Conditions générales relatives à l'utilisation de SMART HOME by hornbach (ci-après : conditions Smart Home) et information sur la protection des données

A. Généralités

1. Champ d'application et applicabilité des conditions Smart Home

a. Les présentes conditions Smart Home régissent la fourniture du service SMART HOME by hornbach défini dans le présent document par les soins de la société Hornbach Baumarkt (Schweiz) AG (ci-après : « HORNBACH »).

b. Les conditions générales de vente applicables de HORNBACH (CGV HORNBACH pour le commerce en ligne et/ou CGV HORNBACH pour le commerce stationnaire) sont subordonnées aux présentes conditions Smart Home.

c. Ne sont expressément pas soumis aux présentes conditions Smart Home

   i. Les achats d'appareils Smart Home (actionneurs et capteurs, appareils domotiques associés) et du gateway SMART HOME by hornbach lui-même ;

   ii. Les produits et services qui peuvent être utilisés avec la commande Smart Home, mais qui sont proposés et fournis par des tiers en vertu de leurs propres bases contractuelles ou en tant que prestation propre. HORNBACH attire l'attention sur le fait que ces prestations peuvent être soumises à des conditions différentes.

2. Coordonnées

HORNBACH Baumarkt (Schweiz) AG
Schellenrain 9
CH-6210 Sursee

IDE : CHE-101.079.884
Téléphone : +41 (0)41 929 64 99
E-mail : onlineshop@hornbach.ch

3. Droit applicable et lieu d'exécution

a. Toute relation contractuelle qui peut naître avec HORNBACH et toute obligation précontractuelle sont régies exclusivement par le droit suisse, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).

b. Le lieu d'exécution est le siège social de HORNBACH.

4. Conclusion du contrat

a. L'acquisition du gateway SMART HOME by hornbach, micrologiciel compris, permet aux clients de conclure avec Hornbach un contrat pour le service Smart Home, sans frais supplémentaires, pourvu qu'ils remplissent les conditions requises.

b. Le contrat est conclu lorsque le client envoie les données à HORNBACH pour la première inscription et lorsque HORNBACH confirme l'inscription.

c. Si le client n'est pas d'accord avec les conditions de Smart Home (auxquelles HORNBACH demande de consentir dans le cadre de la première inscription et qui peuvent être consultées au préalable sur https://www.hornbach.ch/projets/smart-home-by-hornbach-la-marque/), il peut retourner SMART HOME by hornbach dans un délai de 30 jours civils, contre remboursement du prix d'achat et des frais d'expédition.

5. Clients

Seuls peuvent être des clients des personnes physiques ayant la pleine capacité de contracter et qui concluent le contrat en tant que consommateur (c'est-à-dire majoritairement à des fins qui n’entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle).

6. Conditions du côté du client

Pour utiliser le service SMART HOME by hornbach, le client doit remplir les conditions suivantes :

a. disposer d'un compte client HORNBACH (unique) sur le site web HORNBACH, conformément aux conditions générales de HORNBACH pour le commerce en ligne, accessibles sur le site, pour la durée d'utilisation de SMART HOME by hornbach ;

   i. Les données d'accès au compte utilisateur HORNBACH permettent au client de se connecter à la plateforme SMART HOME by hornbach, où le client définit un mot de passe spécial, le nom d'utilisateur correspondant à l'adresse e-mail enregistrée dans le compte client. Étant données les possibilités associées à Smart Home, le client prête une attention particulière à la confidentialité de ces données d'accès, conformément aux conventions conclues lors de la création du compte client.

   ii. Le client peut utiliser les données d'accès à son compte utilisateur pour créer un accès Smart Home sur la page Smart Home de HORNBACH. L'accès Smart-Home est intransmissible et les inscriptions multiples (p. ex. par un tiers) sont impossibles.

   iii. L'inscription initiale nécessite le consentement aux présentes conditions Smart Home.

b. un accès Internet ;

   i. L'accès du client à la commande et à l'administration des fonctions de SMART HOME by hornbach se fait toujours via internet.

