

Conditions générales

PRÉAMBULE

Conditions générales MY-SERENITY relatives à la vente de dispositifs d'alarmes électroniques et aux prestations «Home Control & Care» et «Home View».

Les présentes conditions générales régissent les rapports entre la société SH Safe Home SA (ci-après, *le Prestataire*), avec siège social situé rue de Genève 70 à 1004 Lausanne, Suisse, et le client (ci-après, *le Client*), relatifs à la vente en ligne ou chez un distributeur agréé de différents dispositifs d'alarmes électroniques communiquant entre eux (ci-après *les Produits*) et aux prestations de Services MY-SERENITY Home Control & Care et Home View (ci-après, *les Services*). MY-SERENITY est une solution globale, composée de Produits et de Services, permettant de contrôler, surveiller et visualiser en temps réel et/ou en différé un certain nombre d'événements survenant dans le champ de vision du Produit et/ou aux endroits/emplacements où les produits sont installés.

Les Services, qui sont uniquement mis à disposition des clients du Prestataire, sont accessibles à l'adresse <https://private.my-serenity.ch>, via le site www.my-serenity.ch et/ou par le biais d'une application mobile pour smartphone (Android et/ou IOS). Les présentes conditions générales visent à définir les conditions et les méthodes d'accès et d'utilisation des Services.

1. CHAMP D'APPLICATION

- 1.1 Les présentes conditions générales sont disponibles en ligne à l'adresse suivante www.my-serenity.ch. Elles sont réputées connues et acceptées sans exception ni réserve lors de tout achat de produits MY-SERENITY et de toute inscription aux Services.
- 1.2 Le Client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales.
- 1.3 Tout Client ne respectant pas les présentes conditions générales s'expose à des poursuites judiciaires (p. ex., en cas d'utilisation illicite ou frauduleuse du matériel).

2. OFFRES

Le fait de présenter des Produits et des Services sur le site web www.my-serenity.ch ne constitue pas une offre en vue de conclure un contrat de vente.

3. DESCRIPTION DES PRODUITS ET DES SERVICES

- 3.1 Les Produits et Services sont fournis par le Prestataire sous les conditions et dans les limites définies par les présentes conditions générales.
- 3.2 Les Produits se composent de différents accessoires (hardware) communiquant entre eux (via 868 Mhz ou Zigbee) que le client achète en ligne sur le site internet du Prestataire www.my-serenity.ch et/ou chez l'un de ses distributeurs agréés. Ils sont distribués dans la limite des stocks disponibles.
- 3.3 **Le nombre maximum de Produits pouvant être enregistrés sur la passerelle MY-SERENITY Home Control & Care est de vingt. Le nombre maximum de caméra IP pouvant être enregistrés sur MY-SERENITY Home Manager est de quatre.**
- 3.4 Le client doit installer lui-même les Produits afin de pouvoir les utiliser via les Services.
- 3.5 Les Services offrent au Client la possibilité :
 - de bénéficier d'une information par email, dans un délai raisonnable, sur les événements en cours (p.ex. porte ouverte, inondations, détection de mouvement, présence de fumée, etc.) qui se produisent à l'emplacement où les Produits Home Control & Care est installé ;
 - de visualiser les événements, en temps réel et/ou en différé, qui se produisent sur le lieu d'installation de l'équipement Home Control & Care et Home View.
- 3.6 **Les Services proposés sont offerts dans l'unique but d'information du Client. Ils ne sont en aucun cas conçus pour protéger les personnes ou les biens en tant que tels.** Le Prestataire ne peut nullement garantir que les Services préviennent les dommages corporels et/ou matériels (p.ex. cambriolage, vol, incendie, inondation, etc.)

et qu'ils fournissent la protection et/ou l'avertissement adéquat en cas d'incident (p.ex. cambriolage avec ou sans effraction, vol, incendie, etc.).

3.7 Le Prestataire élimine les perturbations dépendant de son domaine d'influence ayant un impact sur la qualité des Services, ce dans un délai raisonnable et pendant les heures ouvrables. Le Prestataire a le droit d'interrompre et/ou de restreindre l'exploitation sans l'accord du Client, ce afin d'éliminer toute perturbation, de réaliser des travaux de maintenance, d'introduire de nouvelles fonctionnalités, etc.

