

Conditions Générales de Vente de swicare gmbh, Sagihof 11, 6043 Adligenswil pour la division "solutions de téléassistance"

- **Généralités**

Les présentes conditions générales de vente ("CGV") de swicare gmbh ("swicare") font partie du contrat respectif qui est mis en œuvre via la confirmation de commande de swicare gmbh. Le présent contrat régit l'utilisation des produits et services relatifs aux solutions de téléassistance proposées au client par swicare gmbh. Des dispositions divergentes ou supplémentaires doivent être expressément approuvées par écrit par une personne autorisée à signer pour swicare gmbh.

- **Prémisse réseaux de télécommunication**

La fourniture des services relatifs à l'appel à l'aide nécessite une couverture suffisante des réseaux de télécommunications utilisés par swicare (notamment le réseau de téléphonie mobile). Les services relatifs aux solutions de téléassistance ne peuvent être fournis dans des lieux insuffisamment couverts ou en cas de pannes techniques du réseau mobile. En ce qui concerne les réseaux de télécommunications utilisés pour les services de swicare, swicare ne peut donner aucune assurance ou garantie quant à la disponibilité, la qualité, le fonctionnement ou le support de ces réseaux.

- **Prix**

Les prix et tarifs swicare communiqués au client au moment de la conclusion du contrat sont déterminants.

- **Modalités de facturation et de paiement**

L'obligation de paiement commence avec la conclusion du contrat ou en cas de prolongation ou de modification du contrat. swicare établit généralement des factures pour ses produits et services, qui doivent être payées à l'avance. Le client est tenu d'effectuer les paiements à temps, à la date d'échéance indiquée sur la facture, sans déduction d'escomptes, frais, taxes, droits de douane et autres. Il n'est pas permis de compenser ou de retenir des montants dus à des réclamations pendantes contre swicare.

Le client est en défaut s'il n'a pas payé la facture ou s'il ne s'est pas opposé par écrit avant la date d'échéance. Une telle objection doit être justifiée par écrit par le client. En cas de retard de paiement, swicare peut interrompre la fourniture des prestations convenues. swicare peut également prendre des mesures supplémentaires pour éviter l'aggravation des dommages et résilier le contrat sans préavis et sans indemnité. Le client couvre tous les frais engagés par swicare en raison d'un retard de paiement. En cas de retard de paiement, un intérêt de retard de 6 (six)% par an sera facturé au client à compter de la date d'échéance. Les rappels de paiement envoyés au client sont facturés avec 50 (cinquante) CHF par rappel. En cas d'encaissement par des tiers, le client prend également en charge les frais des mandats d'encaissement.

En cas de désactivation d'un service causé par le client, les prix convenus contractuellement restent dus et seront facturés au client. swicare se réserve le droit de facturer des frais séparés pour la désactivation et la réactivation de services.

En cas de résiliation / terminaison du contrat, toutes les sommes dues, notamment les cotisations restantes, sont dues jusqu'à la fin de la dernière période d'abonnement convenue.

- **Location**

Si swicare met à disposition des produits en location, ceux-ci restent la propriété de swicare pendant toute la durée d'utilisation. À la fin de la période de location, le client est tenu de restituer l'appareil à swicare gmbh indemne dans les 10 (dix) jours. Si le client ne restitue pas l'appareil dans le délai imparti, swicare se réserve le droit d'émettre une facture égale au prix de vente de l'appareil non restitué.

L'obligation de paiement cesse au plus tôt avec la restitution des produits loués à swicare gmbh, Sagihof 11, 6043 Adligenswil.

Les nantissements et droits de rétention en faveur de tiers sont expressément exclus. Dans ces cas, le client est tenu d'informer immédiatement swicare et d'aviser les offices concernés.

