



Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) SmartLife Care AG

1 Allgemeines

Die «Allgemeinen Geschäftsbedingungen («AGB») der SmartLife Care AG» (Dienstleisterin) gelangen zur Anwendung, soweit für eine bestimmte Dienstleistung oder für bestimmte Kundengruppen keine abweichende Regelung besteht.

2 Gegenstand des Vertrags

Dieser Vertrag regelt den Einsatz von SmartLife Care-Geräten und -Dienstleistungen, die dem Kunden von der Dienstleisterin angeboten werden.

3 Leistungen der Dienstleisterin

Allgemein

Über den Umfang der einzelnen Dienstleistungen (Dienste und Zusatzdienste) geben die aktuellen Broschüren, die Angebotsbedingungen und die Website der Dienstleisterin unter www.smartlife-care.ch Auskunft. Die Dienstleisterin kann zur Leistungserbringung Dritte beiziehen. Es besteht kein Anspruch der Kunden auf eine bestimmte Ausgestaltung der Infrastruktur der Dienstleisterin oder auf die Beibehaltung von darüber zugänglichen Dienstleistungen. **Die Dienstleisterin ist jederzeit berechtigt, mit angemessener Vorankündigung das Erbringen einer Dienstleistung entschädigungslos einzustellen.**

Unterhalt

Die Dienstleisterin behebt während der Betriebszeiten Störungen, welche in ihrem Einflussbereich liegen, innert angemessener Frist. Wird die Dienstleisterin wegen Störungen in Anspruch genommen, deren Ursache nicht in ihrer Infrastruktur liegt, können die Kosten dem Kunden in Rechnung gestellt werden. Die Dienstleisterin ist berechtigt, den Betrieb zwecks Behebung von Störungen, Durchführung von Wartungsarbeiten, Einführung neuer Technologien etc. zu unterbrechen oder einzuschränken.

4 Geltungsbereich, Voraussetzungen

Die Dienstleisterin erbringt die mit SmartLife Care-Geräten verbundenen Dienstleistungen ausschliesslich auf dem Gebiet der Schweiz und des Fürstentums Liechtenstein. Das Auslösen eines Notrufs setzt unter anderem eine genügende Abdeckung des für den Notruf-Service notwendigen Mobilfunknetzes voraus. In Funklöchern, abgelegenen Gebieten, Kellern, Garagen und dergleichen oder bei technischen Störungen des Mobilfunknetzes ist die Erbringung des Notruf-Services ausgeschlossen. SmartLife Care-Geräte, welche GPS-Koordinaten abfragen und weiterleiten können, können diese GPS-Daten nur im Freien ermitteln. Die GPS-Koordinaten können je nach Gebiet und Ort von den tatsächlichen Koordinaten abweichen.

5 Dienstleistungen der Notrufzentrale

Die Dienstleistungen der Notrufzentrale sind standardisiert und werden zu den beim Vertragsabschluss aktuellen Preisen verrechnet. Die Notrufzentrale wird je nach Art der eingehenden Meldung oder je nach Vereinbarung mit dem Kunden und nach Absolvierung des Überprüfungs-prozederes den Einsatz eines Interventionsdienstes auslösen (Polizei, Feuerwehr, Ambulanz etc.). Der Kunde wurde darüber informiert und nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass die Dienstleisterin weder einen Einfluss darauf hat, ob ein Einsatz erfolgt, noch einen Einfluss auf die Art dieses Einsatzes und die örtlichen und sachlichen Zuständigkeiten der benachrichtigten Interventionsdienste hat.

6 Leistungen der Notrufzentrale

Die Notrufzentrale der Dienstleisterin nimmt an jedem Tag eines Jahres während 24 Stunden Meldungen entgegen, die über das bei der Dienstleisterin erworbene SmartLife Care-Gerät des Kunden an sie abgesetzt werden. Die Notrufzentrale löst im Falle eines gültigen Notrufs die mit dem Kunden für einen solchen Fall vereinbarten Massnahmen in seinem Namen aus (Benachrichtigung von bestimmten Personen, Aufbieten von Notfallorganisationen etc.). Die Auslösung erfolgt nur:

- a. falls eine entsprechende Massnahme vereinbart wurde (die Notrufzentrale ist nicht verpflichtet, Massnahmen auszulösen, wenn solche nicht vorgängig vereinbart wurden);
- b. falls der Kunde bzw. der Besitzer des SmartLife Care-Geräts nicht rechtzeitig den Notruf als Fehlalarm widerruft.

Die Kosten allfälliger Fehlalarme (z. B. Gebühren von Notfallorganisationen für Fehlausrückungen) gehen zulasten des Kunden. **Der Kunde ist damit einverstanden, dass die Gespräche, die im Rahmen der Leistungsabwicklung mit ihm geführt werden, aufgezeichnet und dass Geolokalisationsdaten gespeichert werden.**

7 Durch Dritte erbrachte Leistungen von Zusatzdiensten (Partner der Dienstleisterin)

Bei Leistungen, vom Kunden bei der Dienstleisterin bestellten Zusatzdiensten, die durch Dritte (Drittleistungserbringer) erbracht werden, gelten die jeweils vom Drittleistungserbringer geltenden Leistungsbeschreibungen sowie Gewährleistungsbedingungen des Drittleistungserbringers. Insofern wird hierfür auf die jeweiligen allgemeinen Geschäftsbedingungen des Drittleistungserbringers in der jeweils gültigen Version verwiesen. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen des Drittleistungserbringers werden mit Abschluss der Bestellung zur jeweiligen Zusatzdienstleistung dem Kunden zur Verfügung gestellt und stehen im Downloadcenter auf der Website der Dienstleisterin unter www.smartlife-care.ch zur Verfügung.

Dienstleistung «Intervention» durch Securitas AG

Die Dienstleisterin verweist auf die «Speziellen Vertragsbedingungen (SVB-ID) der Securitas AG für Interventionsdienste «SECURIINTERVENTION»». Diese Vertragsbedingungen werden dem Kunden beim Vertragsabschluss elektronisch zur Verfügung gestellt und stehen im Downloadcenter der Homepage www.smartlife-care.ch zur Verfügung.

8 Leistungen des Kunden

Bezahlung

Der Kunde ist für eine fristgerechte Bezahlung der bezogenen Leistungen verantwortlich.

Passwörter etc.

Der Kunde ist verpflichtet, Passwörter, Identifikationscodes, Log-in-Daten etc. sicher zu verwahren und niemandem zugänglich zu machen.

Rechts- und vertragskonforme Benutzung

Die Dienstleistungen sind ausschliesslich für den üblichen Gebrauch bestimmt. Sie dürfen nur mit schriftlicher Zustimmung der Dienstleisterin für spezielle Anwendungen eingesetzt werden. Der Kunde ist für die rechts- und vertragskonforme Benutzung der Dienstleistungen und der angeschlossenen SmartLife Care-Geräte verantwortlich. Als rechts- bzw. vertragswidrig gelten namentlich

- Nutzung des SmartLife Care-Geräts ohne Notfall (jede [unvorhergesehene] Situation, in der eine drohende Gefährdung für Sachen, Tiere oder die körperliche Unversehrtheit von Menschen eintritt);
- Belästigen oder Beunruhigen von Dritten;
- Hacking (Eindringversuche etc.), Ausspionieren anderer Benutzer oder von deren Daten und betrügerische Angriffe (Phishing);
- jegliche Form des Eindringens in die oder Verletzung der Privatsphäre Dritter, auch wenn sich diese im Herrschaftsbereich des Kunden befinden;
- Schädigen oder Gefährden der Infrastruktur oder der Geräte Dritter durch schädliche Software oder sonstige Vorkehrungen;
- Verwendung des im System des Kunden integrierten Mobilfunkanschlusses für andere Zwecke als zur Herstellung von Notrufverbindungen und Probealarmen.

Bestehen Anzeichen einer rechts- oder vertragswidrigen Nutzung, ist der Kunde verpflichtet, der Dienstleisterin Auskunft über die Nutzung zu erteilen.

Verantwortung für den Inhalt

Der Kunde ist für den Inhalt der Informationen (Sprache, Daten in jeglicher Form) verantwortlich, den er von der Dienstleisterin übermitteln oder bearbeiten lässt oder den er allenfalls Dritten zugänglich macht.