   ii. Il incombe donc au client d'utiliser un accès Internet fiable à haute disponibilité pour l'utilisation de tous les composants de SMART HOME by hornbach.

   iii. La portée et la sécurité de la communication entre le gateway SMART HOME by hornbach et les appareils Smart Home dépendent de la technologie utilisée pour la communication. La portée de la communication radio dépend également des caractéristiques individuelles du bâtiment.

c. un gateway SMART HOME by hornbach ;

   i. Il suffit de disposer du gateway SMART HOME by hornbach, commercialisé exclusivement par HORNBACH, raccordé via LAN à un routeur qui lui est raccordé à Internet.

d. un terminal mobile approprié conformément aux exigences actuelles de la boutique d'applications concernée ;

   i. Le terminal doit être doté de la dernière version du logiciel.

e. installer l'application HORNBACH ;

i. L'application est disponible sans frais supplémentaires dans l'App Store pour iOS et dans et le Play Store pour Android. Elle doit être installée sur un terminal mobile approprié.

f. effectuer une première inscription à l'aide d'un navigateur Internet sur un appareil qui se trouve dans le même segment de réseau que le gateway SMART HOME by hornbach et procéder à l'enregistrement initial du gateway ;

g. effectuer les mises à jour ;

i. Il incombe au client de toujours installer immédiatement les mises à jour publiées pour les logiciels fournis par HORNBACH, car ces mises à jour peuvent également contenir des correctifs (corrections d'erreurs) et HORNBACH ne tient à jour que la dernière version du logiciel.

Le micrologiciel du gateway SMART HOME by hornbach est mis à jour automatiquement lorsque l'appareil est connecté à Internet.

ii. Il lui incombe également de mettre à jour les autres appareils qu'il utilise et qui sont nécessaires au fonctionnement de SMART HOME by hornbach (p. ex. le micrologiciel du routeur), notamment afin de combler les failles de sécurité qui pourraient causer des dommages au client lui-même ou à HORNBACH.

ainsi que

h. des appareils Smart Home appropriés (actionneurs et capteurs, appareils domotiques associés) ;

i. Les actionneurs contrôlent activement un processus, p. ex. un thermostat, un interrupteur, une prise ou une sirène.

ii. Les capteurs sont des appareils de mesure, p. ex. un contact de porte et de fenêtre, un ampèremètre (intégré dans une prise), un capteur d'ambiance (température et humidité), un détecteur de fumée ou de mouvement.

iii. Les appareils domotiques sont des appareils qui font appel à un ou plusieurs actionneurs ou capteurs compatibles avec le service proposé par HORNBACH, p. ex. une lampe couplée à un détecteur de mouvement.

7. Finalité et lieu de l'utilisation du service

a. SMART HOME by hornbach est exclusivement destiné à être utilisé dans la sphère privée par un client (cf. ch. 5) qui est l'utilisateur final des appareils Smart Home et qui satisfait aux conditions du côté du client (voir ch. 6), sachant que

i. les appareils Smart Home et le reste de l'infrastructure Smart Home (« infrastructure Smart Home ») doivent impérativement être exclusivement conformément à leurs

instructions d'utilisation et aux autres informations (en particulier les avertissements, la finalité d'utilisation) concernant ces produits, qui doivent en outre être correctement installés ; et

ii. l'infrastructure Smart Home doit impérativement être utilisée d'une manière qui exclut tout danger pour les personnes ou les biens (p. ex. visiteurs ou habitants, animaux, objets de valeur), même en l'absence d'informations en ce sens dans les manuels d'utilisation et les informations sur les produits. En cas de doute, seule une utilisation sûre est autorisée. Si, par exemple, il existe un risque lors d'une utilisation non supervisée, seule une utilisation supervisée est autorisée ; et

iii. afin d'éviter tout dommage, le client est tenu de vérifier, ou de faire vérifier par un tiers, la capacité de fonctionnement de l'infrastructure Smart Home, même avec des appareils qui peuvent en principe être utilisés sans surveillance. Ces vérifications doivent avoir lieu d'une part, régulièrement et d'autre part, dans des circonstances concrètes (par exemple pour la fermeture automatique des fenêtres en cas d'alerte météorologique) ; et

