



Conditions générales de Pulse4all

1. Applicabilité

- 1.1. Les présentes Conditions générales s'appliquent à chaque contrat d'Abonnement et de location opérationnelle entre Pulse4all et le Client (individuellement « **Partie** », collectivement « **Parties** »). Lorsque le terme Abonnement est mentionné ci-dessous, il peut également faire référence au contrat de location opérationnelle, en fonction de la relation contractuelle entre les Parties.
- 1.2. Avant la conclusion de l'Abonnement, le texte des présentes Conditions générales sera mis à la disposition du Client.
- 1.3. Si l'Abonnement est conclu par voie électronique, une exception au paragraphe précédent peut s'appliquer, et avant la conclusion de l'Abonnement, le texte des présentes Conditions générales peut être fourni au Client par voie électronique de manière à ce qu'il puisse être facilement stocké par le Client sur un support de données durable.
- 1.4. Les accords entre Pulse4all et le Client dérogeant aux présentes Conditions générales ou les complétant sont valables uniquement s'ils sont explicitement confirmés par écrit par e-mail par un responsable de Pulse4all.
- 1.5. Tous les montants mentionnés par Pulse4all incluent la TVA, sauf si le Client agit explicitement en tant que client professionnel et qu'il en est convenu autrement.

2. Abonnement

- 2.1. Si un Abonnement a une durée de validité limitée ou est soumis à des conditions, cela sera explicitement indiqué dans l'Offre d'abonnement.
- 2.2. Le Client recevra une confirmation de commande une fois le Processus de commande terminé. L'Abonnement prend effet au moment où le Client reçoit le DAE de Pulse4all, sauf indication contraire explicite dans la confirmation ou l'Abonnement (la « Date de début »).
- 2.3. Le Client doit être âgé d'au moins 18 ans et être apte à conclure des contrats juridiquement contraignants.



- 2.4. Un processus de vérification numérique du passeport, de la carte d'identité ou du permis de conduire du Client peut faire partie du Processus de commande. Dans de tels cas, le DAE ne sera pas livré tant que le Client ne pourra pas fournir les documents d'identification pertinents. Si la vérification des documents d'identité par Pulse4all indique une fraude (potentielle), Pulse4all peut signaler l'affaire à la police.
- 2.5. Le cas échéant, Pulse4all peut facturer un acompte unique, comme spécifié lors du processus de commande. Après résiliation de l'Abonnement et réception du DAE en bon état à l'endroit désigné par Pulse4all, la caution sera remboursée dans un délai raisonnable, sauf accord contraire.
- 2.6. Après confirmation, le Client et Pulse4all conviendront de l'heure et du lieu de livraison ou de retrait du ou des DAE. Au cours du Processus de commande, Pulse4all vérifiera les données personnelles du Client. Pendant la période d'Abonnement, le Client doit informer rapidement Pulse4all de toute modification des données connues de Pulse4all (comme un nouveau numéro de téléphone, une nouvelle adresse ou un nouveau compte bancaire) sans délai inutile.
- 2.7. En échange de la fourniture du DAE au Client par Pulse4all, le Client est tenu de payer à Pulse4all les Frais d'abonnement, comme convenu dans le Processus de commande, sur une base mensuelle pendant la Période d'abonnement. Sauf convention contraire dans l'Abonnement, les Frais d'abonnement sont payables au début de chaque période d'un (1) mois à l'avance pour l'ensemble du mois civil.
- 2.8. Si le Client est un consommateur et que l'Abonnement est conclu à distance ou hors établissement, notamment en remplissant le formulaire d'inscription sur le site Web de Pulse4all, par téléphone ou au lieu où se trouve le Client, le Client a le droit de se rétracter de l'Abonnement sans fournir de motif dans les quatorze (14) jours suivant la réception du DAE, en envoyant une notification écrite de rétractation à Pulse4all. Pulse4all remboursera intégralement tous les montants payés par le Client, y compris les frais d'inscription, dans les quatorze (14) jours suivant la réception de la rétractation, à condition que le DAE soit retourné en bon état dans ce délai. Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation européen tel qu'il figure à l'Annexe IV, ou envoyer une autre déclaration dénuée d'ambiguïté par e-mail.
- 2.9. Si le Client a accepté la fourniture immédiate du service et l'a explicitement confirmé lors de la conclusion de l'Abonnement, Pulse4all peut facturer un montant proportionnel pour la période pendant laquelle le Client a utilisé le DAE.
- 2.10. Dans le cadre de l'Abonnement, le Client a droit à un Service d'échange gratuit tel que spécifié à l'Article 5.