3.8 Les Services Home View permettent en particulier au client :

- d'accéder au flux de la caméra correctement installée depuis un smartphone ou ordinateur;
- d'enregistrer le flux de la caméra correctement installée sur un espace sécurisé et personnel ;
- de visionner l'enregistrement sur un smartphone ou ordinateur. Les données enregistrées dans l'espace personnel sont stockées dans un cloud d'une capacité de 500Mb. Passé cette limite, les données seront automatiquement supprimées dans l'ordre d'enregistrement du plus ancien au plus récent enregistrement;
- de se voir notifier par email dans un délai raisonnable la survenance d'événements (par exemple, lors de la détection d'un mouvement). À cet égard, le Client veille à ce que son smartphone et/ou sa messagerie électronique dispose d'une mémoire, respectivement d'une capacité de stockage, suffisante. Le Prestataire ne répond en aucun cas de la non-réception de courriers électroniques notamment due à la saturation de la mémoire, respectivement à la capacité de stockage, des appareils du Client. Il est vivement recommandé au Client de vérifier les capacités de mémoire et de stockage de son smartphone et/ou sa messagerie électronique et de supprimer les anciens courriers électroniques, ce de manière régulière.

3.9 Les Services Home Control & Care permettent au surplus au Client de bénéficier des prestations suivantes :

- annonce par courrier électronique en cas d'ouverture de porte, de fumée, de détection de mouvement et d'utilisation d'une prise de courant électrique dans un délai raisonnable ;
- fonction de contrôle à distance permettant d'activer et de désactiver la fonction d'alarme et les prises intelligentes.

4. CONDITIONS PRÉALABLES À LA LIVRAISON DES SERVICES

4.1 Le Client garantit satisfaire aux exigences techniques minimales et/ou veiller à prendre les mesures suivantes :

- accès à internet min. 2Mbit/s upload / min. 20 Mbit/s download ;
- modem allumé en permanence ;
- utilisation de l'un des navigateurs Internet suivants : Firefox, IE 9 ou supérieur, Google Chrome. L'utilisation de tout autre navigateur Internet n'est en aucun cas supportée par le Prestataire, cela nonobstant le fait que les Services puissent également fonctionner.

Les éléments décrits ci-dessus sont dénommés ci-après *le Matériel*.

4.2 Le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour veiller à ce que son modem reste allumé et connecté en permanence au réseau Internet, au réseau Wi-Fi local et/ou au réseau de téléphonie mobile (en cas d'option carte SIM uniquement), selon les Services choisis.

5. UTILISATION DES SERVICES

5.1 Accès aux Services

L'accès aux Services implique une installation correcte et selon le mode d'emploi des Produits par le Client.

5.2 Accès au serveur sécurisé

Le Prestataire s'engage à fournir au client un accès au serveur sécurisé via la plateforme web « MY-SERENITY Home Manager » (ci-après, *le Serveur*).

Le Prestataire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires, dans la limite de ses moyens, pour permettre l'accès au serveur, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Un tel accès n'est toutefois en aucun cas garanti. En cas de difficultés d'accès non imputables au Client, notamment en raison de problèmes avec les Produits, les Services et le Matériel, de congestion du réseau ou de l'entretien de l'infrastructure, problème de réseau ou de serveur, le Prestataire veille à ce que l'accès soit rapidement rétabli. Le Prestataire ne saurait en aucun cas être tenu responsable de tout retard, inconvénient ou dommage subséquent du Client.

Le Prestataire dispose du droit d'interrompre et/ou de restreindre l'exploitation, ce notamment afin d'éliminer les perturbations, de réaliser des travaux de maintenance et d'introduire de nouvelles technologies.

Le Client accède au Serveur via Internet en se connectant à la plateforme web MY-SERENITY Home Manager via www.my-serenity.ch ou directement à l'adresse <https://private.my-serenity.ch>, ou via un smartphone à l'aide de l'application Android/IOS appropriée.

Le Serveur est hébergé dans un centre en Grande-Bretagne. Ce centre appartient à un auxiliaire du Prestataire et est sécurisé et indépendant.

5.3 Inscription aux Services

Pour utiliser les Services, le Client est tenu de s'inscrire à l'adresse : <https://private.my-serenity.ch>. Il peut ensuite créer son identifiant d'accès.

L'identifiant d'accès permet notamment au Client de MY-SERENITY d'accéder, de contrôler, de surveiller et de visionner temporairement un événement (vidéo ou photo).

Il est vivement recommandé au Client de changer son mot de passe régulièrement.

