



**Contrat client et conditions
générales (CG)
Alarme Croix-Rouge**

entre la

Croix-Rouge neuchâteloise

032 886 88 64

désignée ci-après «CRNE»

et

Madame/Monsieur

.....

.....

.....

désigné ci-après «le client»

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



1 Objet du contrat

Les présentes conditions générales (CG) s'appliquent à la prestation Alarme Croix-Rouge que la CRNE fournit aux clients dans le cadre de conventions spécifiques. Il peut s'agir de prestations Alarme Croix-Rouge à l'achat ou à la location de dispositifs d'alarme.

Les prestations proposées par la CRS sont disponibles exclusivement sur le territoire suisse.

Les présentes CG forment la base du contrat entre la CRNE et le client.

La CRNE peut modifier les présentes CG en tout temps. Elle est tenue de communiquer les changements à l'avance et de manière appropriée. En l'absence d'opposition écrite dans un délai d'un mois à compter de leur notification, ces changements sont considérés comme approuvés. En cas d'opposition le client est habilité à résilier le contrat avec effet immédiat.

2 Contenu du contrat

À la signature du questionnaire Alarme Croix-Rouge, le client déclare avoir lu les présentes CG, et les accepter.

Le questionnaire Alarme Croix-Rouge et les descriptions des prestations choisies par le client (listées ci-après) font partie intégrante du présent contrat :

2.1 Prestation choisie

Alarme Croix-Rouge Casa – location

- ☐ Abonnement *Casa Premium*
- ☐ Abonnement *Flex Premium*

Alarme Croix-Rouge – vente

- ☐ Montre Liberté *Premium*
- ☐ Abonnement Liberté *Premium*

2.2 Accessoires en lien avec Alarme Croix-Rouge Casa

- ☐ Abonnement bracelet émetteur supplémentaire (partenaire)

2.3 Options

- ☐ Abonnement Répondants mandatés par la CRNE
- ☐ Abonnement Répondants mandatés par la CRNE (partenaire)



3 Durée du contrat et résiliation

Ce contrat commence à la date de mise en service de l'alarme Croix-Rouge et est conclu pour une durée indéterminée. Il peut être résilié en tout temps par l'une des parties, sous 30 jours, toujours pour la fin du mois.

La résiliation sans délai reste réservée, notamment en cas de violation grave du contrat ou au non-paiement des honoraires dans les délais. L'utilisation abusive de l'alarme Croix-Rouge est un motif de dissolution de contrat sans délai de résiliation.

La durée minimale du contrat est de 3 mois.

À l'échéance du contrat, tous les appareils loués nous sont restitués en parfait état de fonctionnement dans les 5 jours par le client lui-même ou par une personne de contact. En cas de déplacement d'un collaborateur de la CRNE à la demande du client (restitution de l'appareil loué), un forfait de déplacement sera facturé - cf. liste des prix disponibles sous <https://croix-rouge-ne.ch/services/alarme-casa>.

4 Nature des prestations d'aide

La fourniture des prestations se fonde essentiellement sur le questionnaire Alarme Croix-Rouge contrôlé et validé par le client.

La CRNE est habilitée à mandater des tiers pour effectuer tout ou partie des prestations listées dans le présent contrat. La CRNE fournit la prestation Alarme Croix-Rouge aux clients du canton de Neuchâtel.

Le client loue ou achète un dispositif d'alarme auprès de la CRNE. Ce dispositif lui permet en tout temps d'alerter ses répondants ou d'établir une communication téléphonique directe avec la centrale d'alarme Croix-Rouge, en fonction des modalités d'alerte convenues (Abonnement Premium). Après un examen approfondi de la situation, la centrale d'alarme Croix-Rouge mobilise les secours appropriés en fonction des données fournies par le client.

La centrale d'alarme Croix-Rouge est opérationnelle 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Elle dispose d'une infrastructure technique qui garantit la transmission de tous les appels, d'urgence et autres des clients. Les appels sont traités par du personnel formé à cet effet et capable d'organiser les secours adéquats. Toutes les conversations avec la centrale d'alarme Croix-Rouge sont enregistrées par cette dernière.

Les descriptifs détaillés des prestations Alarme Croix-Rouge sont annexées aux présentes CG.

5 Coûts

Le prix des prestations fournies dans le cadre du présent contrat est fixé conformément à la liste des prix disponible sur le site Internet de la CRNE : <https://croix-rouge-ne.ch/services/alarme-casa>.

Une facture est établie pour ces prestations. Elle doit être réglée dans les 30 jours. Le mois entamé est facturé comme un mois plein.