3. DAE

- 3.1. Le DAE, y compris tous les autres Articles fournis, reste à tout moment, pendant la Période d'abonnement, la propriété de Pulse4all ou d'une filiale du Groupe P4a.
- 3.2. Sauf accord contraire, le Client n'a aucune prétention sur un modèle, une couleur, un équipement ou une configuration spécifique du DAE. Pulse4all se réserve le droit de placer des marques ou des informations sur ou autour du DAE. En cas de détérioration ou de suppression de ces marquages, le Client devra en informer Pulse4all dans les meilleurs délais.
- 3.3. Le Client reconnaît et accepte que le DAE puisse être équipé d'un traceur GPS, qui permet à Pulse4all de surveiller la position du DAE. Ce système peut être utilisé dans des situations telles qu'une suspicion de perte, de vol, d'utilisation non autorisée ou de changement d'emplacement. Pulse4all traitera ces données uniquement conformément aux lois applicables en matière de confidentialité. Le Client s'engage à utiliser le DAE avec précaution et uniquement conformément aux instructions d'utilisation et de sécurité du modèle concerné, comme indiqué dans le Manuel d'utilisation qui l'accompagne. Le Client évitera toute mauvaise utilisation ou surcharge et s'abstiendra de toute action susceptible de perturber le fonctionnement ou la disponibilité du DAE.
- 3.4. Le DAE peut également être utilisé par des tiers en cas d'urgence. Toutefois, le Client est responsable du stockage sûr et accessible.
- 3.5. Il est de la responsabilité du Client de garantir le respect de toutes les législations nationales, régionales et locales applicables lors de l'utilisation, du stockage ou de la mise à disposition du DAE. Pulse4all ne peut être tenu responsable des conséquences découlant du non-respect de ces exigences légales.
- 3.6. Si le DAE est utilisé en cas d'urgence, le Client doit en informer Pulse4all dès que possible et demander un Service d'échange.
- 3.7. Le DAE ne doit pas être utilisé par des personnes dont l'état de santé, la consommation de médicaments ou de substances compromet l'utilisation sécuritaire du DAE.

4. Conditions d'utilisation du DAE

- 4.1. Aux fins des présentes Conditions générales, on entend par « utilisation » du DAE, en tout état de cause, la mise à disposition et la préparation du DAE, son stockage, ainsi que l'utilisation effective du DAE si nécessaire pour sauver une victime d'un arrêt cardiaque soudain.



- 4.2. Sauf disposition contraire de l'Article 11, le Client utilise le DAE à ses propres risques et est responsable de son utilisation correcte et sûre. Le Client doit effectuer des contrôles périodiques raisonnables pour évaluer si le DAE est opérationnel et prêt à être utilisé pendant toute la Période d'abonnement. Pour les DAE Philips fournis par Pulse4all, cela inclut l'indication que le voyant en haut à droite clignote en vert et que le DAE n'émet pas de bip. Ces signaux indiquent que le DAE est prêt à être utilisé. Pour d'autres modèles, des signaux différents peuvent s'appliquer, comme décrit dans le Manuel d'utilisation accompagnant le modèle concerné.
- 4.3. Le Client ne doit pas utiliser le DAE si des défauts ou des dommages sont identifiés qui pourraient affecter son fonctionnement ou sa sécurité. Pour les DAE Philips, un voyant rouge clignotant et/ou un bip sonore indiquent que l'appareil n'est pas prêt à être utilisé. Dans de tels cas, le Client doit immédiatement informer Pulse4all et demander un Service d'échange. Si le Client ne signale pas un défaut, un avertissement ou un dysfonctionnement dans les délais impartis, il pourra être tenu responsable des conséquences résultant de l'utilisation d'un DAE défectueux.
- 4.4. Il est interdit de démonter, de modifier ou de remplacer des pièces du DAE sans l'autorisation de Pulse4all.
- 4.5. Le Client est tenu d'utiliser et de conserver le DAE conformément aux instructions et conditions décrites dans le manuel d'utilisation du modèle concerné. Ces instructions sont également disponibles sur le site internet de Pulse4all, notamment via la foire aux questions (FAQ) et les brochures publiées par modèle à l'adresse suivante : <https://pulse4all.online/fr-fr/> (ci-après conjointement dénommées le « **Lieu sûr** »).
- 4.6. Le Client s'engage à accorder à Pulse4all, à un créancier gagiste, à un security agent, à un servicer succédant ou à tout tiers désigné par Pulse4all ou par l'un d'eux, chacun agissant en vertu de son propre droit, l'accès au(x) lieu(x) où se trouvent le(s) DAE, sur première demande, dans le but d'inspecter, de vérifier, de remplacer partiellement ou totalement le(s) DAE, ou d'exercer autrement les droits que l'un d'eux a à l'égard du(des) DAE. Le Client coopérera raisonnablement.

5. Service d'échange

- 5.1. Pendant la Période d'abonnement, le Client a droit à un remplacement du DAE (le « Service d'échange ») en cas de défauts techniques, de composants périmés, d'utilisation en cas d'urgence ou d'autres circonstances approuvées par Pulse4all. Pulse4all peut imposer des conditions supplémentaires à la disponibilité de ce service, telles que remplir un formulaire de demande ou fournir des informations supplémentaires.



- 5.2. En cas de vol du DAE, le Client a droit à un Service d'échange, à condition que le Client signale le vol dans les 24 heures, dépose un rapport de police et fournisse à Pulse4all une copie du rapport. En cas de perte du DAE, aucun Service d'échange ne pourra être demandé, sauf décision contraire de Pulse4all en fonction des circonstances.
- 5.3. Pulse4all fournira un DAE de remplacement dans le cadre du Service d'échange, équipé de pièces adaptées à une utilisation à long terme. Les conditions à cet effet peuvent être expliquées plus en détail dans les Conditions de service ou dans le Manuel d'utilisation.
- 5.4. Les Services d'échange seront de préférence effectués à l'emplacement du DAE ou, si convenu, à un autre endroit. Le Client sera informé du calendrier de la prestation d'un commun accord. Pulse4all vise à exécuter le Service d'échange dans un délai raisonnable après notification, mais ne peut garantir un délai fixe.
- 5.5. Si le Client ne se présente pas à un rendez-vous de Service d'échange prévu ou abuse du service, Pulse4all peut facturer des Frais tels que décrits à l'Annexe II (A).
- 5.6. Les coûts du Service d'échange sont inclus dans les Frais d'abonnement. Pulse4all se réserve le droit de suspendre le Service d'échange s'il y a des paiements en souffrance ou d'autres Frais impayés au titre de l'Abonnement.

