

Häufige Fragen

Allgemeine Fragen zu SmartLife Care

1. Was braucht es für die Notruflösung von SmartLife Care?

Die Notruflösung setzt sich immer aus einem Basisgerät, einem Knopf und einem Abo zusammen. Zusätzlich können noch weitere Zubehöre dazu gewählt werden wie zum Beispiel ein Fallsensor oder ein Rauchmelder. SmartLife Care bietet auch zusätzliche Services durch Partner wie Installation und Intervention an. Gerne beraten wir Sie unter der Hotline 0848 65 65 65.

2. Welches Notrufgerät ist das richtige?

Geht der Nutzer noch alleine ausser Haus? Wenn nein, dann wird das Gerät nur zu Hause verwendet. Entsprechend kommen unsere stationären Notrufgeräte Genius und Allegra in Frage. Nur für unterwegs ist das Mini. Für daheim und unterwegs ist das Notrufgerät Flex geeignet. Gerne beraten wir Sie unter der Hotline 0848 65 65 65.

3. Welches Abo ist das richtige?

Wenn der Nutzer über ein grosses Umfeld mit vielen Kontaktpersonen verfügt, die im Notfall vor Ort sein können, dann ist das Abo Basic das richtige. Falls der Nutzer über einige Angehörige verfügt, aber im Notfall auch zur Entlastung der Angehörigen ebenfalls die Notrufzentrale als Kontakt haben möchte, dann ist das Comfort das richtige. Der Alarm kann auch direkt zur Notrufzentrale gehen. Diese bespricht die Lage mit dem Nutzer und alarmiert Angehörige oder wenn nötig die Ambulanz.

4. Was ist eine Kontaktperson?

Eine Kontaktperson ist ein Angehöriger, ein Nachbar, der in einem Notfall dem Nutzer des Notrufgeräts zu Hilfe kommen kann. Dieser hat einen Schlüssel oder kennt den Code zum Schlüsseltresor zur Wohnung.

5. Was ist die technische Kontaktperson?

Die technische Kontaktperson ist ein Kontakt, der per Mobiltelefon oder E-Mail technische Nachrichten zum Gerät erhält (Bsp. Batterie, Stromunterbruch) und sich nach einer solchen Nachricht im Idealfall innert 24 Stunden um das Problem kümmern kann.

6. Kann ein Alarm gestoppt werden?

Nein, aus Sicherheitsgründen kann ein Alarm nicht gestoppt werden. Der Nutzer kann aber als erste Kontaktperson die eigene Telefonnummer hinterlegen und bei einem Fehlalarm diesen entgegennehmen.

7. Wie lange gilt die Garantie bei meinem Notrufgerät?

Für Geräte, die ab Oktober 2018 gekauft wurden, beträgt die Garantie 3 Jahre, wenn Sie Ihr Gerät kaufen (ausgenommen Notrufknöpfe). Für davor gekaufte Geräte gilt eine Garantie von 2 Jahren. Bei Miete gilt die Garantie für die gesamte Abodauer. Von der Garantie ausgenommen sind mechanische Schäden wie beispielsweise defekte Gehäuse oder Wasserschäden. Auf die Handsender gewähren wir eine Garantie von 2 Jahren.

8. Gibt es eine Geld-zurück-Garantie?

Online gekaufte Waren haben eine 14-tägige Geld-zurück-Garantie. Sie müssen originalverpackt retourniert werden. Bei einem Händler gekaufte Waren müssen direkt an den Händler retourniert werden.

9. Wie kann ich einen Alarm auslösen?

Drücken Sie den Notrufknopf oder den Knopf am Basisgerät. Beim Allegra und beim Voce können Sie den Alarm mit «Sara, Alarm!» durch Sprachsteuerung auslösen. Ihr Notrufgerät beginnt zu piepsen und der Alarm wird gestartet. Ein ausgelöster Alarm kann nicht gestoppt werden, verursacht aber auch keine Zusatzkosten.