iv. en général, l'infrastructure Smart Home ne doit pas être utilisée pour contrôler ou surveiller des dispositifs qui exigent un degré élevé de fiabilité, tels que des dispositifs médicaux ; et

v. l'infrastructure Smart Home doit en outre être utilisée de manière à ce que même en cas de dysfonctionnement d'un ou de plusieurs éléments, les dommages restent aussi minimes que possible, en particulier les pertes de données, p. ex. par une sauvegarde régulière et redondante des données en dehors de l'infrastructure Smart Home, etc. ; et

vi. Les fonctions Smart Home ne sauraient remplacer un système d'alarme sans fil à part entière, des détecteurs d'incendie ou d'autres éléments de sécurité.

Attention : En raison d'impondérables touchant la technologie de communication externe, qui échappe à l'influence de HORNBACH, la possibilité d'une fausse alerte ou d'un défaut de notification ne peut être entièrement exclue. HORNBACH ne garantit donc pas que les notifications soient émises et acheminées sans dérangements ni erreurs. En cas d'alerte, HORNBACH recommande généralement de contacter une personne qui peut être rapidement sur place (voisin ou autre) avant d'avertir les pompiers, la police ou des services similaires, afin d'éviter les coûts d'un déploiement en cas de fausse alerte.

b. L'utilisation pour l'activité commerciale ou professionnelle et l'utilisation pour ou par des tiers sont expressément exclues de la finalité de l'utilisation. Les prestations fournies par HORNBACH ne peuvent être ni transmises à des tiers ni mises à la disposition de tiers

pour leur seul usage, que ce soit à des fins privées, commerciales ou professionnelles. En outre, il est interdit au client d'agir lui-même en tant que prestataire à l'égard de tiers en offrant ces prestations. Tout abus des prestations fournies au-delà de l'objet du contrat est interdit. Le client ne doit notamment pas perturber l'infrastructure utilisée pour permettre la prestation (p. ex. le serveur de HORNBACH) ou le service fourni à un autre utilisateur, ni participer à une telle perturbation. Toute tentative de perturbation du service peut faire l'objet de poursuites pénales et/ou civiles et entraîner, en particulier, la résiliation extraordinaire du présent contrat par HORNBACH.

c. Le service ne peut être utilisé que pour les appareils Smart Home qui sont exploités en Suisse.

8. Prestations de Hornbach

a. Si le client répond aux conditions requises, SMART HOME by hornbach lui permet de gérer des appareils Smart Home via le gateway SMART HOME by hornbach, au moyen de l'application HORNBACH installée sur les terminaux mobiles ou depuis un navigateur Internet, dans le cadre de la finalité d'utilisation et sur les lieux d'utilisation.

b. HORNBACH met à la disposition du client les éléments suivants pour l'utilisation du service Smart Home :

   i. la possibilité d'enregistrer un compte client HORNBACH ;

   ii. la possibilité de se procurer l'application HORNBACH pour un contrôle facile des appareils connectés ;

   iii. un assistant de configuration pour la première inscription du gateway SMART HOME by hornbach ;

   iv. un assistant de connexion pour la première connexion (couplage) des appareils à la station de base ; et

   v. un assistant pour la mise en place d'automatismes, p. ex. allumer le chauffage à une certaine heure, allumer la lumière lorsque le capteur de mouvement détecte un mouvement.

c. Notifications Smart Home

   Le client peut utiliser l'appli SMART HOME by hornbach pour recevoir sur son smartphone des notifications « push » lorsque certains événements se produisent. Le client est libre de décider s'il souhaite recevoir ces notifications et à quelles occasions. Il peut désactiver cette fonction à tout moment.

d. Si le client a la possibilité d'utiliser des prestations excédant les prestations convenues dans le contrat, cela ne constitue pas un droit. Le client n'a donc pas de droits (liés à la garantie pour les défauts) si ces prestations sont suspendues.