Verantwortung für die Benutzung

Der Kunde ist für jede Benutzung seiner Gerätschaften, Dienstleistungen und Anschlüsse, auch für eine solche durch Drittpersonen, verantwortlich. Er hat insbesondere alle infolge Benutzung seiner Dienstleistungen in Rechnung gestellten Beträge zu bezahlen. Dies gilt auch für Waren oder Dienstleistungen, welche über seine Anschlüsse oder seine Ausrüstung bei der Dienstleisterin (für deren eigene oder für Rechnung Dritter) bezogen oder bestellt wurden. Für die Bezahlung von Gebühren Dritter (Gebühren der Feuerwehr für Fehlalarme, Installation, Übermittlungsgebühren, kantonale Abgaben etc.) ist der Kunde in jedem Falle selbst verantwortlich. Stellt der Kunde die von der Dienstleisterin bezogenen Dienstleistungen Minderjährigen oder Personen mit einem gesetzlichen Beistand zur Verfügung, ist er für die Einhaltung der einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen verantwortlich.

9 Mitwirkung des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, mit der Notrufzentrale deren Vorgehen im Falle eines Notrufs vorgängig zu vereinbaren. Er benutzt zu diesem Zweck das auf dem Zugangsportale der Dienstleisterin zur Verfügung gestellte Tool in ihrem Kundenmanagementsystem oder schriftlich per Post/Registrierkarte. Der Kunde teilt der Notrufzentrale zudem rechtzeitig auf die von ihr bestimmte Weise mit:

- a. jede Änderung seiner Kundenangaben, namentlich der Adresse und der Telefonnummer, unter der er erreichbar ist. Dies gilt auch für die Angaben zu den Drittpersonen, an die er die SmartLife Care-Geräte zur Nutzung weitergegeben hat;
- b. jede Änderung von Anordnungen bezüglich der zu treffenden Vorkehrungen der Notrufzentrale.

Die angezeigten Änderungen treten frühestens 24 Stunden nach dem Zeitpunkt in Kraft, in welchem sich die Dienstleisterin bzw. ihre Notrufzentrale im Besitz aller dazu nötigen Angaben, Weisungen und Vollmachten des Kunden befindet. Bis dahin sind die ursprünglichen Angaben für die Notrufzentrale massgeblich. Der Kunde ermächtigt die Dienstleisterin bzw. die Notrufzentrale ausdrücklich, die Massnahmen zu ergreifen, die vereinbart wurden. Insbesondere ermächtigt er die Dienstleisterin bzw. die Notrufzentrale, im Falle einer Meldung das Hausrecht für ihn auszuüben, die Intervention von staatlichen Behörden zu veranlassen und alle weiteren Handlungen zur Abwehr von Schäden namens und im Auftrag des Kunden vorzunehmen. Der Kunde verpflichtet sich zu diesem Zweck unter anderem, der Dienstleisterin jederzeit die von ihr verlangten schriftlichen Vollmachten zukommen zu lassen, welche gegenüber Dritten für den Zweck der Leistungserbringung erforderlich sind.

10 Pflichten des Kunden

Die mit den Geräten verbundenen Dienstleistungen erfordern eine gezielte und adäquate Mitwirkung des Kunden. Es ist Pflicht des Kunden, die Bedienungsanleitung und die weiteren Dokumentationen zur Kenntnis zu nehmen und die dortigen Empfehlungen zu beachten. Falls der Kunde die Geräte einer Drittperson abgibt, stellt er sicher, dass diese Dritten die Geräte korrekt bedienen können und die massgeblichen Dienstleistungsfunktionalitäten verstehen und anwenden können. Dies gilt namentlich, wenn es sich bei diesen Dritten um Kinder, ältere Personen, Personen mit medizinischen Problemen, Mitarbeitende eines Unternehmens und dergleichen handelt.

Der Kunde erklärt hiermit, dass das Einverständnis dieser Drittpersonen zu allen Handlungen und Massnahmen vorliegt, welche die Dienstleisterin im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrags vornimmt (namentlich Zustimmung zur Speicherung von Personendaten, Gesprächsaufzeichnungen, Geolokalisation, Benachrichtigung von Dritten etc.). Der Kunde stellt die Dienstleisterin jederzeit von Ansprüchen dieser Drittpersonen frei und hält sie schadlos.

Der Kunde verpflichtet sich, die Funktionsfähigkeit der SmartLife Care-Geräte, insbesondere den Ladezustand und das Ladeverhalten der Batterie, regelmässig zu prüfen. Die Dienstleisterin empfiehlt, monatlich mindestens einen Testanruf auszulösen, bei dem der Kunde die Notrufadressaten vorgängig informieren wird. Der Kunde stellt sicher, dass Alarmkontakte korrekt eingegeben sind und dass die Notrufempfänger instruiert sind, wie sie sich im Falle eines Notrufs zu verhalten haben. Alarmkontakte bzw. Rufnummern von Blaulichtorganisationen wie Polizei, Feuerwehr, Sanität etc. können nicht verwendet werden. Der Kunde teilt der Dienstleisterin jede Änderung der Rechnungsadresse und allfälliger Einsatz- oder weiterer Adressen schriftlich, telefonisch oder über die Kundenplattform mit.

11 Einrichtungen beim Kunden/Endgeräte

Allgemein

Der Kunde erstellt, unterhält und entfernt (bei Bezugsende) rechtzeitig und auf seine Kosten die notwendige Infrastruktur (Geräte, Hardware, Software etc.). Die Nutzung der Dienstleistungen setzt den Einsatz geeigneter Geräte durch den Kunden voraus. **Setzt der Kunde andere als die von der Dienstleisterin gelieferten oder empfohlenen Geräte oder Services ein, tut er dies auf eigene Gefahr.** Die Dienstleisterin ist in diesem Fall nicht verpflichtet, Dienstleistungen in Bezug auf solche Geräte oder Services zu erbringen. Sie ist namentlich nicht verpflichtet, auf Meldungen solcher Fremdgeräte oder -services zu reagieren, deren Funktionalität oder Konformität zu ermöglichen oder sonst wie allfälligen Fehlfunktionen zu begegnen. Der Kunde ist für die Anschaffung, Einrichtung, Funktionstüchtigkeit und Rechtskonformität seiner Infrastruktur selbst verantwortlich. Die Dienstleisterin gewährt dem Kunden keinen Investitionsschutz.

Zugriff der Dienstleisterin auf Einrichtungen des Kunden

Die Dienstleisterin ist jederzeit berechtigt, zwecks Konfiguration, Wartung oder Optimierung bzw. Erweiterung ihrer Dienstleistungen über das Fernmeldenetz oder auf andere Weise auf die für den Dienstleistungsbezug eingesetzte Infrastruktur oder die Gerätschaften zuzugreifen und dort vorhandene technische Daten bzw. Software abzurufen, einzusehen, zu speichern, zu verändern, zu aktualisieren oder zu löschen.

Im Rahmen dieses Zugriffs erhält die Dienstleisterin Einblick in diejenigen Dateien des Kunden, die in unmittelbarem Zusammenhang mit der Konfiguration des Geräts sowie der Dienstleistungen stehen. Die Dienstleisterin haftet nicht für nach dem Zugriff auftretende allfällige Schäden an der Infrastruktur oder den Geräten des Kunden, sofern diese nicht nachweislich durch diesen Zugriff der Dienstleisterin verschuldet worden sind.

Schutzmassnahmen

Der Kunde schützt seine Infrastruktur, Geräte und Daten vor unbefugtem Zugriff durch Dritte. Er ergreift – entsprechend dem Stand der Technik – Massnahmen, um insbesondere zu verhindern, dass seine Infrastruktur und seine Geräte für die Verbreitung von rechtswidrigen oder sonst wie schädlichen Inhalten (insbesondere unlautere Massenwerbung [Spam], betrügerische Nachrichten [Phishing-Mails/SMS], betrügerische Internetseiten [z. B. gefälschte Log-in-Seiten], schädliche Software wie Viren, trojanische Pferde, Würmer etc.) verwendet werden. Schädigt oder gefährdet ein Gerät des Kunden eine Dienstleistung, einen Dritten oder die Anlagen der Dienstleisterin oder Dritter oder verwendet er nicht zugelassene Geräte, kann die Dienstleisterin ohne Vorankündigung und entschädigungslos ihre Leistungserbringung einstellen, das Gerät des Kunden vom Fernmeldenetz trennen lassen und Schadenersatz fordern.

Mietgeräte im Eigentum von SmartLife Care AG

Stellt die SmartLife Care AG ein Gerät miet- oder leihweise zur Verfügung, bleibt es während der gesamten Bezugsdauer im Eigentum der SmartLife Care AG. Die Begründung von Pfand- und Retentionsrechten zugunsten Dritter an ihm ist ausdrücklich wegbedungen. Im Falle von Pfändung, Retention oder Verarrestierung ist der Kunde verpflichtet, die SmartLife Care AG unverzüglich zu informieren und das zuständige Betriebs- bzw. Konkursamt auf das Eigentum der SmartLife Care AG hinzuweisen. Bei Beendigung des Dienstleistungsbezugs ist der Kunde verpflichtet, das Gerät unbeschädigt und innerhalb von 10 Tagen an die SmartLife Care AG zurückzusenden. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, behält die SmartLife Care AG sich das Recht vor, das nicht retournierte Gerät in Rechnung zu stellen.

