

1. OBJET DU CONTRAT

Ces conditions particulières s'appliquent à toutes les prestations du fournisseur des produits net+ défini dans le contrat (ci-après « net+ ») qui se rapportent à l'abonnement MobiZen. Elles s'appliquent en complément des conditions générales de vente (CG) du fournisseur des services relatifs à l'abonnement MobiZen (conditions générales de vente de DomoHealth SA), dans leur dernière version applicable. En cas de divergence avec les CG, les présentes conditions particulières prévalent. Le client (ci-après le « client ») peut être indifféremment l'utilisateur de la montre alarme, l'utilisateur ou l'administrateur de l'application pour smartphone ou le titulaire de l'abonnement MobiZen. En utilisant la montre alarme et/ou le service MobiZen, le client accepte les présentes conditions particulières et les CG.

2. ABONNEMENT MOBIZEN

L'abonnement MobiZen consiste dans la fourniture par net+ au client d'une montre alarme qui permet d'utiliser les services de la solution de montre alarme MobiZen (ci-après « service MobiZen »), qui sont développés et fournis au client par DomoHealth SA (le « fournisseur tiers »). Le service MobiZen comprend le logiciel dédié relatif à la montre alarme, ainsi qu'une application pour smartphone ou autre appareil compatible.

3. FOURNITURE DE LA MONTRE ALARME

3.1 Produit

net+ vend au client une montre alarme, selon les spécifications prévues dans le contrat. Aucun contrat de licence n'est conclu entre net+ et le client.

3.2 Livraison

Sauf exception, la montre alarme est à venir chercher par le client dans la boutique net+ correspondante (sauf accord préalable dans la boutique ou le contrat a été conclu). Si une livraison par envoi postal est souhaitée, les conditions et frais supplémentaires sont à discuter en boutique et à la charge du client.

Un éventuel retour de la montre alarme doit avoir été convenu préalablement avec net+ par écrit et est à la charge du client. Le retour doit se faire au moyen de l'emballage d'origine et comprendre l'intégralité de éléments initialement fournis par net+ (câbles, chargeur, manuels, etc.).

3.3 Garantie

net+ offre une garantie pour les défauts de la montre alarme qui apparaissent dans les 24 mois à compter de la date de livraison, malgré un usage normal et raisonnable de celle-ci par le client. Cette garantie ne couvre pas :

- Les dommages résultant de réparations non effectuées par net+ ;
- Le remplacement des consommables tels que les batteries, câbles, chargeurs, etc. non effectué par net+ ;
- Les dommages causés par des facteurs externes tels que les accidents, les chocs internes ou externes, la foudre, les pics de tension, la rouille, l'eau, le sel et le sable ;
- Les défauts survenus parce que l'utilisateur n'a pas suivi les instructions orales, visuelles ou écrites par net+ concernant l'installation, la mise en service ou l'utilisation de la montre alarme ;
- Les défauts attribuables à une utilisation dans un environnement ou à une fin pour laquelle les produits et/ou le service n'a pas été conçu par net+ ou le fournisseur tiers.

À réception de la montre alarme, le client doit immédiatement procéder à une inspection de celle-ci. En cas de défaut de la montre alarme, le client doit en informer immédiatement net+ et net+ pourra, à sa libre et entière discrétion, la remplacer ou la réparer. Dans la mesure où la propriété de la montre alarme a déjà été transférée au client, la montre alarme défectueuse deviendra la propriété de net+ dès son remplacement et devra lui être restituée.

net+ ne répond en aucun cas d'éventuels dommages causés par un défaut de la montre alarme, les dispositions légales impératives étant réservées.

4. SERVICE MOBIZEN

4.1 Description du service MobiZen

Le service MobiZen comprend un logiciel fonctionnant sur la montre alarme. Ce logiciel permet d'afficher l'heure, le nombre de pas effectués et le rythme cardiaque de l'utilisateur. En cas d'urgence, un bouton latéral permet de contacter directement une centrale d'appel via le réseau mobile. La centrale d'appel répond directement sur la montre et pourra faire intervenir les secours si nécessaire.

Le service MobiZen comprend également application MobiZen pour smartphone, pouvant être utilisée par l'utilisateur et/ou partagée avec ses proches. En cas d'urgence, les contacts désignés recevront la position GPS et un message de la centrale d'appel via un chat en direct. En cas d'utilisation de la montre alarme MobiZen à l'étranger, lorsqu'une alarme est déclenchée, la centrale d'appel répond mais ne contacte pas directement les services d'urgence locaux. La centrale d'appel contacte uniquement les personnes de contact renseignées par l'utilisateur de la montre alarme, qui devront elles-mêmes joindre le service d'urgence du pays où se trouve l'utilisateur.

