

Questions fréquentes

Questions générales concernant SmartLife Care

1. Que nécessite la solution d'appel d'urgence SmartLife Care?

La solution d'appel d'urgence se compose toujours d'un appareil de base, d'un bouton et d'un abonnement. En outre, d'autres accessoires peuvent être sélectionnés, tels qu'un détecteur de chute ou de fumée, etc. SmartLife Care propose également des services supplémentaires par l'intermédiaire de partenaires, comme l'installation et l'intervention. C'est avec plaisir que nous vous conseillerons via notre hotline au 0848 65 65 65.

2. Quel appareil d'appel d'urgence me faut-il?

L'utilisateur peut-il encore sortir seul de chez lui? Si ce n'est pas le cas, il n'utilise son appareil qu'à la maison. Il a donc intérêt à choisir l'un de nos appareils d'urgence fixe, Genius ou Allegra. Le Mini ne peut être utilisé qu'à l'extérieur. L'appareil d'appel d'urgence Flex peut être utilisé à la maison ou en déplacement. C'est avec plaisir que nous vous conseillerons via notre hotline au 0848 65 65 65.

3. Quel abonnement me faut-il?

Si l'utilisateur dispose d'un vaste entourage avec de nombreux contacts qui peuvent se rendre sur les lieux en cas d'urgence, alors il peut choisir l'abonnement de base. Si l'utilisateur a des proches mais qu'il souhaite également ajouter la centrale d'appel d'urgence à ses contacts en cas de problème pour soulager ses proches, il choisira plutôt le Comfort. L'alarme peut également être envoyée directement à la centrale d'appel d'urgence, qui discutera de la situation avec l'utilisateur et alertera les proches ou, si nécessaire, enverra une ambulance.

4. Qui sont les personnes de contact?

Une personne de contact est un proche ou un voisin qui peut venir en aide à l'utilisateur de l'appareil d'appel d'urgence en cas de problème. Cette personne possède une clé ou connaît le code du coffre à clés de l'appartement.

5. Qui est le contact technique?

La personne de contact technique est une personne qui reçoit des messages techniques au sujet de l'appareil par téléphone portable ou par e-mail (par exemple, batterie, panne de courant) et qui peut traiter le problème sur la base de ces messages, idéalement dans les 24 heures.

6. Peut-on arrêter une alarme?

Non, pour des raisons de sécurité, il est impossible d'arrêter une alarme. L'utilisateur peut toutefois enregistrer son propre numéro de téléphone comme premier contact et y répondre en cas de fausse alerte.

7. Combien de temps dure la garantie de mon appareil d'appel d'urgence?

Pour les appareils achetés à partir d'octobre 2018, la garantie est de trois ans si vous achetez l'appareil (hors boutons d'appel d'urgence). Les appareils achetés avant octobre 2018 ont une garantie de deux ans. Si vous louez l'appareil, la garantie s'applique sur toute la période d'abonnement. Les

dommages mécaniques tels que les boîtiers défectueux ou les dégâts des eaux sont exclus de la garantie. Nous accordons une garantie de deux ans sur les émetteurs portatifs.

8. Y a-t-il une garantie de remboursement?

Les produits achetés en ligne sont couverts par une garantie de remboursement de 14 jours. Ils doivent être retournés dans leur emballage d'origine. Les marchandises achetées chez un revendeur doivent lui être renvoyées directement.

9. Comment puis-je déclencher l'alerte?

Appuyez sur le bouton d'appel d'urgence ou sur le bouton l'appareil de base. Avec l'Allegra et le Voce, vous pouvez déclencher l'alarme par commande vocale en disant «Sara, alarme!». Votre appareil d'appel d'urgence commence à émettre et l'alarme est déclenchée. Une alarme déclenchée ne peut pas être stoppée, mais elle n'engendre pas non plus de coûts supplémentaires.

10. Où puis-je acheter les appareils d'appel d'urgence SmartLife Care?

Vous pouvez commander les appareils d'appel d'urgence en ligne sur notre site Internet ou par téléphone via la hotline au 0848 65 65 65, ou les acheter dans un Swisscom Shop ou un magasin spécialisé. Vous ne pouvez obtenir les appareils en location que sur le site Internet ou via la hotline. Les accessoires peuvent seulement être commandés directement sur notre site Internet ou via la hotline.

11. Puis-je connecter plus d'un bouton d'appel d'urgence?

Vous pouvez connecter jusqu'à cinq boutons d'appel d'urgence au Mini et au Flex, jusqu'à 99 au Genius et à l'Allegra.

