Conditions générales CERTAS care

Conditions générales CERTAS care – personnes en cas d'urgence

1. Généralités

1.1 Les présentes conditions générales (CG) complètent et font partie intégrante de la confirmation de mandat / du contrat et elles règlent de manière générale tous les points qui n'y sont pas mentionnés.

1.2 En cas de divergence, le texte de la confirmation de mandat / du contrat prime. Toute disposition contraire aux présentes conditions doit être formulée par écrit et doit figurer expressément dans la confirmation de mandat / le contrat.

2. Conclusion du contrat

La relation contractuelle est établie soit par signature du contrat par les deux parties, soit par une confirmation de mandat écrite de la part de Certas SA.

3. Durée du contrat

Le présent contrat prend effet au moment de la mise en service de l'appel d'urgence (activation technique) et est conclu pour une durée indéterminée. Il peut être résilié par chacune des parties pour la fin d'un mois moyennant un préavis de 30 jours. La durée contractuelle minimale est d'un mois. La résiliation immédiate, notamment en cas de violation grave des obligations contractuelles, est réservée. Une utilisation abusive de l'appel d'urgence est un motif de résiliation immédiate du contrat.

4. Étendue des prestations

4.1. Prestation Centrale d'alarme

4.1.1 Certas SA est responsable de la réception des alarmes, messages ou signaux prévus par le contrat ainsi que de leur traitement selon les directives convenues par écrit. Certas SA décline toute responsabilité quant au fonctionnement des moyens de communication utilisés pour la transmission d'alarme (p. ex. connexion téléphonique, réception de SMS ou connexion Internet). La clientèle prend acte du fait qu'en cas de panne de courant, il n'est pas possible de déclencher une alarme via l'appareil de transmission d'alarme. En outre, si le réseau est fortement sollicité, il y a un risque qu'il ne soit pas possible de déclencher un appel d'urgence.

4.1.2 Si la clientèle a recours aux services d'intervention de Securitas SA, Certas SA fait appel à Securitas SA d'entente avec la clientèle et s'assure de la réalisation de l'engagement.

4.1.3 Le/la donneur:donneuse d'ordre doit communiquer sans tarder par écrit à Certas SA les modifications ou réclamations concernant l'exécution des prestations convenues (instructions). En font notamment partie les adresses de contact et les mesures qui ne sont plus valables. Certas SA traite et exécute les modifications des instructions qui ont été annoncées par le/la donneur:donneuse d'ordre selon ce qui a été convenu contractuellement. (voir point 6)

4.1.4 En cas de communication hors délai (communication immédiate), il n'est pas possible de faire valoir des droits de telles prétentions.

5. Prestation Matériel

5.1 Location d'un appareil de transmission d'alarme avec ses accessoires (=objet loué)

5.1.1 L'appareil de transmission d'alarme (avec ses accessoires) reste la propriété exclusive de Certas SA.

5.1.2 L'objet loué doit être restitué intégralement au prestataire au terme du contrat. Tous les manuels et câbles livrés ainsi que tous les accessoires doivent être renvoyés à Certas SA aux frais de la clientèle.

5.1.3 Le paiement est effectué sur facture semestrielle à payer d'avance.

5.1.4 Pour le reste, les dispositions du Code suisse des obligations relatives au droit du bail (art. 253 ff CO) sont applicables. Le/la locataire est notamment responsable de tous les dommages causés à l'objet loué et à ses accessoires pendant la durée de la location, par exemple en raison d'une chute, d'un acte de vandalisme, des effets naturels, d'une manipulation, d'une utilisation inadéquate ou impropre ou de toute autre circonstance ou comportement imputable au locataire.

5.1.5 Les frais de remplacement de l'objet loué sont à la charge de la clientèle.

5.1.6 La responsabilité du locataire est engagée en cas de vol ou de perte de l'objet loué ou des accessoires pendant la durée de la location. En cas de perte, la valeur de remplacement est facturée au locataire.