6. Résiliation d'un Abonnement

- 6.1. Avant de retourner le DAE conformément à l'Article 9.1, le Client peut résilier son Abonnement gratuitement en envoyant un e-mail à Pulse4all (l'« Avis de résiliation »). L'Avis de résiliation doit être reçu par Pulse4all au plus tard quatorze (14) jours avant la Date de fin. Après avoir reçu l'Avis de résiliation du Client, Pulse4all enverra une confirmation de l'Avis de résiliation (par e-mail) au plus tard dix (10) jours avant la Date de fin, avec des instructions pour retourner le DAE. Ce n'est qu'à ce moment-là que l'Avis de résiliation sera confirmé. Un Abonnement ne peut pas être réactivé gratuitement après le retour du DAE à Pulse4all.



- 6.2. Si l'Abonnement est (i) résilié par le Client conformément au délai de préavis de quatorze (14) jours, et que le Client n'a pas retourné le DAE à Pulse4all au plus tard à la Date de fin, ou (ii) résilié immédiatement par le Client, et que le Client n'a pas retourné le DAE à Pulse4all dans les sept (7) jours suivant la Date de fin, le Client devra à Pulse4all des Frais immédiatement payables pour retour tardif, tels que définis à l'Annexe II (B), par jour calendaire à compter du huitième (8e) jour suivant la Date de fin jusqu'au jour où le DAE est reçu par Pulse4all, avec un maximum de vingt-deux (22) jours. Si le DAE n'est pas retourné à Pulse4all dans les trente (30) jours suivant la Date de fin, le Client devra à Pulse4all des Frais immédiatement payables égaux au prix d'un DAE tel que défini à l'Annexe II (B), sans préjudice du droit de Pulse4all de réclamer des dommages et intérêts (supplémentaires). Dans ce cas, un rapport de police sera également déposé pour détournement de fonds et/ou vol.
- 6.3. Si l'Abonnement est résilié par Pulse4all et que le DAE n'est pas retourné à Pulse4all dans les sept (7) jours suivant la Date de fin, Pulse4all considérera cela comme un vol ou un détournement de fonds par le Client. Dans ce cas, le Client sera tenu d'indemniser Pulse4all au prorata du préjudice subi, équivalent aux Frais d'abonnement pour le type d'Abonnement concerné. Ces Frais n'affectent pas le droit de Pulse4all de réclamer une indemnisation complète pour les dommages subis, dans la mesure où les dommages dépassent les Frais spécifiés à l'Annexe II (B).
- 6.4. Lorsque Pulse4all échange un DAE, le Client doit retourner le DAE à Pulse4all, y compris tous les autres Articles fournis.

7. Durée de l'Abonnement

- 7.1. La durée fixe de l'Abonnement est celle convenue lors de la souscription de l'Abonnement, avec un maximum de douze (12) mois pour les consommateurs, sauf convention contraire dans un accord écrit séparé ou pour une durée plus longue lorsque le Client reçoit un avantage, tel qu'une remise ou un cadeau. Plus la durée est longue, plus le bénéfice est grand. Pour des quantités plus importantes ou une personnalisation, un accord complémentaire pourra être rédigé.
- 7.2. La Période d'abonnement débute à la Date de début convenue et, pendant la durée fixe de l'Abonnement, ne peut être résiliée de manière anticipée, sauf dispositions de l'Article 15 relatives à la résiliation anticipée.
- 7.3. Après la durée fixe de l'Abonnement, l'Abonnement peut :
- a) être automatiquement renouvelé pour une durée indéterminée, auquel cas le Client peut résilier l'Abonnement à tout moment avec un préavis d'un (1) mois ; ou



b) être explicitement renouvelé pour une durée déterminée pouvant aller jusqu'à douze (12) mois pour les consommateurs, sous réserve de l'accord explicite du Client. Une période de renouvellement plus longue n'est possible que par le biais d'un accord écrit séparé. Lors d'un tel renouvellement fixe, la durée convenue comptera comme une nouvelle Période d'abonnement, durant laquelle une résiliation anticipée n'est pas possible, sauf en vertu de l'Article 15.

7.4. Si l'Abonnement est résilié après renouvellement automatique, l'Abonnement prendra fin un (1) mois après la date de résiliation.

8. Conditions promotionnelles

8.1. Pulse4all peut proposer des conditions promotionnelles différentes des conditions standard de l'Abonnement. Celles-ci seront explicitement indiquées dans la promotion concernée, par exemple sur le Site Web ou via d'autres canaux de communication.

8.2. Le Client accepte les conditions promotionnelles en participant à une promotion, et ces conditions prévaudront sur les conditions standard pendant toute la durée de la promotion.

8.3. Pulse4all se réserve le droit de modifier ou de retirer les conditions promotionnelles, à l'exception des promotions auxquelles le Client a déjà consenti.