Les données de santé (nombre de pas, fréquence cardiaque) sont consolidées sous forme de graphiques et peuvent être partagées avec le consentement de l'utilisateur.

La transmission de l'alarme à la centrale d'appel passe par le réseau de téléphonie mobile, une couverture suffisante du réseau au lieu et au moment de déclenchement de l'alarme étant donc indispensable. Il ne peut être garanti que les produits et services fonctionnent constamment, sans perturbation, retard, ou autre imperfection. La montre alarme doit également être chargée de manière appropriée pour pouvoir fonctionner.

net+ et le fournisseur tiers ne sont pas responsables du contenu des communications transmises via l'utilisation du service MobiZen. Le contenu des dites communications relève entièrement de la responsabilité du client.

Malgré l'utilisation du service MobiZen, et afin de maintenir un suivi de l'état de santé du client, il est recommandé au client de conserver un contact journalier avec ses répondants.

Les caractéristiques techniques du service MobiZen peuvent être modifiées à tout moment en vue de répondre aux demandes et aux innovations technologiques les plus récentes, apporter des modifications qui améliorent le service et/ou qui sont nécessaires au respect des exigences réglementaires ou légales.

Les opérations relatives à la correction, la mise à jour ou l'amélioration du service MobiZen peuvent également impliquer des restrictions, limitations, suspensions ou interruptions temporaires du service.

4.2 Fournisseur des prestations de service

Le logiciel relatif à la montre alarme et l'application sont développés et fournis au client par le fournisseur tiers, selon les prescriptions des CG. Le fournisseur tiers est seul responsable vis-à-vis du client du bon fonctionnement du logiciel et de l'application, y compris de la transmission des alarmes à la centrale d'appel.

net+ se limite à donner au client accès à ces prestations du fournisseur tiers. Sa responsabilité ne saurait être engagée en aucune manière en cas de manquement du fournisseur tiers, de dysfonctionnement ou défaut du logiciel ou de l'application ou si l'alarme ne se déclenche pas ou n'est pas transmise à la centrale d'appel.

5. ACTIVATION

L'activation du service MobiZen nécessite : la signature du contrat, le questionnaire de santé dûment complété par l'utilisateur de la montre alarme, l'activation de la montre et la configuration de l'application pour le smartphone. Une fois la montre et l'application pour smartphone configurées et l'activation du service MobiZen déclenchée par net+, un délai de 24h est nécessaire pour que la centrale d'appel puisse être activée pour cette montre alarme. Passé ce délai, l'utilisateur a l'obligation de procéder à au moins un test de vérification de réponse de la centrale d'appel en appuyant manuellement sur le bouton d'urgence de la montre. Les services sont définitivement activés une fois la réponse de la centrale d'appel reçue. D'ici là, le client se doit dans tous les cas de payer les prestations du service MobiZen.

6. UTILISATION

Le client est responsable du choix du service MobiZen et de l'interprétation des informations fournies, des messages de prévention ou d'urgence et de l'utilisation des résultats. Il assume seul la responsabilité d'une mauvaise utilisation de la montre alarme ou du service MobiZen, à l'exclusion de net+ et du fournisseur tiers.

La montre alarme fonctionnant sur batterie, il est de la responsabilité du client, respectivement de l'utilisateur, de s'assurer que la montre soit rechargée aussi souvent que nécessaire mais au moins une fois par jour. net+ et le fournisseur tiers ne sont pas responsables si les services ne peuvent être rendus (par exemple la non-transmission d'alarme) du fait que la batterie de la montre est déchargée.

L'installation, la mise en service ainsi que le support et/ou le contrôle de la montre alarme en cas de défauts constatés par le client sont de la compétence exclusive de net+ et/ou du fournisseur tiers.

7. URGENCE

Le service MobiZen dispose de fonctionnalités qui permettent au client de demander de l'aide, notamment en appuyant sur un des boutons de la montre. Le client est informé et accepte que ces fonctionnalités sont mises en œuvre au travers d'une technologie qui ne permet pas d'assurer leur disponibilité permanente, dans la mesure notamment où le déclenchement d'une alarme et sa transmission à la centrale d'appel nécessite que la montre alarme soit chargée, en état de fonctionnement et que le réseau de téléphonie mobile soit disponible dans le lieu et l'endroit où l'utilisateur cherche à déclencher l'alarme. Une parfaite précision ne peut pas non plus être garantie. Dès lors, le client accepte de ne pas se fier uniquement au service MobiZen pour faire face à des situations d'urgence.

8. SANTÉ

Le service MobiZen ne fournit pas de diagnostics ou de recommandations quant à l'état de santé du client. Le client devra consulter son médecin, ou tout autre professionnel de la santé qualifié, pour toutes questions concernant un trouble médical, pour toute prise de médicament, toute modification de son alimentation ou de son comportement ou avant de débiter ou d'interrompre un traitement.

net+ et le fournisseur tiers ne sont en aucun cas responsables des maladies, accidents et autres événements péjorant la santé du client, ni des conséquences médicales et/ou sanitaires liées à l'utilisation du service MobiZen.

9. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client est tenu, pendant la durée du contrat, d'utiliser le service MobiZen conformément au contrat et de payer les factures établies conformément au contrat dans les délais impartis. Le client doit apporter la preuve de son identité au moyen d'un document reconnu lors de l'inscription ou de l'enregistrement, informer à tout moment net+ de ses données personnelles (nom, prénom et adresse actuelle) et communiquer immédiatement en ligne ou par écrit toute modification de ces données. net+ est autorisée à ne pas fournir les prestations contractuellement dues jusqu'à ce que le client lui ait fourni les données correctes et exhaustives et qu'il ait prouvé son identité. L'obligation qu'a le client de payer les prestations de service n'en est pas affectée.

Le service MobiZen ainsi que la montre alarme ne peuvent être utilisés qu'à titre privé et en aucun cas à des fins commerciales ou industrielles. En cas d'infraction à ces prescriptions, le contrat peut être résilié par net+ avec effet immédiat et le client est tenu d'indemniser tout dommage causé.

Le client s'engage à :

- ne pas utiliser la montre alarme d'une manière susceptible de l'endommager de quelque façon que ce soit ;
- ne pas utiliser le service MobiZen à des fins frauduleuses, ou en relation avec une infraction criminelle ou toute autre activité illégale ou d'une manière que net+ estime, à son entière discrétion, comme non autorisée, illégale, frauduleuse ou inappropriée.

Les informations concernant le client en lien avec le service MobiZen sont accessibles uniquement par les droits d'accès (identifiant de compte et mot de passe) qui ont été communiqués au client par net+.

Le client est seul responsable, à l'exclusion de net+ et du fournisseur tiers, de la communication et de la configuration de la liste des personnes de contact ainsi que de la modification ou de l'ajout de répondant sur l'application.

Le client est responsable du maintien de la confidentialité de son identifiant de compte et de son mot de passe et de la restriction de l'accès aux applications disponibles sur les différents supports tels qu'ordinateur et smartphone afin d'empêcher tout accès non autorisé à son compte.

Le client est seul responsable de l'utilisation par un tiers de son compte via les droits d'accès susmentionnés. Le client accepte la responsabilité pour toutes les activités qui se produisent sur son compte.

Le client doit suivre toutes les consignes de sécurité recommandées par net+, notamment protéger les appareils contre les accès de tiers non autorisés, conserver avec diligence ses données d'accès, mots de passe ou codes PIN et ne pas les transmettre à des tiers. En cas de perte de données d'accès, de mots de passe, de codes PIN, de la montre alarme munie d'une eSIM, net+ doit en être informée immédiatement. D'ici là, le client se doit dans tous les cas (p. ex. en cas d'utilisation par des tiers) de payer les prestations de service utilisées par le biais du service correspondant.

10. PRIX ET FACTURATION

Le prix de la montre alarme et de l'abonnement MobiZen sont fixés dans le contrat et/ou dans la confirmation de commande.

La facturation de l'abonnement MobiZen, y compris le service MobiZen, est faite intégralement par net+.

net+ et le fournisseur tiers se réservent le droit de modifier les prix de l'abonnement MobiZen à tout moment. Les prix indiqués sur le site Internet ne sont valables que sur le territoire suisse. En sus du prix de vente et de l'abonnement MobiZen, des frais supplémentaires peuvent être à la charge du client ; par exemple, frais de dossier, d'intervention sur site par un technicien, etc. Si ces interventions sont requises, les frais correspondants feront l'objet d'une facturation séparée.

Tous les coûts médicaux ainsi que les coûts découlant d'éventuelles interventions d'urgence sont à la charge exclusive du client, respectivement de l'utilisateur de la montre alarme et en aucun cas pris en charge par net+ ou le fournisseur tiers.

11. DROIT DE RÉVOCATION

Après la conclusion du contrat, net+ est en droit d'annuler une commande/contrat, non encore livrée, en tout temps et sans avoir à en indiquer les motifs au client. En cas de révocation de net+, le montant déjà payé par le client lui sera remboursé. Le remboursement intervient pour solde de tous comptes et de toutes prétentions. Le client ne peut en aucun cas réclamer à net+ des prétentions ou des dommages et intérêts supplémentaires. En cas d'exercice du droit de révocation de net+, net+ est libérée de son obligation de livrer la marchandise.