e. Assistance

i. Assistance en ligne

HORNBACH met à disposition sur https://www.hornbach.ch/projets/smart-home-by-hornbach-la-marque/ une assistance en ligne appropriée (actuellement, p. ex. sous la forme de FAQ, de conseils, d'instructions, etc.).

ii. Assistance téléphonique

HORNBACH répond aux questions concernant les problèmes liés à l'installation et au fonctionnement de SMART HOME by hornbach au numéro de service +41 (0)41 929 64 99.

f. Fenêtre de maintenance

i. Les services fournis par SMART HOME by hornbach peuvent être désactivés (fenêtre de maintenance) à des fins de maintenance (p. ex. pour des modifications et des mises à jour de la configuration du serveur).

ii. Si les fenêtres de maintenance dépassent une certaine courte durée, le client sera informé à l'avance. Par ailleurs, sauf cas d'absolue nécessité, les travaux de maintenance ne sont effectués que la nuit (de 22h à 5h).

g. Disponibilité

HORNBACH garantit que le service est disponible à 98% toute l'année, en dehors des heures nocturnes de 22h à 5h.

h. Exploitation des composants serveur et système

Les composants serveur et système nécessaires au fonctionnement de la plateforme SMART HOME by hornbach sont hébergés dans une ferme de calcul située en Europe et sont spécialement protégés contre tout accès non autorisé. La connexion Internet de la ferme de calcul est redondante et sa vitesse de transmission est conforme à l'état de la technique.

i. Mises à jour, erreurs touchant le micrologiciel et le logiciel

HORNBACH publie de temps à autre des mises à jour pour les micrologiciels et logiciels HORNBACH, qui peuvent contenir de nouvelles fonctionnalités et/ou des correctifs (corrections d'erreurs). HORNBACH ne tient à jour que de la dernière version des micrologiciels et logiciels. HORNBACH n'a aucune obligation de tenir à jour les anciennes versions, notamment en produisant des correctifs.

j. À sa propre discrétion, HORNBACH améliorera continuellement les prestations de SMART HOME by hornbach, les adaptant aux progrès de la technologie et aux évolutions du cadre juridique. HORNBACH se réserve donc le droit de cesser, en tout ou partie, de fournir certaines prestations, pourvu que cela n'entraîne pas de désavantages disproportionnés pour le client.

9. Importance de la connexion à la plateforme SMART HOME by hornbach

a. La connexion à la plateforme SMART HOME by hornbach est nécessaire pour que la solution Smart Home fonctionne correctement.
b. Une perturbation de cette connexion peut survenir suite à une défaillance de l'équipement ou des connexions Internet du client et/ou une défaillance des connexions Internet ou des serveurs de HORNBACH, ainsi que pendant les fenêtres de maintenance.
c. Dans le cas d'un tel dysfonctionnement, tous les automatismes Smart Home préprogrammés restent en place (à condition que les autres exigences soient respectées, notamment que le gateway SMART HOME by hornbach soit alimenté en électricité). Toutefois, il n'est pas possible d'apporter des modifications aux automatismes. En outre, les notifications ne peuvent plus être expédiées ni réceptionnées et il est impossible de consulter le statut à distance.

10. Droits d'utilisation du micrologiciel et du logiciel

a. Pendant la durée du contrat Smart Home, le client reçoit le droit non exclusif et non sous-licenciable d'utiliser le micrologiciel et le logiciel pour une utilisation conforme au contrat. Il en va de même des mises à jour.
b. Le client doit utiliser le micrologiciel et le logiciel fournis conformément aux dispositions contractuelles et ne peut les modifier lui-même. Il est notamment interdit de les copier, de les éditer, de les transférer, de les modifier, de les décompiler ou de les convertir (ingénierie inverse). L'art. 24 al. 2 LDA est réservé.