9. Fin d'Abonnement et retour du DAE

9.1. Lorsque la résiliation de l'Abonnement du Client devient effective, Pulse4all enverra au Client un e-mail contenant des instructions pour retourner le DAE, et le Client devra retourner le DAE, y compris tous les autres Articles fournis, à l'entrepôt de Pulse4all dans le pays et/ou la Zone de service du Client, ou, si Pulse4all en informe le Client, à l'entrepôt de l'une des sociétés partenaires de Pulse4all, au plus tard à la Date de fin. Si Pulse4all doit récupérer le DAE à un endroit demandé par le Client, Pulse4all sera en droit de facturer des frais immédiatement payables comme indiqué dans l'annexe II (A). Tous les droits du Client au titre de l'Abonnement prennent fin à partir du moment où le Client renvoie le DAE à Pulse4all ou que le DAE est récupéré par Pulse4all, sans préjudice de l'obligation du Client de payer l'intégralité des Frais d'abonnement jusqu'à la Date de fin.



9.2. Pulse4all peut résilier l'Abonnement avec le Client à tout moment pendant la Période d'abonnement avec un préavis d'un (1) mois si (i) Pulse4all interrompt la fourniture de services dans la Zone de service, (ii) modifie son offre de produits dans la Zone de service, ou (iii) si la Zone de service du Client change. Dans un tel cas, le Client restituera le DAE conformément à l'Article 9.1.

10. Vol ou perte

10.1. Pour éviter les incidents tels que la perte, le vol et les dommages, le DAE doit être stocké dans un Lieu sûr. Si le DAE, y compris tous les autres Articles fournis, n'est pas stocké conformément à l'Article 4, et qu'un incident se produit (y compris le vandalisme, la perte ou le vol), le Client (en plus des Frais immédiatement payables tels que mentionnés à l'Article 10.3) devra des Frais immédiatement payables pour négligence pour l'Abonnement applicable, comme spécifié à l'Annexe II. De plus, dans ce cas, un rapport de police sera déposé pour détournement de fonds et/ou vol.

10.2. En cas de perte ou de vol du DAE, y compris de tous les autres Articles fournis, le Client est tenu de :

- a) signaler la perte ou le vol à Pulse4all dans les vingt-quatre (24) heures à compter du moment où le Client en a connaissance ;
- b) aider Pulse4all à déposer un rapport de police concernant la perte ou le vol, ou à la demande de Pulse4all, déposer le rapport de police avec un représentant de Pulse4all ; et
- c) fournir rapidement à Pulse4all, sur demande, toutes les informations pertinentes concernant la perte ou le vol.

Le Client recevra un DAE de remplacement de Pulse4all uniquement si toutes les exigences pertinentes du présent Article 10.2 sont remplies.

10.3. En cas de perte ou de vol du DAE, y compris de tous les autres Articles fournis, le Client sera redevable de Frais immédiatement payables pour l'Abonnement applicable, comme spécifié dans l'Annexe II (B) et (C) :

- a) pour une telle perte ou un tel vol, (ou si certaines parties du DAE sont perdues ou volées,) Pulse4all aura le droit de facturer le Client pour cela jusqu'au montant des Frais correspondants ; et



b) si le Client ne signale pas la perte ou le vol, ou ne le fait pas dans les délais.

10.4. Si le Client fournit des informations incorrectes ou fait des déclarations trompeuses entraînant des dommages ou des pertes pour Pulse4all, le Client en sera responsable. Pulse4all se réserve le droit de récupérer les dommages subis, y compris une indemnisation égale au prix d'un DAE tel que défini à l'Annexe II (D).

10.5. Nonobstant les frais et charges mentionnés dans le présent Article 10, Pulse4all se réserve le droit de réclamer au Client une indemnisation pour les dommages réels subis par Pulse4all à la suite du vol ou de la perte (de parties) du DAE, y compris tous les autres Articles fournis.

10.6. Si le DAE, y compris tous les autres Articles fournis, signalé comme perdu ou volé est retrouvé, Pulse4all peut, à sa seule discrétion, et en fonction de l'état technique et visuel du DAE et des autres Articles fournis, rembourser au Client les Frais payés pour ces articles.

10.7. Si le DAE a été retiré par la municipalité ou d'autres autorités gouvernementales, Pulse4all contactera le Client concernant la procédure de recouvrement. Tous les frais engagés pour récupérer le DAE ou autres frais connexes seront à la charge du Client. Pulse4all a le droit de facturer ces frais au Client, y compris tous les frais engagés par Pulse4all pour récupérer le DAE et les Frais correspondants tels que décrits à l'Annexe II.

11. Dommages et accidents

11.1. Le Client doit signaler les dommages causés au (à des parties du) DAE à Pulse4all dans les vingt-quatre (24) heures suivant l'incident ou dès qu'il a pris connaissance du dommage, à moins que le Client ne puisse respecter ce délai en raison de circonstances exceptionnelles qui ont raisonnablement empêché le Client de signaler le dommage, comme une hospitalisation après un accident. Ceci s'applique quelle que soit l'étendue du dommage ou de l'accident et indépendamment du fait que le Client ait causé le dommage ou l'accident.

11.2. En cas de dommage causé au (à une partie du) DAE, y compris tous les autres Articles fournis, le Client devra à Pulse4all des Frais immédiatement payables pour ces dommages, comme spécifié pour l'Abonnement concerné dans l'Annexe II (D). Si certaines parties du DAE sont endommagées, Pulse4all aura le droit de facturer au Client un montant correspondant aux Frais correspondants. Pulse4all prendra toujours une photo du DAE avant le Service d'échange, à l'arrivée à l'entrepôt et après le Service d'échange du DAE.



