

Conditions générales (CG)

pour la prestation « Alarme Croix-Rouge », CRS Canton de Berne

1 Objet

Les présentes conditions générales (CG) s'appliquent à l'ensemble des prestations que la Croix-Rouge suisse Canton de Berne (ci-après « CRS Canton de Berne ») fournit au / à la client-e dans le cadre de conventions spécifiques. Il peut s'agir notamment de prestations telles que l'Alarme Croix-Rouge ou l'achat ou la location de dispositifs d'alarme. Les prestations et les livraisons sont soumises exclusivement aux conventions correspondantes ainsi qu'aux présentes CG.

Les présentes CG forment la base du contrat entre la CRS Canton de Berne et le/la client-e.

La CRS Canton de Berne 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/la client-e est habilité-e à résilier le contrat avec effet immédiat.

2 Formation du contrat

En envoyant le formulaire d'inscription à la CRS Canton de Berne, le/la client-e déclare avoir lu les CG, les accepter et entrer ainsi dans une relation contractuelle avec la CRS Canton de Berne. Il/elle confirme l'exactitude des informations fournies dans le formulaire et consent expressément au traitement de ses données personnelles et de santé ainsi qu'à leur transmission aux prestataires compétents dans le cadre de l'Alarme Croix-Rouge.

3 Durée du contrat et résiliation

L'envoi du formulaire d'inscription implique l'acceptation des présentes CG et, par conséquent, la conclusion d'un contrat client avec la CRS Canton de Berne. Le présent contrat prend effet pour une durée indéterminée à compter de la mise en service de l'Alarme Croix-Rouge. Il peut être résilié par chacune des parties sous 20 jours, toujours pour la fin du mois. La durée minimale du contrat est fixé à un mois.

La résiliation immédiate du contrat demeure réservée en cas de violations graves du contrat. L'usage abusif de l'Alarme Croix-Rouge constitue un motif de résiliation immédiate du contrat.

4 Prestations de la CRS Canton de Berne

4.1 Généralités

L'Alarme Croix-Rouge est une prestation de la CRS Canton de Berne. La CRS Canton de Berne est habilitée à sous-traiter certains des services proposés. La CRS Canton de Berne fournit la prestation Alarme Croix-Rouge en Suisse exclusivement.

Le/la client-e loue ou achète un dispositif d'alarme / une montre-alarme auprès de la CRS Canton de Berne, à moins qu'il/elle ne possède sa propre montre-alarme. Ce dispositif / cette montre-alarme lui permet en tout temps d'alerter ses répondant-e-s ou d'établir une communication téléphonique directe avec la centrale d'alarme Croix-Rouge, en fonction des modalités d'alerte convenues. Après un examen approfondi de la situation, la centrale d'alarme Croix-Rouge mobilise les secours appropriés en fonction des données fournies par le/la client-e.

La centrale d'alarme Croix-Rouge est exploitée 7 jours sur 7 et 24h sur 24. Elle dispose d'une infrastructure technique qui lui permet de recevoir les appels, d'urgence et autres, des client-e-s au bénéfice d'un raccordement. Les appels d'urgence sont traités par du personnel qualifié qui organise des prestations d'aide adéquates. Toutes les conversations avec la centrale d'alarme Croix-Rouge sont enregistrées par cette dernière.

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

4.2 Prestations de garantie des dispositifs d'alarme

Les dispositifs d'alarme acquis auprès de la CRS Canton de Berne (p. ex. les montres-alarmes) sont couverts par la garantie de leur fabricant respectif (en règle générale deux ans). Le délai de garantie commence à courir à partir de la date d'achat (date du raccordement), sans préjudice des droits de garantie légaux de l'acheteuse ou de l'acheteur.

4.3 Détecteur de chute

Pour certains dispositifs d'alarme, un détecteur de chute peut être loué en tant que prestation additionnelle. Lorsque l'appareil détecte une chute, il donne automatiquement l'alerte aux répondant-e-s prédéfini-e-s ou à la centrale d'alarme Croix-Rouge, en fonction des modalités choisies. La détection automatique des chutes est conçue comme un outil d'assistance. Pour des raisons techniques, la détection de toutes les chutes et l'absence de fausses alertes ne peuvent être garanties. Le traitement des alertes déclenchées par le détecteur de chute est régi par les dispositions applicables en matière d'alarme prévues par les présentes CG.

