

Conditions générales – B2C

Version du 10 février 2022

1. Généralités

1.1 Définitions et objet

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et conditions auxquels Gentianes Group propose et vend/loue ses produits à ses clients. Ces Conditions Générales prévaudront sur toutes les autres conditions figurant dans tout autre document, sauf dérogation préalable, expresse et écrite. Les présentes Conditions Générales comportent des dispositions importantes concernant notamment la garantie ainsi que les services proposés par Gentianes Group. Le Client est appelé à lire très attentivement ces conditions.

La téléalarme est un dispositif connecté à un réseau qui permet de demander du secours à distance.

1.2 Champ d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent aux clients finaux directs de Gentianes Group Sàrl. Les clients intermédiaires tels que grossistes, revendeurs, intermédiaires, établissements sanitaires ou de soins qui proposent le service à leurs propres clients, sont soumis aux règles figurant dans les conditions générales « B2B ».

2. Produit

Les photographies, textes, graphismes, informations et caractéristiques reproduits et illustrant les produits vendus/loués ne sont pas contractuels. En conséquence, la responsabilité de Gentianes Group ne saurait être engagée en cas d'erreur ou d'omission dans l'une des présentations ou en cas de modification des caractéristiques des produits par les fournisseurs. La documentation des produits disponibles est rédigée et fournie par les fabricants. En cas d'erreur, la responsabilité de Gentianes Group ne saurait être engagée. Les produits proposés sont conformes à la législation suisse en vigueur et aux normes applicables en Suisse.

Les produits sont définis dans le contrat.

3. Objet du contrat

Les présentes conditions s'appliquent aux services fournis par Gentianes Group Sàrl au Client.

L'offre de service est précisée sur le Contrat de Service remis au Client. Les présentes Conditions générales régissent, d'une part, la fourniture, l'installation et la maintenance d'un Système d'alarme (comprenant les extensions éventuelles de matériel) et d'autre part, l'abonnement de surveillance à distance. Le Système d'alarme peut être vendu ou loué (seulement certains modèles).

4. Fourniture du système d'alarme

Les tarifs et le délai d'installation sont indiqués sur le Contrat de service.

4.1 Location du Système d'alarme

- a. A la résiliation de l'abonnement, quelle qu'en soit la cause, le Client autorisera le personnel de Gentianes Group ou toute autre personne mandatée par elle, à démonter le Système d'alarme installé et restituera celui-ci dans un bon état. A défaut, cette dernière sera fondée à facturer le Système d'Alarme à sa valeur à neuf. Le Client est tenu d'accepter l'intervention de Gentianes Group dans un délai de trente jours à compter de la fin du contrat, faute de quoi, le système lui sera facturé. Les travaux de réfection tels que le rebouchage des trous de perçage ou autres conséquences résultant du Système d'alarme resteront à la charge exclusive du Client.
- b. Le Système d'alarme est mis à disposition du Client pour son usage exclusif. La propriété de ce Système d'alarme n'est en aucun cas transférée au Client. En conséquence, il ne peut être ni saisi, ni appréhendé par un tiers, ni cédé, ni loué ou mis à disposition d'un tiers. Dès lors que le Client loue le système d'alarme, il ne lui est pas permis de faire appel aux services d'une autre société que Gentianes Group pour la maintenance et pour l'alerte ; à défaut, Gentianes Group se réserve le droit de résilier le contrat sans délai. Pour le surplus, les règles du contrat de bail (art. 253 ss CO) s'appliquent.

4.2 Vente du Système d'alarme

a. Réserve de propriété

Gentianes Group conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'au parfait encaissement du prix des produits.

b. Déménagement

En cas de déménagement dans une région non couverte par Gentianes Group, celle-ci pourra proposer une solution alternative ou résilier de plein droit le Contrat et le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

c. Divers

La vente du produit par Gentianes Group n'impose aucune obligation d'offrir un service de maintenance ou d'alarme au Client.

4.3 Prestation d'installation et de mise en service du Système d'alarme

Les frais d'installation et de mise en service sont indiqués sur le Contrat de service.

a. Délai d'installation

La date d'installation est en principe indiquée dans le Contrat. Cette date peut exceptionnellement ne pas être mentionnée si le Client ne connaît pas, au moment de la souscription, la date précise d'emménagement dans son habitation.