11. Responsabilité pour SMART HOME by hornbach pendant la durée du contrat

En ce qui concerne la responsabilité pour SMART HOME by hornbach (y compris le micrologiciel et le logiciel fournis pour l'exécution de ce service, cf. ch. 8), les dispositions suivantes s'appliquent pendant la durée du contrat (cf. ch. 12) :

a. HORNBACH répond envers le client en cas d'intention et de négligence grave, en cas de responsabilité sans faute (p. ex. garantie, responsabilité du fait des produits), en cas d'atteinte à la vie ou à l'intégrité corporelle, en cas d'acte illicite, en cas de dol et en cas de violation d'obligations contractuelles essentielles selon la loi. Une obligation contractuelle essentielle est une obligation dont l'accomplissement est indispensable à la bonne exécution du contrat et sur laquelle l'autre partie contractante peut régulièrement compter.
   Pour le surplus, HORNBACH décline toute responsabilité envers le client.
b. HORNBACH décline toute responsabilité au titre des présentes conditions Smart Home pour les dommages résultant de dysfonctionnements ou de défauts techniques des appareils Smart Home, ainsi que pour les produits et services fournis par des tiers, en particulier le fonctionnement de la connexion Internet du client et l'alimentation électrique.

12. Durée et résiliation de SMART HOME by hornbach, droits découlant du présent contrat

a. Le contrat commence à courir lors de la confirmation de l'inscription (cf. ch. 4 des présentes CGV). La relation contractuelle prend fin automatiquement 24 mois après le jour où le client (avant l'inscription) a conclu avec HORNBACH le contrat de vente du gateway SMART HOME by hornbach (durée du contrat).

b. HORNBACH peut proposer au client de fournir les prestations dues en vertu du contrat même après l'expiration de sa durée ; ceci ne fonde pas un droit à la continuation des prestations. Les ch. 1, 3, 5 à 10 et le ch. 12 b) à d) des présentes conditions générales Smart Home s'appliquent à la poursuite pour une durée indéterminée du contrat et donc à la fourniture prolongée des prestations. Si les prestations sont poursuivies, les deux partenaires contractuels peuvent mettre fin à la relation contractuelle prolongée sous forme de texte (lettre, fax, e-mail, etc.) ; le délai de résiliation est d'un mois.
   Le droit de résiliation pour justes motifs n'est pas affecté. Le client peut également déclarer la résiliation indirectement en clôturant son compte client.
c. Lorsque prend fin le contrat SMART HOME by hornbach, les droits du client à utiliser le micrologiciel et le logiciel Smart Home s'éteignent. La résiliation n'affecte notamment pas les éventuels contrats de vente conclus avec HORNBACH pour les appareils-Smart Home ; cela s'applique notamment au gateway SMART HOME by hornbach. Après la fin du contrat, la connexion à la plateforme HORNBACH sera impossible.

d. Le client ne peut pas transférer à un tiers les droits et obligations découlant du présent contrat. HORNBACH est autorisée à confier à des sous-traitants les prestations prévues par le présent contrat.

13. Declaration de confidentialité

HORNBACH collecte et utilise vos données personnelles dans le cadre des réglementations applicables en matière de protection des données, notamment la loi fédérale sur la protection des données (LPD). Les employés et les mandataires de HORNBACH sont tenus de respecter le droit de la protection des données. HORNBACH fournit ci-dessous des informations sur les modalités, l'étendue et les finalités de la collecte et de l'utilisation des données personnelles, ainsi que sur les droits des clients en rapport avec SMART HOME by hornbach. HORNBACH peut, si nécessaire, modifier le présent avis de confidentialité sans préavis. En complément, la déclaration de protection des données dans sa version actuelle, publiée sur https://www.hornbach.ch/service/declaration-de-protection-des-donnees/, s'applique.