4.4 Coffre à clés

Sur demande, le/la client-e peut acquérir un coffre à clés auprès de la CRS Canton de Berne. Les frais uniques de mise en place comprennent l'acquisition du coffre à clés, sa pose, la configuration du code et le stockage sécurisé de ce dernier par la centrale d'alarme Croix-Rouge. Le coffre à clés est la propriété du / de la client-e. Les dommages, les défauts ou le remplacement éventuel du coffre à clés ne sont pas couverts. L'utilisation du coffre à clés, sa disparition pour quelque cause que ce soit (en cas notamment de perte ou de vol) ainsi que les préjudices qui pourraient en résulter relèvent expressément de la responsabilité du / de la client-e. Après la fin du contrat, le coffre à clés reste la propriété du / de la client-e. La dépose du coffre à clés, si elle est nécessaire après la fin du contrat, incombe au / à la client-e.

En cas d'alerte, s'il est impossible d'ouvrir le coffre à clés au moyen du code enregistré auprès de la centrale d'alarme Croix-Rouge ou d'ouvrir la porte à l'aide de la clé qu'il contenait, il est fait appel à un service de serrurerie. Les coûts qui en résultent sont à la charge du / de la client-e.

4.5 First Responder et Répondant-e Croix-Rouge

Avec certaines formules d'alarme, la CRS Canton de Berne propose la prestation complémentaire gratuite «First Responder», qui prévoit de faire appel à des intervenant-e-s du voisinage si les répondant-e-s désigné-e-s par le/la client-e sont injoignables. Pour pouvoir bénéficier de cette prestation additionnelle, il est nécessaire de désigner au moins deux répondant-e-s de son entourage dans le cadre de la modalité d'alerte «Premium», au moins trois dans le cadre de la modalité d'alerte «Relax» et de permettre un accès au logement au moyen d'une clé. Les First Responders ne peuvent être appelé-e-s que par la centrale d'alarme Croix-Rouge. Aucun droit à l'intervention ou à la disponibilité des First Responders ne peut être invoqué.

Avec certaines formules d'alarme, la CRS Canton de Berne propose l'option payante «Répondant-e Croix Rouge». En vertu de cette option, le/la client-e dispose 7 jours sur 7 et 24h sur 24 d'un interlocuteur ou d'une interlocutrice attitré-e qui, en cas d'alerte, peut être appelé-e à intervenir, conformément aux modalités d'alarme choisies.

5 Fondements applicables à la fourniture des prestations

La fourniture des prestations se fonde essentiellement sur le formulaire d'inscription rempli par le/la client-e. Toute modification en particulier un changement de répondant-e, doit immédiatement être signalée à la CRS Canton de Berne.

La prestation est fournie conformément aux descriptifs annexés aux présentes CG.

6 Réception des appels d'urgence

La centrale d'alarme Croix-Rouge assure le routage des appels, c'est-à-dire qu'elle garantit que tous les appels d'urgence sont transmis ou reçus par elle selon les modalités d'alerte souhaitées par le/la client-e.

7 Nature de l'aide fournie

L'aide fournie dépend en premier lieu des données saisies par le/la client-e dans le formulaire d'inscription. Dans le cas des modalités d'alerte Premium (et, sous condition, Relax), toutes les mesures d'intervention prises par le personnel de la centrale d'alarme Croix-Rouge et jugées nécessaires après une évaluation consciencieuse de la situation sont accomplies sur mandat du / de la client-e et en son nom. S'agissant des modalités d'alerte Basic et Relax, la responsabilité de l'intervention relève des répondant-e-s contacté-e-s.

8 Coûts

Les coûts des prestations fournies dans le cadre des présentes CG se fondent sur la liste de prix actuelle de la CRS Canton de Berne, disponible sur le site Internet de cette dernière: → crs-berne.ch/alarme

En règle générale, ils font l'objet d'une facture établie tous les deux mois et payable sous 30 jours.

Les coûts des prestations de tiers (p. ex. médecin, service ambulancier) ou de transport à l'hôpital / chez le/la médecin organisées par la centrale d'alarme Croix-Rouge sont à la charge du / de la client-e. Les tiers mandatés facturent leurs prestations directement au / à la client-e.

9 Implication du / de la client-e

Le/la client-e certifie que l'ensemble des répondant-e-s mentionné-e-s dans le formulaire d'inscription consentent à être associé-e-s aux interventions et sont en possession d'une clé du domicile ou du code du coffre à clés correspondant.