12. DURÉE ET RÉSILIATION

La durée minimale du contrat est de 12 mois. Il peut être dénoncé par chacune des parties en tout temps par écrit, au plus tôt pour la fin de la durée minimale, avec un préavis de 1 mois. Passé ce délai initial, une résiliation peut intervenir avec un préavis de 1 mois pour la fin d'un mois. Dans certains cas particuliers, des offres spéciales peuvent être assorties d'une durée minimale de contrat. Lorsqu'un abonnement MobiZen est intégré à l'une de ces offres, ce contrat peut être résilié au plus tôt avec un délai de 1 mois avant la fin de la durée minimale de l'offre. net+ se réserve le droit de mettre fin au contrat, avec effet immédiat et sans préavis, au cas où le client ne respecterait pas tout ou une partie de ses obligations figurant dans les conditions générales et/ou toutes conditions particulières. Dans ce cas, le client reste redevable des frais relatifs aux services souscrits jusqu'à l'échéance de la durée minimale contractuelle ou jusqu'à la première date de résiliation possible pour ces services. Il devra s'acquitter, en sus, des dommages qu'il aura pu causer à net+ ou le fournisseur tiers.

13. PROTECTION DES DONNÉES

L'utilisation du service MobiZen nécessite que le client fournisse différentes données personnelles relatives à sa situation de santé (données sensibles). Ces données seront traitées par net+ et le fournisseur tiers et seront également transmises à des sous-traitants, en particulier la centrale d'appel, afin que celles-ci et les services d'urgence aient accès à ces données en cas de déclenchement d'une alarme, ou aux professionnels de santé intervenant dans le suivi de l'utilisateur. Le service MobiZen ne peut être fourni que si l'utilisateur de la montre consent expressément à cette transmission et à cette utilisation de ses données de santé et signe les documents y relatifs en attestant.

net+ et le fournisseur tiers récoltent également des données relatives à l'identité et aux coordonnées du client, de l'utilisateur du service MobiZen et des contacts d'urgence de la personne concernée, des données techniques, financières et contractuelles et des données relatives à l'utilisation de l'application ou collectées par l'application (p. ex. nombre de pas, mouvements, activités, etc.). net+ et le fournisseur tiers traitent les données personnelles en se conformant à la réglementation en vigueur sur la protection des données. net+ et le fournisseur tiers agissent comme responsables conjoints de traitement.

Les données personnelles sont utilisées pour la fourniture des prestations convenues et leur facturation, la gestion de la relation contractuelle, la gestion et l'amélioration des équipements techniques, des logiciels et de l'application et à des fins de développement des produits et services.

Des informations plus détaillées concernant la politique de confidentialité de net+ et du fournisseur tiers sont disponibles sur les sites internet suivants :

<https://www.netplus.ch/fr/mentions-legales>

<https://www.domo.health/terms-conditions>

<https://www.domo.health/domo-privacy-policy>

14. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Conformément et selon les termes des CG, le titulaire des droits de propriété intellectuelle sur les logiciels et applications relatifs au service MobiZen octroie au client et à l'utilisateur une licence d'utilisation non transférable et non exclusive.

Les autres logiciels et applications se trouvant sur la montre alarme ou étant installés par la suite, sont mis à disposition par des tiers (Samsung notamment), à l'exclusion de net+ et du fournisseur tiers, selon des contrats de licence séparés. Ces contrats sont conclus entre le client, respectivement l'utilisateur et les tiers en question lors de l'activation de la montre alarme et/ou l'installation et/ou la mise à jour desdits logiciels et applications, même si l'activation, l'installation et/ou les mises à jour sont effectuées par net+ pour le compte et/ou à la demande du client.

15. RESPONSABILITÉ

Un fonctionnement ininterrompu et sans dérangement du service MobiZen et de la montre alarme ne peut être garanti. De plus, les services fournis n'impliquent aucune garantie, expresse ou implicite, ni de déclaration d'aucune sorte concernant l'exactitude, l'exhaustivité ou la suffisance des informations rendues accessibles à travers les produits ou services rendus. Sous réserve des dispositions légales impératives, net+ n'assume aucune responsabilité à l'égard du client et/ou de l'utilisateur pour tout dommage direct ou indirect de quelque nature que ce soit, causés par net+ ou le fournisseur tiers dans le cadre de l'exécution du contrat et/ou la souscription ou l'utilisation d'un abonnement MobiZen et/ou tout produit ou service y relatifs.

16. LIEN VERS D'AUTRES SITES INTERNET

L'utilisation du service MobiZen et/ou de la montre alarme peuvent conduire le client vers les sites Internet de tiers partenaires ou fournisseurs. net+ n'assume aucune responsabilité concernant le contenu, l'exactitude ou le fonctionnement de ces sites tiers. L'inclusion d'un lien vers d'autres sites Internet n'impliquant pas l'approbation de net+, net+ ne peut pas en être tenu responsable.