12 Preise

Allgemein

Massgebend sind jeweils die aktuellen auf www.smartlife-care.ch publizierten Preise und Gebühren der Dienstleisterin. Die Dienstleisterin kann Preise und Gebühren unmittelbar vor der Nutzung einer bestimmten Dienstleistung bekannt geben.

Beginn Zahlungspflicht; Sperren

Die Zahlungspflicht beginnt in der Regel bei Vertragsabschluss bzw. mit Vertragsänderung. Auch während der allfälligen Sperre einer Dienstleistung werden dem Kunden die vertraglich geschuldeten Preise in Rechnung gestellt. Vorbehältlich anderslautender gesetzlicher Vorgaben erhebt die Dienstleisterin für das Sperren und Entsperren eine entsprechende Gebühr.

13 Missbräuche

Weicht die Nutzung erheblich vom üblichen Gebrauch ab oder bestehen Anzeichen eines rechts- oder vertragswidrigen Verhaltens, kann die Dienstleisterin den Kunden zur rechts- und vertragskonformen Benutzung anhalten, ihre Leistungserbringung ohne Vorankündigung entschädigungslos ändern, einschränken oder einstellen, den Vertrag frist- und entschädigungslos auflösen und gegebenenfalls Schadenersatz sowie die Freistellung von Ansprüchen Dritter verlangen. Dasselbe gilt im Falle von unzutreffenden oder unvollständigen Angaben des Kunden bei Vertragsabschluss oder bei der Bestellung.

14 Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

Allgemein

Die Dienstleisterin erstellt die Rechnung aufgrund ihrer Aufzeichnungen. Der Rechnungsbetrag ist bis zu dem auf der Rechnung angegebenen Fälligkeitsdatum zu bezahlen. Ist kein solches angegeben, gilt als Fälligkeitsdatum das Rechnungsdatum plus 30 Tage. **Einwände des Kunden zur Rechnungsstellung müssen innerhalb von drei Monaten nach der beanstandeten Benutzung erfolgen. Danach gilt die Rechnung als vom Kunden akzeptiert.** Betreffen die Einwände nur einen Teilbetrag der Rechnung, so kann die Dienstleisterin verlangen, dass der unbeanstandete Teil der Rechnung fristgerecht bezahlt wird. Mit Beendigung des Vertrags werden alle ausstehenden Beträge (das heisst auch Restlaufgebühren bis zum Ablauf einer noch laufenden Mindestbezugs- bzw. Verlängerungsdauer) fällig. Jede Partei kann unbestrittene Gegenforderungen zur Verrechnung bringen.

Zahlungsverzug

Hat der Kunde bis zum Fälligkeitsdatum weder die Rechnung bezahlt noch schriftlich und begründet Einwände dagegen erhoben, fällt er ohne Weiteres in Verzug und die Dienstleisterin kann, soweit gesetzlich zulässig, die Leistungserbringung bei allen Dienstleistungen unterbrechen, weitere Massnahmen zur Verhinderung wachsenden Schadens treffen und/oder den Vertrag frist- und entschädigungslos auflösen. Der Kunde trägt sämtliche Kosten, die der Dienstleisterin durch den Zahlungsverzug entstehen. Insbesondere schuldet der Kunde der Dienstleisterin einen Verzugszins von 5 % sowie eine **Mahngebühr von CHF 30 pro Mahnung. Beim Inkasso durch Dritte schuldet der Kunde zusätzlich Gebühren für deren Inkassoaufwand. Ist das Konto des Kunden beim Lastschriftverfahren nicht gedeckt, kann die Dienstleisterin eine Bearbeitungsgebühr von mindestens CHF 40 erheben.**

Sicherheit

Hat die Dienstleisterin Zweifel hinsichtlich der vertragsgemässen Einhaltung der Zahlungsbedingungen oder erschwert sich möglicherweise das Inkasso von Forderungen, kann die Dienstleisterin auch eine Vorauszahlung oder Sicherheit verlangen. Leistet der Kunde sie nicht, kann die Dienstleisterin die gleichen Massnahmen treffen wie beim Zahlungsverzug. Sicherheiten in Form einer Barhinterlegung werden zum marktüblichen Zinssatz für Sparkonten verzinst. Die Dienstleisterin kann alle Forderungen an den Kunden mit geleisteten Sicherheiten verrechnen.

Bestellung oder Bezug von Waren und Dienstleistungen

Für Waren und Dienstleistungen, welche per Rechnung belastet werden, gelangt Ziffer 7 – vorbehaltlich gesetzlicher Bestimmungen – auch dann zur Anwendung, wenn die Dienstleisterin nur das Inkasso für Lieferungen oder Dienstleistungen Dritter wahrnimmt. Die Waren bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum der SmartLife Care AG.

Ende der Zahlungspflicht

Die Zahlungspflicht endet frühestens mit Rückgabe der gemieteten Geräte an die *SmartLife Care AG, Luterbachstrasse 1, 4552 Derendingen*.

15 Rufnummern und weitere Adressierungselemente

Es besteht kein Anspruch auf Zuteilung oder Beibehaltung einer bestimmten Rufnummer oder eines anderen bestimmten Adressierungselements (z. B. IP-Adresse). Die Dienstleisterin stellt sie dem Kunden zur Nutzung zur Verfügung. Sie gehen nicht in das Eigentum des Kunden über und können somit weder verkauft, verpfändet, vererbt noch sonst wie an Dritte übertragen werden, sofern die Dienstleisterin nicht ausdrücklich einwilligt. Die Dienstleisterin kann sie entschädigungslos zurücknehmen oder ändern, wenn behördliche, betriebliche oder technische Gründe es erfordern oder im Falle von Rufnummerstreitigkeiten unter Privaten. Unter Vorbehalt der Übertragung zu einem anderen Anbieter fallen die Adressierungselemente bei Beendigung des Bezugs der entsprechenden Dienstleistung entschädigungslos an die Dienstleisterin zurück und können anderen Kunden zugeteilt werden.

16 Datenschutz

SmartLife Care verpflichtet sich bei der Bearbeitung der Kundendaten auf die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorgaben. Weitere Informationen zum Umgang mit Kundendaten finden sich auf der gesonderten Datenschutzerklärung. Die Datenschutzerklärung ist integrierter Bestandteil der vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen. Mit der Akzeptanz der allgemeinen Geschäftsbedingungen stimmt der Kunde auch der Datenschutzerklärung zu.

17 Geistiges Eigentum

Für die Dauer des Vertrags erhält der Kunde das unübertragbare, nicht ausschliessliche Recht zum Gebrauch und zur Nutzung der Dienstleistungen und Produkte, soweit sie nicht in sein Eigentum übergegangen sind. Inhalt und Umfang dieses Rechts ergeben sich aus den Vertragsdokumenten. Sämtliche Immaterialgüterrechte, die bereits vorbestehen oder im Laufe der Vertragserfüllung entstehen und im Zusammenhang mit den Dienstleistungen und Produkten der Dienstleisterin stehen, verbleiben bei ihr oder den berechtigten Dritten. Dem Kunden ist es namentlich untersagt, die eingesetzte Software zu dekompileieren, darauf basierende Produkte zu entwickeln, Copyrightinweise zu entfernen oder sonst auf eine Weise zu verwenden, die nicht explizit durch den Vertrag erlaubt wird. Verletzt der Kunde Immaterialgüterrechte von Dritten und wird die Dienstleisterin dafür in Anspruch genommen, so hat der Kunde die Dienstleisterin schadlos zu halten.

18 Benutzungseinschränkungen/Gewährleistung

Unterbrüche

Die Dienstleisterin bemüht sich um eine hohe Verfügbarkeit ihrer Dienstleistungen. Sie kann jedoch keine Gewährleistung für ein unterbruchs- und störungsfreies Funktionieren der gelieferten Geräte, der von ihr genutzten Telekommunikationsnetze (namentlich das Mobilfunknetz), ihrer Infrastruktur oder ihrer Dienstleistungen geben.

Netze und Dienste Dritter

In Bezug auf die für die Dienstleistungen der Dienstleisterin genutzten Netze bestehen keine Zusicherungen oder Gewährleistungen bezüglich Verfügbarkeit, Qualität, Betrieb oder Support.

Risiken bei der Dienstleistungsbenutzung; Massnahmen der Dienstleisterin

Die Dienstleisterin trifft Vorkehrungen, um ihre Einrichtungen und ihre elektronische Kommunikation mit dem Kunden vor Eingriffen Dritter zu schützen.

