

Domande frequenti

Domande generali relative a SmartLife Care

1. Cosa si rende necessario per utilizzare la soluzione salvavita SmartLife Care?

La soluzione salvavita consiste sempre in un apparecchio di base, un pulsante e un abbonamento. Inoltre, è possibile selezionare anche ulteriori accessori, come, ad es. un sensore di caduta, un rilevatore di fumo ecc. Attraverso i propri partner, SmartLife Care offre anche servizi aggiuntivi come il servizio d'installazione e d'intervento. Saremo lieti di fornirvi una consulenza: chiamate la nostra hotline al numero 0848 65 65 65.

2. Quale apparecchio salvavita è quello giusto per me?

L'utente è ancora in grado di uscire di casa da solo? In caso contrario l'apparecchio verrà utilizzato soltanto in casa e, in quest'ottica, è possibile scegliere tra i nostri apparecchi salvavita stazionari Genius e Allegra. Mini risulta invece adatto soltanto per l'utilizzo fuori casa. Per un utilizzo sia in casa che fuori casa, l'apparecchio salvavita ideale risulta invece Flex. Saremo lieti di fornirvi una consulenza in tal senso: chiamate la hotline al numero 0848 65 65 65.

3. Qual è l'abbonamento giusto per me?

Se l'utente dispone di una fitta rete di persone di contatto che, in caso di emergenza, possono recarsi da lui/lei, allora l'abbonamento Basic si rivela la scelta giusta. Se l'utente, benché abbia intorno a sé alcuni familiari, desidera impostare anche la centrale d'emergenza come contatto in caso di emergenza (anche per evitare di gravare sui propri familiari), allora Comfort si rivela la scelta ideale. L'allarme può anche essere inviato direttamente alla centrale d'emergenza, che valuterà la situazione con l'utente e allerverà i familiari o, se necessario, l'ambulanza.

4. Che ruolo svolge la persona di contatto?

Una persona di contatto è un familiare o un vicino che, in caso di emergenza, può prestare aiuto all'utente dell'apparecchio salvavita. Tale persona di contatto ha una chiave o conosce il code per aprire la cassetta portachiavi dell'appartamento.

5. Che ruolo svolge invece la persona di contatto per questioni tecniche?

La persona di contatto per questioni tecniche è un contatto che, tramite telefono cellulare o via e-mail, riceve messaggi tecnici relativi all'apparecchio (ad es., relativi alla batteria, a un'eventuale interruzione di corrente) e che, dopo aver ricevuto un tale messaggio, è in grado di gestire il problema possibilmente entro al massimo 24 ore.

6. È possibile interrompere l'allarme?

No, per motivi di sicurezza non è possibile interrompere l'allarme. L'utente può comunque memorizzare il proprio numero di telefono come prima «persona di contatto» e rispondere direttamente alla chiamata in caso di falso allarme.

7. Qual è la durata della garanzia del mio apparecchio salvavita?

Per gli apparecchi acquistati a partire da ottobre 2018, la garanzia è di 3 anni dal momento dell'acquisto dell'apparecchio (esclusi i pulsanti di emergenza). Per gli apparecchi acquistati prima di tale data, la

durata della garanzia è di 2 anni. In caso di noleggio, la garanzia si applica per l'intera durata dell'abbonamento. Risultano esclusi dalla garanzia i danni meccanici come, ad es. eventuali contenitori difettosi o danni causati dall'acqua. Sui trasmettitori concediamo una garanzia di 2 anni.

8. È prevista una garanzia rimborso?

Per gli articoli acquistati online è prevista una garanzia rimborso di 14 giorni. Tali articoli dovranno essere restituiti nella loro confezione originale. I beni acquistati da un rivenditore dovranno invece essere restituiti direttamente presso il rivenditore.