En cas de recours à la prestation First Responder ou Répondant-e Croix-Rouge, son exécution suppose la présence d'un coffre à clés ou d'un endroit adapté destiné à y cacher une clé. Il incombe au / à la client-e de garantir l'accès au domicile.

Le/la client-e signale à l'avance à la CRS Canton de Berne toute absence prolongée.

Le/la client-e manie avec précaution les dispositifs loués par la CRS Canton de Berne et lui signale immédiatement tout dysfonctionnement.

À l'expiration du contrat, tous les dispositifs d'alarme en location doivent être restitués en parfait état de marche.

En raison de mauvaises liaisons du réseau mobile, les appareils d'alarme sont raccordés exceptionnellement au routeur du / de la client-e. En cas de panne de courant ou de dysfonctionnement du routeur, l'alarme ne fonctionne pas. Tout changement de routeur ou d'opérateur téléphonique doit être communiqué par le/la client-e à la CRS Canton de Berne.

10 Utilisation de dispositifs d'alarme à l'étranger

Exceptionnellement, et aux conditions préalables suivantes, il est possible d'utiliser des appareils d'alarme Mobil et des montres-alarme à l'étranger:

- La centrale d'alarme Croix-Rouge n'est pas habilitée à faire appel à des organisations d'aide à l'étranger.
- Durant son séjour à l'étranger, le/la client-e doit avoir une adresse de vacances fixe et informer la CRS Canton de Berne en temps utile sur l'absence prévue et sa durée.
- Le/la client-e indique à la CRS Canton de Berne au moins trois répondant-e-s sur son lieu de vacances qui peuvent être informé-e-s par la centrale d'alarme en cas d'urgence. Ces répondant-e-s sont responsables de l'organisation de services de secours (médecin, ambulance, etc.) et ont accès au domicile de vacances. Ils/elles doivent être informé-e-s de leurs tâches par le/la client-e et savoir qu'ils/elles seront contacté-e-s par la centrale d'alarme Croix-Rouge en cas d'urgence.
- Les répondant-e-s doivent maîtriser l'une des langues suivantes : français, allemand, anglais.
- La CRS Canton de Berne n'assume aucune responsabilité pour la localisation, l'organisation et la réalisation d'interventions d'urgence à l'étranger.
- À l'étranger, la CRS Canton de Berne ne fournit aucune prestation de service pour les appareils d'alarme Mobil et les montres-alarme.

11 Responsabilité

La CRS Canton de Berne répond de la fourniture rigoureuse des prestations couvertes par les descriptifs de prestations en annexe. Elle n'assume aucune responsabilité pour l'état de marche ininterrompu des dispositifs d'alarme en location. Toute responsabilité en cas de dommage subséquent ou indirect (p. ex. manque à gagner) est exclue dans les limites légales ; cela vaut également pour le personnel auxiliaire ainsi que pour les éléments non couverts par le présent contrat.

La CRS 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, routeur internet, etc.).

La CRS Canton de Berne décline expressément toute responsabilité pour le cas où aucun-e des répondant-e-s contacté-e-s ne réceptionnerait l'alerte.

La CRS Canton de Berne décline expressément toute responsabilité quant à la disponibilité de First Responders ainsi qu'aux préjudices ou aux coûts qui résulteraient de leur indisponibilité ou de leur intervention tardive.

La CRS Canton de Berne décline expressément toute responsabilité quant aux préjudices directs ou indirects qui découleraient de la perte du coffre à clés, de son ouverture forcée par un tiers non autorisé ou du vol de la ou des clés qui y sont déposées.

La CRS Canton de Berne n'assume expressément aucune responsabilité pour les alarmes passées à l'étranger et les mesures d'aide et frais qui en résultent.

Le/la client-e répond de tout préjudice causé par un manquement fautif à ses obligations contractuelles, notamment en cas de négligence dans le maniement du dispositif d'alarme ou de données erronées ou obsolètes dans le formulaire d'inscription Alarme Croix-Rouge.

12 Confidentialité et protection des données

La CRS Canton de Berne traite les informations contenues dans le formulaire Alarme Croix-Rouge ou autrement communiquées par le/la client-e (ci-après « données personnelles » ou « informations ») avec la plus stricte confidentialité et veille à ce que toutes les personnes et institutions impliquées fassent preuve de la même diligence.

La CRS Canton de Berne traite les données personnelles essentiellement à des fins d'exploitation de l'Alarme Croix-Rouge et en collaboration avec des prestataires / entreprises externes, afin de garantir la disponibilité permanente de ce service et de fournir des prestations d'assistance sur place. Elle utilise en outre les données personnelles principalement en vue de la facturation ainsi que pour l'exécution de ses engagements contractuels.