10. Wo kann ich die Notrufgeräte von SmartLife Care kaufen?

Sie können die Notrufgeräte online auf unserer Website oder via Hotline 0848 65 65 65 telefonisch bestellen – oder im Swisscom Shop und im Fachhandel kaufen. Mietgeräte können Sie ausschliesslich via Website oder Hotline beziehen. Zubehör kann lediglich direkt auf unserer Website oder via Hotline bestellt werden.

11. Kann ich mehr als einen Notrufknopf anschliessen?

Beim Mini und beim Flex können maximal 5 Notrufknöpfe angeschlossen werden, beim Genius und beim Allegra bis zu 99.

12. Sind die Notrufknöpfe wasserfest?

Ja, alle Notrufknöpfe und Medaillons sind wasserfest und können zum Duschen verwendet werden. Ausnahmen sind die Notrufuhren Serena und Vito sowie der Fallsensor. Diese sind nur spritzwasserfest und können nicht zum Duschen getragen werden.

13. Mein Notrufknopf löst zu viele Alarme aus. Was kann ich machen?

Versuchen Sie, den Notrufknopf am anderen Handgelenk zu tragen. Diese einfache Massnahme nützt meistens schon.

14. Gibt es weitere Sensoren wie Rauchmelder, Wassermelder, Fallsensor?

Ja, solche Sensoren sind verfügbar. Beispielsweise der Fallsensor für Mini, Flex, Genius und Allegra. Beim Genius und beim Allegra können bis zu 99 Zusatzsensoren angeschlossen werden.

15. Funktioniert das Notrufgerät im Ausland?

Das Notrufgerät ist für den Einsatz in der Schweiz entwickelt und aufgrund der integrierten SIM-Karte auf den Einsatz in der Schweiz und im Fürstentum Liechtenstein beschränkt. Die Dienstleistung ist darauf angewiesen, dass bei einem Alarm die Angehörigen oder die Notrufzentrale Hilfe vor Ort organisieren und rasch Hilfe leisten können. Dies kann nur in der Schweiz und im Fürstentum Liechtenstein gewährleistet werden.

16. Kann ich mein SmartLife Care-Notrufgerät in meine Ferienwohnung mitnehmen?

Die Notrufgeräte sind für den Einsatz in der Schweiz und im Fürstentum Liechtenstein konzipiert und getestet. In diesen beiden Ländern können sie während der Ferien problemlos mitgenommen und vor Ort angeschlossen werden. Bitte teilen Sie dem Kundendienst Ihre Ferienadresse mit, oder hinterlegen Sie diese im Kundencenter unter Notizen mit der Aufenthaltsdauer.

17. Was ist die Tagestaste beim Genius und beim Allegra?

Es handelt sich um eine Zusatzfunktion. Pro Tag muss einmal der Alarm ausgelöst und entgegengenommen werden, sonst wird automatisch der Alarm ausgelöst. Den Tagesalarm können Sie im Kundencenter aktivieren.

18. Kann ich mein Notrufgerät direkt anrufen?

Ja, das ist möglich. Der Anruf kann nach Aktivierung dieser Funktion (im Kundencenter) durch Drücken des Notrufknopfes oder der Alarmtaste am Gerät entgegengenommen werden. Die Nummer des Notrufgeräts finden Sie im Kundencenter. Diese Funktion ist standardmässig deaktiviert, um Werbeanrufe zu verhindern.

19. Welche Funktion hat das Online-Kundencenter?

Im Kundencenter (www.smartlifecare.ch) können Geräte registriert und Alarmkontakte, Info und Technischer Kontakt sowie die Notizen geändert werden. Ausserdem können die Tagestasten bearbeitet und weitere nützliche Funktionen genutzt werden. Beim Flex und beim Mini kann die Ortung eingesehen sowie eine Gerätesuche veranlasst werden. Beim Allegra können Lieblings-Radiosender, die Farbe des Ambient-Lichts und die Sprachsteuerung bearbeitet werden oder weitere nützliche Funktionen, wie Anrufe auf das Notrufgerät zulassen oder blockieren, selbst verwaltet werden.