9. Come faccio ad attivare l'allarme?

Premere il pulsante d'emergenza o il pulsante presente sull'apparecchio di base. Nel caso di Allegra e Voce è possibile attivare l'allarme tramite comando vocale, dicendo «Sara, allarme!». L'apparecchio salvavita inizierà a emettere un suono e scatterà quindi l'allarme. Una volta attivato, l'allarme non potrà essere interrotto; tuttavia, questo non comporterà alcun costo supplementare.

10. Dove posso acquistare gli apparecchi salvavita di SmartLife Care?

È possibile ordinare gli apparecchi salvavita online sul nostro sito web o telefonicamente chiamandola hotline al numero 0848 65 65 65; in alternativa, è possibile acquistarli presso il negozio Swisscom e presso i negozi specializzati. Gli apparecchi a noleggio possono essere ordinati esclusivamente sul sito web o tramite hotline. Gli accessori possono invece essere ordinati soltanto sul nostro sito web o tramite hotline.

11. Posso collegare più di un pulsante d'emergenza?

Nel caso di Mini e Flex è possibile collegare un massimo di 5 pulsanti d'emergenza, mentre nel caso di Genius e Allegra fino a 99.

12. I pulsanti d'emergenza sono impermeabili?

Sì, tutti i pulsanti d'emergenza e tutti i medaglioni sono impermeabili e possono essere utilizzati anche sotto la doccia. L'unica eccezione sono gli orologi salvavita Serena e Vito e il sensore di caduta, che risultano soltanto resistenti agli spruzzi e non possono quindi essere indossati mentre si fa la doccia.

13. Il mio pulsante d'emergenza fa scattare troppo spesso l'allarme. Cosa posso fare?

Provate a indossare il pulsante d'emergenza sull'altro polso, una semplice misura che, di solito, fa la differenza.

14. Esistono altri sensori come, ad es. i rilevatori di fumo, di perdite d'acqua, i sensori di caduta?

Sì, tali sensori sono disponibili. Ad esempio, il sensore di caduta per Mini, Flex, Genius e Allegra. Nel caso di Genius e Allegra è possibile connettere fino a un massimo di 99 sensori supplementari.

15. L'apparecchio salvavita funziona all'estero?

L'apparecchio salvavita è stato sviluppato per l'utilizzo in Svizzera e, per via delle schede SIM integrate, può essere utilizzato soltanto in Svizzera e nel Principato del Liechtenstein. Il servizio si basa sul principio per cui, in caso di allarme, i familiari o la centrale d'emergenza siano in grado di intervenire sul posto e prestare aiuto rapidamente. Questo può essere garantito soltanto in Svizzera e nel Principato del Liechtenstein.

16. Posso portare il mio apparecchio salvavita SmartLife Care con me nella casa dove trascorro le vacanze?

Gli apparecchi salvavita sono progettati e testati per un utilizzo in Svizzera e nel Principato del Liechtenstein. In questi due paesi sarà quindi possibile portarli con sé in vacanza e collegarli in loco. Si prega di informare il servizio clienti in merito all'indirizzo presso cui trascorrerete le vostre vacanze o, in alternativa, di memorizzare l'indirizzo all'interno dell'Area clienti alla voce «Note», specificando la durata del vostro soggiorno.

17. Cos'è il «pulsante giorno» presente su Genius e Allegra?

Si tratta di una funzione aggiuntiva che prevede che l'allarme venga attivato e ricevuto e una volta al giorno in modo da evitare che scatti automaticamente. Questa funzione può essere attivata nell'Area clienti.

18. Posso chiamare direttamente il mio apparecchio salvavita?

Sì. Dopo aver attivato questa funzione (all'interno dell'Area clienti), sarà possibile rispondere alla chiamata premendo il pulsante d'emergenza o il pulsante di allarme presente sull'apparecchio. Il numero dell'apparecchio salvavita è disponibile all'interno dell'Area clienti. Questa funzione risulta disattivata di default in modo da evitare eventuali chiamate pubblicitarie.