5.1.7 Si le/la locataire remet l'appareil de transmission d'alarme à des tiers, il répond de tous les dommages causés à l'appareil par ces derniers.

5.2 Conditions de livraison

Certas SA s'efforce d'envoyer la commande dans les meilleurs délais. Normalement, l'envoi est effectué dans un délai de 3 à 5 jours ouvrables à compter de la réception de la commande. Les informations sont fournies sans garantie. La commande est envoyée par La Poste Suisse exclusivement à des adresses de livraison en Suisse. Les frais d'expédition sont inclus dans les frais uniques.

5.3 Carte SIM

5.3.1 Le/la donneur:donneuse d'ordre s'engage à utiliser la carte SIM mise à disposition, et déjà intégrée à l'appareil de transmission d'alarme, exclusivement dans l'appareil de transmission d'alarme prévu à cette fin. Toute autre utilisation de la carte SIM est strictement interdite et peut avoir pour conséquence des frais considérables et/ou la désactivation de la carte SIM.

5.3.2 Le/la donneur:donneuse d'ordre s'assure d'être connecté à Internet lors de l'utilisation des appels vocaux.

5.3.3 Les cartes SIM sont mises à la disposition du commanditaire pour utilisation. Le/la donneur:donneuse d'ordre n'acquiert aucun autre droit sur la carte SIM. Il ne bénéficie en particulier d'aucun droit de conservation et/ou de portage des numéros d'appel des cartes SIM.

5.4 Entretien

Pendant les heures d'ouverture, Certas SA traite dans un délai raisonnable les dérangements qui relèvent de sa sphère d'influence. Si Certas SA est sollicitée pour des pannes dont la cause n'est pas imputable à son infrastructure, les coûts peuvent être facturés à la clientèle. Certas SA est en droit d'interrompre ou de restreindre l'exploitation afin de remédier à des dérangements, d'exécuter des travaux de maintenance, d'introduire de nouvelles technologies, etc.

5.5 Installation

La clientèle installe elle-même l'appareil de transmission d'alarme en se référant aux instructions envoyées. Si la clientèle utilise d'autres appareils ou services que ceux livrés ou recommandés par Certas SA, il le fait à ses propres risques. Dans un tel cas, Certas SA n'est pas tenue de fournir des prestations en rapport avec d'autres appareils ou services. Elle n'est notamment pas tenue de réagir aux messages de tels appareils ou services tiers, d'en permettre la fonctionnalité ou la conformité ou de remédier d'une quelconque manière à d'éventuels dysfonctionnements.

6. Service d'intervention Securitas SA

6.1 Après avoir reçu un ordre d'intervention vérifié, le spécialiste d'intervention se rend sur les lieux de l'objet d'intervention, qui est défini, aussi rapidement que possible compte tenu des circonstances liées à l'organisation, à la gestion du personnel ou à la circulation routière (aucun délai n'est garanti !).

6.2 Le/la donneur:donneuse d'ordre s'assure que l'accès à la maison ou à l'appartement (p. ex. au moyen d'un coffre à clés sécurisé) est garanti.

6.3 Securitas SA ne garantit nullement l'actualité des consignes et des adresses de contact correspondantes ni le fonctionnement des clés. Toute modification ou adaptation en la matière doit être communiquée par le/la donneur:donneuse d'ordre.

6.4 Les conditions d'organisation, de gestion du personnel et de circulation routière, entre autres, peuvent entraîner des délais d'intervention parfois relativement longs.

6.5 En outre, le personnel d'intervention ne dispose pas de formation technique, médicale ou en soins spécifique complémentaire.

6.6 Sur place, le spécialiste constate les faits et évalue la situation. En fonction des circonstances, il alerte les organisations d'intervention d'urgence compétentes (services sanitaires, police, pompiers, services de secours, etc.) et/ou les personnes de contact (services d'encadrement, amis, famille, connaissances, voisins, etc.) préalablement définies par le/la donneur:donneuse d'ordre. Les éventuels coûts induits sont à la charge du/lde la donneur:donneuse d'ordre.