Les données personnelles sont traitées sur la base du formulaire retourné par le/la client-e. Celui-ci / celle-ci doit veiller à remplir le formulaire intégralement et sans erreur. Il lui incombe d'obtenir tous les consentements nécessaires des personnes mentionnées afin de permettre à la CRS Canton de Berne de traiter les données conformément au contrat. La CRS Canton de Berne doit être avisée sans retard de toute modification des données personnelles saisies dans le formulaire et d'autres informations. Lorsqu'elle traite des données personnelles, la CRS Canton de Berne considère que toutes les données et informations en sa possession sont exactes et complètes.

Vous trouverez des informations complémentaires sur la protection des données en annexe aux présentes CG ainsi que dans la déclaration sur la protection des données publiée sur notre site Internet: → crs-berne.ch/protection-des-donnees. Au besoin, la CRS Canton de Berne se réserve le droit de modifier à tout moment et sans avertissement préalable les informations relatives à la protection des données.

13 Dispositions additionnelles

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

La cession de droits afférents aux présentes dispositions est exclue.

En cas de divergence de vues ou de différend quant aux présentes CG, la CRS Canton de Berne et le/la client-e s'engagent à épuiser les voies de la négociation avant d'en référer à la justice.

La nullité ou l'invalidité d'une disposition des présentes CG n'entache aucunement la validité des autres. La CRS Canton de Berne et le/la client-e s'accordent pour considérer qu'au cas où une disposition contractuelle s'avérerait lacunaire, il conviendrait de la remplacer par une disposition aussi conforme que possible à leur volonté initiale.

Le droit suisse s'applique, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Le for exclusif pour tout litige est celui du siège de la CRS Canton de Berne.

Zollikofen, octobre 2026

Annexe : descriptif de la prestation Répondant-e Croix-Rouge

1 Prestations de la CRS Canton de Berne

Si le ou la client-e choisit l'option « Répondant-e Croix-Rouge » dans le cadre de l'Alarme Croix-Rouge, la CRS Canton de Berne garantit la disponibilité permanente d'un-e répondant-e habilité-e qui, en cas d'alerte, se rend chez le/la client-e pour mettre en œuvre les mesures d'assistance nécessaires en l'absence de répondant-e-s indiqué-e-s dans le formulaire d'inscription à l'Alarme Croix-Rouge ou lorsque ceux-ci sont indisponibles.

Le ou la répondant-e Croix-Rouge est mobilisé-e par la centrale d'alarme Croix-Rouge, conformément aux modalités d'alerte choisies. En cas d'alerte, il ou elle intervient aussi vite que possible sur les lieux, évalue la situation sur place et, en concertation avec la centrale d'alarme Croix-Rouge, met en œuvre les mesures d'assistance adéquates. A titre indicatif, le délai d'arrivée sur place est généralement de 30 minutes, mais il ne peut être garanti dans tous les cas.

Seul le/la client-e peut mobiliser le/la répondant-e Croix-Rouge, en déclenchant l'alerte avec le dispositif d'alarme. La mobilisation du / de la répondant-e Croix-Rouge par des tiers est exclue.

Les interventions du / de la répondant-e Croix-Rouge en cas d'alerte sont comprises dans les frais mensuels de l'option « Répondant-e Croix-Rouge ».

Le/la répondant-e Croix-Rouge ne fournit aucune prestation médicale, de soins ou thérapeutique. Les coûts d'intervention des services de secours (144), des prestations médicales fournies sur place par des tiers ou des transports à l'hôpital assurés par des tiers ne sont pas compris dans l'option « Répondant-e Croix-Rouge » et sont à la charge du/de la client-e.

Dans les situations manifestement critiques où une intervention médicale rapide est nécessaire, la centrale d'alarme Croix-Rouge peut appeler directement les services de secours (144) sans passer par un-e répondant-e Croix-Rouge. Il en va de même lorsque le/la client-e demande expressément l'intervention des secours.

2 Recours excessif à l'option

En cas de recours excessif à l'option « Répondant-e Croix-Rouge », la CRS Canton de Berne se réserve le droit de la résilier après en avoir informé au préalable le/la client-e et moyennant un préavis de 30 jours.

Constitue un cas de recours excessif le déclenchement répété d'interventions en l'absence de toute situation d'urgence.