19. Quale funzione svolge l'Area clienti online?

Nell'Area clienti (www.smartlifecare.ch) è possibile registrare gli apparecchi e modificare i contatti di allarme, le informazioni, il contatto tecnico e gli appuntamenti. Inoltre, è anche possibile modificare i pulsanti giorno e utilizzare ulteriori utili funzioni. Nel caso di Flex e Mini è anche possibile verificare la posizione e cercare dove si trova l'apparecchio. Con Allegra è possibile impostare le emittenti radiofoniche preferite, il colore della luce ambientale e i comandi vocali oppure gestire autonomamente l'attivazione o il blocco di altre utili funzioni come le chiamate all'apparecchio salvavita.

20. Quale funzione svolge l'Area clienti online?

Qualora dimentichiate la password di accesso all'Area clienti, sarà possibile resettarla facilmente utilizzando la funzione «Password dimenticata».

Cosa succede se aziono l'allarme?

1. Con l'abbonamento Basic:

- Il telefono della persona di contatto selezionata squillerà. Se la persona risponde alla chiamata, sentirà il messaggio vocale «Chiamata d'emergenza da Mario Rossi. Premere il tasto 5».
- La persona di contatto premerà il tasto 5 per confermare la chiamata e, a quel punto, voi potrete quindi parlare. Se la persona non risponde alla chiamata o non la conferma, l'apparecchio salvavita effettuerà un altro tentativo chiamando la persona di contatto successiva fino a un massimo di 10 persone di contatto e per un massimo di 5 volte. Ogni contatto di allarme viene chiamato per 20 secondi.
- Qualora non sia possibile raggiungere alcun contatto, tutte le persone memorizzate riceveranno un SMS o un'e-mail di notifica dell'allarme.
- È necessario indicare almeno 3 persone di contatto affinché l'abbonamento possa fornire un'assistenza affidabile.

Suggerimento: si consiglia alle vostre persone di contatto di memorizzare il numero di chiamata del vostro apparecchio. Troverete il numero nel centro di contatto.

2. Con l'abbonamento Comfort:

- Il telefono della persona di contatto selezionata squillerà. Se la persona risponde alla chiamata sentirà il messaggio vocale «Chiamata d'emergenza da Mario Rossi».
- La persona di contatto premerà il tasto 5 per confermare la chiamata e, a quel punto, voi potrete quindi parlare. Se la persona non risponde alla chiamata o non la conferma, l'apparecchio salvavita effettuerà un altro tentativo chiamando la persona di contatto successiva fino a un massimo di 10 persone di contatto.
- Se nessuno risponde verrà quindi allertata la centrale d'emergenza, operativa 24 ore su 24. La centrale vi chiederà quindi di quale tipo di aiuto avete bisogno. Se richiesto, è possibile informare un familiare o un vicino nonché, in caso di necessità, richiedere un assistente professionale. Noi rimarremo al telefono finché non arriverà in loco l'assistenza. Offriamo un tipo di assistenza individuale. Garantiamo sempre, tuttavia, che in caso di bisogno qualcuno sia fisicamente al vostro fianco, anche se non riuscite a parlare.
- È necessario indicare almeno 3 persone di contatto affinché l'abbonamento possa fornire un'assistenza affidabile.

Suggerimento: si consiglia alle vostre persone di contatto di memorizzare sia il numero di chiamata del vostro apparecchio che il numero della centrale d'emergenza (044 655 15 00) tra i loro contatti telefonici.

3. Con l'abbonamento Professional:

- Sarete subito collegati con la nostra centrale d'emergenza, operativa 24 ore su 24, 365 giorni l'anno. Sulla base del segnale in entrata noi saremo quindi in grado di vedere chi ha azionato l'allarme.
- La centrale concorderà con voi il tipo di assistenza necessaria. Se richiesto, è possibile informare un familiare o un vicino nonché, in caso di necessità, richiedere un assistente professionale.

- Noi rimarremo al telefono finché non arriverà in loco l'assistenza. Offriamo un tipo di assistenza individuale. Garantiamo sempre, tuttavia, che in caso di bisogno qualcuno sia fisicamente al vostro fianco, anche se non riuscite a parlare.
- Si consiglia di indicare almeno 3 persone di contatto in modo che la centrale d'emergenza possa mobilitare l'aiuto necessario in modo del tutto affidabile.