- **Propriété intellectuelle**

Le client n'est pas autorisé à supprimer des noms, des marques, des avis de droit d'auteur ou d'autres informations des documents et logiciels. Il est expressément interdit au client de modifier, traduire, décoder, décompiler ou désassembler le hardware, firmware ou software fourni de quelque nature que ce soit, de les utiliser comme base de son propre hardware, firmware ou software, ou comme base de hardware, firmware ou software pour des tiers ou pour ses propres publications. En cas de manquement, swicare a droit à des dommages et intérêts.

swicare se réserve le droit exclusif de propriété et de copyright sur toutes ses offres, concepts, programmes et autres documents. Ils ne peuvent être dupliqués ou copiés de quelque manière que ce soit ou divulgués à des tiers sans notre consentement explicite.

Pendant la durée du contrat, le client reçoit le droit non transférable et non exclusif d'utiliser les services et produits conformément aux documents contractuels. Tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux services et produits swicare appartiennent à swicare ou à des tiers autorisés. En cas de réclamations contre swicare dues à la violation de ces droits, le client est tenu d'indemniser swicare.

- **Garantie**

Sauf convention contraire, une garantie de 2 (deux) ans à compter de la date de livraison s'applique à tous les produits swicare. La garantie ne couvre pas les dommages aux éléments sujets à usure (verre de montre, bracelet de montre, piles, batterie de secours, etc.) et les dommages causés par une mauvaise utilisation (dommages dus à une chute, pénétration de liquides, etc.). Le non-respect des recommandations d'utilisation ou d'entretien ou les modifications apportées au produit, le remplacement de pièces ou l'utilisation de matériel de consommation non conforme aux spécifications d'origine annuleront toute garantie.

En cas de défaut non imputable au client, le client a le droit d'envoyer le produit en question à swicare gmbh, Sagihof 11, 6043 Adligenswil, accompagné de la facture d'achat ou de la preuve de garantie. Selon le défaut, swicare réparera ou remplacera l'appareil gratuitement. Toute autre garantie légale ou matérielle est exclue dans le cadre de ce qui est légalement autorisé. Si l'inspection démontre que la marchandise est exempte de défauts, swicare est en droit de facturer au client les frais d'inspection.

- **Responsabilité**

swicare exclut toute responsabilité pour les dommages de toute nature dans la mesure permise par la loi. En particulier, swicare n'est pas responsable des dommages pécuniaires et indirects, des dommages et intérêts dus à la perte de bénéfice, des prétentions contractuelles de tiers, du manque à gagner et des frais de financement. Quelle que soit la raison légale, la responsabilité de swicare est limitée à cinquante (50) pour cent du montant facturé par swicare pour le matériel au moment de la vente des produits concernés. La responsabilité pour les dommages résultant d'une négligence légère est généralement exclue.

Si la fourniture d'un service est limitée ou même impossible en raison d'un cas de force majeure, swicare n'est pas responsable.

- **Services de swicare gmbh**

Les brochures de produits actuelles et le site Internet de swicare (www.swicare.ch) fournissent des informations sur la fonctionnalité et les prix des produits et services disponibles. Lors de la conclusion du contrat, le client reçoit un aperçu des produits et services qu'il a sélectionnés sous une forme appropriée.

- **Prestations / devoirs du client**

Le client s'assure que les données saisies via l'interface web, notamment les numéros de téléphone des personnes privées impliquées dans le processus d'appel à l'aide, sont correctes. Le client doit également instruire les personnes privées concernées sur la conduite à tenir en cas d'appel de téléassistance.

Afin d'assurer le bon déroulement de l'appel à l'aide, le client doit s'assurer que les particuliers concernés ont bien désactivé le répondeur/combo de leur numéro de téléphone. Les numéros de téléphone des organisations de lumière bleue telles que la police, les pompiers, les ambulances, etc. ne doivent pas être utilisés dans la programmation des numéros de téléphone impliqués dans le processus d'appel à l'aide.