- 11.3. Pulse4all se réserve le droit de réclamer au Client une indemnisation pour tout dommage résultant du fait que le Client n'a pas informé Pulse4all des dommages ou accidents dans le délai spécifié. Cela comprend tous les frais supplémentaires engagés par Pulse4all pour réparer les dommages, ainsi que les réclamations pour dommages de tiers qui auraient pu être évitées si le défaut avait été signalé dans le délai spécifié.
- 11.4. La couverture de l'Annexe III n'affecte pas le droit de Pulse4all de facturer le Client en cas de mauvaise utilisation ou d'utilisation répétée et négligente.

12. Paiements

- 12.1. Lors de la souscription d'un Abonnement, le Client doit fournir une autorisation de prélèvement automatique pour que les Frais d'abonnement mensuels et autres frais dus soient débités du compte bancaire, de la carte de crédit ou de tout autre moyen de paiement concerné. L'autorisation est obtenue au nom de Pulse4all B.V. en qualité de partie recouvrante, également au bénéfice de l'entité du Groupe P4a qui détient les Créances. Si la partie qui procède au recouvrement change, par exemple parce que les Créances ont été transférées ou parce qu'une autre partie procède au recouvrement en son nom propre et pour son propre compte, Pulse4all l'annonce par e-mail au moins quatorze (14) jours à l'avance et le Client apporte, sur première demande, son concours à la délivrance d'une nouvelle autorisation de prélèvement à cette partie.
- 12.2. Si des frais supplémentaires sont facturés, tels que ceux mentionnés dans les présentes Conditions générales, Pulse4all a le droit de demander le paiement de ces frais avant de fournir un nouveau DAE au Client.
- 12.3. Si les Frais d'abonnement, les autres Frais ou montants dus ne peuvent être débités avec succès ou sont annulés, le Client sera considéré comme en défaut de plein droit. Dans ce cas, le Client recevra un rappel avec un délai de paiement de quatorze (14) jours. Si le paiement n'est pas reçu après ce délai, Pulse4all peut faire appel à une agence de recouvrement. Les frais de recouvrement administratifs et extrajudiciaires associés seront à la charge du Client. En cas de non-paiement, Pulse4all se réserve également le droit, après consultation préalable ou procédure judiciaire, de récupérer le DAE et les articles associés. Pour ce faire, Pulse4all peut utiliser le traceur GPS du DAE, à condition que cela soit fait conformément aux lois applicables en matière de confidentialité.

13. Responsabilité



- 13.1. Pulse4all n'est pas responsable des dommages ou pertes (y compris les Frais ou autres sanctions pécuniaires) subis par le Client du fait de l'utilisation du DAE, sauf en cas d'intention, d'imprudence volontaire ou de négligence grave de la part de Pulse4all, ou pour les dommages qui ne peuvent être exclus en vertu de dispositions légales impératives.
- 13.2. Le Client est personnellement responsable du respect des présentes Conditions Générales.
- 13.3. Le Client s'engage à indemniser Pulse4all dès la première demande écrite pour tous Frais ou autres sanctions pécuniaires imposés à Pulse4all en raison de l'utilisation du DAE par le Client.
- 13.4. Le Client s'engage à indemniser Pulse4all et à dégager Pulse4all de toute responsabilité, sur première demande écrite, pour tous les frais, amendes ou autres sanctions pécuniaires imposés à Pulse4all par des tiers, ou les pertes subies par ou contre Pulse4all en raison de la violation par le Client de ses obligations en vertu de l'Abonnement ou des présentes Conditions générales. À cet égard, Pulse4all pourra coopérer et fournir les informations demandées à toute autorité administrative ou judiciaire compétente ou, plus généralement, à tout tiers autorisé conformément aux lois applicables. Pour plus de commodité, Pulse4all peut, au nom du Client, payer les montants dus par le Client, et le Client remboursera à Pulse4all ces montants. Sans préjudice d'autres dommages et intérêts, Pulse4all se réserve le droit de facturer au Client des Frais maximum pour le traitement administratif de tels incidents, égaux au prix d'un DAE tel que spécifié à l'annexe II (D). En acceptant les présentes Conditions générales, le Client accepte que Pulse4all puisse débiter ces montants du moyen de paiement du Client tel que défini à l'Article 12.1 et que Pulse4all puisse contacter directement le Client pour obtenir des informations complémentaires.
- 13.5. Pulse4all a le droit de retirer un DAE de l'Abonnement si Pulse4all n'est pas en mesure de maintenir le DAE dans un état prêt pour le sauvetage. Cela peut être dû à des pénuries d'approvisionnement ou à l'indisponibilité des électrodes et/ou des piles et/ou du DAE. Dans une telle situation, Pulse4all peut invoquer un cas de force majeure et doit mettre le DAE concerné hors service. Pendant la période où le DAE est hors service, le Client ne devra aucun Frais d'abonnement à Pulse4all.

14. Amendements



- 14.1. Pulse4all peut ajuster les Frais d'abonnement en cas de modification de la réglementation, d'augmentation des coûts ou d'indexation annuelle basée sur l'indice des prix à la consommation (IPC), tel que publié par le Bureau central des statistiques (CBS). Toute modification de prix sera communiquée au Client par e-mail au moins un (1) mois avant la date d'effet. Le Client a le droit de résilier l'Abonnement à compter de la date d'effet du changement.
- 14.2. Pulse4all a le droit de modifier unilatéralement l'Abonnement (y compris les présentes Conditions générales, les Frais d'abonnement et les informations sur le Site Web) en raison de changements dans la gamme de produits et/ou de services de Pulse4all, de modifications techniques, commerciales ou juridiques, ou de l'évolution des conditions du marché. Les modifications apportées aux présentes Conditions générales seront communiquées au Client au moins six (6) semaines avant la date d'entrée en vigueur par le biais d'une annonce sur le Site Web et d'un e-mail adressé au Client. Le Client aura le droit de résilier l'Abonnement à compter de la date d'entrée en vigueur des conditions modifiées.
- 14.3. Une modification de la Zone de service n'est autorisée qu'avec le consentement exprès de Pulse4all et deviendra effective après que Pulse4all aura fourni une confirmation écrite de la modification demandée.