Le Client peut sélectionner et ajouter des personnes bénéficiant d'un accès aux Services (ci-après, *les Amis*). **LE CLIENT EST SEUL RESPONSABLE DU CHOIX DES PERSONNES RECEVANT LES IDENTIFIANTS D'ACCÈS AU SERVEUR AINSI QUE DE TOUTE UTILISATION ET EXPLOITATION DU SYSTÈME ET/OU DE DONNÉES EFFECTUÉES PAR CEUX-CI, NOTAMMENT S'AGISSANT DE LA**

VISUALISATION DES IMAGES TRANSMISES PAR LES CAMÉRAS INSTALLÉES ET/OU LA DÉSACTIVATION DU SYSTÈME.

Le Client s'engage à conserver en lieu sûr les mots de passe, identifiants d'accès, données de connexion, codes PIN et PUK, etc. et à les utiliser de manière confidentielle.

Le Client veille à ce que les Amis sélectionnés et ajoutés respectent les présentes conditions générales.

6. DÉBUT ET DURÉE DU CONTRAT

6.1 Le présent contrat entre en vigueur au moment de la réception par le Client du courrier électronique de confirmation émis par le Prestataire.

6.2 L'abonnement aux Services prend effet dès qu'il est activé par le client sur la plateforme web MY-SERENITY Home Manager via <https://private.my-serenity.ch>, soit au moment de l'enregistrement de l'adresse MAC de la passerelle pour les prestations « Home Control & Care » ou de la caméra IP pour les prestations « Home View ».

6.3 L'abonnement est conclu pour une durée de 12 mois minimum à compter de l'activation des Services.

7. PRIX

7.1 Des Produits

Les prix appliqués aux Produits sont ceux figurant sur le site web www.my-serenity.ch à la date de la commande du Client. Ils sont affichés en francs suisses, TVA comprise. Sauf mention contraire, les frais de port ne sont pas inclus dans le prix indiqué.

Les prix sont susceptibles d'être mis à jour sans préavis du Client.

7.2 Des Services

Les frais d'abonnement appliqués aux Services sont ceux figurant sur le site web www.my-serenity.ch à la date de la commande du Client ou à la date du renouvellement de l'abonnement. Ils sont affichés en francs suisses. Tous les montants relatifs aux Services sont indiqués TVA incluse.

Les frais d'abonnement sont susceptibles d'être mis à jour sans préavis du Client, aux conditions prévues par les art. 19.2, 19.3 et 19.4 des présentes conditions générales.

- 7.3 Le Client ne saurait en aucun cas prétendre à des prix et/ou frais d'abonnement inférieurs entrés en vigueur postérieurement à la conclusion du contrat ou du renouvellement de l'abonnement aux Services.

8. ACCEPTATION

8.1 *De la commande de Produits*

Une adresse de livraison complète, comprenant des numéros de téléphone fixe et mobile, est indispensable à l'acceptation de la commande de produits par le Prestataire.

La commande de Produits du Client est réputée acceptée à la réception du courrier électronique de confirmation du Prestataire.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser une offre, sans avoir à le motiver.

8.2 *De l'abonnement aux Services*

L'abonnement aux Services proposé au Client par le Prestataire est réputé accepté à la réception du courrier électronique de confirmation du Prestataire.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser une offre, sans avoir à le motiver.

9. CONDITIONS DE PAIEMENT

9.1 *Généralités*

Le Prestataire accepte les paiements par carte de crédit et les paiements par virements bancaires sur le compte spécifié par le Prestataire. Les paiements s'effectuent en francs suisses uniquement. Si le Prestataire modifie les prix de ses Produits et Services, il peut adapter simultanément les rabais en conséquence.

9.2 *De la commande de Produits*

Les Produits ne sont expédiés qu'après réception du montant total du prix de vente.

9.3 *De l'abonnement aux Services*

L'abonnement initial aux Services est payé à l'avance lors de la commande des Produits (sur le site web www.my-serenity.ch) et le renouvellement de

l'abonnement aux Services acquitté préalablement par l'intermédiaire d'un processus automatisé matérialisé par l'envoi au Client d'un courrier électronique contenant un lien hypertexte permettant d'effectuer le paiement, via le site web.

Le Prestataire se réserve le droit de mettre un terme à la fourniture des Services si le paiement préalable des frais de renouvellement d'abonnement n'a pas été opéré au plus tard 7 jours avant l'échéance de l'abonnement en cours.

10. LIVRAISON DES PRODUITS ET TRANSFERT DES RISQUES

- 10.1 Le Prestataire met tout en œuvre afin d'expédier les commandes le plus rapidement possible dès réception du montant total du prix de vente.

- 10.2 La livraison est effectuée par la Poste ou par un autre transporteur, selon la destination de la commande du Client.