Suggerimento: si consiglia alle vostre persone di contatto di memorizzare il numero della centrale d'emergenza (044 655 15 00) tra i loro contatti telefonici.

4. Come funziona la localizzazione?

Le coordinate vengono rilevate tramite GPS, Galileo e/o telefonia cellulare e inviate via e-mail o SMS alla persona di contatto che riceve e accetta la chiamata. Durante la chiamata tale persona riceverà quindi le coordinate dell'ultima localizzazione e, in seguito, quelle della localizzazione più aggiornata. Affinché la localizzazione risulti aggiornata, è necessario mantenere la connessione all'apparecchio salvavita per circa 3 minuti. Vi ricordiamo che le coordinate non possono essere inviate a numeri di rete fissa e possono essere rilevate soltanto all'aperto. Qualora vi troviate all'interno di un edificio, le coordinate inviate alle vostre persone di contatto risulteranno in genere alquanto approssimate. Tale localizzazione avviene tramite la rete mobile e fornisce pertanto solo un risultato approssimativo. Le coordinate GPS possono essere richieste anche nell'Area clienti o all'hotline al numero 0848 65 65 65.

Domande relative agli abbonamenti, alla gestione e ai costi

1. Posso modificare le mie persone di contatto?

Nell'Area clienti è possibile modificare in qualsiasi momento i numeri di telefono delle proprie persone di contatto, i propri dati personali e le impostazioni nonché attivare ulteriori servizi.

2. Posso modificare il mio abbonamento?

Certamente. A tal fine, chiamate la nostra hotline allo 0848 65 65 65 o inviateci un'e-mail scrivendo a support@smartlifecare.ch. Un upgrade potrà essere effettuato immediatamente e in qualsiasi momento, mentre un downgrade può avere luogo al termine del periodo contabile.

3. Posso trasferire il mio abbonamento a un'altra persona?

Sì, è possibile. Vi preghiamo di comunicarci la modifica per iscritto, o via e-mail scrivendo a support@smartlifecare.ch o per lettera a:

SmartLife Care AG
Zürichstrasse 38
8306 Brüttsellen

4. Ho comprato un apparecchio e ora voglio disdire l'abbonamento. Cosa fare?

È possibile disdire in qualsiasi momento il proprio abbonamento, alla fine del mese, tramite e-mail, per posta o chiamando la hotline allo 0848 65 65 65, nel rispetto del termine di disdetta di 30 giorni. SmartLife Care non addebiterà alcun costo né per l'attivazione né per la disattivazione.

5. Ho noleggiato un apparecchio e vorrei annullare l'abbonamento e restituire l'apparecchio. Come fare?

È possibile disdire in qualsiasi momento il proprio abbonamento, alla fine del mese, tramite e-mail, per posta o chiamando la hotline allo 0848 65 65 65, nel rispetto del termine di disdetta di 30 giorni. SmartLife Care non addebiterà alcun costo né per l'attivazione né per la disattivazione.

Gli apparecchi a noleggio dovranno essere restituiti al seguente indirizzo.

Fastlog AG
SmartLife Care Retouren
Luterbachstrasse 1
4552 Derendingen

Potete contattare il nostro servizio clienti (hotline 0848 65 65 65) e provvederemo a inviarvi un'etichetta di restituzione preaffrancata.

Si prega di conservare la ricevuta postale per verificare eventualmente lo stato della spedizione. Gli apparecchi a noleggio non potranno essere restituiti presso i negozi Swisscom. Il cliente è tenuto a rispedire a SmartLife Care AG entro 10 giorni l'apparecchio intatto. Se il cliente viene meno a quest'obbligo, SmartLife Care AG si riserva di addebitare al cliente l'apparecchio non restituito.