15. Cessation

- 15.1. Pulse4all est en droit de résilier immédiatement l'Abonnement en cas de non-paiement, d'utilisation abusive, de violation des présentes Conditions générales ou d'autres circonstances rendant la poursuite déraisonnable.
- 15.2. Pulse4all informera le Client par écrit de la résiliation prévue de l'Abonnement et du motif de celle-ci. Le Client disposera d'un délai raisonnable pour remédier à toute déficience, sauf circonstances graves justifiant une résiliation immédiate (telles que fraude ou abus). En cas de non-paiement, Pulse4all adressera au préalable une mise en demeure avec un délai de quatorze (14) jours pour s'acquitter de l'obligation de paiement. Ce n'est que si le paiement n'est pas effectué même après l'expiration de ce délai que Pulse4all peut résilier l'Abonnement.
- 15.3. Pulse4all ne peut pas récupérer le DAE sans le consentement du Client ou une ordonnance du tribunal.
- 15.4. Pulse4all peut résilier l'Abonnement à tout moment avec un préavis d'un (1) mois.



15.5. Le Client a le droit de résilier immédiatement l'Abonnement si Pulse4all ne respecte pas de manière répétée ou grave les obligations décrites dans l'Abonnement ou dans les présentes Conditions générales.

16. Gage

16.1. Pulse4all informe par la présente le Client que les Frais d'abonnement mensuels dus par le Client à Pulse4all à tout moment (maintenant et à l'avenir) et que Pulse4all est en droit de réclamer au Client au titre d'un Abonnement (les « Créances ») sont ou seront mis en gage, créant ainsi un gage public sur les Créances en faveur d'un ou plusieurs tiers (chacun un créancier gagiste), le cas échéant à des rangs différents et le cas échéant représentés par un security agent détenant le gage pour le compte de ces parties. Un accord de gage sera ou a été exécuté à cette fin, et le gage sur les Créances sera divulgué publiquement au Client concernant toutes les Créances actuelles et futures de Pulse4all contre le Client ainsi que, à la suite d'un transfert ou d'une cession de contrat visés à l'Article 17, toutes les Créances actuelles et futures de l'entité cessionnaire du Groupe P4a contre le Client conformément aux Articles 3:236, paragraphe 2 en conjonction avec 3:94, paragraphe 1 du Code civil néerlandais (BW). En acceptant les présentes Conditions générales, le Client reconnaît avoir reçu cet avis.

16.2. Jusqu'à nouvel ordre donné par le créancier gagiste ou Pulse4all, Pulse4all, en tant que constituant du gage, est autorisé et donc en droit de percevoir les Frais d'abonnement mensuels auprès du Client. Jusqu'à nouvel ordre, le Client doit payer les Frais d'abonnement mensuels à Pulse4all, et tout paiement effectué par le Client à Pulse4all sera un paiement valable et libératoire pour le Client. Dès réception d'un nouvel avis du créancier gagiste ou de Pulse4all en tant que constituant du gage, l'autorisation de Pulse4all expire et le Client ne peut effectuer un paiement libératoire qu'au profit de la partie désignée comme habilitée à recouvrer dans cette nouvelle notification. Si plusieurs gages grèvent les Créances, les pouvoirs visés au présent Article appartiennent exclusivement au créancier gagiste de rang le plus élevé (article 3:246, paragraphe 3, du Code civil néerlandais). Après réception d'une telle notification supplémentaire par le Client, le créancier gagiste sera exclusivement autorisé (i) à exiger et à recevoir le paiement des Créances impayées du Client, (ii) à percevoir les Frais d'abonnement mensuels auprès du Client, et (iii) en vertu du mandat irrévocable consenti à cette fin par Pulse4all au créancier gagiste dans l'acte de gage, que le Client reconnaît par les présentes, à résilier l'Abonnement et les contrats dont découlent les Créances, et à prendre toutes les mesures nécessaires au recouvrement des Créances. Le Client doit coopérer raisonnablement pour permettre au créancier gagiste d'exercer ses droits en tant que créancier gagiste.

