



## **Annexe au contrat et conditions générales (CG)**

### **Descriptif de la prestation Liberté- Montre connectée**

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

La CRNE vend au client une montre-alarme numérique (pour utilisation à domicile et en déplacement) équipée d'une carte SIM.

Les coûts mensuels comprennent le raccordement à la centrale d'alarme Croix-Rouge, la réception des appels-tests et des appels d'urgence ainsi que les frais de télécommunications.

##### **1.1 Modalités d'alerte**

La modalité d'alerte suivante est proposée 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.

La localisation GPS est uniquement possible à l'extérieur et sur des montres-alarmes spécialement conçues 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.

##### **1.3 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.

##### **1.4 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.



## **1.5 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.

### **2.3 Généralités**

Le client acquiert la montre-alarme.

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

Il lui incombe de vérifier régulièrement l'état de marche de sa montre-alarme, de la recharger au besoin ou d'en remplacer la pile.

La responsabilité du client est engagée en cas de perte de la montre-alarme.

À l'expiration du contrat, la carte SIM sera désactivée.

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