Sie kann jedoch keine Gewähr bieten, dass

- die verwendete Infrastruktur vor unerlaubten Zugriffen oder unerlaubtem Abhören vollumfänglich geschützt ist;
- Spamming, schädliche Software, Spyware, Hacker oder Phishingangriffe etc. die Benutzung der Dienstleistung weder beeinträchtigen, noch die Infrastruktur oder Geräte (z. B. SmartLife Care-Geräte) des Kunden beschädigen oder ihn anderweitig schädigen.

Die Dienstleisterin ist berechtigt, die mit dem Fernmeldenetz verbundenen Geräte auf Sicherheitsmängel zu prüfen, Filter einzusetzen und weitere Massnahmen zu ergreifen, um die Infrastruktur der Dienstleisterin, von Kunden und von Dritten vor rechtswidrigen oder sonst wie schädlichen Eingriffen zu schützen oder um gesetzes- oder vertragswidrige Nutzung zu verhindern.

Inhalte

Die Dienstleisterin kann keine Verantwortung übernehmen für

- Inhalte, welche der Kunde von der Dienstleisterin übermitteln oder bearbeiten lässt oder die er der Dienstleisterin oder Dritten zugänglich macht;
- Inhalte, welche der Kunde über die verwendeten Telekommunikationsnetze erhält;
- die Richtigkeit, Vollständigkeit, Aktualität, Recht- und Zweckmässigkeit, Verfügbarkeit sowie zeitgerechte Zustellung von Informationen, welche von Dritten erstellt, bei Dritten abrufbar bzw. über die Dienstleistungen der Dienstleisterin zugänglich gemacht werden.

Umzug

Im Falle des Umzugs des Kunden kann die Dienstleisterin nicht gewährleisten, dass die Dienstleistungen am neuen Ort im gleichen Umfang angeboten werden oder dass die von ihm gekauften Geräte am neuen Ort (wieder)verwendet werden können. Ebenfalls können die Gebühren für Interventionen je nach Ortschaft variieren.

Endgeräte

Die Dienstleisterin gewährt auf allen bei ihr gekauften Geräten drei Jahre Garantie (Zubehör 2 Jahre). Im Falle eines Defekts, den er nicht selbst zu vertreten hat, ist der Kunde berechtigt, das betreffende Gerät zusammen mit dem Kaufbeleg oder dem Garantieschein an die *SmartLife Care AG, Luterbachstrasse 1, 4552 Derendingen*, einzusenden. Abhängig vom Defekt repariert oder ersetzt die Dienstleisterin das Gerät durch ein neues oder neuwertiges kostenlos. Jede weitere Rechts- oder Sachgewährleistung ist im Rahmen des gesetzlich Zulässigen ausgeschlossen.

19 Haftung der Dienstleisterin

Allgemeine Haftungsbestimmung

Bei Vertragsverletzungen haftet die Dienstleisterin nur für den nachgewiesenen Schaden, sofern sie nicht beweist, dass sie kein Verschulden trifft. Die Haftung für Schäden infolge leichter Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Die Dienstleisterin ersetzt jedoch Sach- und Vermögensschäden je Schadensereignis bis zum Gegenwert der während des letzten Vertragsjahres bezogenen Leistungen, höchstens aber 50'000 CHF. Die Haftung der Dienstleisterin für Folgeschäden, entgangenen Gewinn oder Datenverluste ist – soweit gesetzlich zulässig – in jedem Fall ausgeschlossen. Sie haftet auch nicht für Schäden infolge rechts- oder vertragswidriger Nutzung ihrer Dienstleistungen oder der vom Kunden erworbenen oder gemieteten Geräte.

Höhere Gewalt

Die Dienstleisterin haftet nicht, wenn die Erbringung der Leistung aufgrund höherer Gewalt zeitweise unterbrochen, ganz oder teilweise beschränkt oder unmöglich ist. Als höhere Gewalt gelten namentlich Naturereignisse von besonderer Intensität (Lawinen, Überschwemmungen etc.), kriegerische Ereignisse, Streik, unvorhergesehene behördliche Restriktionen, Stromausfall, Virenbefall, der Ausfall von Telekommunikationsverbindungen etc.

Bezug von Waren oder Dienstleistungen Dritter

Bezieht der Kunde über seine Einrichtungen Waren oder Dienstleistungen Dritter, ist die Dienstleisterin – soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart – nicht Vertragspartnerin. Die Dienstleisterin übernimmt keinerlei Haftung oder Gewährleistung für derartig bestellte oder bezogene Waren oder Dienstleistungen, auch dann nicht, wenn sie diesbezüglich das Inkasso durchführt.

20 Keine Gewähr für die Intervention Dritter

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Voraussetzungen für einen Einsatz, die Einsatzprofile oder Interventionszeiten von allfällig aufzubietenden Interventionsdiensten örtlich voneinander abweichen und dass die Dienstleisterin darauf keinen Einfluss hat. Die Dienstleisterin übernimmt daher keinerlei Garantie oder Haftung, dass eine von der Notrufzentrale ausgelöste Massnahme überhaupt oder rechtzeitig zu einer Intervention des betreffenden Dienstes führt. Der Kunde ist jedoch in jedem Falle selbst verpflichtet, sich bei den örtlich zuständigen Dienststellen zu erkundigen und, gestützt darauf, die nötigen Vorkehrungen zu treffen und die Dienstleisterin zu verständigen.

21 Dauer und Kündigung

Allgemein

Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit. Er kann von jeder Partei unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 30 Tagen auf das Ende eines Kalendermonats gekündigt werden. Eine Kündigung kann für das ganze Vertragsverhältnis erfolgen oder – wo zutreffend – für allfällige einzelne Dienstleistungen. Eine Kündigung ist möglich, sobald bei der betreffenden Dienstleistung keine Mindestbezugs- oder Verlängerungsdauer mehr läuft. Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen, ausser die Dienstleisterin nimmt im Einzelfall eine Kündigung in anderer Form entgegen. Vorbehalten bleiben spezifische Vereinbarungen über Optionen mit einer abweichenden, insbesondere kürzeren, festen Laufzeit.

Mindestbezugs- und Verlängerungsdauer

Für alle oder einzelne Dienstleistungen können in anderen Vertragsdokumenten Mindestbezugs- und Verlängerungsdauern vorgesehen sein. Während deren Fristen sind Änderungen am Dienstleistungspaket auf Wunsch des Kunden nicht bzw. nur mit den von der Dienstleisterin festgelegten Kostenfolgen möglich. Kündigt der Kunde während laufender Mindestbezugs- bzw. Verlängerungsdauer («vorzeitig») oder kündigt die Dienstleisterin vorzeitig aus einem in Ziffer 8 genannten Grund eine Dienstleistung, schuldet der Kunde der Dienstleisterin die Restlaufgebühren bis zum Ablauf der Mindestbezugs- bzw. Verlängerungsdauer. Abweichende Regelungen bleiben vorbehalten. Kündigt die Dienstleisterin vorzeitig, ohne dass ein in Ziffer 8 genannter Grund vorliegt, schuldet der Kunde keine Restlaufgebühren.

22 Leistungsübersicht

Die Dienstleisterin kann dem Kunden in geeigneter Form eine Leistungsübersicht über bestimmte oder alle Dienstleistungen zur Verfügung stellen, die er bei der Dienstleisterin bezieht. Sofern der Kunde nicht innerhalb der auf der Leistungsübersicht genannten Frist und Form eine Berichtigung von fehlerhaften Angaben verlangt, wird die Leistungsübersicht Vertragsbestandteil. Stellt die Dienstleisterin ihrerseits fest, dass die Leistungsübersicht fehlerhaft ist, kann sie dem Kunden eine berichtigte Version zustellen.

23 Änderungen

Änderungen bei Preisen und Dienstleistungen

Die Dienstleisterin behält sich vor, die Preise und ihre Dienstleistungen jederzeit anzupassen.

Änderungen gibt die Dienstleisterin dem Kunden in geeigneter Weise bekannt. Erhöht die Dienstleisterin Preise so, dass sie zu einer höheren Gesamtbelastung des Kunden führen, oder ändert die Dienstleisterin eine vom Kunden bezogene Dienstleistung erheblich zum Nachteil des Kunden, kann der Kunde die betreffende Dienstleistung bis zum Inkrafttreten der Änderung auf diesen Zeitpunkt hin ohne finanzielle Folgen vorzeitig kündigen. Unterlässt er dies, akzeptiert er die Änderungen.

