabilité

En cas de violation du contrat, le prestataire de services est responsable des dommages prouvés à moins qu'il ne démontre qu'il n'a pas commis de faute. Le prestataire de services ne répond pas des dommages causés par négligence légère. Néanmoins, il rembourse les dommages matériels et les dommages pécuniaires pour chaque événement dommageable jusqu'à une contre-valeur équivalente au montant des prestations de la dernière année de contrat, mais au maximum à concurrence de CHF 50 000.-. Dans tous les cas, et pour autant que la loi le permet, la responsabilité du prestataire de services est exclue en cas de dommages consécutifs, de gain manqué ou de pertes de données. Le prestataire de services ne répond pas non plus des dommages découlant d'une utilisation non conforme à la loi, ou au contrat de ses prestations ou des appareils achetés ou loués par le client.

Force majeure

Le prestataire de services n'assume aucune responsabilité lorsque la réalisation de ses prestations est temporairement interrompue, totalement ou partiellement restreinte ou impossible par suite de cas de force majeure. On entend par cas de force majeure des événements naturels de forte intensité (avalanches, inondations, etc.), des événements de guerre, une grève, des restrictions inattendues imposées par une autorité, une panne d'électricité, une défaillance des liaisons de télécommunication, etc.

Acquisition de marchandises ou de prestations de tiers

Si le client acquiert ou utilise des marchandises ou des prestations de tiers, et dans la mesure où rien d'autre n'a été spécifié explicitement par contrat, le prestataire de services n'est pas partenaire au contrat. Le prestataire de services n'assume aucune responsabilité ni aucune garantie pour des commandes de ce genre, ou pour l'acquisition de prestations ou de marchandises, même dans les cas où il effectue l'encaissement à cet égard.

20 Aucune garantie pour l'intervention de tiers

Le client reconnaît que les conditions d'une intervention, le profil d'intervention ou les heures d'intervention des services d'intervention éventuellement mobilisés divergent entre eux en fonction du lieu, et que le prestataire de services n'exerce aucune influence à cet égard. Par conséquent, le prestataire de services ne peut en aucun cas assumer la responsabilité ou garantir qu'une mesure déclenchée par la centrale d'appel d'urgence entraîne forcément et à temps une intervention du service concerné. Toutefois, le client est dans tous les cas lui-même tenu de se renseigner auprès des autorités locales compétentes et, sur cette base, de prendre les mesures appropriées et d'informer le prestataire de services.

21 Durée et résiliation

Généralités

La durée du contrat est illimitée. Il peut être résilié par chacune des parties, moyennant un délai de résiliation de 30 jours pour la fin d'un mois calendaire. Une résiliation peut avoir lieu pour l'ensemble du rapport contractuel ou, le cas échéant, pour d'éventuelles prestations séparées. Une résiliation est possible dès qu'il n'y a plus de durée minimale ou de renouvellement à respecter pour la prestation concernée. Les résiliations doivent être effectuées par écrit, sauf si le prestataire de services accepte une autre forme de résiliation à titre exceptionnel. Demeurent réservées des conventions spécifiques sur des options assorties d'une durée fixe divergente, en particulier plus courte.

Durée minimale de la prestation et durée de renouvellement

Des durées minimales et durées de renouvellement de toutes les prestations ou de certaines prestations peuvent être prévues dans d'autres documents contractuels. Des modifications du pack de prestations sur demande du client sont impossibles durant cette période ou uniquement aux conditions financières définies par le prestataire. Si le client résilie une prestation pendant la durée minimale ou la durée de renouvellement («prématurément») ou si le prestataire résilie prématurément une prestation pour des raisons figurant au chiffre 7, le client reste redevable des frais mensuels jusqu'à l'échéance desdites durées minimales ou de renouvellement, sous réserve d'autres dispositions. Si le prestataire résilie prématurément le contrat pour aucune des raisons citées au chiffre 7, le client n'est redevable d'aucun frais résiduel.

22 Aperçu des prestations

Le prestataire de services peut mettre à la disposition du client un aperçu des prestations, sous une forme adaptée, et concernant certaines ou l'ensemble des prestations contractées auprès du prestataire de services. Dans la mesure où le client n'exige pas la rectification d'indications incorrectes durant le délai et sous la forme figurant sur l'aperçu des prestations, cet aperçu des prestations devient partie intégrante du contrat. Si, de son côté, le prestataire de services constate que l'aperçu des prestations contient des erreurs, il peut mettre à la disposition du client une version corrigée.

23 Modifications

Modifications des tarifs et des prestations de service

Le prestataire se réserve le droit d'adapter les prix et ses prestations à tout moment. Les modifications sont portées à la connaissance du client par le prestataire de services d'une manière appropriée. Si le prestataire de services augmente ses tarifs de manière à occasionner une charge globale plus élevée pour le client, ou si le prestataire de services modifie une prestation de service contractée par le client au préjudice important de ce dernier, le client dispose de la possibilité de résilier prématurément la prestation en question jusqu'au moment de la mise en place de la modification et sans conséquences financières pour lui. S'il n'effectue pas cette démarche, il accepte les modifications.

Modification des CGV

Le prestataire de services se réserve le droit d'adapter les CGV à tout moment. Le prestataire de services informe ses clients de manière adaptée et à l'avance des modifications des CGV. Si les modifications présentent des préjudices pour le client, il dispose de la possibilité de résilier prématurément son contrat avec le prestataire de services jusqu'au moment de la mise en place de la modification et sans conséquences financières pour lui.

S'il n'effectue pas cette démarche dans un délai d'un mois, il accepte les modifications.

24 Transfert

Le transfert du contrat, des droits ou des obligations issus du présent contrat nécessite l'accord écrit préalable des deux parties. Le prestataire de services peut transférer le présent contrat ou les droits et obligations en découlant sans l'autorisation du client à une autre société, dans la mesure où le prestataire de services contrôle directement ou indirectement ladite société ou est contrôlé directement ou indirectement par cette dernière. En outre, le prestataire de services, et non le client, est autorisé à transmettre ou à céder à un tiers des créances existantes ou futures découlant du présent contrat.

25 For et droit applicable

Le contrat est soumis au droit suisse. **Le for exclusif est à Brüttsellen.** Sous réserve des fors obligatoires (voir notamment art. 32 et 35 CPC concernant les consommateurs).

Informations complémentaires

SmartLife Care SA

Zürichstrasse 44
8306 Brüttsellen

E-Mail: support@smartlifecare.ch

Hotline: 0848 65 65 65
(tous les jours de 6h30 à 20h00)

www.smartlife-care.ch