20. Ich habe mein Passwort für das Kundencenter vergessen?

Falls das Passwort für das Kundencenter vergessen wurde kann dieses einfach über die Funktion «Passwort vergessen» zurückgesetzt werden.

Was passiert, wenn ich einen Alarm auslöse?

1. Beim Abo Basic

- Das Telefon der gewählten Kontaktperson klingelt. Wird der Anruf entgegengenommen, erfolgt die Sprachansage «Notruf von <Hans Muster> – bitte drücken Sie die Taste 5».
- Ihre Kontaktperson drückt Taste 5, um den Anruf zu bestätigen. Danach können Sie sprechen. Wird der Anruf nicht entgegengenommen oder nicht bestätigt, startet das Notrufgerät den Versuch bei der nächsten von maximal 10 Kontaktpersonen. Dies geschieht bis zu fünf Mal. Jeder Alarmkontakt wird 20 Sekunden lang angerufen.
- Falls niemand erreicht wird, erhalten alle hinterlegten Personen ein SMS oder ein E-Mail mit dem Hinweis, dass Alarm ausgelöst wurde.
- Es müssen mindestens 3 Kontaktpersonen angegeben werden, damit das Abo zuverlässige Hilfe bieten kann.

Tipp: Am besten speichern Ihre Kontaktpersonen die Rufnummer Ihres Geräts ab. Die Nummer finden Sie im Kontaktcenter.

2. Beim Abo Comfort

- Das Telefon der gewählten Kontaktperson klingelt. Wird der Anruf entgegengenommen, so erfolgt die Sprachansage «Notruf von <Hans Muster>». – bitte drücken Sie die Taste 5».
- Ihre Kontaktperson drückt Taste 5, um den Anruf zu bestätigen. Danach können Sie sprechen. Wird der Anruf nicht entgegengenommen oder nicht bestätigt, startet das Notrufgerät den Versuch bei der nächsten von maximal 10 Kontaktpersonen.
- Nimmt niemand ab, wird anschliessend die 24h-Notrufzentrale alarmiert. Die Zentrale bespricht mit Ihnen, welche Hilfe benötigt wird. Je nach Wunsch wird ein Angehöriger oder Nachbar informiert – oder bei Bedarf professionelle Hilfe aufgeboten. Wir bleiben so lange am Apparat, bis Hilfe eintrifft. Unsere Hilfestellung ist individuell. Wir sorgen jedoch immer dafür, dass im Bedarfsfall jemand persönlich vor Ort erscheint, auch wenn Sie nicht sprechen können.
- Es müssen mindestens 3 Kontaktpersonen angegeben werden, damit das Abo zuverlässige Hilfe bieten kann.

Tipp: Am besten speichern Ihre Kontaktpersonen die Rufnummer Ihres Geräts und die Nummer der Notrufzentrale (044 655 15 00) in den Telefonkontakten ab.

3. Beim Abo Professional

- Sie werden sofort mit unserer 24h-Notrufzentrale verbunden. An 365 Tagen im Jahr. Wir sehen anhand des eingehenden Signals, wer den Notruf ausgelöst hat.
- Die Zentrale bespricht mit Ihnen, welche Art von Hilfe erforderlich ist. Je nach Wunsch wird ein Angehöriger oder Nachbar informiert – oder bei Bedarf professionelle Hilfe aufgeboten.
- Wir bleiben so lange am Apparat, bis Hilfe eintrifft. Unsere Hilfestellung ist individuell. Wir sorgen jedoch immer dafür, dass im Bedarfsfall jemand persönlich vor Ort erscheint, auch wenn Sie nicht sprechen können.
- Optimalerweise werden mindestens 3 Kontaktpersonen angegeben, damit die Notrufzentrale zuverlässig Hilfe aufbieten kann.