Les retards de livraison ne donnent pas droit au Client de réclamer des dommages et intérêts ni d'annuler sa commande. Cette disposition s'applique également pour tous les retards, ordinaires ou dus à des raisons exceptionnelles (rupture imprévue du produit chez notre fournisseur, grèves, intempéries, catastrophes naturelles, ...).

b. Déroulement de l'installation

La prestation d'installation consiste, en présence du Client ou d'un tiers mandaté, à :

- Déplacer sur rendez-vous un conseiller technique sur le site où sera installé le Système d'alarme,

- Procéder, préalablement à l'installation, à l'établissement d'un diagnostic sécurité afin de déterminer la meilleure configuration et l'emplacement des différents éléments en fonction de l'habitation du Client, de ses habitudes de vie et de ses souhaits,
- Proposer les extensions et paramétrages nécessaires permettant d'adapter la configuration au niveau de sécurité requis afin que le Client puisse ainsi décider en toute connaissance de cause et d'effet,
- Procéder à l'installation des éléments et paramétrer le Système d'alarme conformément à la décision du Client,
- Effectuer les tests de bon fonctionnement et la mise en service du Système d'alarme et le raccordement au centre de surveillance,
- Assurer la formation des utilisateurs présents lors de l'installation.

4.4 Reprise et remboursement du système d'alarme

Certains appareils (indiqués par Gentianes Group) peuvent être repris par la société et remboursés en tout ou partie après la vente, aux conditions suivantes cumulatives.

- l'appareil est rendu en parfait état de marche, d'apparence, dans son emballage d'origine,
- le remplacement de l'émetteur est déduit du prix de reprise.

Le montant remboursé s'élève à 75% du prix de vente pour une restitution jusqu'à un mois après la vente, à 50% pour une restitution entre 2 et 5 mois, à 25% pour une restitution entre 6 et 12 mois. Au-delà d'une année, aucun remboursement n'est accordé. Le délai commence à courir dès la livraison du matériel.

5. Prestations techniques

5.1 Utilisation

Les instructions d'utilisation et d'entretien du fournisseur ainsi que les directives concernant l'utilisation appropriée sont à observer strictement. Le Client s'engage à ne pas modifier lui-même l'installation et est tenu d'informer Gentianes Group de toute modification substantielle de son logement, à défaut de quoi l'efficacité de l'installation peut être diminuée, sans engager la responsabilité de Gentianes Group.

5.2 Maintenance

Le Client doit faire entreprendre immédiatement par le fournisseur les réparations qui deviendraient nécessaires au cours du temps. Il ne peut entreprendre lui-même les réparations ou les faire effectuer par un tiers qu'avec l'assentiment écrit du fournisseur, faute de quoi il devra en endosser les frais et la responsabilité. En outre, il répondra de tous les dommages directs ou indirects résultant d'une réparation inappropriée. Les pièces de rechange nécessaires doivent dans tous les cas être commandées auprès du fournisseur. Les frais de maintenance sont à la charge du Client.

La garantie et l'entretien du Système d'Alarme excluent les prestations suivantes qui sont facturées au tarif en vigueur :

- Les frais de réparation consécutifs à : foudre, surtension électrique, inondation, incendie,
- L'intervention sur des matériels non fournis ou non posés par Gentianes Group,
- Les dommages provoqués par l'intervention de personnel non mandaté par Gentianes Group ou par un usage anormal du Système d'alarme ainsi que par toute détérioration volontaire,
- L'intervention d'un conseiller technique à la demande du client ne relevant pas de l'entretien normal,
- Le dépannage lié au débranchement de l'appareil par le Client,
- Une demande spécifique du Client pour un dépannage urgent,
- Une demande de contrôle de l'installation par le Client,
- Les pannes liées aux accessoires (câble d'alimentation, ligne téléphonique, ...),
- En cas de mauvaise utilisation de la part du Client.
- Les mêmes dispositions sont applicables en cas de vente du Système d'alarme.

6. Obligations du Client (location et vente)

A réception du matériel, le Client est tenu de le vérifier et de signaler immédiatement par écrit au fournisseur les défauts éventuels. Si aucune réclamation ne parvient au fournisseur dans un délai de 8 jours ouvrables à compter de l'installation du matériel, le matériel est considéré comme accepté par le Client. Des contestations ultérieures ne sont prises en considération que si, lors de l'installation, les défauts n'étaient pas perceptibles, malgré une vérification consciencieuse et si le preneur présente par écrit une contestation dans un délai d'une semaine après avoir constaté le défaut en question.

Les contestations relatives à un défaut du matériel n'entraînant pas une interruption de l'utilisation dudit matériel ne dispensent pas le preneur de payer l'abonnement à temps.

Pour permettre un bon fonctionnement du Système d'alarme et bénéficier de la garantie et de la maintenance de ce Système, l'utilisateur s'engage également à :

- Accepter l'installation, dans ses locaux, du Système d'alarme vendu ou loué par Gentianes Group et à ne pas en modifier les caractéristiques de fonctionnement,
- Tester le matériel en simulant une alarme au minimum une fois par mois,
- Se conformer aux instructions de Gentianes Group,
- N'effectuer aucune adjonction de pièces ou dispositifs ne provenant pas de Gentianes Group ou non agréés par elle,
- N'effectuer aucune modification de la configuration installée sans instruction expresse de Gentianes Group,
- Ne pas détériorer le Système d'alarme.