12. Les boutons d'appel d'urgence sont-ils étanches?

Oui, tous les boutons d'appel d'urgence et les médaillons sont étanches et peuvent être utilisés sous la douche. Ce n'est pas le cas pour les montres d'appel d'urgence Serena et Vito, ni pour le détecteur de chute. Ils ne résistent qu'aux éclaboussures et ne peuvent pas être portés sous la douche.

13. Mon bouton d'appel d'urgence déclenche trop d'alarmes. Que puis-je faire?

Essayez de porter le bouton d'appel d'urgence à l'autre poignet. Cette mesure simple fonctionne généralement.

14. Existe-t-il d'autres détecteurs tels que détecteur de fumée, détecteur de fuites d'eau, détecteur de chute?

Oui, de tels détecteurs sont disponibles. Par exemple, le détecteur de chute pour le Mini, le Flex, le Genius et l'Allegra. Jusqu'à 99 détecteurs supplémentaires peuvent être connectés au Genius et à l'Allegra.

15. L'appareil d'appel d'urgence fonctionne-t-il à l'étranger?

L'appareil d'appel d'urgence est conçu pour fonctionner en Suisse et ne peut être utilisé qu'en Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein en raison des cartes SIM intégrées. Le service repose sur la capacité des proches ou de la centrale d'appel d'urgence à intervenir sur place en cas d'alerte et à fournir une assistance rapide. Cela ne peut être garanti qu'en Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein.

16. Puis-je emporter mon appareil d'appel d'urgence SmartLife Care dans ma maison de vacances?

Les appareils d'appel d'urgence sont conçus et testés pour être utilisés en Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein. Dans ces deux pays, vous pouvez emmener les appareils en vacances sans aucune difficulté et les raccorder sur place. Veuillez communiquer votre adresse de vacances au service clientèle, ou l'indiquer dans la rubrique Notes de votre espace clients, avec la durée de votre séjour.

17. Qu'est-ce que la «touche Jour» sur le Genius et l'Allegra?

Il s'agit d'une fonction supplémentaire. L'alarme doit être déclenchée et réceptionnée une fois par jour sinon l'alarme est automatiquement déclenchée. Vous pouvez activer l'alarme journalière dans votre espace client.

18. Puis-je appeler directement mon appareil d'appel d'urgence?

Oui, c'est possible. Après avoir activé cette fonction (dans l'espace client), vous pouvez répondre à l'appel en appuyant sur le bouton d'appel d'urgence ou sur le bouton d'alarme de l'appareil. Vous trouverez le numéro de l'appareil d'appel d'urgence dans votre espace client. Cette fonction est désactivée par défaut pour éviter les appels publicitaires.

19. Quelle est la fonction de l'espace client en ligne?

Dans l'espace client (www.smartlifecare.ch), vous pouvez enregistrer les appareils et modifier les contacts d'alarme, les informations et le contact technique ainsi que les notes. Vous pouvez également modifier les touches Jour et utiliser d'autres fonctions utiles. Avec le Flex et le Mini, vous pouvez visualiser l'emplacement et lancer une recherche d'appareil. Avec l'Allegra, vous pouvez éditer vos stations de radio préférées, la couleur de la lumière d'ambiance et la commande vocale. Vous pouvez également gérer vous-même d'autres fonctions utiles telles que l'autorisation ou le blocage des appels vers l'appareil d'appel d'urgence.

20. Quelle est la fonction de l'espace client en ligne?

Si vous avez oublié le mot de passe de votre espace client, vous pouvez facilement le réinitialiser à l'aide de la fonction «Mot de passe oublié».

Que se passe-t-il , si je déclenche une alarme?

1. Avec l'abonnement Basic?

- Le téléphone de la personne de contact choisie sonne. Si l'appel est pris, le système énonce «Appel d'urgence de 'Jean Dupont'. Veuillez appuyer sur la touche 5».
- Votre interlocuteur appuie sur la touche 5 pour confirmer l'appel. Ensuite, vous pouvez commencer à parler. Si l'appel n'est pas pris ou s'il n'est pas confirmé, l'appareil d'appel d'urgence tente de contacter la personne suivante parmi une liste de dix personnes. L'opération se produit jusqu'à cinq fois. Chaque contact d'alarme est appelé pendant 20 secondes.
- Si personne n'a pu être joint, toutes les personnes indiquées reçoivent un SMS ou un e-mail signalant que l'alarme a été déclenchée.
- Vous devez indiquer au moins trois personnes de contact afin que l'abonnement puisse fournir une assistance fiable.