Constitue également un cas de recours excessif le déclenchement répété d'interventions justifiées en l'espace d'un court laps de temps. Compte tenu de la fréquence des événements, il y a lieu de considérer dès lors que l'Alarme Croix-Rouge et l'option « Répondant-e Croix-Rouge » ne sont plus adaptées, et que des offres de soutien ou de prise en charge plus étendues sont indiquées.

La résiliation de l'option « Répondant-e Croix-Rouge » n'a aucune incidence sur les autres éléments constitutifs de votre contrat « Alarme Croix-Rouge ».

Annexe : descriptif de la prestation Alarme Croix-Rouge Casa et Casa plus

1 Prestations de la CRS Canton de Berne

La CRS Canton de Berne met à la disposition du / de la client-e un dispositif d'alarme fixe assorti d'une touche d'alarme (pour utilisation à domicile) et équipé d'une carte SIM. Un détecteur de chute peut aussi être loué.

Les coûts mensuels comprennent la location du dispositif d'alarme, le raccordement à la centrale d'alarme de la 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 la touche d'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 / à la client-e :

- Premium: les alertes sont transmises uniquement à la centrale d'alarme Croix-Rouge, qui mobilise les secours appropriés en se fondant sur les indications du / de la client-e.
- Relax: les alertes sont transmises d'abord aux répondant-e-s désigné-e-s par le/la client-e avant d'être transférées à la centrale d'alarme.
- Basic: les alertes sont transmises immédiatement et exclusivement aux répondant-e-s désigné-e-s par le/la client-e.

Si le/la client-e déclenche un appel d'urgence, la centrale d'alarme de la Croix-Rouge évalue consciencieusement la situation et mobilise les secours appropriés en se fondant sur les indications et les souhaits du / de la client-e. Dans le cas des modalités d'alerte Basic et Relax, le/la client-e définit les secours nécessaires avec son/sa répondant-e.

1.2 Mise en service

Dès réception du formulaire d'inscription dûment complété, une date d'installation est fixée avec le/la client-e. L'installation est effectuée par la CRS Canton de Berne. Le/la client-e reçoit alors des informations détaillées sur l'utilisation du système d'alarme. Le raccordement avec les répondant-e-s ou la centrale d'alarme – en fonction des modalités d'alerte convenues – est établi et vérifié au moyen d'appels-tests. Dans le cas des modalités d'alerte Premium, la mise en service est finalisée lors de l'appel de bienvenue passé au / à la client-e par la centrale d'alarme.

1.3 Disponibilité opérationnelle

La disponibilité opérationnelle est vérifiée quotidiennement par la centrale d'alarme de la Croix-Rouge.

1.4 Dysfonctionnements

Les dysfonctionnements peuvent en principe être détectés automatiquement par la centrale d'alarme. Dans ce cas, la centrale d'alarme Croix-Rouge ou la CRS Canton de Berne prend contact avec le/la client-e.

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

2 Prestations du / de la client-e

2.1 Test

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

2.2 Dysfonctionnements

Le/la client-e est tenu-e de signaler immédiatement tout dysfonctionnement à la CRS Canton de Berne. Cette dernière doit également être informée sans délai en cas de dommage causé au dispositif ou de perte de la touche d'alarme.

2.3 Généralités

Le/la client-e loue le dispositif d'alarme à la CRS Canton de Berne 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/la client-e assume toute responsabilité en cas d'utilisation abusive de la carte SIM.

La responsabilité du / de la client-e est engagée en cas de perte du dispositif ou de la touche d'alarme en location.

A l'expiration du contrat, le dispositif d'alarme, la carte SIM et la touche d'alarme doivent être restitués à la CRS Canton de Berne.

Annexe: descriptif de la prestation Alarme Croix-Rouge Mobil

1 Prestations de la CRS Canton de Berne

La CRS Canton de Berne met à la disposition du / de la client-e un dispositif d'alarme mobil ainsi qu'une touche d'alarme (pour utilisation à domicile et en déplacement). Le dispositif d'alarme est équipé d'une carte SIM.

Les coûts mensuels comprennent le dispositif d'alarme, le raccordement à la centrale d'alarme de la Croix-Rouge, 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 la touche d'alarme) ainsi que l'assistance à domicile en cas de dysfonctionnement sont également incluses.

Le/la client-e peut aussi utiliser son propre dispositif d'alarme / sa propre montre-alarme. Dans ce cas, il/elle est entièrement responsable du bon fonctionnement du dispositif d'alarme / de la montre-alarme dont il/elle est propriétaire.