Änderungen der AGB

Die Dienstleisterin behält sich vor, die AGB jederzeit anzupassen. Die Dienstleisterin informiert die Kunden in geeigneter Weise vorgängig über Änderungen der AGB. Sind die Änderungen für den Kunden nachteilig, kann er bis zum Inkrafttreten der Änderung auf diesen Zeitpunkt hin den Vertrag mit der Dienstleisterin ohne finanzielle Folgen vorzeitig kündigen. **Unterlässt er dies innerhalb eines Monats, akzeptiert er die Änderungen.**

24 Übertragung

Die Übertragung des Vertrags oder von Rechten oder Pflichten aus diesem Vertrag bedarf vorheriger beidseitiger schriftlicher Zustimmung. Die Dienstleisterin kann den vorliegenden Vertrag oder Rechte und Pflichten daraus ohne Zustimmung des Kunden an eine andere Gesellschaft übertragen, sofern die Dienstleisterin diese Gesellschaft direkt oder indirekt kontrolliert oder sie von dieser Gesellschaft direkt oder indirekt kontrolliert wird. Weiter ist die Dienstleisterin, jedoch nicht der Kunde berechtigt, bestehende oder künftige Forderungen aus diesem Vertrag an Dritte zu übertragen bzw. an diese abzutreten.

25 Gerichtsstand und anwendbares Recht

Der Vertrag untersteht schweizerischem Recht. **Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Brüttisellen.** Zwingende Gerichtsstände bleiben vorbehalten (vgl. insb. Art. 32 und 35 ZPO für Konsumenten).

Weitere Informationen

SmartLife Care AG

Zürichstrasse 44
8306 Brütisellen

E-Mail: support@smartlifecare.ch

Hotline: 0848 65 65 65
(täglich von 6.30 bis 20.00 Uhr)

www.smartlife-care.ch



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 règle 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 du 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 transmettre 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

Païement

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 transférable 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 illégitimes 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 ou 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 Brüttisellen.** Sous réserve des fors obligatoires (voir notamment art. 32 et 35 CPC concernant les consommateurs).

Informations complémentaires

SmartLife Care SA

Zürichstrasse 44
8306 Brütisellen

E-Mail: support@smartlifecare.ch

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

www.smartlife-care.ch



Condizioni generali SmartLife Care SA (CG)

1 Considerazioni generali

Le "Condizioni generali di SmartLife Care SA" (fornitore di servizi) ("CG") si applicano salvo nel caso in cui per un determinato servizio o un determinato gruppo di clienti non siano previste disposizioni diverse.

2 Oggetto del contratto

Questo contratto regola l'uso degli apparecchi SmartLife Care e dei servizi e servizi supplementari offerti al cliente dal fornitore di servizi.

3 Prestazioni del fornitore di servizi

Disposizioni generali

L'entità dei singoli servizi (servizi e servizi supplementari) è descritto nelle brochure attualmente vigenti, nelle condizioni d'offerta e al sito web del fornitore di servizi www.smartlife-care.ch. Il fornitore di servizi può ricorrere a terzi per l'erogazione delle prestazioni. Al cliente non viene riconosciuto alcun diritto a una specifica configurazione dell'infrastruttura del fornitore di servizi, né al mantenimento di servizi accessibili attraverso detta infrastruttura. Il fornitore di servizi ha la facoltà, previo adeguato preavviso, di sospendere in qualsiasi momento la fornitura di un servizio, senza dover corrispondere alcun risarcimento.

Manutenzione

Durante gli orari di esercizio, il fornitore di servizi si impegna a riparare eventuali malfunzionamenti che rientrano nel proprio settore di competenza entro un termine ragionevole. Se il fornitore di servizi viene incaricato di riparare guasti non causati dalla propria infrastruttura, i costi possono essere addebitati al cliente. **Il fornitore di servizi ha la facoltà di sospendere o limitare l'utilizzo degli apparecchi al fine di riparare guasti, eseguire lavori di manutenzione, introdurre nuove tecnologie ecc.**

4 Campo di applicazione, requisiti

Il fornitore di servizi eroga i servizi collegati agli apparecchi SmartLife Care e i servizi aggiuntivi esclusivamente sul territorio della Svizzera e del Principato del Liechtenstein. Le chiamate di emergenza possono essere effettuate solo se è disponibile un livello di copertura sufficiente della rete di telefonia mobile necessaria al funzionamento del servizio di chiamata di emergenza. Nelle zone fuori copertura, nelle zone isolate, nei seminterrati, nei garage e in zone simili oppure in caso di guasti tecnici alla rete di telefonia mobile, il servizio di chiamata di emergenza non può essere erogato. Gli apparecchi SmartLife Care che possono raccogliere e inviare le coordinate GPS, possono rilevare queste ultime solo all'aperto. Tali coordinate, inoltre, a seconda della zona e della località geografica, possono discostarsi dai dati reali.

5 Servizi della centrale di allarme

I servizi della centrale di allarme sono standardizzati e vengono addebitati in base ai prezzi in vigore alla stipulazione del contratto. La centrale di allarme, a seconda del tipo di comunicazione pervenuta o dell'accordo con il cliente, e non prima di aver svolto l'iter di verifica, avvia le misure d'intervento adeguate rivolgendosi alle sedi competenti in questi casi (polizia, pompieri, ambulanza ecc.). Il cliente è stato informato, ha preso atto e accetta che il fornitore di servizi non possa influenzare in alcun modo né l'effettiva prestazione dell'intervento, né il tipo di intervento o le competenze locali e oggettive del servizio d'intervento contattato.

6 Prestazioni della centrale di allarme

La centrale di allarme del fornitore di servizi risponde ogni giorno, 24 ore su 24, alle chiamate inoltrate attraverso gli apparecchi SmartLife Care del cliente acquistati dal suddetto fornitore. In caso di chiamata di emergenza valida, la centrale di allarme avvia le misure concordate in questi casi con il cliente a nome di quest'ultimo (avviso a determinate persone, mobilitazione di servizi di soccorso ecc.). Queste misure vengono avviate solo se:

- a. è stato concordato un intervento specifico (la centrale di allarme non è tenuta ad avviare misure se esse non sono state precedentemente concordate);
- b. il cliente, ovvero il proprietario dell'apparecchio SmartLife Care, non revoca tempestivamente la chiamata d'emergenza segnalandola come falso allarme.

I costi di eventuali falsi allarmi (ad esempio, le commissioni richieste dalle organizzazioni di soccorso in caso di falso allarme) sono a carico del cliente.

Il cliente acconsente alla registrazione dei colloqui effettuati nell'ambito dell'esecuzione del servizio e al salvataggio dei dati di geolocalizzazione.

7 Prestazioni di servizi supplementari forniti da terzi (partner del fornitore di servizi)

Per prestazioni di servizi supplementari ordinati dal cliente al fornitore di servizi e forniti da terzi (fornitore di servizi terzo), si applicano le rispettive descrizioni delle prestazioni e le condizioni di garanzia valide per il fornitore di servizi terzo. A questo proposito, si fa riferimento alle Condizioni generali di contratto del fornitore di servizi terzo nella rispettiva versione valida. Le Condizioni generali di contratto del fornitore di servizi terzo vengono messe a disposizione del cliente al momento del completamento dell'ordinazione di ciascuna prestazione supplementare e sono disponibili nel Download Center sul sito web del fornitore di servizi all'indirizzo <http://www.smartlife-care.ch>.

Servizio d'intervento di Securitas SA

Il fornitore di servizi fa riferimento alle «Condizioni contrattuali speciali (CCS-ID) di Securitas SA per i servizi d'intervento "SECURIINTERVENTION"». Le presenti condizioni contrattuali vengono messe a disposizione del cliente in formato elettronico al momento della stipulazione del contratto e sono disponibili nel Download Center della homepage www.smartlife-care.ch.

8 Prestazioni del cliente

Pagamento

Il cliente è responsabile del pagamento dei servizi percepiti entro i termini previsti.

Password ecc.

Il cliente è tenuto a custodire in modo sicuro le password, i codici di identificazione, i dati di login, ecc. e a prevenire l'accesso di terzi agli stessi.

Impiego conforme alle disposizioni di legge e al contratto

Il servizio è destinato esclusivamente al normale utilizzo. Possono essere impiegati per scopi particolari solo previa autorizzazione scritta del fornitore di servizi. Il cliente è responsabile dell'impiego del servizio in conformità con le disposizioni di legge e con il contratto. In particolare si considerano una violazione della legge e del contratto:

- l'utilizzo dell'apparecchio SmartLife Care in assenza di emergenze (qualsiasi situazione imprevista di potenziale pericolo per le cose, gli animali o l'incolumità fisica delle persone);
- le attività volte a molestare o impaurire terze persone;
- le attività di hacking (tentativi di accesso fraudolento nei sistemi informatici ecc.) e spionaggio nei confronti di altri utenti o dei loro dati e attacchi a scopo fraudolento (phishing);
- qualsiasi forma di intrusione nella sfera privata di terzi o di sua divulgazione, anche se rientra nell'ambito di dominio del cliente;
- attività finalizzate a danneggiare o mettere in pericolo l'infrastruttura o gli apparecchi di terzi mediante software dannosi o altre misure;
- uso del collegamento mobile integrato nel sistema del cliente per finalità estranee all'effettuazione di chiamate di emergenza o di simulazioni di allarme.