- 10.3 Le Client peut suivre en temps réel l'état de sa commande grâce au numéro de traçage indiqué dans le courrier électronique de confirmation. Il peut également avoir accès aux informations relatives à sa livraison en se connectant sur son compte client.

- 10.4 **LES RISQUES PASSENT AU CLIENT DÈS LA CONCLUSION DU PRÉSENT CONTRAT.** Les risques relatifs à la livraison sont donc à la charge intégrale du Client.

- 10.5 Le Client ne saurait en aucun cas se départir du contrat ou prétendre à un quelconque dédommagement au prétexte que les délais de livraison ne sont pas respectés et/ou de retard, notamment dans les cas suivants : force majeure, retard ou absence de livraison d'un fournisseur, dysfonctionnement du réseau de transport ou tout autre événement imprévisible et indépendant de la sphère d'influence du Prestataire.

11. PROTECTION DES DONNÉES

- 11.1 Les parties protègent les données collectées par des mesures sécuritaires appropriées et les traitent de manière strictement confidentielle. Les dispositions du droit suisse relatives à la protection des données sont applicables.

- 11.2 Sous réserve de l'art. 11.4 des présentes, le Prestataire s'engage à traiter uniquement les données nécessaires à l'exécution des Services, à la mise en oeuvre d'une sécurité de l'infrastructure, à l'exécution d'un paiement sécurisé, et à la mise à jour de la relation entre le Prestataire et le Client, ce notamment afin de garantir des Services de qualité.
- 11.3 Les données relatives aux images de la caméra et aux détecteurs de mouvement avec prise d'images générées par le biais de l'utilisation des Services sont stockées dans un serveur externe sécurisé localisé en Grande-Bretagne (cf. ci-dessus article 4.2). Le Client consent sans réserve à la communication transfrontière de données.
- 11.4 Le Client consent expressément et librement à l'utilisation des données personnelles collectées le concernant aux fins suivantes :
- livraison et facturation des Services demandés par le client ;
 - administration de la clientèle ;
 - gestion de litige ;
 - campagnes de promotion sur les Produits et Services offerts par le Prestataire, par courrier, SMS ou email;
 - création de profils d'utilisateurs pour la vente basée sur l'utilisation des Produits et Services du Prestataire et sur les données sociodémographiques ;
 - lutte contre la fraude et les infractions contre le Prestataire, ses employés, ses représentants, ses clients ou ses fournisseurs ;
 - contrôle de la qualité des Services ;
 - études de marché ;
 - campagnes d'information ou de promotion pour les Produits et Services de tierces parties par l'intermédiaire d'encarts de facturation ;
 - planification et organisation de l'infrastructure des télécommunications.
- 11.5 Les données personnelles relatives aux Clients sont conservées pendant une durée maximale de 10 ans après la résiliation du contrat.
- 11.6 **LE CLIENT CONSENT À RECEVOIR DES INFORMATIONS SUR LES PRODUITS ET LES SERVICES DU PRESTATAIRE LORS DES RAPPORTS CONTRACTUELS.** Si le Client souhaite ne plus recevoir d'informations commerciales sur les Produits et autres Services du Prestataire, il doit en aviser le Prestataire au numéro de téléphone 0848 248 222 ou à l'adresse électronique info@my-serenity.ch ou via le formulaire de contact sur www.my-serenity.ch.
- 11.7 Le Client consent à ce que le Prestataire transmette des données le concernant à toute entité du groupe Protectas, ce notamment à des fins commerciales. Le Client consent à ce que les fichiers du Prestataire soient accessibles aux tiers partenaires. L'accès est limité aux données nécessaires à la bonne exécution du contrat conclu avec le Prestataire.
- 11.8 Conformément aux articles 5 et 8 de la Loi fédérale sur la Protection des Données (LPD), le Client jouit d'un droit d'accès et d'un droit de rectification sur les données le concernant. La requête de droit d'accès doit être dûment datée, signée et adressée à SH Safehome SA, Responsable Risk & Legal, Rue de Genève 70 à 1004 Lausanne. En cas de doute relatif à l'identité de l'auteur de la requête, le Prestataire se réserve le droit de requérir une preuve formelle de son identité.
- 11.9 Le Client consent à l'enregistrement de tout appel adressé au service clients du Prestataire. Il consent également à ce qu'un tel enregistrement puisse servir de moyen de preuve dans le cas où un litige surviendrait.
- 11.10 Le Prestataire rend attentif le Client à ses obligations légales découlant du droit suisse de la protection des données, notamment à sa qualité de « maître de fichier », et à son éventuelle obligation de déclarer le fichier au Préposé Fédéral à la Transparence et à la Protection des Données. Il incombe au Client de s'informer et de se conformer à la législation en vigueur. Il s'assure que les tiers Amis bénéficiant d'un accès aux données (voir art. 5.3) respectent les dispositions applicables. Il incombe au Client d'informer d'éventuelles personnes concernées par les traitements de données effectués et, le cas échéant, d'obtenir les autorisations requises, notamment le droit de confier le traitement de ces données au Prestataire.

12. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

- 12.1 Le Prestataire accorde au Client le droit non exclusif et intransmissible (sous réserve de l'art. 23 des présentes conditions générales) d'utiliser les Services du Prestataire conformément aux présentes conditions générales.
- 12.2 Tous les droits de propriété intellectuelle – déjà existants ou nés de l'exécution du contrat – relatifs aux Produits vendus et/ou aux Services fournis par le Prestataire restent la propriété du Prestataire ou du tiers ayant droit. Ces derniers peuvent exploiter ou utiliser ces droits dans d'autres circonstances sans restriction aucune; ils ne sont liés au Client par aucun engagement.
- 12.3 Le Prestataire garantit que la mise à disposition des Produits en tant que telle n'enfreint pas les droits de tierces parties.
- 12.4 Le Client garantit respecter les droits de propriété intellectuelle du Prestataire et des tiers. L'ensemble des éléments (images, textes, illustrations, traductions, etc.) constitutifs du site web www.my-serenity.ch est la stricte propriété du Prestataire ou de tiers. Sous réserve de l'accord du Prestataire ou du tiers détenteur des droits de propriété intellectuelle, le Client n'est en aucun cas autorisé à copier, enregistrer, reproduire ou imprimer ces éléments à des fins commerciales ou personnelles.
- 12.5 Lorsque les Services proposés par le Prestataire intègrent des Produits et Services tiers identifiables par le Client, ce dernier reconnaît les instructions et les conditions relatives à l'utilisation et à la licence de ces produits et accorde aux tiers le droit de faire respecter directement ces instructions et conditions.
- 12.6 Sauf convention contraire écrite, le Client ne peut prétendre au code source des logiciels et n'a le droit ni d'utiliser un tel code ni de se le procurer.
- 12.7 Le Client reconnaît l'existence du droit de propriété intellectuelle du Prestataire et des éventuels tiers ayants droit sur les Produits et les Services offerts par le Prestataire. Il s'engage à ne rien

entreprendre qui puisse en altérer la valeur et à empêcher, dans la mesure de ses possibilités, toute utilisation non autorisée.

- 12.8 Les clauses 12.2 à 12.7 subsistent à la résiliation des rapports contractuels.

13. OBLIGATIONS DU CLIENT

13.1 *En général*

Le Client doit respecter toutes les obligations qui lui sont imposées par les dispositions légales en vigueur lors de l'achat d'un Produit et de l'utilisation des Services.

Il doit veiller à agir en faisant preuve d'une diligence raisonnable et conformément au but susdécrit (cf. Préambule des présentes conditions générales).

Le Client s'engage à ne pas utiliser les données récoltées à des fins commerciales et/ou illicites, notamment de manière contraire à la loi, à l'ordre public et aux bonnes mœurs et contraire aux intérêts légitimes du Prestataire ou d'un tiers.

13.2 *Obligation de conformité*

Le Client garantit utiliser les Produits et les Services conformément aux présentes. Il s'engage notamment à :

- ne pas utiliser les Services pour surveiller du matériel dangereux ;
- ne pas utiliser les Services d'une manière qui pourrait endommager, désactiver, obstruer ou ralentir les serveurs du Prestataire, et/ou pourrait déranger les autres utilisateurs des Services ;
- informer immédiatement le Prestataire si ses identifiants risquent d'être divulgués à des tiers non autorisés ;
- disposer du Matériel prescrit et prendre toutes les mesures nécessaires pour veiller à ce que son modem reste allumé et connecté en permanence au réseau Internet conformément aux articles 4.1 et 4.2 des présentes ;
- veiller à ce que son Matériel et celui des utilisateurs Amis (bénéficiant d'un accès aux données, voir art. 5.3) soient toujours fonctionnels et compatibles, pour permettre la

réception des notifications et la visualisation des séquences vidéos ;

- mettre fin à toute perturbation du réseau ou aux Services, notamment en raison des conditions de raccordement ou à l'utilisation de matériels non conformes ;
- prendre toutes les mesures appropriées pour protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par d'éventuels virus circulant sur les réseaux de communications électroniques, notamment Internet.