6. Come avviene la fatturazione?

È possibile scegliere tra una fatturazione a 3 mesi o a 6 mesi. Il canone di abbonamento per il primo mese/il mese in corso è gratuito. Gli addebiti saranno effettuati soltanto a partire dal primo giorno del primo mese intero successivo. Il termine di disdetta è di 30 giorni.

7. A quali costi vado incontro se faccio scattare l'allarme?

Non viene addebitato alcun costo per le telefonate o per gli allarmi attivati. Sono a vostro carico gli eventuali costi derivanti dall'intervento di figure ausiliarie professionali, come il personale sanitario o i pompieri. Questi costi esterni vengono spesso coperti dall'assicurazione o dalla cassa malati.

8. La cassa malati copre una parte dei costi?

Alcune casse malati coprono parzialmente i costi per gli apparecchi salvavita, a seconda del tipo di utilizzo e della copertura assicurativa. È possibile richiedere ulteriori informazioni al proprio medico o alla propria cassa malati. Anche Pro Senectute e l'Organo per prestazioni complementari del proprio cantone di residenza sono disponibili per maggiori informazioni in tal senso.

In caso di difficoltà economiche consigliamo di richiedere un sussidio alla Fondazione Hatt-Bucher. La relativa domanda può essere presentata attraverso Pro Senectute o un altro centro di assistenza sociale.

9. Esiste uno sconto per i beneficiari di prestazioni complementari?

Sì. In caso di aventi diritto a prestazioni complementari (PC), verrà applicato il 25% di sconto sul costo mensile dell'abbonamento. Lo sconto non si applica sul prezzo di acquisto dell'apparecchio né sulla tariffa di messa a disposizione una tantum degli apparecchi a noleggio. Lo sconto viene concesso se, entro 10 giorni dalla registrazione, il cliente avrà presentato una copia del provvedimento che attesti il suo diritto a ricevere prestazioni complementari. Se la copia viene presentata successivamente, lo sconto verrà applicato sulla fattura. Non sono previsti rimborsi. Tale copia potrà essere inviata per posta o in modalità elettronica a support@smartlifecare.ch.

Tuttavia, se il budget a disposizione risulta eccessivamente limitato, in caso di difficoltà economiche consigliamo di richiedere un sussidio alla Fondazione Hatt-Bucher. La relativa domanda può essere presentata attraverso Pro Senectute o un altro centro di assistenza sociale.

10. Tutte le mie cover del pulsante d'emergenza Ellipse sono consumate, devo comprare i ricambi?

Le coperture colorate del pulsante d'emergenza Ellipse presentano punti di rottura predeterminati che, per motivi di sicurezza, cedono se l'utente si impiglia accidentalmente. Se un utente esaurisce le 6 cover disponibili, potrà riceverne una sostitutiva gratuita una tantum. Si prega di contattare il nostro servizio clienti al numero 0848 65 65 65 per ricevere la sostituzione gratuita.

Domande relative alla messa in funzione, alla tecnologia e alla sicurezza.

1. Come attivo il mio apparecchio salvavita?

1. Collegamento

Mini / Flex: collegare Mini o Flex alla presa e caricare completamente l'apparecchio per 4 ore. La spia LED verde rimarrà accesa fino a quando la batteria non sarà completamente carica. Durante il funzionamento il LED verde lampeggia periodicamente.

Genio / Allegra: posizionare l'interruttore per la batteria d'emergenza su «On». Per prima cosa, collegare il cavo di alimentazione all'allacciamento elettrico di Genius / Allegra e, in seguito, alla presa desiderata.

2. Registrazione

Registrare il proprio apparecchio salvavita SmartLife Care sul nostro sito web, tramite posta utilizzando la scheda di registrazione allegata o telefonicamente chiamando la nostra hotline allo 0848 65 65 65.

Qualora l'apparecchio sia stato ordinato online registrando le proprie persone di contatto, è possibile saltare questo passaggio. Per la messa in funzione è anche possibile rivolgersi a un negozio specializzato.