1.1 Modalités d'alerte

Les modalités d'alerte suivantes sont proposées au / à la client-e :

- Premium: les alertes sont transmises immédiatement et exclusivement à la centrale d'alarme, qui mobilise les secours appropriés en se fondant sur les indications du / de la client-e.
- Relax: les alertes sont transmises d'abord aux répondant-e-s désigné-e-s par le/la client-e avant d'être transférées à la centrale d'alarme.
- Basic: les alertes sont transmises uniquement aux répondant-e-s désigné-e-s par le/la client-e.

Si le/la client-e déclenche un appel d'urgence, la centrale d'alarme de la Croix-Rouge évalue consciencieusement la situation et mobilise les secours appropriés en se fondant sur les indications et les souhaits du / de la client-e. Dans le cas des modalités d'alerte Basic et Relax, le/la client-e définit les secours nécessaires avec son/sa répondant-e.

1.2 Localisation GPS

La localisation GPS par la centrale d'alarme Croix-Rouge est garantie dans le cadre des modalités d'alerte Premium. Pour ce qui est des modalités d'alerte Basic et Relax, les répondant-e-s reçoivent un SMS les informant du cas ainsi que des données de localisation; un smartphone est alors requis.

La localisation GPS est uniquement possible à l'extérieur et sur des 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/la client-e consent à pouvoir être localisé-e par la centrale d'alarme de la 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 réception du formulaire d'inscription Alarme Croix-Rouge dûment complété, un rendez-vous est fixé avec le/la client-e, qui reçoit alors de la CRS Canton de Berne des informations détaillées sur l'utilisation du système d'alarme. Le raccordement avec les répondant-e-s ou la centrale d'alarme – en fonction des modalités d'alerte convenues – est établi et vérifié au moyen d'appels-tests. Dans le cas des modalités d'alerte Premium, la mise en service est finalisée lors de l'appel de bienvenue passé au / à la client-e par la centrale d'alarme.

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.

1.5 Dysfonctionnements

Les dysfonctionnements peuvent en principe être détectés automatiquement par la centrale d'alarme. Le cas échéant, la CRS Canton de Berne prend contact avec le/la client-e.

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

2 Prestations du / de la client-e

2.1 Test

Il est recommandé aux client-e-s optant pour les modalités d'alerte Premium (appels d'urgence transmis directement à la centrale d'alarme de la Croix-Rouge) de déclencher un appel-test par mois.

2.2 Dysfonctionnements

Le/la client-e est tenu-e de signaler immédiatement tout dysfonctionnement à la CRS Canton de Berne. Cette dernière doit également être informée sans délai en cas de dommage causé au dispositif ou de perte de la touche d'alarme.

2.3 Généralités

Le/la client-e loue le dispositif d'alarme à la CRS Canton de Berne et l'utilise conformément aux instructions de cette dernière. Le/la client-e s'engage à employer le dispositif d'alarme conformément aux instructions et aux directives de la CRS Canton de Berne, notamment à ne jamais ouvrir les appareils ni à les modifier de quelque manière que ce soit.

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

Il incombe au / à la client-e de vérifier régulièrement l'état de marche de son dispositif d'alarme (niveau de charge de la batterie, par exemple).

La responsabilité du / de la client-e est engagée en cas de perte du dispositif ou de la touche d'alarme en location.

A l'expiration du contrat, le dispositif d'alarme, la carte SIM et la touche d'alarme doivent être restitués à la CRS Canton de Berne.

Annexe: descriptif de la prestation Alarme Croix-Rouge Combi – Casa et Mobil

1 Prestations de la CRS Canton de Berne

La CRS Canton de Berne met à la disposition du / de la client-e un dispositif d'alarme fixe (pour utilisation à domicile) intégrant un dispositif d'alarme mobil (pour les déplacements) ainsi qu'une touche d'alarme. Chacun de ces dispositifs est équipé d'une carte SIM.

Les coûts mensuels comprennent les dispositifs d'alarme, le raccordement à la centrale d'alarme de la Croix-Rouge, 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 la touche d'alarme) ainsi que l'assistance à domicile en cas de dysfonctionnement sont également incluses.

1.1 Modalité d'alerte

La modalité d'alerte suivante est proposée au / à la client-e :

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/de la client-e.

Si le/la client-e déclenche une alerte, 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/de la client-e.