13.3 *Obligation de rémunération*

Le Client est tenu de s'acquitter des montants dus au Prestataire, conformément aux art. 7, 9 et 10 des présentes conditions générales.

13.4 *Obligation d'assistance et de coopération*

Le Client fait en sorte de remplir son obligation de coopérer dans les proportions requises, et sans coût pour le Prestataire. L'obligation de coopérer constitue un devoir essentiel du Client.

13.5 *Obligation d'information et comportement loyal et de bonne foi*

Sauf disposition légale ou contractuelle contraire telle que l'obligation de garder le secret, les parties s'informent mutuellement de tout développement, incident ou événement pouvant revêtir de l'importance pour l'autre partie en vue de l'exécution du présent contrat.

Les parties s'engagent à toujours se comporter l'une envers l'autre comme des partenaires loyaux et de bonne foi, et notamment à signaler sans délai toute difficulté qu'elles pourraient rencontrer dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

14. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

14.1 *Délivrance du Produit*

Le Prestataire s'engage à délivrer le Produit acheté dans les meilleurs délais.

14.2 *Fourniture des Services*

Le Prestataire s'engage dans la mesure du possible à fournir les Services spécifiés aux termes des présentes conditions générales.

Le Prestataire peut confier l'exécution de ses obligations à du personnel auxiliaire, à des tiers – en particulier à des sous-traitants – ou à des collaborateurs tiers.

Le Prestataire utilise tous les moyens à sa disposition pour garantir l'accès aux Services au Client. Cependant, le Prestataire ne garantit en aucun cas que les Services répondent aux attentes et besoins du Client.

15. RESPONSABILITÉ

15.1 **EN CAS DE VIOLATION CONTRACTUELLE, LE PRESTATAIRE NE RÉPOND QUE DU DOMMAGE PROUVÉ ET CAUSÉ INTENTIONNELLEMENT OU PAR FAUTE GRAVE.** Le Prestataire ne répond en aucun cas des manquements, par faute et/ou négligence légère, à une obligation principale et/ou à une éventuelle obligation secondaire, dont la violation compromet la bonne fin du contrat, ou dont le respect conditionne l'exécution normale du contrat, et qui crée la confiance légitime des Clients ("obligation secondaire essentielle").

15.2 La responsabilité du Prestataire est exclue lorsque la délivrance du Produit et/ou la fourniture des Services sont momentanément suspendues, partiellement ou totalement limitée ou rendue impossible en raison d'un cas de Force Majeure. Par Force Majeure, on entend tout événement échappant raisonnablement au contrôle du Prestataire, tel que le feu, la guerre, la mobilisation ou un appel sous les drapeaux de portée analogue, la réquisition, la saisie, les restrictions monétaires, l'insurrection et la révolte, un détournement ou un acte de terrorisme, une épidémie, une pandémie, une pénurie de transport, une pénurie générale de matériel ou de personnel, une grève ou d'autres conflits du travail, ou des défauts ou retards de livraison par des sous-traitants causés par des circonstances telles que citées ci-dessus. Si le Prestataire est dans l'incapacité de remplir ses obligations contractuelles, l'exécution du contrat ou le délai d'exécution du contrat est reporté en fonction de l'événement de Force Majeure survenu. Si l'exécution des obligations contractuelles par le Prestataire est

retardée de plus de 30 jours, il est en droit de résilier le contrat et toute prestation de Services avec effet immédiat par un avis écrit au Client. Le Prestataire ne répond en aucun cas des dommages causés au Client par le report de l'inexécution du contrat ou par une résiliation avec effet immédiat.

15.3 Le Prestataire ne répond en aucun cas des erreurs d'utilisation émanant du Client ou d'un tiers respectivement d'un tiers Ami (tel que défini à l'art. 5.3), des interruptions, de la modification des conditions d'installation et d'exploitation, ainsi que de tous les autres événements survenant indépendamment de la volonté du donneur de licence. Le Prestataire s'efforce d'informer le Client dans un délai raisonnable de toutes perturbations constatées et tente d'en limiter la durée autant que possible. Si le Prestataire est dans l'incapacité de remplir ses obligations contractuelles, l'exécution du contrat ou le délai d'exécution du contrat est reporté en fonction de l'événement survenu. Le Prestataire ne répond en aucun cas des dommages causés au Client par le report de l'inexécution du contrat.