Tipp: Am besten speichern Ihre Kontaktpersonen die Nummer der Notrufzentrale (044 655 15 00) in den Telefonkontakten ab.

4. Wie funktioniert die Ortung?

Koordinaten werden durch GPS, Galileo und/oder Mobilfunk ermittelt und per E-Mail oder SMS an jene Kontaktperson verschickt, die den Anruf entgegennimmt und quittiert. Während des Gesprächs erhält diese die Koordinaten der letzten, danach jene der aktuellsten Ortung. Damit es eine aktuelle Ortung gibt, muss die Verbindung zum Notrufgerät etwa 3 Minuten aufrechterhalten werden. Bitte beachten Sie, dass Koordinaten nicht an Festnetznummern verschickt und nur im Freien ermittelt werden können. Wenn Sie sich in einem Gebäude befinden, erhalten Ihre Kontaktpersonen die Koordinaten in der Regel mit einer angegebenen Abweichung. Diese Ortung findet über das Mobilnetz statt und ergibt daher nur ein ungefähres Resultat. Die GPS-Koordinaten können im Kundencenter oder unter der Hotline 0848 65 65 65 auch angefordert werden.

Fragen zu Abos, Verwaltung und Kosten

1. Kann ich meine Kontaktpersonen ändern?

Im Kundencenter können Sie jederzeit die Telefonnummern Ihrer Kontaktpersonen ändern, Ihre persönlichen Daten und Einstellungen anpassen oder weitere Dienste aktivieren.

2. Kann ich mein Abo ändern?

Selbstverständlich. Bitte wenden Sie sich dafür an unsere Hotline 0848 65 65 65 oder senden Sie uns ein E-Mail an support@smartlifecare.ch. Ein Upgrade ist jederzeit per sofort möglich, ein Downgrade ist jeweils zum Ende der Rechnungsperiode möglich.

3. Kann ich mein Abo auf jemand anderen übertragen?

Ja, das ist möglich. Teilen Sie uns die Änderung bitte schriftlich mit, entweder per E-Mail an support@smartlifecare.ch oder per Brief an:

SmartLife Care AG
Zürichstrasse 38
8306 Brüttsellen

4. Ich habe ein Gerät gekauft und möchte jetzt das Abo kündigen

Sie können Ihr Abonnement jederzeit unter Einhaltung einer 30-tägigen Kündigungsfrist auf Ende des Monats kündigen – über E-Mail, per Post oder via Hotline 0848 65 65 65. SmartLife Care verrechnet dabei weder Auf- noch Abschaltgebühren.

5. Ich habe ein Gerät gemietet und möchte das Abo kündigen und das Gerät zurückschicken

Sie können Ihr Abonnement jederzeit unter Einhaltung einer 30-tägigen Kündigungsfrist auf Ende des Monats kündigen – über E-Mail, per Post oder via Hotline 0848 65 65 65. SmartLife Care verrechnet dabei weder Auf- noch Abschaltgebühren.

Mietgeräte müssen an folgende Adresse retourniert werden.

Fastlog AG
SmartLife Care Retouren
Luterbachstrasse 1
4552 Derendingen

Sie dürfen sich an unseren Kundendienst (Hotline 0848 65 65 65) wenden und wir senden Ihnen eine vorfrankierte Rücksendetikette zu.

Bitte bewahren Sie die Quittung der Postsendung für eine allfällige Nachverfolgung auf. Mietgeräte können nicht in Swisscom Shops retourniert werden. Der Kunde ist verpflichtet, das Gerät unbeschädigt und innerhalb von 10 Tagen nach der Kündigung 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.

6. Wie läuft die Rechnungsstellung?

Sie wählen zwischen 3-monatiger und 6-monatiger Verrechnung. Die Abgebühren für den ersten beziehungsweise den laufenden Monat schenken wir Ihnen. Verrechnet wird erst ab dem Ersten des ersten ganzen Folgemonats. Die Kündigungsfrist beträgt jeweils 30 Tage.

