

Conditions Générales (CG)



Lausanne, 19 juin 2018

Principes

DomoSafety SA (ci-après dénommé « DS ») propose un système intelligent de prévention des incidents domestiques et médicaux, associé à des services, qui a pour but d'assurer un lieu de vie sécurisé pour les personnes âgées.

DS peut confier la commercialisation de ses produits à des Partenaires Certifiés (ci-après dénommé « PC »). Les PC peuvent convenir de prestations supplémentaires avec l'utilisateur/client (ci-après dénommé « vous »).

Les conditions générales détaillées ci-dessous régissent les relations contractuelles entre vous et DS. Si vous avez acquis les prestations de DS auprès d'un partenaire certifié, les présentes conditions générales s'appliquent également à la relation contractuelle entre vous et DS.

DS dispose de différents forfaits qui peuvent varier selon les appareils acquis, les fonctionnalités incluses et le service associé.

1. Votre statut

Vous gardez que vous avez le pouvoir de conclure et d'exécuter le contrat qui constitue une obligation valable et contraignante pour vous, exécutoire conformément à ses modalités.

2. Le Service (ci-après dénommé « service »)

DS vous accorde un droit d'accès et d'utilisation de son service, via votre ordinateur personnel, téléphone mobile ou autre appareil d'accès à des fins privées et non commerciales uniquement et sous réserve de votre conformité stricte avec le contrat.

D'autres personnes ou entités, autres que vous, peuvent utiliser le service DS mais seulement si elles disposent de votre consentement et de toutes les autorisations légales pour le faire.

DS peut à tout moment, sans vous en informer, apporter des modifications au service qui améliorent, selon DS, ledit service et/ou qui sont nécessaires au respect des exigences réglementaires ou légales.

DS s'efforcera de fournir le service avec un minimum de perturbation, mais DS n'est pas responsable de l'exécution des prestations des tiers avec qui DS collabore afin de délivrer son service. De ce fait, DS n'est pas tenue de garantir que son service fonctionnera constamment sans perturbation, retard ou autre imperfection.

DS vous recommande de conserver un lien journalier avec vos/les répondants inscrits et participants au service de DS.

DS propose un service doté de fonctionnalités qui vous sécurisent. Certaines d'entre elles ont pour but de prévenir ou anticiper une péjoration de votre autonomie et/ou de vous aider en cas d'urgence.

DS peut modifier les caractéristiques techniques en vue de répondre aux demandes et aux innovations technologiques les plus récentes et/ou de se

conformer aux réglementations en vigueur. DS peut également avoir à réparer, améliorer et/ou mettre à jour le service et cela peut contraindre DS à restreindre, limiter, suspendre, interférer et/ou interrompre le service.

DS n'est en aucun cas responsable des maladies, accident et autre événements péjorant votre santé, ni des conséquences médicales et/ou sanitaires liées à l'utilisation de son service.

DS n'est pas responsable du contenu des communications transmises via l'utilisation de son service. Le contenu desdites communications relève entièrement de votre responsabilité. DS fera toujours de son mieux pour être conforme à la législation dans tous les pays où sa présence est assurée. À cet effet, DS se réserve le droit d'apporter à tout moment des modifications, à ses politiques ainsi qu'aux CG. Vous serez soumis aux politiques et Conditions Générales en vigueur au moment d'utiliser le service. Toute modification apportée aux conditions générales, en cours de relation contractuelle, qu'elles soient exigées par la loi ou l'autorité gouvernementale ou améliorées par DS, pourront être appliqués rétroactivement.

3. Identification et mot de passe

Toutes les informations vous concernant en lien avec le service de DS sont accessibles uniquement par les droits d'accès qui vous ont été communiqués par DS ou le PC.

Vous reconnaissez que vous êtes responsable du maintien de la confidentialité de votre compte et mot de passe et de la restriction de l'accès à votre ordinateur afin d'empêcher tout accès non autorisé à votre compte.

Vous êtes seul responsable de l'utilisation par un tiers de votre compte via les droits d'accès susmentionnés. Vous acceptez la responsabilité pour toutes les activités qui se produisent sur votre compte. Vous devez prendre toutes les mesures nécessaires pour veiller à ce que le mot de passe soit gardé confidentiel et sécurisé. Si vous avez des raisons de croire que quelqu'un d'autre connaît votre mot de passe ou si le mot de passe est ou est susceptible d'être utilisé de façon non autorisée, vous devez immédiatement contacter DS ou le PC.