HORNBACH traite principalement les données personnelles qu'elle reçoit des clients dans le cadre de la relation contractuelle en rapport avec SMART HOME by Hornbach ou par les indications fournies dans le compte client. Il s'agit notamment du prénom et du nom de famille, de l'adresse e-mail, du mot de passe, du lieu d'utilisation du système, des messages que le système envoie au client et des données d'utilisation. Les messages que le système envoie au client ainsi que les données d'utilisation sont également transmises à HORNBACH. HORNBACH utilise les données collectées pour la gestion des utilisateurs et pour contacter personnellement les clients, pour leur permettre de se connecter à la plate-forme ou à l'application SMART HOME by Hornbach, et pour informer le client. En outre, des informations de fond concernant pannes du système et les fonctions standard implémentées par le système d'exploitation sont transférées à HORNBACH en vue de l'amélioration du produit.
Dans la mesure où, en vertu du droit de la protection des données, HORNBACH nécessite une base légale pour le traitement des données, il s'agit a) de la conclusion et de l'exécution des contrats avec nos clients et b) la sauvegarde de nos intérêts légitimes, dans la mesure où le traitement est destiné au développement et à l'amélioration de notre produit.
HORNBACH traite et conserve les données personnelles des clients aussi longtemps que nécessaire pour l'accomplissement de ses obligations contractuelles et légales ou pour les finalités poursuivies par le traitement, c.-à-d. par exemple pendant toute la durée de la relation contractuelle et, au-delà, conformément aux obligations légales de conservation et de documentation. Dès que les données personnelles des clients ne sont plus nécessaires aux fins indiquées ci-dessus, elles seront en principe effacées ou anonymisées dans la mesure du possible.

Dans le cadre de la relation contractuelle, le client est tenu de fournir à HORNBACH les données personnelles nécessaires à la conclusion du contrat et à l'exécution des obligations contractuelles qui y sont liées (il n'existe cependant en général aucune obligation légale de fournir les données à HORNBACH). Sans la mise à disposition de ces données, le client ne pourra pas utiliser SMART HOME by hornbach.
HORNBACH Baumarkt (Schweiz) AG (cf. les coordonnées au ch. 2) est responsable du traitement des données décrit dans les présentes conditions générales. Si le client a des questions relatives à la protection des données, il peut les transmettre à HORNBACH à l'adresse suivante : M. Marcus Kirsch, c/o intersoft consulting services AG, Beim Strohhause 17, 20097 Hambourg, datenschutz@hornbach.ch (c'est également l'adresse du délégué à la protection des données de l'entreprise HORNBACH et en même temps [si nécessaire] du représentant dans l'EEE conformément à l'art. 27 RGPD).
Afin de permettre le fonctionnement du service Smart Home, HORNBACH doit fournir au fabricant de la solution Smart home (ROC-Connect GmbH, Bahnhofsplatz 1a, 2340 Mödling, Autriche) un accès aux données suscitées à des fins d'assistance. Les données sont enregistrées pour le compte de notre mandataire ROC-Connect GmbH par le prestataire de services informatiques américain Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399 USA. Cela se fait exclusivement sur des serveurs situés dans l'Espace économique européen (EEE). . En outre, HORNBACH peut également assurer un niveau de protection adéquat au moyen de contrats (notamment sur la base des clauses contractuelles types de la Commission européenne) ou se baser sur les dérogations telles que le consentement, l'exécution du contrat, la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice, l'intérêt public supérieur, les données personnelles publiées, ou parce que cela est nécessaire pour protéger l'intégrité physique des personnes concernées. Un transfert vers d'autres organismes, notamment dans des pays tiers, n'est pas prévu pour le moment.
Dans le cadre du traitement des données par HORNBACH, le client a le droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement des données et le droit de s'opposer au traitement des données par HORNBACH, dans le cadre du droit de la protection des données qui lui est applicable et dans la mesure prévue par ce droit. Toutefois, HORNBACH se réserve le droit de faire valoir les restrictions prévues par la loi, par exemple dans les cas où HORNBACH est obligée de conserver ou de traiter certaines données, a un intérêt prépondérant à le faire (dans la mesure où HORNBACH est en droit de l'invoquer) ou a besoin de ces données pour faire valoir ses droits. Afin de faire valoir ces droits, le client peut contacter HORNBACH à l'adresse indiquée ci-dessus (cf. les coordonnées au ch. 2).

Toute personne concernée par un traitement de données a par ailleurs le droit de faire valoir ses droits en justice ou de déposer une réclamation auprès de l'autorité de protection des

données compétente. L'autorité compétente en matière de protection des données en Suisse est le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (http://www.edoeb.admin.ch).