Conseil: vos contacts devraient enregistrer le numéro de votre appareil. Vous trouverez le numéro dans le centre de contact.

2. Avec l'abonnement Comfort?

- Le téléphone de la personne de contact choisie sonne. Si l'appel est pris, le système énonce «Appel d'urgence de 'Jean Dupont'».
- Votre interlocuteur appuie sur la touche 5 pour confirmer l'appel. Ensuite, vous pouvez commencer à parler. Si l'appel n'est pas pris ou s'il n'est pas confirmé, l'appareil d'appel d'urgence tente de contacter la personne suivante parmi une liste de dix personnes.
- Si personne ne répond, la centrale d'appel 24h/24 est alertée. La centrale détermine avec vous l'aide dont vous avez besoin. Selon votre souhait, un proche ou un voisin est informé et de l'aide professionnelle est envoyée si nécessaire. Nous restons à l'appareil jusqu'à ce que de l'aide arrive. Notre aide est individuelle. Nous veillons toujours à ce que quelqu'un vienne sur place en cas de besoin, même si vous ne pouvez pas parler.
- Vous devez indiquer au moins 3 personnes de contact afin que l'abonnement puisse fournir une assistance fiable.

Conseil: idéalement, vos personnes de contact devraient enregistrer le numéro de votre appareil et le numéro de la centrale d'appel d'urgence (044 655 15 00) dans leurs contacts téléphoniques.

3. Avec l'abonnement Professional?

- Vous êtes immédiatement mis en relation avec notre centrale d'appel d'urgence 24h/24. 365 jours par an. Nous voyons qui a déclenché l'alarme à l'aide du signal entrant.
- La centrale détermine avec vous l'aide dont vous avez besoin. Selon votre souhait, un proche ou un voisin est informé et de l'aide professionnelle est envoyée si nécessaire.
- Nous restons à l'appareil jusqu'à ce que de l'aide arrive. Notre aide est individuelle. Nous veillons toujours à ce que quelqu'un vienne sur place en cas de besoin, même si vous ne pouvez pas parler.

- Idéalement, vous devez indiquer au moins trois personnes de contact afin que la centrale d'appel d'urgence puisse fournir une assistance fiable.

Conseil: idéalement, vos personnes de contact devraient enregistrer le numéro de la centrale d'appel d'urgence (044 655 15 00) dans leurs contacts téléphoniques.

4. Comment fonctionne la localisation?

Les coordonnées sont déterminées par GPS, Galileo et/ou téléphonie mobile et envoyées par e-mail ou SMS à la personne de contact qui reçoit et accuse réception de l'appel. Pendant la conversation, elle reçoit les coordonnées GPS de la dernière localisation puis celles de la plus récente. Pour actualiser l'emplacement, la connexion à l'appareil d'appel d'urgence doit être maintenue pendant environ trois minutes. Veuillez noter que les coordonnées ne peuvent pas être envoyées à des numéros de téléphone fixe et qu'elles ne peuvent être déterminées que si vous vous trouvez en plein air. Si vous vous trouvez dans un bâtiment, vos interlocuteurs reçoivent en général les coordonnées avec un écart donné. Cette localisation a lieu sur le réseau mobile et ne fournit donc qu'un résultat approximatif. Les coordonnées GPS peuvent également être demandées sur l'espace client ou en appelant la hotline au 0848 65 65 65.

Questions sur les abonnements, la gestion et les coûts

1. Puis-je modifier mes interlocuteurs?

Dans votre espace client, vous pouvez à tout moment modifier les numéros de téléphone de vos personnes de contact, vos données personnelles et vos paramètres ou activer d'autres services.

2. Puis-je modifier mon abonnement?

Bien sûr. Pour cela, veuillez contacter notre hotline au 0848 65 65 65 ou nous envoyer un e-mail à support@smartlifecare.ch. Vous pouvez procéder à tout moment à une mise à niveau supérieure; pour une mise à niveau inférieure, vous devez attendre la fin de la période de facturation.

3. Puis-je céder mon abonnement à quelqu'un d'autre?

Oui, c'est possible. Veuillez nous communiquer la modification par écrit, soit par e-mail à l'adresse support@smartlifecare.ch ou par courrier à:

SmartLife Care SA
Zürichstrasse 38
8306 Brüttsellen

4. J'ai acheté un appareil et je veux maintenant annuler l'abonnement, comment puis-je faire?

Vous pouvez résilier à tout moment votre abonnement en respectant un préavis de 30 jours à compter de la fin du mois, par e-mail, par courrier postal ou auprès de la hotline au 0848 65 65 65. SmartLife Care ne facture pas de frais de mise en service ou de mise hors service.