Le client est tenu de payer tous les montants facturés à temps. Le paiement des frais de tiers est à la charge du client (tarifs pour fausses alarmes, frais d'installation, interventions de la centrale d'alarme, etc.).

Le client informe swicare de toute modification de l'adresse de facturation ou d'autres adresses et numéros de téléphone pertinents. Le client est tenu de notifier à swicare un changement de localisation de son appareil de téléassistance. Le client accepte que les services ne soient pas nécessairement disponibles dans la même mesure dans de nouveaux endroits sans une couverture suffisamment bonne du réseau mobile utilisé et que les appareils puissent ne pas pouvoir continuer à être utilisés.

Les services fournis par swicare en relation avec les solutions de téléassistance sont exclusivement destinés à la création de connexions pour les appels de téléassistance en cas d'urgence; toute autre utilisation est considérée comme contraire aux termes du contrat. Une urgence est toute situation dans laquelle il existe une menace imminente pour l'intégrité physique de la personne qui dépend de l'appareil de téléassistance. Si l'utilisation s'écarte de l'utilisation normale ou s'il y a des signes de comportement contraire aux termes du contrat, swicare a le droit de résilier la prestation de services et la relation contractuelle - sans avoir à l'annoncer au préalable - sans aucune indemnité et sans préavis.

Si une centrale d'alarme est impliquée dans le processus d'appel à l'aide, le client est tenu de convenir au préalable des interventions souhaitées avec la centrale d'alarme. Le client autorise swicare resp. la centrale d'alarme à adopter expressément les mesures convenues.

Le client est responsable de toute utilisation de ses appareils, services et connexions, y compris par des tiers. Si l'appareil d'un client endommage ou met en danger un service, des systèmes de tiers ou de swicare, swicare a le droit de résilier la prestation de services et la relation contractuelle - sans avoir à l'annoncer au préalable - sans aucune indemnité et sans préavis et réclamer des dommages et intérêts. Le client déclare que lui-même et les tiers concernés ont donné leur consentement à toutes les actions et mesures que swicare prend dans le cadre de l'exécution du présent contrat (c'est-à-dire le consentement au stockage des données personnelles, l'implication des tiers, etc). Le client exonère swicare des réclamations de tiers et indemnise swicare.

- **Services supplémentaires fournis par des tiers (partenaires de swicare gmbh)**
swicare est en droit de faire appel à des tiers pour la fourniture de prestations convenues.
Dans le cas de services fournis par des tiers, en particulier les services fournis par une centrale d'alarme, leurs descriptions des services et conditions de garantie s'appliquent.
- **Services de la centrale d'alarme**
Si le client souhaite qu'une centrale d'alarme soit intégré dans le processus d'appel, les interventions seront convenues directement avec la centrale d'alarme.

La centrale d'alarme reçoit 24 heures sur 24, tous les jours, des messages qui sont transmis via l'appareil de téléassistance du client. Si la centrale d'alarme a reçu un appel à l'aide ou une alarme technique valide, elle active les mesures convenues avec le client (prévenir des personnes spécifiques, appeler des organisations de secours, etc.). La centrale d'alarme n'active que les mesures préalablement convenues avec le client. Les mesures convenues avec le client (prévenir des personnes spécifiques, appeler des organisations de secours, etc.) sont des prestations de la centrale d'alarme et sont facturées directement au client par la centrale d'alarme. Le client conclut un contrat séparé avec la centrale d'alarme à cet égard.

Les frais facturés par des tiers pour toute fausse alarme sont à la charge du client.

Le client accepte que les conversations qui sont menées avec lui dans le cadre de l'appel à l'aide activé puissent être enregistrées.

Le client accepte que swicare n'ait aucune influence sur l'intervention elle-même. swicare n'assume aucune garantie ou responsabilité qu'une mesure déclenchée par la centrale d'alarme puisse impliquer une intervention compétente dans son intégralité ou en temps utile.

