



## Annexe au contrat et conditions générales (CG) Descriptif de la prestation Alarme Croix-Rouge Casa & Mobile

### 1      Prestation de la Croix-Rouge neuchâteloise (CRNE)

La CRNE met à la disposition du client un dispositif d'alarme fixe assorti d'un émetteur alarme (pour une utilisation à domicile). Pour la prestation Flex ou Mobile, un boîtier indépendant est mis à disposition pour une utilisation extérieure. Tous ces équipements sont munis d'une carte SIM.

Les coûts mensuels comprennent le dispositif d'alarme, le raccordement à la centrale d'alarme Croix-Rouge, la surveillance technique du dispositif, la réception des appels-tests et des appels d'urgence ainsi que les frais de télécommunications. La maintenance du dispositif (p. ex. changement de la batterie du dispositif ou de l'émetteur alarme) ainsi que l'assistance à domicile en cas de dysfonctionnement sont également incluses.

#### 1.1    Modalités d'alerte

Les modalités d'alerte suivantes sont proposées au client :

- Premium : les alertes sont transmises exclusivement à la centrale d'alarme Croix-Rouge, qui mobilise les secours appropriés en se fondant sur les indications du client.

Si le client déclenche un appel d'urgence, la centrale d'alarme Croix-Rouge évalue consciencieusement la situation et mobilise les secours appropriés en se fondant sur les indications et les souhaits du client.

#### 1.2    Localisation GPS

La localisation GPS par la centrale d'alarme Croix-Rouge est entièrement garantie dans le cadre des modalités d'alerte Premium pour les prestations Casa Flex et Mobile.

La localisation GPS est uniquement possible à l'extérieur et sur les mini-appareils spécialement conçus à cet effet. Affichant un degré de précision de quelques mètres, elle peut être utile aux secours. Toutefois, ses limites sont claires : dans de nombreux cas, l'absence de signal satellite empêche toute localisation ou donne des résultats extrêmement imprécis (en milieu urbain ou dans un espace clos, la transmission satellite peut ainsi être considérablement restreinte). En recourant à cette prestation, le client consent à pouvoir être localisé par la centrale d'alarme Croix-Rouge, et ce uniquement dans des circonstances précises, à savoir en cas d'alarme ou de mandat de recherche.

#### 1.2    Mise en service

Dès que le questionnaire Alarme Croix-Rouge est complet, un rendez-vous est fixé avec le client. L'installation est effectuée par la CRNE. Le client reçoit alors des informations détaillées sur l'utilisation du système d'alarme. Dans la modalité d'alerte Premium, la mise en service est finalisée lors de l'appel de bienvenue passé au client par la centrale d'alarme Croix-Rouge.



### 1.3 Disponibilité opérationnelle

L'état de marche du dispositif d'alarme est vérifié quotidiennement au moyen d'une alarme-test silencieuse émise par l'appareil et réceptionnée par la centrale d'alarme Croix-Rouge.

### 1.4 Dysfonctionnements

Les dysfonctionnements peuvent en principe être détectés automatiquement par la centrale d'alarme Croix-Rouge. Le cas échéant, la CRNE prend contact avec le client.

Généralement, les dysfonctionnements sont traités les jours ouvrables, pendant les heures de bureau.

## 2 Prestations du client

### 2.1 Test

Dans le cadre des modalités d'alerte Premium, il est recommandé au client de déclencher un appel-test par mois.

### 2.2 Dysfonctionnement

Le client est tenu de signaler immédiatement tout dysfonctionnement à la CRNE. Cette dernière doit également être informée sans délai en cas de dommage causé au dispositif ou de perte de l'émetteur alarme.

### 2.3 Généralités

Le client loue le dispositif d'alarme à la CRNE et l'utilise conformément aux instructions de cette dernière. Il lui est interdit d'ouvrir le dispositif d'alarme ou de le modifier de quelque manière que ce soit.

Le client assume toute responsabilité en cas d'utilisation abusive de la carte SIM.

La responsabilité du client est engagée en cas de perte du dispositif ou de l'émetteur alarme en location.

À l'expiration du contrat, le dispositif d'alarme complet (carte SIM comprise) doit être restitué à la CRNE.

NB : Pour faciliter la lecture, le masculin générique est utilisé pour désigner les deux sexes.