6.7 Sur le lieu de l'intervention, les spécialistes n'exercent aucune fonction de conseil, d'évaluation et de traitement dans le domaine médical et des soins.

6.8 Exception : les mesures de premiers secours qui incombent à tout citoyen et qui peuvent être raisonnablement exigées de leur part. Pour le reste, les spécialistes en intervention n'agissent pas plus dans le domaine médical et des soins.

6.9 Par conséquent, Securitas SA et le/la donneur:donneuse d'ordre excluent catégoriquement toute norme en matière de prestations et toute prétention en responsabilité ou en garantie qui en résulterait.

6.10 La prestation SECURITAS SA doit être considérée en premier lieu comme une suppléance du/de la donneur:donneuse d'ordre sur place. L'intervention comprend en principe une évaluation de la situation sur place ainsi qu'une éventuelle alerte de personnes ou d'instances préalablement définies ainsi que le déclenchement de mesures subséquentes nécessaires.

6.11 Securitas SA ne garantit aucun délai de réaction, d'arrivée sur les lieux, d'intervention ou d'alerte.

6.12 Outre les mesures de premiers secours classiques, Securitas SA ne dispense aucune prestation médicale ou de soins. Securitas SA n'effectue pas d'arrestation ni d'interpellation.

6.13 Securitas SA décline toute responsabilité pour des prestations non fournies ou exécutées avec retard en raison d'accidents, de prestations de tiers insuffisantes (p. ex. interruption du réseau de télécommunication ou de l'alimentation électrique) ou d'entraves à la circulation routière.

6.14 Securitas SA décline toute responsabilité en cas de retard d'intervention dû à un cumul de donneur:donneuse d'ordre.

6.15 Securitas SA ne garantit aucun délai de réaction, d'arrivée sur les lieux, d'intervention ou d'alerte. Securitas SA ne garantit pas de connaissances techniques, médicales et en soins spécifiques et exclut catégoriquement toute norme en matière de prestations et toute prétention en responsabilité ou en garantie qui en résulterait.

7. Prix

Les prix fermes sont indiqués dans l'offre et/ou dans la confirmation de commande. Les frais supplémentaires sont à la charge de l'acheteur/l'acheteuse. En cas de modification, Certas SA peut procéder à une adaptation correspondante des prix durant la durée du contrat moyennant annonce préalable.

8. Modalités de paiement

8.1 Le/la donneur:donneuse d'ordre est réalisé sur facture. Le/la donneur:donneuse d'ordre s'engage à régler les factures ponctuellement et sans déductions dans les 30 jours.

8.2 La TVA est facturée en sus au taux applicable dans le cas d'espèce.

8.3 L'encaissement est en principe réalisé par voie électronique et doit être réglé chaque semestre/année à l'avance. Des frais supplémentaires sont prélevés pour une facture imprimée.

8.4 En cas de retard de paiement, des intérêts de retard peuvent être prélevés dès le premier rappel. Certas SA peut mandater une société de recouvrement et lui transmettre les données nécessaires.

8.5 En cas de retard du/de la donneur:donneuse d'ordre dans le paiement d'une facture ou de non-paiement, Certas SA peut interrompre immédiatement ses prestations contractuelles.

8.6 Certas SA décline toute responsabilité pour les éventuels dommages qui en résultent.

8.7 L'obligation de paiement prend fin au plus tôt à la restitution des appareils loués à Certas SA, Kalkbreitestrasse 51, case postale, 8021 Zurich.

9. Enregistrement de conversations téléphoniques
Le mandant prend note du fait que Certas SA enregistre au besoin les conversations téléphoniques à des fins de formation et probatoires.