15.4 **LE CLIENT EST SEUL RESPONSABLE DE L'INSTALLATION, L'UTILISATION ET L'ENTRETIEN DES PRODUITS. IL EST SEUL RESPONSABLE DE LA COMPATIBILITÉ DE SON MATÉRIEL AVEC LES SERVICES ET DE L'UTILISATION FAITE DES SERVICES PAR SES SOINS.** Le Prestataire ne saurait en aucun cas être tenu responsable de l'incompatibilité du Matériel du Client, d'un mauvais fonctionnement et de l'utilisation non conforme aux présentes conditions générales et/ou illicites des Services. Le Prestataire, n'ayant aucun contrôle sur les vidéos, images, conversations, ou données accessibles au Client, ne répond en aucun cas de leur contenu, de leur nature et/ou de leurs caractéristiques ni de leur utilisation, diffusion ou toute autre manipulation ou usage par le Client.

15.5 **LE PRESTATAIRE NE RÉPOND EN AUCUN CAS DU FAIT DE TIERS, NOTAMMENT DE SES AUXILIAIRES ET DE SES SOUS-TRAITANTS.**

15.6 Dans tous les cas et sous réserve des dispositions contenues dans ces conditions générales et des dispositions légales impératives, le Prestataire ne peut être tenu responsable vis-à-vis du Client pour un montant supérieur équivalent à deux fois la valeur initiale des Produits.

16. GARANTIE

16.1 *Droit de retour*

Le Client dispose d'un droit de retour des Produits neufs, non ouverts et dans leur emballage d'origine, accompagné de la facture originale ou du reçu MY-SERENITY et du formulaire de retour, de 7 jours à compter de la date de livraison du Produit. Les frais de port sont à la charge exclusive du Client.

En cas de doute, le Prestataire se réserve le droit de requérir du Client une preuve formelle de la date de livraison.

16.2 *Avis des défauts*

Le Client est tenu de vérifier l'état des Produits immédiatement après réception de ceux-ci.

L'avis des défauts de la marchandise, de même que toute réclamation ayant trait à une livraison incomplète ou incorrecte, accompagné du Produit défectueux, doit être adressé par courrier ou par courrier électronique au Prestataire dans un délai de 7 jours dès réception de la marchandise, avec présentation de la facture originale ou du reçu MY-SERENITY. Les frais de port sont à la charge intégrale du Client.

Les défauts non visibles doivent être immédiatement signalés à leur constatation.

Une description précise des défauts est jointe à toute requête.

En cas de doute, le Prestataire se réserve le droit de requérir du Client une preuve formelle de la date de livraison.

16.3 *Garantie pour les Produits*

La durée de garantie est de 24 mois pour tous les Produits vendus. Toute prolongation du délai de garantie est exclue. Le délai court dès réception de la marchandise par le Client.

Tout retour de marchandise pour réparation sous garantie doit être

accompagné d'une copie de la facture originale.

Le Client ayant respecté les prescriptions liées à l'avis des défauts voit son matériel remplacé ou réparé aux frais du Prestataire sous réserve que la garantie soit toujours valable et moyennant l'envoi d'une copie du justificatif d'achat original.

La garantie ne couvre pas les éventuels dommages découlant d'une utilisation non conforme aux prescriptions relatives à l'utilisation de la marchandise.

Tout/e remplacement et/ou réparation effectué/es par le client à ses propres frais n'étant pas au bénéfice d'une autorisation écrite du Prestataire entraînent la caducité de la garantie. Le client ne saurait prétendre à un quelconque remboursement.

Toute autre prestation de garantie juridique ou matérielle est exclue.

16.4 *Garantie pour les Services*

Le Prestataire fournit les Services avec tout le soin et le savoir-faire requis.

Le Prestataire garantit que le niveau des Services convenus dans le cadre des présentes est respecté.

Au surplus, le Prestataire ne peut garantir que les Services préviennent les dommages corporels et/ou matériels (cambriolage, vol, incendie, inondation, etc.) et qu'ils fournissent la protection et/ou l'avertissement adéquats en cas d'incident (cambriolage avec ou sans effraction, vol, incendie, etc.).

Toute autre garantie est exclue. Le Prestataire ne répond pas du Matériel apporté par le Client.

17. RÉSILIATION

17.1 Le non-paiement préalable du renouvellement des frais d'abonnement à tout le moins 7 jours avant l'échéance de l'abonnement en cours entraîne la résiliation automatique du contrat.

17.2 A l'échéance de l'abonnement initial (voir 6.3), et en cas de renouvellement de celui-ci, chacune des parties peut résilier son contrat, par courrier recommandé, moyennant la notification d'un préavis de 30 jours pour la fin d'un mois. L'intégralité des frais court jusqu'à la cessation effective des rapports contractuels.