4. Activation du Service

L'unité centrale contient une carte SIM fournie par DS ou le PC pour assurer les communications entre l'unité centrale et les serveurs de DS. L'unité centrale va commencer à établir des communications vers les serveurs de DS immédiatement après avoir été connectée. Votre contrat débute lorsque l'unité centrale commence à établir des communications avec les serveurs de DS. Pendant les 15 premiers jours, le système est en phase d'apprentissage et après cette période vous demandera la validation des indicateurs nécessaire au fonctionnement de son service. Pendant cette phase d'apprentissage, seules

les informations d'urgence en lien avec le bouton d'appel sont activées. La validation des indicateurs après cette période d'apprentissage active les fonctionnalités supplémentaires du service.

5. Exécution

DS rend la totalité de son service conformément aux normes industrielles internationalement reconnues, dans le respect du droit applicable. Vous acceptez la responsabilité de votre sélection du service choisi, de l'interprétation des informations fournies, des messages de prévention et d'urgence, et de l'utilisation des résultats. DS se réserve expressément le droit de confier à des tiers l'exécution de son service en vertu desdites CG.

DS n'est pas responsable d'une mauvaise utilisation, par faute ou négligence, de son service et/ou matériel. L'installation, la mise en service, le contrôle de l'appareil et son retrait sont de la compétence exclusive de DS ou du PC.

L'appareil doit rester alimenté en permanence.

Un contrôle automatique du bon fonctionnement de l'installation (test cyclique) est programmé sur l'appareil et ce contrôle ne peut avoir lieu que si l'appareil est alimenté en électricité. DS n'est pas responsable des conséquences que peut entraîner une non-alimentation de l'appareil installé à votre domicile.

Si un branchement spécifique est nécessaire, il doit être effectué par DS ou le PC pour permettre son bon fonctionnement. Des coûts supplémentaires peuvent en résulter, ceux-ci sont à votre charge. Le coût d'une mise à jour de l'installation découlant d'une modification de l'installation électrique est à votre charge.

6. Indicateurs

Lors de la mise en service vous êtes responsable de la validation des indicateurs paramétrant le service de DS. Le système affichera les indicateurs sur la base des informations analysées. DS ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, ni ne fait de déclaration d'aucune sorte concernant l'exactitude, l'exhaustivité ou la suffisance des informations présentées.

7. Urgence

Le service dispose de fonctionnalités qui vous permettent choisir la façon dont vous demandez de l'aide. Vous acceptez que ces fonctionnalités ont été mis en œuvre dans une technologie qui ne permet pas d'assurer leur pleine disponibilité ni leur parfaite précision.

Vous acceptez de ne pas seulement vous fier au service de DS pour faire face à des situations d'urgence.

DS ne pratique pas la médecine, ne fournit pas un diagnostic ou des recommandations quant à votre état de santé. Veuillez consulter votre médecin ou tout autre professionnel de la santé qualifié si vous avez des questions concernant un trouble médical,

ou avant de prendre un médicament, de modifier votre alimentation ou de débiter ou d'interrompre un traitement.

8. Coût de la prestation DS

Le coût de la prestation de DS est prévu par le contrat d'utilisation. Elle est, sauf convention contraire, définie par la liste des prix établie par DS et/ou le PC, et qui concernent notamment le coût de l'abonnement, des frais liés à l'installation, à la mise en service, à la maintenance et à la désinstallation. Ce coût ne peut faire l'objet d'une modification par les PC sans en informer préalablement DS et sans accord de DS.

Les frais d'installation font l'objet d'une facturation unique comprenant notamment la mise en service de l'appareil, l'ouverture de votre dossier dans le système de gestion des messages, l'intervention sur place du technicien, le branchement et les essais.

Les frais de désinstallation liés à une résiliation du service seront fixés par DS ou le PC et feront l'objet d'une facturation unique par DS ou le PC. Les frais de maintenance sont fixés par DS ou le PC.

Les modifications dues au raccordement de l'appareil peuvent faire l'objet de frais supplémentaires. Il vous appartient de prendre en charge ces travaux.

Tout paiement des services rendus par DS doit être effectué dans un délai de 30 jours à compter de la date de facturation. En cas de retard de paiement, un intérêt de 5 pourcent (5%) l'an pourra vous être exigible.

9. Vos responsabilités

Vous ne devez pas utiliser le Service de DS d'une manière susceptible d'endommager les appareil de quelque façon que ce soit.

Vous ne devez pas utiliser le service à des fins frauduleuses, ou en relation avec une infraction criminelle ou toute autre activité illégale ou d'une manière que DS estime, à son entière discrétion, comme non autorisée, illégale, frauduleuse ou inappropriée.