En cas de non-respect des obligations indiquées ci-dessus, qui peut remettre en cause la fiabilité et l'efficacité du Système d'Alarme et du service, Gentianes Group pourra mettre fin à ses obligations de garantie, maintenance, réparation et/ou au Contrat et le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

7. Garantie

La majorité des produits fournis par Gentianes Group bénéficient d'une garantie de 2 ans dès la date de livraison.

Cette garantie se limite au remplacement de la pièce ou du produit défectueux. La réparation, l'échange ou le remplacement ne modifie pas la date initiale de garantie.

Le Client est expressément informé que Gentianes Group n'est pas le producteur des produits présentés relativement à la responsabilité du fait des produits défectueux. En conséquence, en cas de dommages causés à une personne ou à un bien par un

défaut du produit, seule la responsabilité du producteur de celui-ci pourra être recherchée par le Client, sur la base des informations figurant sur l'emballage dudit produit.

En cas de location du Système d'alarme, les prestations de maintenance sont incluses dans le prix, à l'exception des prestations mentionnées sous chiffre 5.2 ci-dessus.

En cas de vente du Système d'alarme, pendant la période de garantie, les prestations de maintenance sont incluses dans le prix, à l'exception des prestations mentionnées sous chiffre 5.2 ci-dessous. A l'expiration de la garantie, toutes les réparations sont à la charge du Client.

8. Responsabilité de Gentianes Group

La responsabilité de Gentianes Group ne pourra pas être engagée du fait notamment des dommages et événements suivants :

- Non-respect par le Client et/ou les personnes dont il répond des obligations prévues à l'article 6,
- Utilisation non conforme aux caractéristiques techniques du Système d'alarme,
- Dégradations volontaires du Système d'alarme,
- Accidents de toutes sortes affectant le Système d'alarme ou les réseaux téléphonique ou électrique, tels que choc, surtension, foudre, inondation, incendie et, d'une manière générale, tous les événements qui résultent d'une utilisation ou d'une situation anormale,
- Défaillance des réseaux téléphoniques du fait de l'exploitant desdits réseaux ou du fait du Client,
- Défaillance des réseaux électriques du fait de l'exploitant desdits réseaux ou du fait du Client ainsi que de leurs conséquences sur les installations électriques de ce dernier,
- Cas fortuit ou cas de force majeure,
- Conséquences d'informations erronées transmises par le Client,
- Eventuels dommages causés par l'intervenant après une alarme s'il doit forcer l'entrée pour atteindre le Client.

9. Interventions

Gentianes Group Sàrl peut proposer un service d'interventions en cas d'alarme, selon le contrat. La procédure d'intervention est déterminée par le contrat. Elle débute en principe par une prise de contact entre la centrale d'intervention et le client et se poursuit, au besoin, par une intervention sur place.

L'intervention de Gentianes Group ne remplace pas celle des services de secours officiels qui peuvent être alertés au besoin, à charge du client.

Les interventions sont facturées au client, selon les tarifs déterminés par le contrat.

Gentianes Group se réserve le droit de faire appel à des intervenants non professionnels à proximité du client pour des raisons de coûts et de rapidité d'intervention (p. ex. proches ou voisins). Les interventions de ces dernières personnes constituent des actes de complaisance ; aucun contrat n'est conclu entre Gentianes Group et ces personnes qui agissent sous leur propre responsabilité. Le client s'engage toutefois à annoncer à Gentianes Group immédiatement tout problème rencontré dans le cadre d'une telle intervention.

Les intervenants de Gentianes Group se déplacent en principe en véhicule motorisé. En cas de force majeure, notamment si les accès routiers sont coupés, Gentianes Group se réserve le droit de renoncer à l'intervention et avertira, dans la mesure du possible, le client.

10. Protection des données

Gentianes Group respecte le droit suisse de la protection des données. Aucune donnée personnelle des co-contractants de Gentianes Group ne sera communiquée à des tiers.

Toutefois, afin de permettre à Gentianes Group de respecter ses obligations contractuelles, le Client accepte expressément que Gentianes Group transmette à des tiers, notamment dans le domaine du secours, ses coordonnées et les motifs justifiant l'intervention, ainsi que toute donnée utile à l'intervention. En particulier, l'attention du Client est expressément attirée sur le fait que certains appareils permettent la géolocalisation. Celle-ci peut être communiquée, dans l'intérêt du Client, dans le contexte du secours ou de recherche.

Gentianes Group est autorisée à conserver les données relatives aux interventions effectuées dans un but médical en faveur du Client et dans le but d'améliorer ses prestations.