17. Transfert

- 17.1. Pulse4all est autorisée à transférer ou céder à un tiers, sans le consentement du Client, ses droits et obligations découlant de l'Abonnement ou des présentes Conditions générales. Le Client donne dès à présent son consentement, pour autant que nécessaire, et sa coopération à ce transfert ou à cette cession. Le transfert des obligations découlant de l'Abonnement à un tiers ne prend effet qu'au moment où Pulse4all et la partie cessionnaire en ont conjointement informé le Client par écrit (article 6:159, paragraphe 3, en liaison avec l'article 6:156 du Code civil néerlandais).
- 17.2. Si le Client est un consommateur, le Client a le droit, à tout moment, de résilier l'Abonnement à compter du moment où il a reçu la notification visée à l'Article 17.1. Le Client exerce ce droit par notification écrite adressée à Pulse4all ou à la partie cessionnaire. La résiliation prend effet à la date à laquelle le transfert devient effectif ou, si la notification est adressée ultérieurement, à la date de sa réception. Le Client restitue le DAE conformément à l'Article 9.1 et n'est redevable d'aucuns Frais au titre de cette résiliation.
- 17.3. Après un transfert visé à l'Article 17.1, Pulse4all demeure l'interlocuteur du Client aussi longtemps qu'elle agit en qualité de servicer. Un transfert laisse inchangés le contenu de l'Abonnement, les Frais d'abonnement et les autres droits du Client au titre des présentes Conditions générales.
- 17.4. Dans la mesure où Pulse4all est propriétaire du DAE et qu'elle le transfère et le livre à tout moment à une autre entité du Groupe P4a, à un créancier gagiste ou à un ayant cause de l'un d'eux, ou inversement, et qu'une notification au Client est requise conformément à l'article 3:115, sous c, du Code civil néerlandais, Pulse4all, ou la partie cessionnaire, effectue par la présente cette notification à l'avance. Le Client reconnaît par avance un tel transfert et une telle livraison et conservera le DAE, à compter de ce moment, pour Pulse4all ou pour la partie cessionnaire concernée.

18. Divers

- 18.1. Le Client est réputé avoir accepté sans réserve toutes les dispositions des présentes Conditions générales.



- 18.2. Pulse4all peut, sur demande, fournir les données du Client à toute autorité publique et fournira ces informations aux autorités compétentes dans le respect et conformément à la législation applicable. Pulse4all peut en outre communiquer les données du Client à d'autres entités du Groupe P4a, à un créancier gagiste, à un security agent et à un servicer (de secours), dans la mesure où cela est nécessaire au financement du parc de DAE et à la continuité des services fournis au Client. La déclaration de confidentialité de Pulse4all, disponible sur le Site Web, s'applique à ces communications.
- 18.3. Pulse4all est à tout moment en droit de mettre en gage ou de transférer ses Créances à l'encontre du Client, de toute nature, à des tiers.
- 18.4. Tout avis de résiliation ou d'annulation doit être fait par écrit. Lorsqu'un avis ou une autre communication en vertu des présentes Conditions générales doit être fait par écrit, l'e-mail sera suffisant.
- 18.5. En cas de conflit entre les termes d'un Abonnement et les termes des présentes Conditions générales, les termes de l'Abonnement concerné prévaudront.
- 18.6. Si une disposition des présentes Conditions générales est totalement ou partiellement nulle, invalide, inapplicable ou le devient, la validité et l'applicabilité des autres dispositions des présentes Conditions générales resteront inchangées. Dans de telles circonstances, Pulse4all et le Client conviendront d'une disposition pour remplacer la disposition défectueuse qui se rapproche le plus possible de ce que Pulse4all et le Client auraient convenu si Pulse4all avait réalisé que la disposition était défectueuse, en tenant compte de l'esprit et de l'objet des présentes Conditions générales et de la loi applicable. Il en va de même pour toute omission ou lacune dans les dispositions des présentes Conditions générales.

19. Procédure de réclamation

- 19.1. Le Client peut soumettre des réclamations ou des questions concernant l'Abonnement via complaints@pulse4all.com. Nous nous efforçons de traiter les réclamations dans un délai de 14 jours. Si le Client reste insatisfait, il peut contacter la plateforme européenne ODR (Online Dispute Resolution) via ec.europa.eu/odr.

20. Loi applicable et règlement des litiges

- 20.1. L'Abonnement et les présentes Conditions générales sont exclusivement régis par le droit néerlandais.



20.2. Tous les litiges découlant de ou liés à l'Abonnement et aux présentes Conditions générales seront exclusivement soumis au tribunal compétent d'Amsterdam, à moins que des dispositions impératives du droit de la consommation ne stipulent que le Client peut également soumettre le litige au tribunal compétent de son pays de résidence.



Annexe I - Définitions et interprétations

1. Définitions

1.1. Les termes avec une majuscule utilisés dans les présentes Conditions générales ont la signification suivante :

Abonnement :	désigne l'abonnement à un DAE ;
Articles fournis :	un étui de transport pour DAE, un kit de premiers secours Pulse4all et d'autres composants fournis avec le DAE;
Avis de résiliation :	a le sens donné à l'Article 6.1;
Client :	désigne toute personne physique ou morale qui souscrit un Abonnement auprès de Pulse4all;
Créances :	a le sens donné à l'Article 16.1;
DAE :	un défibrillateur automatisé externe fourni par Pulse4all, y compris les composants associés tels que les batteries et les électrodes ;Frais : désigne tout supplément, coût, frais, compensation ou autre montant que le Client doit à Pulse4all conformément aux présentes Conditions générales, autre que les Frais d'abonnement;
Date de début :	a le sens donné à l'Article 2.2;
Date de fin :	désigne la date à laquelle la Période d'abonnement se termine, soit (i) le dernier jour de la Période d'abonnement à laquelle la résiliation écrite par l'autre partie est reçue conformément à l'Article 7, (ii) en cas de résiliation en vertu de l'Article 14.2, la date à laquelle les Conditions générales modifiées prendraient effet, ou (iii) la date à laquelle un avis de résiliation par Pulse4all ou le Client est reçu conformément à l'Article 2.8 ou 15.2;