10. Garanties

DS fera preuve de toute la diligence requise quant à la prestation du Service. Les garanties DS ne couvrent pas :

- Les dommages résultant de réparations non effectuées par un PC ;
- Le remplacement des consommables tels que les batteries, câbles, chargeurs, etc. non effectué par un PC ;
- Les dommages causés par des facteurs externes tels que les accidents, les chocs internes ou externes, la foudre, les pics de tension, la rouille, l'eau et le sable ;
- Si le défaut survient parce que l'utilisateur n'a pas suivi les instructions orales, visuelles ou écrites de DS sur l'installation, la mise en service, l'utilisation ;

- Si le défaut est attribuable à une utilisation dans un environnement ou à une fin pour laquelle le service n'a pas été conçu par DS.

11. Stockage, Confidentialité et Protection des données

DS, traitera comme confidentielles toute information expressément identifiée comme telle ou comme exclusive, et raisonnablement identifiable comme confidentielle ou exclusive en fonction des circonstances de sa divulgation ou de sa nature, et qu'il n'est pas prévu de communiquer à des tiers non-autorisés, le PC est soumis aux mêmes conditions de confidentialités. A moins d'un accord écrit ou d'autre indication contraire du droit, DS stockera tous les constats et résultats d'analyse obtenus au moyen du Service pendant une période de 5 ans. DS devra, sur votre demande écrite, vous communiquer vos données et/ou les retirer définitivement. Tous les extraits demandés vous seront remis sous réserve des frais applicables (le cas échéant).

Vous pouvez modifier ou supprimer des informations existantes. Vous êtes seul responsable de l'exactitude et de l'utilisation des informations.

Vous autorisez DS à utiliser les données que vous avez saisies à des fins statistiques et/ou de recherche, les données auront été au préalable anonymisées.

Si pour une raison quelconque vous modifiez ou supprimez toutes les informations vous concernant, vous reconnaissez que vous êtes le seul responsable.

12. Droits de Propriété Intellectuelle

Tout le contenu de l'unité centrale, autres appareils, interfaces, site internet ou autres tels que les textes, graphiques, logos, icônes, images, clips audio, téléchargements numériques, bases de données, compilations de données et logiciels, est la propriété de DS, et/ou de tiers. La compilation de contenus sur ce service est la propriété exclusive de DS. Le logiciel utilisé sur ce service est la propriété de DS ou de ses concédants de licence et est protégé par les lois internationales sur le droit d'auteur.

Toutes les marques, produits ou services, noms de marque, noms de société et/ou logos qui pourraient apparaître sur l'unité centrale, autres appareils, interfaces, site internet ou autres sont la propriété de DS ou de leurs propriétaires respectifs.

DS et les propriétaires tiers se réservent tous les droits d'auteur, de marques de commerce et autres droits de propriété intellectuelle sur l'unité centrale, autres appareils, interfaces, site internet ou autres. En tant qu'utilisateur enregistré, vous êtes autorisé à utiliser ce service et les informations présentées ici à des fins non commerciales et privées. Vous n'êtes pas autorisé à copier, coller, revendre, redistribuer ou transmettre une partie des informations ou du contenu de ce programme sans l'autorisation écrite de DS. Ce service et son contenu ne peuvent pas être récupérés par rétro-ingénierie, et son aspect ne peut pas être dupliqué.

En tant qu'utilisateur enregistré, vous vous engagez à respecter ces droits de propriété intellectuelle.

13. Produits et services tiers

DS ne cautionne aucun produit ou service ou ne fait aucune déclaration quant au contenu ou à l'exactitude de tout élément fourni par des tiers. Les liens vers des sites internet tiers ne se veulent pas une approbation de la part de DS. DS ne contrôle pas les sites Internet de tiers, n'assume aucune responsabilité quant au contenu des services offerts par les sites de tiers en lien. DS ne surveille pas les pratiques des sites Internet en lien concernant la confidentialité et n'exerce pas d'autorité sur ces sites Internet et n'assume aucune responsabilité pour les politiques et les procédures de collecte de données de sites Internet faisant l'objet de liens. Si vous décidez d'acheter un produit ou un service annoncé sur ce Site Internet ou d'accéder à des sites Internet tiers en lien, vous engagez votre seule responsabilité.

14. Divers

Sauf indication contraire du contexte, le singulier comprend le pluriel et vice versa ; toute référence au sexe des personnes inclut tous les sexes ; des mots désignant des personnes comprennent les entreprises et les sociétés, et vice versa.

Les titres sont utilisés uniquement à des fins de commodité et ne doivent pas affecter l'interprétation ou l'exécution du Contrat.

En cas de doute d'interprétation, la version anglaise du contrat prévaudra.

15. Droit et Juridiction applicables

Le droit suisse s'applique aux contrats et aux présentes CG. Le for juridique est au siège du Service de DS.