5. J'ai loué un appareil et je souhaite annuler l'abonnement et renvoyer l'appareil, comment puis-je faire?

Vous pouvez résilier à tout moment votre abonnement en respectant un préavis de 30 jours à compter de la fin du mois, par e-mail, par courrier postal ou auprès de la hotline au 0848 65 65 65. SmartLife Care ne facture pas de frais de mise en service ou de mise hors service.

Le matériel de location doit être retourné à l'adresse suivante.

**Fastlog AG
SmartLife Care Retouren
Luterbachstrasse 1
4552 Derendingen**

Vous pouvez contacter notre service clientèle (hotline 0848 65 65 65) et nous vous enverrons une étiquette de retour préaffranchie.

Veillez conserver le reçu postal pour un éventuel suivi. Les appareils de location ne peuvent pas être retournés dans les boutiques Swisscom. Le client est tenu de renvoyer l'appareil non endommagé et dans un délai de dix jours à SmartLife Care SA. Si le client ne respecte pas cette obligation, SmartLife Care SA se réserve le droit de facturer l'appareil non retourné.

6. Comment fonctionne la facturation?

Vous choisissez entre une facturation trimestrielle et semestrielle. Nous vous offrons les frais d'abonnement pour le premier mois ou le mois en cours. Les prélèvements ne seront effectués qu'à partir du premier jour du premier mois complet. Le délai de préavis est de 30 jours dans tous les cas.

7. Quelles sommes sont dues si je déclenche une alarme?

Il n'y a pas de frais pour les conversations ou les alarmes déclenchées. Les frais couvrant les prestations de services d'assistance professionnels tels que les ambulances ou les pompiers sont à votre charge. Ces coûts externes sont souvent pris en charge par l'assurance ou par la caisse maladie.

8. La caisse maladie participe-t-elle aux frais?

En fonction du domaine d'utilisation et du niveau de protection de l'assurance, certaines caisses d'assurance maladie participent aux frais liés à votre appareil d'appel d'urgence. Pour plus d'informations, veuillez contacter votre médecin ou votre caisse maladie. Pro Senectute et le service des prestations complémentaires de votre canton se feront également un plaisir de vous conseiller.

Dans les situations financières difficiles, nous vous recommandons de vous adresser à la Fondation Hatt-Bucher. La demande peut être déposée par l'intermédiaire de Pro Senectute ou de tout autre établissement social.

9. Les bénéficiaires de prestations complémentaires profitent-ils d'une remise?

Oui. Si vous êtes bénéficiaire de prestations complémentaires (PC), vous profitez d'une remise de 25% sur le prix de l'abonnement mensuel. La remise ne s'applique pas au prix d'achat de l'appareil ou à la redevance initiale de mise à disposition pour les appareils en location. La remise est accordée si le client remet une copie de la décision concernant l'obtention de prestations complémentaires dans les 10 jours suivant l'inscription. Si la copie arrive plus tard, la remise sera appliquée à la facture. Les

remboursements ne sont pas possibles. Cette copie peut être remise par courrier ou par voie électronique à support@smartlifecare.ch.

Si votre budget reste trop serré ou que votre situation financière est difficile, nous vous recommandons de vous adresser à la Fondation Hatt-Bucher. La demande peut être déposée par l'intermédiaire de Pro Senectute ou de tout autre établissement social.

10. Toutes les coques de mon bouton d'appel d'urgence Ellipse sont usées, dois-je en acheter de nouvelles?

Pour des raisons de sécurité, les coques de couleur du bouton d'appel d'urgence Ellipse ont des points de rupture prédéterminés qui cèdent si l'utilisateur s'emmêlent dedans. Si l'utilisateur a cassé ses 6 coques, il recevra gratuitement une coque de rechange unique. Veuillez contacter notre service clientèle au 0848 65 65 65 pour recevoir une coque de rechange gratuite.

Questions sur la mise en service, la technique et la sécurité

1. Comment mettre mon appareil d'appel d'urgence en service?

1. Connexion

Mini/Flex: branchez votre Mini ou votre Flex à une prise de courant et chargez intégralement l'appareil pendant 4 heures. L'affichage LED vert reste allumé jusqu'à ce que la batterie soit complètement chargée. La LED verte s'allume régulièrement pendant l'utilisation.