1.2 Localisation GPS

Le dispositif d'alarme mobil peut être localisé par GPS. La localisation GPS par la centrale d'alarme est garantie dans le cadre des modalités d'alerte Premium.

La localisation GPS est uniquement possible à l'extérieur et sur des 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/la client-e consent à pouvoir être localisé-e par la centrale d'alarme de la 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 réception du formulaire d'inscription Alarme Croix-Rouge dûment complété, un rendez-vous est fixé avec le/la client-e, qui reçoit alors de la CRS Canton de Berne des informations détaillées sur l'utilisation du système d'alarme. Le raccordement avec les répondeur-e-s ou la centrale d'alarme – en fonction des modalités d'alerte convenues – est établi et vérifié au moyen d'appels-tests. Dans le cas des modalités d'alerte Premium, la mise en service est finalisée lors de l'appel de bienvenue passé au / à la client-e par la centrale d'alarme.

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.

1.5 Dysfonctionnements

Les dysfonctionnements peuvent en principe être détectés automatiquement par la centrale d'alarme. Le cas échéant, la CRS Canton de Berne prend contact avec le/la client-e.

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

2 Prestations du / de la client-e

2.1 Test

Il est recommandé aux client-e-s optant pour les modalités d'alerte Premium de déclencher un appel-test par mois.

2.2 Dysfonctionnements

Le/la client-e est tenu-e de signaler immédiatement tout dysfonctionnement à la CRS Canton de Berne. Cette dernière doit également être informée sans délai en cas de dommage causé au dispositif ou de perte de la touche d'alarme.

2.3 Généralités

Le/la client-e loue les dispositifs d'alarme à la CRS Canton Berne et les utilise conformément aux instructions de cette dernière. Le/la client-e s'engage à employer les dispositifs d'alarme conformément aux instructions et aux directives de la CRS Canton de Berne, notamment à ne jamais ouvrir lui-même les appareils ni à les modifier de quelque manière que ce soit.

Le/la client-e assume toute responsabilité en cas d'utilisation abusive des cartes SIM.

Il incombe au / à la client-e de vérifier régulièrement l'état de marche des dispositifs d'alarme (niveau de charge de la batterie, par exemple).

La responsabilité du / de la client-e est engagée en cas de perte des dispositifs ou de la touche d'alarme en location.

A l'expiration du contrat, les dispositifs d'alarme, les cartes SIM et la touche d'alarme doivent être restitués à la CRS Canton Berne.

Annexe : descriptif de la prestation Montre-alarme numérique (smartwatch)

1 Prestations de la CRS Canton de Berne

La CRS Canton de Berne vend au / à la client-e 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 de la Croix-Rouge, la réception des appels-tests et des appels d'urgence ainsi que les frais de télécommunications.

La montre-alarme peut être retournée gratuitement à la CRS Canton de Berne dans un délai de 14 jours à compter de son installation ou de sa nouvelle mise en service. Passé ce délai, aucun droit à une reprise gratuite ne peut être revendiqué.

1.1 Modalité d'alerte

En fonction de la montre-alarme, la modalité d'alerte suivante est proposée au / à la client-e :

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/de la client-e.

Si le/la client-e déclenche une alerte, 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/de la client-e.

1.2 Localisation GPS

La localisation GPS par la centrale d'alarme est garantie.

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/la client-e consent à pouvoir être localisé-e 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 réception du formulaire d'inscription Alarme Croix-Rouge dûment complété, un rendez-vous est fixé avec le/la client-e, qui reçoit alors de la CRS Canton de Berne des informations détaillées sur l'utilisation du système d'alarme. Le raccordement la centrale d'alarme Croix-Rouge est établi et vérifié au moyen d'appels-tests. Avec cette modalité d'alerte, la mise en service est finalisée lors de l'appel de bienvenue passé au / à la client-e 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 CRS Canton de Berne prend contact avec le/la client-e.

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

2. Prestations du / de la client-e

2.1 Test

Il est recommandé aux client-e-s de déclencher un appel-test par mois.

2.2 Dysfonctionnements

Le/la client-e est tenu-e de signaler immédiatement tout dysfonctionnement à la CRS Canton de Berne.

2.3 Généralités

Le/la client-e acquiert la montre-alarme.

Le/la client-e 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 / de la client-e est engagée en cas de perte de la montre-alarme.