- **Protection des données**
swicare collecte, stocke et met à jour les données client nécessaires à la fourniture des services, à la facturation et en général au maintien de la relation avec le client. Lors du traitement des données, swicare respecte le droit suisse applicable. Si le client utilise un système d'appel à l'aide avec localisation (par exemple via GPS ou d'autres technologies), swicare stocke et traite les données de localisation reçues afin de fournir les services souhaités. Le client consent expressément à ce que swicare mette ces données à la disposition des personnes privées impliquées dans le processus d'appel à l'aide, le personnel soignant ou la centrale d'alarme.

Le client accepte que swicare puisse vérifier la solvabilité au moment de la conclusion du contrat ou obtenir des informations sur lui en cas de prolongation ou de modification du contrat. Le client accepte également que swicare puisse transmettre ses données à des tiers pour effectuer si nécessaire l'encaissement.

Si swicare fournit un service à l'aide de tiers, swicare a le droit de transmettre les données du client à ces tiers. Pour plus d'informations sur la protection des données de tiers mandatés, swicare renvoie à leur déclaration de protection des données. Le client reconnaît que sa politique de confidentialité peut différer.

- **Numéros de téléphone et adresses IP**
A l'achat ou lors de la location d'un appareil de téléassistance, swicare fournit au client des numéros de téléphone et adresses IP. Ces numéros de téléphone et adresses IP sont et restent la propriété de swicare, ils ne deviennent pas la propriété du client. swicare peut disposer librement de ces numéros de téléphone et adresses IP. A la fin d'un abonnement à un service relatif, ces numéros de téléphone et adresses IP reviennent gratuitement à swicare et peuvent être attribués à d'autres clients.
- **Restrictions d'utilisation**
En cas d'utilisation d'une carte SIM différente de celle fournie par swicare, swicare se réserve le droit de désactiver toutes les fonctions, résilier la prestation de services et la relation contractuelle - sans avoir à l'annoncer au préalable - sans aucune indemnité et sans préavis.
swicare a le droit d'interrompre ou de limiter le service convenu pour l'élimination de pannes, pour l'introduction de nouvelles technologies, etc.
- **Durée et résiliation**
Le contrat est automatiquement prolongé pour une période d'abonnement de deux mois. La résiliation est possible par chacune des parties moyennant un préavis de 60 (soixante) jours fin de mois civil, elle est à effectuer par écrit. Si le client annule avant la fin de la période d'abonnement applicable, le client redoit les cotisations restantes jusqu'à la fin de la période d'abonnement applicable.
- **Interprétation**
En cas de doute, la version allemande des conditions générales s'applique.
- **Cession de droits**
Les créances existantes ou futures découlant de ce contrat peuvent être cédées à des tiers par swicare, mais pas par le client.

- **Modifications**
swicare se réserve le droit de modifier ses prix et ses prestations à tout moment. swicare informera le client des modifications des prix et des prestations de manière appropriée. Si la modification des prix entraîne une charge globale plus importante pour le client ou si la modification d'un service acquis par le client entraîne un désavantage significatif, le client peut résilier le service concerné de manière anticipée sans conséquence financière à partir du moment où la modification entre en vigueur. Si le client ne le résilie pas dans un délai d'un mois à compter de la notification de la modification, celle-ci est réputée acceptée.

swicare a le droit de modifier les CGV à tout moment. swicare informera le client des modifications des CGV de manière appropriée. Si la modification représente un désavantage pour le client, celui-ci peut résilier le contrat avec swicare de manière anticipée sans conséquence financière à partir du moment où la modification entre en vigueur. Si le client ne le résilie pas dans un délai d'un mois à compter de la notification de la modification, celle-ci est réputée acceptée.

- **Lieu de juridiction et loi applicable**
Le contrat est soumis au droit suisse à l'exclusion des règles de conflit de lois. Le lieu d'exécution est 6043 Adligenswil, le for juridique est Lucerne.