Genius/Allegra: placez le bouton de la batterie de secours sur «On». Raccordez d'abord le câble électrique sur la prise de votre Genius/Allegra puis sur la prise électrique désirée.

2. Enregistrement

Enregistrez votre dispositif d'appel d'urgence SmartLife Care sur notre site Internet, par courrier en utilisant la carte d'enregistrement ci-jointe, ou en appelant notre hotline au 0848 65 65 65. Si vous avez commandé votre appareil en ligne et avez déjà saisi vos contacts, vous pouvez sauter cette étape. La mise en service peut également être effectuée par un revendeur spécialisé.

3. Test

Une fois enregistré, votre appareil d'appel d'urgence SmartLife Care est prêt à l'emploi et son fonctionnement technique est surveillé par nous-mêmes. Testez votre appareil avec une alarme-test au moins une fois par mois. Ces tests n'occasionnent pas de frais supplémentaires.

2. Quel est le niveau de sécurité de SmartLife Care?

Vous bénéficiez d'une sécurité maximale grâce à la qualité de premier ordre du réseau Swisscom. Les données sont transmises sur des réseaux modernes 3G/4G/UMTS/HSDPA. Nous stockons vos données

dans des centres de calcul Swisscom hautement sécurisés en Suisse. Tous les systèmes SmartLife Care sont géoredondants.

3. Que se passe-t-il en cas de panne de courant?

Le Genius et l'Allegra disposent d'une batterie d'alimentation de secours intégrée et peuvent ainsi pallier les pannes de courant pendant respectivement 24 et 18 heures. Le Flex et le Mini disposent d'une batterie avec au moins 24 heures d'autonomie.

4. A qui puis-je m'adresser si mon appareil d'appel d'urgence est défectueux?

Notre service à la clientèle se fera un plaisir de vous aider. Vous pouvez nous joindre par téléphone au 0848 65 65 65 et par e-mail à l'adresse support@smartlifecare.ch. Notre service clientèle est disponible tous les jours de 6h30 à 20h00.

5. Les coques de mon appareil d'appel d'urgence Ellipse sont fissurées, que puis-je faire?

Chaque client peut recevoir une coque de rechange unique gratuitement. Vous pouvez nous joindre par téléphone au 0848 65 65 65 et par e-mail à l'adresse support@smartlifecare.ch. Notre service clientèle est disponible tous les jours de 6h30 à 20h00. Nous nous ferons un plaisir de vous les envoyer.

6. Puis-je remplacer moi-même la batterie du bouton d'appel d'urgence?

La durée de vie de la batterie du bouton d'appel d'urgence est d'env. cinq ans. Après cela, le bouton d'appel d'urgence doit être remplacé. Pour des raisons de qualité (étanchéité par exemple), la batterie ne doit pas être remplacée par l'utilisateur. Si la pile du bouton doit être remplacée pendant la période de garantie (deux ans), cela sera fait gratuitement.

7. Comment le Genius et l'Allegra sont-ils surveillés techniquement?

Nos serveurs surveillent les paramètres suivants à toute heure du jour ou de la nuit:

- Fonctionnement du Genius et de l'Allegra (contrôle en temps réel)
- Branchement à une prise 230 V
- Etat de charge de la batterie du Genius
- Pile dans le bouton d'appel d'urgence
- Batterie de chaque détecteur supplémentaire éventuel

8. Comment le Flex et le Mini sont-ils surveillés techniquement?

Nos serveurs surveillent les paramètres suivants toutes les deux heures:

- Fonctionnalité du Mini/Flex
- Etat de charge de la batterie du Mini/Flex
- Pile dans le bouton d'appel d'urgence
- Batterie de chaque détecteur supplémentaire éventuel

9. Puis-je utiliser les dispositifs d'appel d'urgence si je porte un stimulateur cardiaque?

Les unités de base SmartLife Care fonctionnent comme un téléphone portable avec une carte SIM. Le bouton d'appel d'urgence est relié à l'appareil de base par radio (fréquence d'appel d'urgence protégée de 869 MHz). Aucune de ces deux technologies ne devrait avoir d'effet perturbateur sur votre stimulateur cardiaque. Nous vous recommandons de consulter un médecin avant d'utiliser votre appareil d'appel d'urgence.

10. Que se passe-t-il en cas de panne du réseau téléphonique?

Tous nos systèmes sont redondants, tant au niveau de la communication que de la transmission des données. En cas de défaillance du réseau Swisscom, le système passe sur un autre réseau et l'appel d'urgence est émis sans problème.