In presenza di prove relative a un impiego illecito o in violazione del contratto, il cliente è tenuto a fornire al fornitore di servizi informazioni in merito a tale utilizzo.

Responsabilità per il contenuto

Il cliente è responsabile del contenuto delle informazioni (voce e dati in qualsiasi forma), che fa trasmettere o elaborare dal fornitore di servizi, oppure che rende accessibili a terzi.

Responsabilità per l'utilizzo

Il cliente è responsabile di qualsiasi impiego dei propri apparecchi, servizi e collegamenti, anche da parte di terzi. In particolare, il cliente è tenuto a pagare tutti gli importi addebitati in seguito all'utilizzo dei servizi. Questo vale anche per prodotti o servizi acquistati o ordinati presso il fornitore di servizi tramite i suoi collegamenti o equipaggiamenti (per conto proprio o di terzi). Il cliente è in ogni caso responsabile del pagamento delle tariffe dovute a terzi (spese per intervento dei vigili del fuoco dovuto a falso allarme, installazione, tariffe di trasmissione, contributi cantonali, ecc.). Se il cliente mette a disposizione di minorenni o persone seguite da un tutore legale i servizi acquistati presso il fornitore di servizi, si assume la responsabilità dell'osservanza delle relative disposizioni di legge.

9 Collaborazione attiva del cliente

Il cliente è tenuto a concordare preventivamente con la centrale di allarme le misure da avviare in caso di chiamata di emergenza. A questo scopo, il cliente deve utilizzare il tool messo a disposizione sul portale di accesso del fornitore di servizi nel sistema di gestione della clientela di quest'ultimo oppure deve comunicarlo per iscritto per posta/tramite la cartolina di registrazione. Inoltre, il cliente deve comunicare tempestivamente alla centrale di allarme, secondo le modalità da essa stabilite:

- a. qualsiasi modifica ai dati personali da lui forniti, in particolare dell'indirizzo e del numero di telefono al quale risulta raggiungibile. Questo vale anche per i dati relativi a eventuali terzi cui ha consegnato gli apparecchi SmartLife Care per l'utilizzo;
- b. qualsiasi modifica in merito alle misure da adottare da parte della centrale di allarme.

Queste modifiche entrano in vigore non prima di 24 ore dopo che il fornitore di servizi, ovvero la sua centrale di allarme, sia venuto in possesso di tutte le informazioni, istruzioni e deleghe del cliente necessarie a questo riguardo. Fino a quel momento verranno utilizzate le informazioni fornite inizialmente alla centrale di allarme. Il cliente autorizza espressamente il fornitore di servizi, ovvero la centrale di allarme, ad adottare le misure concordate. In particolare, in caso di chiamata, autorizza il fornitore di servizi, ovvero la centrale di allarme, ad autorizzare l'accesso al domicilio, chiedere l'intervento delle autorità statali e intraprendere tutte le azioni necessarie a scongiurare eventuali danni a nome e per conto del cliente. A questo scopo, il cliente si impegna, tra l'altro, a far pervenire sempre al fornitore di servizi le deleghe scritte da esso richieste e che devono essere presentate a terzi per l'erogazione delle prestazioni.

10 Doveri del cliente

I servizi collegati agli apparecchi richiedono una collaborazione mirata e adeguata da parte del cliente. Il cliente è tenuto a leggere le istruzioni per l'uso e l'ulteriore documentazione e a tenere conto delle raccomandazioni ivi riportate. Se il cliente consegna gli apparecchi a terzi, deve accertarsi che essi siano in grado di utilizzarli correttamente, ovvero che comprendano e sappiano usarne le principali funzioni. Questo vale soprattutto se i terzi in questione sono bambini, anziani, persone malate, collaboratori di un'impresa e simili.

Con la presente il cliente conferma il consenso di questi terzi a tutte le azioni e misure che il fornitore di servizi adotta nell'ambito dell'adempimento del presente contratto (in particolare l'assenso all'archiviazione dei dati personali, alla registrazione dei colloqui, alla geolocalizzazione, alla comunicazione a terzi ecc.). In ogni caso, il cliente si impegna a esonerare e tenere indenne il fornitore di servizi da qualsiasi rivendicazione di questi terzi.

Il cliente si impegna altresì a controllare regolarmente il funzionamento degli apparecchi SmartLife Care, soprattutto il livello di carica delle batterie e la loro modalità di ricarica. Il fornitore di servizi raccomanda di effettuare mensilmente almeno una simulazione di chiamata, nel qual caso il cliente ne informerà anticipatamente i destinatari. Il cliente si assicura che i contatti in caso di allarme siano corretti e che il destinatario della chiamata di emergenza sappia come comportarsi in una tale evenienza. I numeri di telefono delle organizzazioni di pronto intervento come polizia, pompieri, ambulanza ecc. non possono essere utilizzati come contatti in caso di allarme. Il cliente comunica al fornitore di servizi eventuali modifiche all'indirizzo di fatturazione, così come altri eventuali indirizzi di emergenza, o altri indirizzi, per iscritto o tramite l'interfaccia stabilita da quest'ultimo.

11 Equipaggiamento presso il cliente/i terminali

Disposizioni generali

Il cliente provvede per tempo e a proprie spese alla predisposizione, alla manutenzione e alla rimozione (al termine del contratto) dell'infrastruttura necessaria (apparecchi, hardware, software ecc.). L'utilizzo dei servizi presuppone l'impiego di apparecchi adeguati da parte del cliente. **Se il cliente usa apparecchi o servizi diversi da quelli messi a disposizione o consigliati dal fornitore di servizi, lo fa a proprio rischio e pericolo.** In questo caso il fornitore di servizi non è tenuto a offrire i propri servizi per i suddetti servizi o apparecchi. In particolare, egli non è tenuto a rispondere alle chiamate da tali apparecchi o servizi di terzi, né a renderne possibile il funzionamento o la conformità, né a ripararne eventuali guasti.

Il cliente è responsabile dell'acquisto, della configurazione, della garanzia del funzionamento e della verifica della conformità alle disposizioni di legge della propria infrastruttura. Il fornitore di servizi non garantisce al cliente alcuna protezione degli investimenti.

Accesso del fornitore di servizi all'equipaggiamento del cliente

Allo scopo di eseguire operazioni di configurazione, manutenzione o ottimizzazione, ovvero l'ampliamento dei propri servizi, il fornitore di servizi è autorizzato ad accedere tramite la rete di telecomunicazione, o in altro modo, all'infrastruttura o all'apparecchiatura impiegata per usufruire dei servizi e a richiamare, visionare, salvare, modificare, aggiornare o cancellare dati tecnici o software ivi presenti.

Nell'ambito di questo accesso, il fornitore di servizi prende visione dei dati del cliente direttamente correlati alla configurazione dell'apparecchio e dei servizi. Il fornitore di servizi non risponde di eventuali danni all'infrastruttura o agli apparecchi del cliente successivi all'accesso suddetto, salvo nel caso in cui sia comprovato che essi siano stati provocati dall'accesso da parte del fornitore di servizi.

Misure di protezione

Il cliente protegge la sua infrastruttura, i suoi apparecchi e i suoi dati dall'accesso non autorizzato da parte di terzi. In conformità allo stato della tecnica, il cliente adotta, in particolare, misure adeguate per evitare che la sua infrastruttura e i suoi apparecchi siano usati per la diffusione di contenuti illegali o in altro modo dannosi (in particolare pubblicità di massa illecita (spam), messaggi fraudolenti (e-mail/SMS a scopo di phishing), pagine Internet fraudolente (ad esempio, false pagine di login), software dannosi come virus, trojan, worm, ecc.). Se un apparecchio del cliente danneggia o mette in pericolo un servizio, un terzo o gli impianti del fornitore di servizi o di terzi, o se il cliente utilizza apparecchi non ammessi, il fornitore di servizi, senza alcun preavviso e indennizzo, può interrompere la sua fornitura di servizi, scollegare l'apparecchio del cliente dalla rete di telecomunicazioni e richiedere il risarcimento dei danni.

Apparecchi a noleggio di proprietà di SmartLife Care SA

Quando SmartLife Care SA concede un apparecchio a noleggio o in prestito, esso resta di proprietà di SmartLife Care SA per tutta la durata della sua fruizione. La costituzione di diritti di pegno o di ritenzione sull'apparecchio a favore di terzi è espressamente esclusa. In caso di pignoramento, ritenzione o confisca, il cliente è tenuto a informare immediatamente SmartLife Care SA e a comunicare all'ufficio d'esecuzione e all'ufficio fallimenti la proprietà di SmartLife Care SA. Una volta cessata la fruizione dei servizi, il cliente è tenuto a rispedire l'apparecchio intatto a SmartLife Care SA entro 10 giorni. Se il cliente viene meno a quest'obbligo, SmartLife Care SA si riserva di addebitare al cliente l'apparecchio non restituito.

