

Conditions générales applicables aux prestations de biotélégilance (appareil Secutel)

Conditions valables pour les nouveaux clients dès le 1^{er} juin 2011

1. Mandat

Sur la base d'une demande d'installation, le Service de biotélégilance installe au domicile du client un appareil de biotélégilance du type Secutel, raccordé à la centrale d'alarme qui répond 24h/24.
2. Appareil

L'appareil désigné dans le contrat reste en tout temps la propriété du Service de biotélégilance.

Les interventions sur le matériel (installation, réparation, réglage, etc.) sont du ressort exclusif des personnes désignées par le Service de biotélégilance.
3. Responsabilités et limites du Service de biotélégilance

Le Service de biotélégilance met à disposition l'appareil.

Il assure le relevé et le suivi des alarmes techniques (piles défectueuses, absence de test cyclique, émetteur hors de portée, etc.) et ce, les jours ouvrables.

Il assure le dépannage les jours ouvrables.

Il transmet les données du client à la centrale d'alarme pour assurer la réponse en cas d'alarme.

Il respecte la confidentialité des informations concernant le client.

Il est financièrement responsable des dommages subis par l'appareil en raison de la foudre, une inondation ou un incendie.

Le Service de biotélégilance ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des carences, désordres ou dommages pouvant résulter de :

 - l'utilisation du système d'alarme par le client d'une manière non conforme aux instructions d'utilisation,
 - le non port / la non utilisation du bracelet ou collier permettant de déclencher l'alarme,
 - une intervention sur le système d'alarme effectuée par le client ou par un tiers non agréé par le Service de biotélégilance,
 - un dérangement, une interruption, une modification des liaisons téléphoniques ou du courant électrique, des interférences et brouillages de toute sortes,
 - l'inexactitude des renseignements transmis par le client ou le retard avec lequel il est informé de modifications,
 - une détérioration ou un dysfonctionnement du système d'alarme relevant de la force majeure (foudre, inondation, incendie, etc.).

4. Responsabilités du client¹
- Le client utilise l'appareil conformément aux instructions d'utilisation. Il s'abstient de toute intervention sur l'appareil (réparation, réglage ou modification).
- Il est responsable de l'exactitude des renseignements transmis pour assurer la réponse en cas d'alarme. Il communique les modifications nécessaires.
- Il autorise le Service de biotélégilance à utiliser ses données pour assurer la réponse en cas d'alarme. Il reste propriétaire de ces données.
- Il met à disposition des répondants les clés et codes permettant en tout temps l'accès à son logement. A défaut, il est responsable des frais liés à une ouverture forcée lors d'une intervention à son domicile.
- Il informe, dans la mesure du possible, le Service de biotélégilance de toute absence de plus de trois jours hors de son domicile.
- Il est responsable des dommages subis par l'appareil, à l'exception de ceux liés à la foudre, une inondation ou un incendie.
- Il informe le Service de biotélégilance avant d'opérer toute modification sur son installation téléphonique ou sur les lignes de communication après l'installation de l'appareil.
5. Installation, mise en service, contrôle et retrait de l'appareil
- L'installation, la mise en service, le contrôle de l'appareil et son retrait sont de la compétence exclusive des personnes déléguées par le Service de biotélégilance.
- Ces personnes sont au bénéfice d'une carte de légitimation. Le client est tenu de les accueillir.
- Un contrôle automatique du bon fonctionnement de l'installation (test cyclique) est programmé sur l'appareil, c'est pourquoi celui-ci ne doit jamais être débranché. Ce contrôle entraîne un coût journalier facturé au client par l'opérateur téléphonique.
6. Installation du type VDSL, ADSL, ISDN
- La pose et/ou l'usage d'une installation du type ADSL, VDSL, GSM ou issue d'une autre technologie qu'une ligne téléphonique analogique ne permet pas de garantir un fonctionnement optimal de la transmission.
- Si un branchement spécifique est nécessaire, il doit être effectué par une personne désignée par le Service de biotélégilance pour permettre de brancher l'appareil en mode prioritaire. Des coûts supplémentaires peuvent en résulter, ceux-ci sont à charge du client.
- Le coût d'une mise à jour de l'installation découlant d'une modification de l'installation téléphonique ou des lignes de communication est à la charge du client.

¹ S'il ne peut pas se représenter lui-même, le client est représenté par son représentant légal ou son représentant thérapeutique. Celui-ci assume les droits et obligations qui lui sont conférés par la législation en vigueur.

7. Déclenchement d'une alarme
- Les alarmes sont dirigées vers la centrale d'alarme. Celle-ci est desservie 24h/24 et 7 jours sur 7 par des professionnels en mesure de faire intervenir les répondants désignés par le client, ou tout professionnel capable de prendre les mesures nécessaires.
- Les communications liées à l'alarme sont enregistrées et conservées pendant 6 mois.
8. Coûts de la prestation
- La liste des prix en vigueur fait partie des conditions générales. Celle-ci peut-être modifiée en tout temps moyennant un préavis de 3 mois.
- Les frais d'installation font l'objet d'une facture unique comprenant la programmation de l'appareil, l'ouverture du dossier du client dans le système de gestion des alarmes, l'intervention sur place du technicien, le branchement et les essais.
- Les modifications dues au raccordement de l'appareil sur des technologies décrites plus haut peuvent faire l'objet de frais supplémentaires. Il appartient au client de prendre en charge ces travaux.
- La location mensuelle comprend :
- la location de l'appareil et sa maintenance (changement de piles, batterie, émetteur),
 - le raccordement à la centrale d'alarme,
 - la prise en charge de l'alarme 24h/24 et l'action qui en découle (appels aux répondants et/ou professionnels de santé),
 - le suivi du dossier du client.
9. Facturation
- Lors de l'installation de l'appareil, la location est facturée :
- dès le 1er du mois en cours pour les installations effectuées entre le 1er et le 15 du mois,
 - dès le mois suivant pour les installations effectuées entre le 16 et le 31 du mois.
- Lors du retrait de l'appareil, la location est facturée selon les conditions suivantes :
- le mois en cours n'est pas facturé si la demande de retrait intervient entre le 1er et le 15 du mois,
 - le mois en cours est facturé si la demande de retrait intervient entre le 16 et le 31 du mois.
- L'appareil ou ses éléments non restitués dans les 60 jours après la date de la demande de retrait sont facturés selon la liste de prix en vigueur.
10. Validité du contrat
- Le contrat entre en vigueur dès l'installation de l'appareil et pour une durée indéterminée. Il peut être résilié en tout temps par chacune des parties.
- Le client adresse sa demande de fin de contrat et de retrait de l'appareil au Service de biotélégilance.
11. Dispositions finales
- Le contrat et les présentes conditions générales sont soumis au droit suisse.
- Le for juridique est au siège du Service de biotélégilance