Afin d'améliorer la qualité de ses services et à des fins de preuve, Gentianes Group peut enregistrer les appels téléphoniques qui lui sont passés dans le cadre des alarmes ; le Client déclare en être conscient et l'accepter expressément.

Gentianes Group n'a pas d'activité en dehors de la Suisse et n'entend pas offrir des prestations en dehors du pays. Elle n'est dès lors pas soumise au RGPD.

11. Prix et conditions de paiement des abonnements

a. Frais d'installation, de mise en service et d'intervention

Les frais d'installation, de mise en service et d'intervention mentionnés dans le contrat de service ne sont pas compris dans les montants d'abonnement convenus et sont facturés séparément.

b. Abonnement

Le Client s'engage à payer le montant de l'abonnement, d'avance, selon la durée du contrat de service et l'accord passé entre les parties, chaque mois, chaque trois mois, chaque six mois ou chaque année. Gentianes Group se réserve le droit de conclure d'autres accords pour des abonnements de courte durée. Le premier loyer, d'un montant à définir par les parties, sera exigible au moment de la mise à disposition du matériel.

Si une machine n'est pas en état de fonctionner ou n'est pas conforme au contrat pour des raisons imputables au fournisseur, l'abonnement ne sera exigible que lorsque le fournisseur aura remédié aux défauts en question sauf si un appareil de prêt est mis à disposition du client dans l'attente de la livraison définitive.

Tout mois commencé est intégralement exigible en cas d'interruption de l'abonnement pour quelque motif que ce soit.

c. Demeure

En cas de retard de plus de 15 jours dans le paiement de l'abonnement, Gentianes Group peut, sans autre avertissement, suspendre la fourniture de ses prestations pour tous les contrats passés avec le Client et/ou résilier le contrat avec effet immédiat et sans dédommagement. Tous les frais occasionnés à Gentianes Group par le retard dans le paiement sont à la charge du client.

12. Durée – résiliation

a. Durée

Le Contrat de service est conclu pour une durée indéterminée après une période initiale ferme de 12 mois à compter de la signature du Contrat de service.

b. Résiliation à l'initiative du Client

Au-delà de la période initiale ferme visée à l'article 12.a., la résiliation peut intervenir, à tout moment, avec un préavis de deux mois pour la fin d'un mois, quelle que soit la formule souscrite. La résiliation s'effectuera par l'envoi d'un courrier recommandé. L'élément déterminant pour le respect du préavis est le cachet de la Poste. Les mensualités déjà payées seront remboursées au Client, sous réserve d'éventuelles retenues en cas de détérioration du Système d'alarme.

En cas de résiliation anticipée du Contrat pendant la période initiale ferme visée à l'article 12.a., la totalité des mensualités d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période seront dues.

Toutefois, le Client, sous réserve qu'il n'ait pas eu ou pu avoir connaissance du fait générateur lors de la souscription du Contrat, peut y mettre fin à tout moment et avant la période initiale ferme visée à l'article 12.a., sans pénalité, par courrier recommandé, en cas de motifs légitimes, dûment justifiés, survenus postérieurement à la souscription du Contrat et l'empêchant de poursuivre son exécution. Sont considérés comme légitimes les motifs suivants :

- Difficultés financières importantes (poursuites avérées),
- Déménagement en-dehors de la Suisse,
- Départ en maison de retraite,
- Décès du Client ou de son conjoint,
- Mise en détention pour une durée minimum de 3 mois,
- Cas de force majeure

c. Résiliation à l'initiative de Gentianes Group

Le non-respect par le Client d'une des obligations mises à sa charge au titre de l'article 6 des présentes Conditions générales entraînera, de plein droit et sans aucun préavis, la résiliation du Contrat dans tous ses effets, laquelle sera effective après réception d'un courrier recommandé par le Client.

Dans les autres cas, au-delà de la période initiale ferme fixée à l'article 10.a, Gentianes Group peut résilier le contrat en respectant un préavis de deux mois pour la fin d'un mois.

13. Droit applicable

Les présentes Conditions générales de même que tous les contrats découlant de leur acceptation sont régis par le droit suisse. En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adressera en priorité à Gentianes Group pour obtenir une solution à l'amiable. Dans un second temps, le Client pourra s'adresser aux tribunaux du siège du fournisseur.

14. Clause d'invalidité

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des présentes Conditions générales devait s'avérer caduque, toutes les autres clauses restent valables et applicables. Dans le cas où l'une ou plusieurs clauses précitées devait (devaient) s'avérer caduque(s), nulle(s) ou non-exécutoire(s), celle(s)-ci doit (doivent) être remplacée(s) par une (des) clause(s) applicable(s) se rapprochant le plus possible du contenu et du sens des clauses originales. De même, toute imprécision constatée dans les présentes Conditions générales devra être corrigée.