Les frais découlant de prestations assurées par des tiers (p. ex. médecin, organisations sanitaires, etc.) organisées par la centrale d'alarme Croix-Rouge sont à la charge du client. Ils lui sont facturés directement par le mandataire.



6 Participation du client

Le client garantit que tous les répondants mentionnés dans le questionnaire Alarme Croix-Rouge ont consenti à intervenir en cas d'incident et possèdent tous une clé de son domicile ou d'un accès à une boîte à clé.

Toute modification relative au questionnaire Alarme Croix-Rouge (données personnelles et informations) doit être immédiatement communiquée à la CRNE.

Le client signale à l'avance à la CRNE toute absence prolongée. Lorsqu'il s'absente un minimum de 3 jours il est tenu de laisser le bracelet émetteur à domicile.

Le client manipule les appareils mis à sa disposition avec tout le soin nécessaire et signale immédiatement les éventuels dysfonctionnements.

Le client est responsable des clés confiées à ses répondants.

Lors de la résiliation, le client est donc en charge de la récupération de ses clés et de la restitution complète du dispositif d'alarme en location en parfait état.

7 Responsabilité

La CRNE veille au respect rigoureux des obligations stipulées dans le présent contrat et au bon fonctionnement des appareils loués. En revanche, elle décline expressément toute responsabilité, dans les limites autorisées par la loi, pour tout dommage consécutif ou indirect, ainsi que pour les personnes chargées des secours. Cela vaut également pour la responsabilité extracontractuelle.

La CRNE n'endosse notamment aucune responsabilité en cas de dommage résultant d'une interruption ou d'un ralentissement temporaire ou durable du réseau ou des services (ligne téléphonique, réception GSM, réception de SMS, transmission radio, etc.).

La CRNE décline expressément toute responsabilité pour le cas où aucun des répondants contactés ne réceptionnerait l'alerte.

Le client est responsable des dommages découlant du non-respect de ses obligations contractuelles, tel qu'un maniement inadéquat de l'appareil ou l'indication de données inexactes ou non actuelles dans le questionnaire Alarme Croix-Rouge.

En cas de perte ou dommage des accessoires ou des appareils loués le client reconnaît devoir un montant forfaitaire selon les tarifs en vigueur disponibles sur le site Internet de la CRNE : <https://croix-rouge-ne.ch/services/alarme-casa/>.

8 Confidentialité et protection des données

La CRNE traite les informations contenues dans le questionnaire Alarme Croix-Rouge ou autrement communiquées par le client avec la plus stricte confidentialité et veille à ce que toutes les personnes et toutes les institutions impliquées fassent preuve de la même diligence.

La CRNE traite les données personnelles essentiellement dans le cadre de l'exploitation de l'Alarme Croix-Rouge et, en collaboration avec un prestataire externe, aux fins de garantir la disponibilité permanente de ce service. Elle utilise en outre les données personnelles en vue de la facturation ainsi que pour l'exécution de ses engagements contractuels.

Les données personnelles sont traitées sur la base du questionnaire Alarme Croix-Rouge, qu'il incombe au client de compléter avec exactitude et d'accompagner des consentements nécessaires des personnes mentionnées.

Vous trouverez des informations complémentaires sur la protection des données en annexe aux présentes CG. Au besoin, la CRNE se réserve le droit de modifier les informations relatives à la protection des données à tout moment et sans avertissement préalable.



9 Dispositions finales

Les accords verbaux passés en lien avec les présentes CG n'ont aucun effet contraignant.

La cession de droits afférents aux présentes dispositions est exclue.

Les parties s'engagent à régler les éventuels différends ou divergences d'opinions relatives aux présentes CG par la négociation avant d'en référer à la justice.

Le cas échéant, si les dispositions contractuelles ne conviennent plus, elles doivent être remplacées par de nouvelles dispositions reflétant le plus fidèlement possible la volonté originelle des parties.

Si certaines dispositions de ce contrat devaient s'avérer nulles ou caduques, cela n'affecte en rien la légitimité des autres dispositions. Les parties s'accordent pour faire en sorte qu'une disposition contractuelle qui ne convient plus soit remplacée par une nouvelle disposition reflétant le plus fidèlement possible la volonté originelle des parties.

Le droit suisse s'applique, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Pour tout litige, le for juridique compétent est exclusivement Neuchâtel.

Signature du client

Lieu, date

Signature du client

Signature de la Croix-Rouge neuchâteloise

Lieu, date

Nom et prénom du collaborateur Croix-Rouge

Signature du collaborateur Croix-Rouge