Annexe : informations relatives à la protection des données dans le cadre de l'Alarme Croix-Rouge

La CRS Canton de Berne traite les informations contenues dans le formulaire d'inscription Alarme Croix-Rouge ou autrement communiquées par le/la client-e (ci-après « données personnelles » ou « informations ») avec la plus stricte confidentialité et veille à ce que toutes les personnes et institutions impliquées fassent preuve de la même diligence.

La CRS Canton de Berne 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 formulaire d'inscription retourné par le/la client-e. Celui-ci/celle-ci doit veiller à remplir le formulaire intégralement et sans erreur. Il lui incombe d'obtenir tous les consentements nécessaires des personnes mentionnées afin de permettre à la CRS Canton de Berne de traiter les données conformément au contrat. La CRS Canton de Berne doit être avisée sans retard de toute modification des données personnelles saisies dans le formulaire et d'autres informations. Lorsqu'elle traite des données personnelles, la CRS Canton de Berne considère que toutes les données et informations en sa possession sont exactes et complètes.

La CRS Canton de Berne traite et stocke les données personnelles aussi longtemps que cela est nécessaire pour honorer ses obligations contractuelles et légales. Elle les supprime dès lors qu'elle n'en a plus besoin ou que sa prestation est terminée. Elle peut néanmoins observer des délais de conservation plus longs si elle y est tenue par des dispositions légales ou contractuelles ou que des raisons techniques l'exigent.

Il se peut que les données personnelles soient transmises à des tiers pour les besoins de l'exécution du contrat, en particulier lorsque les prestations sont fournies par un partenaire contractuel de la CRS Canton de Berne ou que cette dernière y a un intérêt légitime. Il s'agit en premier lieu de prestataires, de fournisseurs informatiques et d'organisations partenaires à qui il est fait appel. La CRS Canton de Berne peut être tenue de transmettre des données à des tiers si la législation prévoit une obligation de communiquer ou si la justice le demande.

Les données personnelles sont principalement enregistrées et traitées en Suisse dans le système informatique de la CRS Canton de Berne. Certains traitements nécessitent cependant de transmettre les données vers d'autres pays européens et extraeuropéens, où sont établis quelques-uns des prestataires de services informatiques auxquels la CRS Canton de Berne fait appel (p. ex. pour l'envoi de newsletters). Si la CRS Canton de Berne transmet des données vers un pays ne présentant pas un niveau de protection des données suffisant, elle exige que le destinataire prenne des mesures adaptées en vue de la protection des données personnelles (p. ex. au moyen de la conclusion de clauses contractuelles types de l'UE, d'autres dispositions ou sur la base de motifs de justification).

Pour la sûreté du transfert des données, la CRS Canton de Berne recourt à une connexion sécurisée au moyen du protocole SSL (« Secure Socket Layer »), qui transmet les informations sous forme cryptée – pour autant que le navigateur du destinataire soit compatible avec cette technologie. Elle attire l'attention sur le fait que le transfert d'informations par internet ou tout appareil électronique comporte toujours un certain risque et qu'elle ne saurait donc garantir la sécurité des informations communiquées par ce moyen. Les informations confidentielles doivent toujours être transmises au moyen d'une connexion cryptée ou par courrier postal.

Le/la client-e et les personnes concernées ont en tout temps le droit d'obtenir des renseignements sur l'origine et les destinataires de leurs données personnelles, ainsi que sur le but dans lequel elles sont enregistrées. La rectification, le blocage, la remise ou l'effacement de ces données peuvent être demandés en tout temps. La CRS Canton Berne est cependant tenue de respecter les dispositions légales contraignantes, notamment les délais de conservation.

Les informations sur la protection des données peuvent être modifiées en tout temps. La dernière version à jour publiée fait foi. Des informations complémentaires sur la protection des données figurent dans la déclaration de la CRS Canton de Berne sur la protection des données, disponible sur → crs-berne.ch/protection-des-donnees

Responsable du traitement des données :

Croix-Rouge suisse Canton de Berne
Bernstrasse 162
Case postale
3052 Zollikofen
Téléphone: 031 919 09 09
E-mail: → info@srk-bern.ch
Site Web: → crs-berne.ch/protection-des-donnees

Pour toute question concernant la protection des données au sein de la CRS Canton de Berne, nous vous invitons à contacter:

Croix-Rouge suisse Canton de Berne
Protection des données
Bernstrasse 162
Case postale
3052 Zollikofen
Téléphone: 031 919 09 09
E-mail: → datenschutz@srk-bern.ch
Site Web: → crs-berne.ch/protection-des-donnees