12 Prezzi

Disposizioni generali

Fanno fede i prezzi e le tariffe del fornitore di servizi attualmente in vigore e pubblicati su www.smartlife-care.ch. Il fornitore di servizi può rendere noti prezzi e tariffe immediatamente prima dell'utilizzo di un determinato servizio.

Inizio dell'obbligo di pagamento; blocco del servizio

L'obbligo di pagamento comincia di norma al momento della stipulazione del contratto, ovvero della sua modifica. Anche durante l'eventuale blocco di un servizio vengono messi in conto al cliente gli importi dovuti conformemente al contratto. Salvo disposizioni giuridiche contrarie, il fornitore di servizi esige una tassa specifica per il blocco e lo sblocco del servizio.

13 Abusi

Se l'utilizzo si discosta sensibilmente dall'uso consueto o se esiste il sospetto di un comportamento non conforme alle disposizioni giuridiche e contrattuali, il fornitore di servizi ha la facoltà di richiamare il cliente a un uso conforme alle disposizioni giuridiche e contrattuali, di modificare, limitare o cessare la fornitura delle proprie prestazioni senza preavviso e indennizzo, di risolvere il contratto immediatamente e senza alcun indennizzo ed eventualmente di chiedere il risarcimento dei danni e l'esonero da pretese di terzi. Lo stesso vale nel caso in cui i dati del cliente forniti in sede di stipulazione del contratto o di ordinazione non siano veritieri o siano incompleti.

14 Fatturazione e condizioni di pagamento

Disposizioni generali

Il fornitore di servizi emette la fattura in base alle proprie registrazioni. L'importo corrispondente deve essere pagato entro il termine di scadenza indicato sulla fattura. Qualora non sia indicata alcuna data, la scadenza corrisponde alla data della fattura più 30 giorni.

Le obiezioni del cliente relative alla fatturazione devono essere sollevate entro tre mesi dal periodo di fruizione contestato. Trascorso questo periodo, la fattura in questione si considera accettata da parte del cliente.

Se le obiezioni riguardano solo una parte dell'importo della fattura, il fornitore di servizi può pretendere il pagamento entro i termini previsti dell'altra parte dell'importo non contestata. Con la cessazione del contratto diventano esigibili tutti i pagamenti in sospeso (ossia anche i canoni residui fino alla scadenza della durata minima del servizio o della durata di prolungamento). Entrambe le parti possono presentare le contropretese non contestate.

Ritardo di pagamento

Qualora il cliente non abbia provveduto né a pagare la fattura, né a sollevare per iscritto obiezioni fondate entro il termine di scadenza previsto, cade automaticamente in mora. Nel contempo, entro i limiti ammessi dalla legge, il fornitore di servizi può interrompere la fornitura di tutte le prestazioni, adottare altri provvedimenti per evitare danni peggiori e/o risolvere il contratto senza preavviso e indennizzo. Il cliente si fa carico di tutti i costi che il fornitore di servizi deve sostenere a causa del ritardo nel pagamento. In particolare, il cliente è tenuto a corrispondere al fornitore di servizi un interesse di mora pari al 5% oltre a una **tassa di sollecito pari a CHF 30 per ciascun sollecito. In caso di riscossione da parte di terzi, il cliente è tenuto al pagamento di un'ulteriore tassa per le operazioni d'incasso. In caso di mancata copertura del conto del cliente per l'addebito diretto, il fornitore di servizi può esigere una tassa amministrativa pari a un importo minimo di CHF 40.**

Sicurezza

In caso di dubbi sulla capacità del cliente di rispettare le condizioni di pagamento previste dal contratto o in caso di eventuale difficoltà nell'incassare gli importi dovuti, il fornitore di servizi può anche chiedere un pagamento anticipato o una garanzia. Se il cliente non corrisponde né l'una, né l'altra, il fornitore di servizi ha facoltà di prendere gli stessi provvedimenti adottati in caso di ritardo nel pagamento. Alle garanzie sotto forma di deposito in contanti si applica il tasso di interesse di mercato relativo ai conti di risparmio. Il fornitore di servizi può opporre in compensazione le garanzie fornite dal cliente per riscuotere i crediti dovuti da quest'ultimo.

Ordinazione o acquisto di prodotti e servizi

Per i prodotti e i servizi addebitati mediante fattura, salvo diverse disposizioni di legge, valgono sempre le condizioni descritte al paragrafo 7 nel caso in cui il fornitore di servizi si faccia carico solo dell'incasso delle forniture o dei servizi di terzi. I prodotti rimangono di proprietà di SmartLife Care SA fino al saldo della fattura.

Cessazione dell'obbligo di pagamento

L'obbligo di pagamento cessa al più presto con la restituzione degli apparecchi noleggiati a *SmartLife Care SA, Luterbachstrasse 1, 4552 Derendingen.*

15 Numeri di telefono e altri elementi d'indirizzo

Non sussiste alcun diritto di assegnazione o mantenimento di un determinato numero di telefono o altro elemento d'indirizzo (ad esempio l'indirizzo IP). Il fornitore di servizi li mette a disposizione per l'uso del cliente. Essi non diventano proprietà del cliente e pertanto non possono essere venduti, costituiti in pegno, ereditati o trasferiti a terzi, salvo espressa autorizzazione del fornitore di servizi. Quest'ultimo può ritirarli o modificarli senza indennizzo, qualora necessario per motivi amministrativi, operativi o tecnici, oppure in caso di contenziosi tra utenti privati riguardanti numeri di telefono. Fatta salva la portabilità a un altro fornitore, con la cessazione della fruizione del relativo servizio gli elementi di indirizzo ritornano, senza indennizzo, al fornitore di servizi che potrà assegnarli ad altri clienti.

16 Protezione dei dati

SmartLife Care si impegna a rispettare le norme sulla protezione dei dati nel trattamento dei dati dei clienti. Ulteriori informazioni sulla gestione dei dati dei clienti sono contenute nella Dichiarazione sulla privacy. Quest'ultima costituisce parte integrante dei presenti termini e condizioni generali. Pertanto, accettando le Condizioni generali, il cliente accetta anche la Protezione dei dati.

17 Proprietà intellettuale

Per la durata del contratto il cliente ha il diritto inalienabile e non esclusivo di uso e fruizione dei servizi e dei prodotti, fintantoché questi non siano diventati di sua proprietà. Il contenuto e l'estensione di questo diritto derivano dai documenti contrattuali. Tutti i diritti dei beni immateriali già esistenti o costituiti nel corso dell'adempimento del contratto, inerenti ai servizi e ai prodotti offerti dal fornitore dei servizi, rimangono proprietà di quest'ultimo o di terzi autorizzati. In particolare, il cliente non può decompilare il software impiegato, sviluppare prodotti basati su di esso, eliminare indicazioni di copyright o impiegarlo secondo modalità non esplicitamente consentite dal contratto. In caso di violazione da parte del cliente di diritti immateriali di terzi, il cliente è tenuto a tutelare il fornitore di servizi da qualsiasi rivalsa degli stessi terzi.

18 Limitazioni dell'impiego / garanzia

Interruzioni

Il fornitore di servizi si impegna ad assicurare un'elevata disponibilità dei propri servizi. Tuttavia, egli non può garantire che il funzionamento degli apparecchi forniti, delle reti di telecomunicazione da lui impiegate (in particolare la rete di telefonia mobile), della sua infrastruttura o dei suoi servizi sia sempre esente da interruzioni e guasti.

Reti e servizi di terzi

Per quanto riguarda le reti impiegate per i servizi del fornitore, non è possibile assicurarne o garantirne disponibilità, qualità, operatività o assistenza.

Rischi nell'impiego del servizio; misure del fornitore di servizi

Il fornitore di servizi adotta misure adeguate per proteggere le sue attrezzature e la sua comunicazione elettronica con il cliente da interventi di terzi. **Tuttavia non può garantire che:**

- l'infrastructure utilisée est intégralement protégée contre les accès non autorisés ou les écoutes non autorisées;
- spamming, software dannosi, spyware, attacchi di hacker o phishing, ecc. non compromettano l'uso del servizio, non danneggino l'infrastruttura o gli apparecchi del cliente (ad es. apparecchi SmartLife Care) o la compromettano in altro modo.