7. Welche Kosten entstehen, wenn ich einen Alarm auslöse?

Es fallen keine Kosten für Gespräche oder ausgelöste Alarmlösungen an. Kosten für Leistungen von professionellen Hilfsdiensten – wie etwa von Sanität oder Feuerwehr – gehen zu Ihren Lasten. Diese Fremdkosten werden oft von der Versicherung oder der Krankenkasse übernommen.

8. Beteiligt sich die Krankenkasse an den Kosten?

Je nach Anwendungsgebiet und Versicherungsschutz beteiligen sich manche Krankenkassen an den Kosten für Ihr Notrufgerät. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Arzt oder Ihrer Krankenkasse. Auch die Pro Senectute und die Stelle für Ergänzungsleistungen in Ihrem Wohnkanton beraten Sie gerne.

Wir empfehlen in finanziellen Härtefällen, ein Unterstützungsgesuch bei der Hatt-Bucher-Stiftung zu stellen. Dieses Gesuch kann über die Pro Senectute oder eine andere Sozialberatungsstelle eingereicht werden.

9. Gibt es eine Ermässigung für Bezüger von Ergänzungsleistungen?

Ja. Falls Sie Bezüger von Ergänzungsleistungen (EL) sind, profitieren Sie von 25% Rabatt auf die monatlichen Abokosten. Der Rabatt gilt nicht für den Kaufpreis des Geräts oder die einmalige Bereitstellungsgebühr bei Mietgeräten. Der Rabatt wird gewährt, wenn die Kunden innerhalb von 10 Tagen nach Registrierung eine Kopie der Verfügung zum Erhalt von Ergänzungsleistungen eingereicht haben. Falls die Kopie später eintrifft, wird der Rabatt auf die Rechnung gewährt. Rückvergütungen sind nicht möglich. Diese Kopie kann per Post oder elektronisch an support@smartlifecare.ch eingereicht werden.

Wenn das Budget trotzdem zu knapp ist, empfehlen wir in finanziellen Härtefällen, ein Unterstützungsgesuch bei der Hatt-Bucher-Stiftung zu stellen. Dieses Gesuch kann über die Pro Senectute oder eine andere Sozialberatungsstelle eingereicht werden.

10. Alle meine Covers des Notrufknopfs Ellipse sind aufgebraucht, muss ich den Ersatz kaufen?

Die farbigen Covers des Notrufknopfs Ellipse verfügen über Sollbruchstellen, die aus Sicherheitsgründen nachlassen, falls der Nutzer sich verfängt. Sollte ein Nutzer die vorhandenen 6 Covers aufgebraucht haben, erhält er einmalig kostenlos Ersatz. Bitte melden Sie sich bei unserem Kundendienst unter 0848 65 65 65 für den kostenlosen Ersatz.

Fragen zu Inbetriebnahme, Technik und Sicherheit

1. Wie nehme ich mein Notrufgerät in Betrieb?

1. Anschliessen

Mini/Flex: Schliessen Sie Ihr Mini oder Flex an der Steckdose an und laden Sie das Gerät während vier Stunden voll auf. Die grüne LED-Anzeige leuchtet so lange, bis der Akku vollständig aufgeladen ist. Im Betrieb leuchtet die grüne LED regelmässig auf.

Genius/Allegra: Stellen Sie den Schalter für den Notstromakku auf «On». Schliessen Sie das Stromkabel zuerst am Stromanschluss Ihres Genius/Allegra und danach an der gewünschten Steckdose an.

2. Registrieren

Registrieren Sie Ihr SmartLife Care-Notrufgerät auf unserer Website, per Post mittels beigelegter Registrierkarte oder telefonisch über unsere Hotline 0848 65 65 65. Falls Sie Ihr Gerät online bestellt und Ihre persönlichen Kontaktpersonen bereits eingetragen haben, können Sie diesen Schritt überspringen. Die Inbetriebnahme kann auch von einem Fachhändler vorgenommen werden.