10. Responsabilité

10.1 Le/la donneur:donneuse d'ordre est couvert pour les dommages qu'il subit du fait d'une exécution défectueuse du contrat conformément à l'assurance conclue par Certas SA pour les dommages corporels et matériels jusqu'à concurrence d'un total de CHF 10 000 000.–. Les préjudices de fortune sont couverts jusqu'à concurrence d'un montant de CHF 1 000 000.– par cas. Le mandant renonce à toute prétention supplémentaire vis-à-vis de Certas SA.

10.2 Les prétentions éventuelles doivent être annoncées par écrit dans un délai de quatre semaines à compter de la survenance du sinistre, faute de quoi elles seront considérées comme atteintes de péremption.

10.3 Certas SA ne répond notamment pas des dommages dus à des défauts techniques sur des installations et des appareils ainsi qu'à des subtilisations, des vols ou des agressions.

10.4 Pour le reste, la responsabilité de Certas SA est subsidiaire ; elle ne libère pas le/la donneur:donneuse d'ordre de son obligation de conclure les assurances de choses nécessaires.

10.5 Certas SA ne répond pas de prestations de services qui n'ont pas été fournies ou qui l'ont été avec du retard en raison d'erreurs de compréhension ou de transmission, de défaillances de tiers (p. ex. interruption du réseau de télécommunication ou de l'alimentation en courant) ou d'une interruption du service en raison de dérangements techniques.

10.6 Certas SA décline toute responsabilité pour les éventuels problèmes de système ou limitations de service en lien avec des modifications de l'infrastructure informatique de la clientèle, p. ex. : mises à niveau (upgrade ou downgrade), extensions, ajustements, extensions et renforcements des normes de sécurité, échange de programmes de sécurité, programmations erronées ou paramètres erronés dans et par des infrastructures informatiques et leurs composants.

10.7 Certas SA décline toute responsabilité pour les conséquences directes ou indirectes de fausses alarmes, d'interventions de la police ou des pompiers ainsi que pour l'envoi de clés.

11. Maintien du secret et protection des données

11.1 Certas SA s'engage à traiter de manière confidentielle, à tout moment y compris après la fin des rapports contractuels, tous les documents et informations en lien avec les rapports contractuels fournis par la clientèle, y compris toutes les copies ou enregistrements réalisés, de même que tous les documents et informations établis pour la clientèle. Certas en fait de même pour les secrets d'entreprise et s'engage à ne pas les diffuser inutilement à l'interne de l'entreprise ou du groupe ni à les rendre accessibles à des tiers – à l'exception des sous-traitants – que ce soit sous forme complète ou sous forme d'extraits.

11.2 Cet engagement ne vaut pas pour de tels documents et informations qui, de manière probante, (a) sont connus de manière générale sans violer cette obligation de garder le secret ; ou (b) qui sont portés légitimement à la connaissance de tiers sans violer cette obligation de garder le secret ; ou (c) qui ont été rédigés de manière indépendante par Certas SA.

11.3 La clientèle traite tous les documents reçus de la part de Certas et signalés comme étant « confidentiels », « confidential » ou qualifiés de « secret commercial » etc. de manière confidentielle conformément aux dispositions précédentes et empêche des tiers d'y accéder.

11.4 Dans la mesure où Certas SA traite des données à caractère personnel pour fournir ses prestations, les directives de la clientèle et les dispositions légales applicables en matière de protection des données sont respectées et des mesures correspondantes sont prises pour empêcher que de telles données soient accessibles à des tiers non autorisés.

11.5 Pour de plus amples informations concernant la protection des données, veuillez vous reporter à la déclaration correspondante de Certas SA (www.certas.ch/fr/protection-des-donnees).

12. Force majeure
En cas de force majeure (notamment guerre, épidémie, grève, catastrophe etc.), Certas SA peut de manière temporaire interrompre totalement ou partiellement son service dans la mesure où celui-ci ne peut plus être fourni.

13. Droit applicable/for
Le droit suisse est applicable à tous les contrats avec Certas SA ; le for est, à la convenance de Certas SA, le lieu de la succursale compétente ou Berne, sous réserve d'un for impératif.