3. Test

Al termine della registrazione, l'apparecchio salvavita SmartLife Care sarà pronto per l'utilizzo e noi provvederemo a monitorarlo a distanza da un punto di vista tecnico. Si consiglia di testare il proprio apparecchio azionando un allarme di prova almeno una volta al mese. L'operazione non comporterà costi aggiuntivi.

2. SmartLife Care è sicuro?

Grazie all'alta qualità della rete Swisscom, l'utente beneficia della massima sicurezza. I dati vengono infatti trasmessi tramite reti 3G-/ 4G / UMTS -/HSDPA ultra moderne. I dati vengono quindi memorizzati

in centri di calcolo di Swisscom in Svizzera altamente sicuri. Tutti i sistemi SmartLife Care sono inoltre geo-ridondanti.

3. Cosa succede in caso di interruzione di corrente?

Genius e Allegra dispongono di una batteria d'emergenza integrata e possono quindi sopperire alle interruzioni di corrente fino a un massimo di, rispettivamente, 24 e 18 ore. Flex e Mini possono contare su una batteria con almeno 24 ore di autonomia.

4. A chi posso rivolgermi se il mio apparecchio salvavita è difettoso?

Il nostro servizio clienti sarà felice di potervi aiutare. Potete contattarci telefonicamente chiamando la hotline al numero 0848 65 65 65 o via e-mail scrivendo a support@smartlifecare.ch. Il nostro servizio clienti è disponibile tutti i giorni dalle 6.30 alle 20.

5. Le mie coperture per l'apparecchio salvavita Ellipse si sono lacerate, cosa posso fare?

Ogni cliente può ricevere una cover sostitutiva gratuita una tantum. Potete contattarci chiamando la hotline al numero 0848 65 65 65 o inviando un'e-mail a support@smartlifecare.ch. Il nostro servizio clienti è disponibile tutti i giorni dalle 6.30 alle 20. Saremo lieti di inviarvi le cover sostitutive.

6. Posso sostituire autonomamente la batteria del pulsante d'emergenza?

La batteria del pulsante d'emergenza ha un'autonomia di circa 5 anni; successivamente sarà necessario sostituire il pulsante d'emergenza. Per garantirne la qualità (come ad es. l'impermeabilità), la batteria non può essere sostituita dall'utente. Qualora si renda necessario sostituire la batteria del pulsante entro il termine di garanzia (2 anni), la sostituzione sarà effettuata gratuitamente.

7. Come avviene il monitoraggio tecnico di Genius e Allegra?

I nostri server monitorano costantemente i seguenti parametri:

- Funzionamento di Genius e di Allegra (test in tempo reale)
- Collegamento alla presa da 230V
- Livello di ricarica della batteria di Genius
- Batteria nel pulsante d'emergenza
- Batteria di eventuali altri sensori

8. Come avviene il monitoraggio tecnico di Flex e Mini?

I nostri server monitorano periodicamente, a intervalli di 2 ore, i seguenti parametri:

- Funzionamento di Mini / Flex
- Livello di ricarica della batteria di Mini / Flex
- Batteria nel pulsante d'emergenza
- Batteria di eventuali altri sensori

9. Posso utilizzare gli apparecchi salvavita se ho un pacemaker?

Gli apparecchi di base di SmartLife Care funzionano con una scheda SIM analogamente a un telefono cellulare. Il pulsante d'emergenza è collegato all'apparecchio di base via radio (frequenza di chiamata d'emergenza protetta da 869 MHz). Entrambe le tecnologie non dovrebbero quindi incidere

negativamente sul pacemaker. Si consiglia comunque di consultare un medico prima di utilizzare l'apparecchio salvavita.

10. Cosa succede in caso di guasto alla rete telefonica?

Tutti i nostri sistemi operano su più livelli, sia per quanto concerne la comunicazione che la trasmissione di dati. In caso di un eventuale guasto della rete Swisscom, il sistema passerà a un'altra rete e la chiamata d'emergenza verrà quindi effettuata senza problemi.