3. Testen

Nach erfolgreicher Registrierung ist Ihr SmartLife Care-Notrufgerät betriebsbereit und wird von uns technisch fernüberwacht. Testen Sie Ihr Gerät mit einem Probealarm mindestens einmal pro Monat. Dadurch entstehen keine zusätzlichen Kosten.

2. Wie sicher ist SmartLife Care?

Sie profitieren von maximaler Sicherheit dank der führenden Qualität des Swisscom Netzes. Die Daten werden über moderne 3G-/4G-/UMTS-/HSDPA-Netze übertragen. Ihre Daten lagern wir in hochsicheren Rechenzentren von Swisscom in der Schweiz. Alle Systeme von SmartLife Care sind georedundant.

3. Was passiert bei einem Stromausfall?

Genius und Allegra verfügen über einen integrierten Notstromakku und können so Stromausfälle bis zu 24 bzw. 18 Stunden lang überbrücken. Flex und Mini haben einen Akku mit mindestens 24 Stunden Laufzeit.

4. An wen kann ich mich wenden, wenn mein Notrufgerät defekt ist?

Unser Kundendienst hilft Ihnen gerne weiter. Sie erreichen uns unter der Hotline 0848 65 65 65 und per E-Mail unter support@smartlifecare.ch. Unser Kundendienst ist täglich von 6.30 Uhr bis 20.00 Uhr erreichbar.

5. Meine Covers für das Notrufgerät Ellipse sind gerissen, was kann ich machen?

Jeder Kunde kann kostenlos einmalig einen Ersatz an Covers erhalten. Sie erreichen uns unter der Hotline 0848 65 65 65 und per E-Mail unter support@smartlifecare.ch. Unser Kundendienst ist täglich von 6.30 Uhr bis 20.00 Uhr erreichbar. Gerne stellen wir Ihnen diese zu.

6. Kann ich die Batterie im Notrufknopf selber austauschen?

Die Lebensdauer der Batterie im Notrufknopf beträgt rund 5 Jahre. Danach muss der Notrufknopf ersetzt werden. Aus Qualitätsgründen (etwa wegen der Wasserfestigkeit) kann die Batterie nicht selber ausgetauscht werden. Sollte die Batterie des Knopfes innerhalb der Garantiefrist (2 Jahre) ersetzt werden müssen, so geschieht dies kostenlos.

7. Wie werden Genius und Allegra technisch überwacht?

Unsere Server überwachen folgende Parameter rund um die Uhr:

- Funktion von Genius und Allegra (Echtzeitüberprüfung)
- Anschluss an 230-V-Steckdose
- Ladestand Akku im Genius
- Batterie im Notrufknopf
- Batterie allfälliger weiterer Sensoren

8. Wie werden Flex und Mini technisch überwacht?

Unsere Server überwachen periodisch alle zwei Stunden folgende Parameter:

- Funktion des Mini/Flex
- Ladestand Akku im Mini/Flex
- Batterie im Notrufknopf
- Batterie allfälliger weiterer Sensoren

9. Kann ich die Notrufgeräte benutzen, wenn ich einen Herzschrittmacher habe?

Die Basisgeräte von SmartLife Care funktionieren mit einer SIM-Karte wie ein Mobiltelefon. Der Notrufknopf ist per Funk (geschützte Notruffrequenz von 869 MHz) mit dem Basisgerät verbunden. Beide Technologien sollten keinen störenden Einfluss auf den Herzschrittmacher ausüben. Wir empfehlen, mit einem Arzt Rücksprache zu nehmen, bevor das Notrufgerät genutzt wird.

10. Was passiert bei einem Ausfall des Telefonnetzes?

Alle unsere Systeme sind redundant bei Kommunikation und Datenübertragung. Sollte das Swisscom Netz ausfallen, wird auf ein anderes Netz umgeschaltet und die Notrufe werden problemlos gesendet.