17.3 En cas de décès du Client, la notification d'un préavis de 30 jours n'est pas nécessaire, de même que le paiement d'aucune pénalité pour résiliation anticipée n'est exigé, dans la mesure où les héritiers légitimes notifient au Prestataire le décès par écrit et y joignent une copie du certificat de décès du Client.

17.4 Chacune des parties dispose du droit de procéder en tout temps et avec effet immédiat à une résiliation extraordinaire pour justes motifs. Par justes motifs, l'on entend notamment :

- la violation d'obligations contractuelles essentielles par le Client ;
- la publication officielle de la faillite ou du sursis concordataire du Client ;
- une annulation, une résiliation, ou un changement substantiel de toute couverture d'assurance du Prestataire en rapport avec le contrat, les Produits et/ou les Services.
- si l'exécution des obligations du Prestataire est retardée de plus de 30 jours à cause d'un événement de Force Majeure

17.5 Dans le cas où le Prestataire se voit contraint de résilier le contrat à la suite d'une violation d'obligations contractuelles essentielles par le Client, les frais relatifs à l'abonnement pour la période d'abonnement en cours jusqu'à la cessation des rapports contractuels ne sont en aucun cas remboursés. Le Prestataire se réserve par ailleurs le droit de demander des dommages-intérêts.

18. CONSÉQUENCES DE LA FIN DES RAPPORTS CONTRACTUELS

18.1 À la cessation des rapports contractuels, quelle que soit la raison de celle-ci, les parties coopèrent afin de permettre une remise de l'exploitation régulière.

18.2 A la demande du Client, le Prestataire est tenu de détruire et/ou de lui remettre les données qui lui appartiennent. Le Client confirme par écrit en avoir reçu l'intégralité.

19. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES ET TARIFAIRES

- 19.1 Toute condition particulière, dérogation aux présentes conditions générales ou garantie spécifique requiert la forme écrite, ainsi que la signature du Prestataire.
- 19.2 **LE PRESTATAIRE SE RÉSERVE LE DROIT DE MODIFIER EN TOUT TEMPS LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES ET LES TARIFS APPLICABLES.**
- 19.3 Le Prestataire notifie par courrier électronique toute modification des présentes conditions générales, ainsi que toute modification tarifaire, au(x) Client(s) concerné(s) à tout le moins 30 jours avant l'entrée en vigueur desdites modifications,.
- 19.4 Si la modification a une incidence défavorable importante sur l'activité du Client et que celui-ci n'accepte pas la modification, il peut résilier le contrat sans frais au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur de la modification.
- 19.5 Dans le cadre d'une modification tarifaire, le Client ne saurait en aucun cas prétendre à des prix et/ou frais d'abonnement inférieurs entrés en vigueur postérieurement à la conclusion du contrat.

20. MODIFICATION DES SERVICES

- 20.1 **LE PRESTATAIRE SE RÉSERVE LE DROIT D'APPORTER DES MODIFICATIONS RAISONNABLES AUX SERVICES EN TOUT TEMPS.**

21. CESSION

- 21.1 Sous réserve des art. 21.2 et 21.3 des présentes, la cession du présent contrat ou de l'un des droits et/ou de l'une des obligations en résultant par une partie requiert le consentement préalable écrit de l'autre partie.
- 21.2 Le Prestataire peut céder le présent contrat ou l'un des droits et/ou de l'une obligations en résultant à une entité tierce à la condition que l'entité tierce soit indirectement ou directement contrôlée par le Prestataire ou

que le Prestataire soit indirectement ou directement contrôlé par l'entité tierce.

- 21.3 Le Prestataire peut céder des créances futures ou existantes résultant des présentes.

22. FOR ET DROIT APPLICABLE

- 22.1 Les présentes conditions générales sont régies et interprétées conformément au droit suisse. En cas de litige découlant desdites conditions générales, seul le droit suisse est applicable. Le for exclusif est Lausanne.

23. DISPOSITIONS FINALES

- 23.1 Les documents mis à disposition sur le site Internet www.my-serenity.ch, notamment le formulaire de retour de Marchandise MY-SERENITY, font partie intégrante des présentes conditions générales.
- 23.2 Si l'une des dispositions des présentes conditions générales est déclarée non valable, illicite ou inapplicable, ladite disposition est appliquée dans la stricte limite de ce qui est permis par la législation suisse. Les autres dispositions demeurent valables et pleinement applicables.