Il fornitore di servizi è autorizzato a controllare l'integrità delle misure sicurezza degli apparecchi collegati alla rete di telecomunicazione, ad applicare filtri e **ad adottare ulteriori misure** per proteggere l'infrastruttura propria, del cliente o di terzi da attacchi illeciti o altrimenti dannosi o per impedire usi illeciti o non conformi alle disposizioni contrattuali.

Contenuti

Il fornitore di servizi non può assumersi alcuna responsabilità per:

- i contenuti da esso trasmessi o modificati per conto del cliente o resi disponibili da quest'ultimo al fornitore di servizi o a terzi;
- i contenuti ottenuti dal cliente tramite le reti di telecomunicazione impiegate;
- la correttezza, la completezza, l'attualità, la legalità, l'adeguatezza, la disponibilità e il recapito puntuale di informazioni create da terzi, consultabili da terzi o rese accessibili attraverso i servizi del fornitore.

Trasloco

Se il cliente trasloca, il fornitore di servizi non può garantire di poter fornire al nuovo domicilio i suoi servizi nella stessa misura e qualità precedenti, né il (ri)utilizzo degli apparecchi da lui acquistati inoltre. Gli oneri per gli interventi possono variare a seconda della località.

Terminali

Il periodo di garanzia per gli apparecchi acquistati è di tre anni (accessori 2 anni). In caso di un guasto non a lui imputabile, il cliente ha facoltà di restituire il relativo apparecchio, provvisto di ricevuta d'acquisto o certificato di garanzia a *SmartLife Care SA, Luterbachstrasse 1, 4552 Derendingen*. A seconda del guasto, il fornitore di servizi provvede alla riparazione o alla sostituzione gratuita dell'apparecchio con uno nuovo o come nuovo. È esclusa qualsiasi altra garanzia per evizione e sulle cose, entro i limiti consentiti dalla legge.

19 Responsabilità del fornitore di servizi

Condizioni generali di responsabilità

In caso di violazioni contrattuali, il fornitore di servizi risponde solo dei danni accertati, nella misura in cui non riesca a dimostrare la propria incolpevolezza. Si esclude la responsabilità per danni conseguenti a negligenza leggera. Il fornitore di servizi risarcisce tuttavia danni materiali e patrimoniali per ogni sinistro fino a un controvalore corrispondente alle prestazioni usufruite nell'ultimo anno contrattuale e, in ogni caso, per un valore massimo di CHF 50'000 CHF. La responsabilità del fornitore di servizi per danni successivi, mancato guadagno o perdita di dati, nei limiti previsti dalla legge, è in ogni caso esclusa. Il fornitore di servizi non risponde inoltre di danni derivanti da uso illecito o non conforme al contratto dei suoi servizi o degli apparecchi acquistati o noleggiati dal cliente.

Forza maggiore

Il fornitore di servizi non risponde di interruzioni temporanee, limitazioni parziali o totali della fornitura dei servizi o dell'impossibilità della stessa qualora ciò sia dovuto a cause di forza maggiore. Per forza maggiore si intendono, in particolare, eventi naturali di particolare intensità (valanghe, inondazioni ecc.), conflitti bellici, scioperi, restrizioni amministrative impreviste, interruzione di corrente, infestazione da virus, interruzione delle telecomunicazioni ecc.

Acquisto di merci o servizi di terzi

Salvo accordi diversi, se il cliente acquista prodotti o servizi di terzi attraverso i propri impianti, il fornitore di servizi non è controparte contrattuale. Il fornitore di servizi non si assume alcuna responsabilità, né fornisce alcuna garanzia per i servizi o i prodotti ordinati o acquistati secondo questa modalità, anche se effettua le relative operazioni d'incasso.

20 Nessuna garanzia per l'intervento di terzi

Il cliente è informato del fatto che i requisiti per un intervento, i profili d'intervento o i tempi d'intervento delle sedi competenti eventualmente disponibili possono variare a seconda della località e che il fornitore di servizi non può influenzarli in alcun modo. Per questo motivo il fornitore di servizi non garantisce che la misura richiesta dalla centrale di allarme conduca a un intervento del servizio interessato, né che l'intervento avvenga tempestivamente, e declina pertanto qualsiasi responsabilità a questo riguardo. Tuttavia, il cliente è sempre tenuto a informarsi presso le sedi locali competenti, ad adottare le precauzioni del caso e a metterle al corrente il fornitore di servizi.

21 Durata e disdetta

Disposizioni generali

Il contratto ha una durata indeterminata. Può essere risolto da ambo le parti rispettando un preavviso di 30 giorni dalla fine di ogni mese. La disdetta può riguardare l'intero rapporto contrattuale oppure, ove previsto, eventuali singoli servizi. La disdetta del contratto è possibile una volta trascorsa la durata minima del servizio o la durata di prolungamento. La disdetta deve essere comunicata per iscritto, a meno che il fornitore di servizi non accetti in casi isolati una diversa forma di risoluzione del contratto. È fatta riserva di accordi specifici su opzioni con durate diverse, in particolare più corte e fisse.

Durata minima del servizio e durata di prolungamento

Altri documenti contrattuali possono prevedere durate minime o di prolungamento per tutti i servizi o per alcuni di loro. Durante tali periodi, le richieste da parte del cliente circa eventuali modifiche del pacchetto di servizi non possono essere soddisfatte dal fornitore di servizi o possono essere esaudite solo dietro il pagamento dei relativi costi definiti da quest'ultimo. Se durante il periodo di durata minima o il periodo di prolungamento il cliente disdice il contratto ("risoluzione anticipata") oppure se il fornitore di servizi cessa anticipatamente di erogare un servizio per uno dei motivi indicati al paragrafo 7, il cliente è tenuto a corrispondere a quest'ultimo il canone residuo fino allo scadere del periodo minimo, ovvero della proroga. Sono fatte salve le eventuali regolamentazioni derogatorie. Se il fornitore di servizi risolve il contratto anticipatamente, senza che sussista uno dei motivi riportati al paragrafo 7, il cliente non è tenuto al pagamento dei canoni residui.

22 Elenco delle prestazioni

Il fornitore di servizi può mettere a disposizione del cliente in modo appropriato un elenco delle prestazioni relativo a determinati servizi da lui utilizzati o alla loro totalità. Se il cliente non chiede la correzione delle indicazioni errate nelle modalità ed entro il termine indicati sull'elenco delle prestazioni, quest'ultimo diventa parte integrante del contratto. Se il fornitore di servizi constata che l'elenco delle prestazioni è errato, può inviare al cliente una versione corretta.

23 Modifiche

Modifiche di prezzi e servizi

Il fornitore di servizi si riserva il diritto di modificare i prezzi e le prestazioni offerte in qualsiasi momento.

Il fornitore di servizi comunicherà le modifiche al cliente nei modi opportuni. Qualora l'aumento dei prezzi applicato dal fornitore di servizi sia tale da indurre una maggiorazione complessiva dell'onere a carico del cliente oppure se il fornitore modifica un servizio utilizzato dal cliente a notevole svantaggio di quest'ultimo, il cliente ha facoltà di disdire anticipatamente il servizio in questione fino al momento dell'entrata in vigore della modifica, senza alcun costo aggiuntivo. In caso contrario, le modifiche sono considerate accettate.

Modifiche delle CG

Il fornitore di servizi si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le CG. Il fornitore di servizi informa i clienti circa le modifiche delle CG in modo adeguato e con anticipo. Se le modifiche risultano svantaggiose per il cliente, quest'ultimo può disdire anticipatamente il contratto prima della data di entrata in vigore di tali modifiche senza incorrere in alcuna conseguenza finanziaria. **In caso di mancato riscontro da parte del cliente entro un mese, le modifiche sono considerate accettate.**

24 Trasferimento

Il trasferimento del contratto o dei diritti o doveri da esso derivanti richiede la previa autorizzazione scritta di entrambe le parti. Il fornitore di servizi può trasferire il presente contratto, o i diritti e i doveri da esso derivanti, senza l'autorizzazione del cliente, a un'altra società, purché questa società sia controllata direttamente o indirettamente dallo stesso fornitore di servizi oppure purché questa società controlli direttamente o indirettamente il fornitore di servizi. Inoltre il fornitore di servizi, al contrario del cliente, ha facoltà di trasferire o cedere a terzi i crediti esistenti o futuri derivanti da questo contratto.

25 Foro competente e diritto applicabile

Il contratto sottostà al diritto svizzero. **Il foro competente esclusivo è quello di Brüttsellen.**
I fori imperativi rimangono riservati (cfr. in particolare gli art. 32 e 35 CPC riguardanti i consumatori).

Ulteriori informazioni

SmartLife Care SA

Zürichstrasse 44
8306 Brüttsellen

E-Mail: support@smartlifecare.ch

Numero verde: 0848 65 65 65
(tutti i giorni dalle 6.30 alle 20.00)

www.smartlife-care.ch