Frais d'abonnement :	désigne le montant dû par le Client à Pulse4all pour l'utilisation des services Pulse4all fournis dans le cadre d'un Abonnement;
Groupe P4a:	l'unité économique au sein de laquelle defibswap Holding B.V. et ses filiales (y compris Pulse4all) et participations sont liées sur le plan organisationnel;
Lieu sûr :	a le sens de l'Article 4.5;
Loi :	désigne tout statut, loi, règlement, directive, règle, ordre (exécutif ou autre), code, jugement, injonction, décret ou autre exigence contraignante applicable d'une autorité gouvernementale ou réglementaire, tel qu'il peut être en vigueur de temps à autre;
Manuel d'utilisation :	une copie physique fournie avec le DAE ;
Période d'abonnement :	désigne la durée d'un Abonnement telle que convenue dans le Processus de commande tel que décrit à l'Article 7;
Personne :	désigne une personne physique, une société ou une entreprise, une société de personnes, une société à responsabilité limitée, une association, une fondation ou une autre entité juridique ou organisation sans personnalité juridique, y compris une autorité gouvernementale;
Pulse4all :	désigne Pulse4all B.V., Pulse4all Finance II B.V., Pulse4all Finance III B.V. ou toute autre entité du Groupe P4a, propriétaire du DAE détenu par le Client dans le cadre de l'Abonnement;
Service d'échange :	désigne l'échange du DAE par Pulse4all pour les raisons et de la manière prévues à l'Article 5;
Services d'échange non autorisés :	a le sens indiqué à l'Annexe II (A);
Site Web :	le Site Web officiel ou le portail client de Pulse4all, tel que communiqué au Client;



Zone de service :

le pays de résidence du Client.



Annexe II - Aperçu des Frais

Ce barème décrit les frais tels que référencés dans les Conditions générales de Pulse4all, applicables aux situations qui y sont décrites.

A. Un Service d'échange non autorisé est une situation dans laquelle Pulse4all doit fournir des services supplémentaires en dehors du service normal, tel que défini dans les Conditions générales. Cela peut inclure le déplacement du DAE vers un emplacement autre que celui désigné par Pulse4all ou le non-respect par le Client des rendez-vous convenus.

a. Frais maximum pour le Service d'échange non autorisé : 100,00 € TTC.

B. Si le DAE n'est pas retourné à Pulse4all dans les sept (7) jours suivant la Date de fin, cela sera considéré comme un vol. Pulse4all se réserve le droit de facturer au Client la perte du DAE.

a. Frais de retour tardif : 12,10 € TTC par jour, dans la limite de 22 jours ;

b. Après 22 jours, les Frais de vol seront facturés, comme suit :

i. Pour un DAE Philips HS1 avec petite mallette de transport :
1 193,55 € TTC ;

ii. Pour un DAE Philips FRx avec mallette de transport : 1 520,82 € TTC ;

iii. plus frais administratifs 100,00 € TTC.

C. Si le Client perd le DAE, Pulse4all se réserve le droit de facturer au Client la perte du DAE.

a. Frais maximum en cas de perte :

i. Pour un DAE Philips HS1 avec petite mallette de transport :
1 193,55 € TTC ;

ii. Pour un DAE Philips FRx avec mallette de transport : 1 520,82 € TTC ;

iii. plus frais administratifs 100,00 € TTC.



D. En cas de dommage au DAE ou à des parties de celui-ci, tel que défini à l'Article 11.2 des Conditions générales, Pulse4all peut facturer le dommage au Client.

a. Frais maximum pour les dommages causés au DAE :

- i. Pour un DAE Philips HS1 avec petite mallette de transport :
1 193,55 € TTC ;
- ii. Pour un DAE Philips FRx avec mallette de transport : 1 520,82 € TTC ;
- iii. plus frais administratifs 100,00 € TTC.

b. Frais maximum pour les dommages aux pièces :

- i. Batterie Philips HS1/FRx : 242,53 € TTC ;
- ii. Électrodes pour adultes Philips HS1 : 101,10 € TTC ;
- iii. Électrodes Philips FRx pour adultes : 89,93 € TTC ;
- iv. Petite mallette de transport pour DAE Philips HS1 : 240,49 € TTC ;
- v. Grand étui de transport pour DAE Philips HS1 : 296,45 € TTC ;
- vi. Petite mallette de transport pour DAE Philips FRx : 217,80 € TTC ;

E. Pulse4all peut facturer des frais supplémentaires pour des actions supplémentaires qui sortent du cadre du service normal, ou des amendes pour les situations dans lesquelles le Client ne respecte pas les Conditions générales.

a. Actions supplémentaires (par exemple, modifier le lieu de prise en charge) :

- i. Frais : 50,00 € TTC par action supplémentaire
- ii. Exemple : Si Pulse4all doit récupérer le DAE à partir d'un emplacement différent, tel qu'un emplacement en dehors de la zone de service normale (par exemple, une autre ville ou un emplacement difficile d'accès).

b. Sanction en cas de retour incorrect du DAE :

- i. Frais : 25,00 € TTC par incident



- ii. Application : Par exemple, si le DAE est retourné endommagé ou si les instructions d'emballage ne sont pas respectées.
- c. Les Frais suivants seront facturés en cas de vol tel que décrit à l'Article 10 :
 - i. Pour un DAE Philips HS1 avec petite mallette de transport :
1 193,55 € TTC ;
 - ii. Pour un DAE Philips FRx avec mallette de transport : 1 520,82 € TTC ;
 - iii. plus frais administratifs 100,00 € TTC.

Les prix indiqués sont basés sur les prix les plus récents des modèles de DAE et pièces proposés par Pulse4all en coopération avec les fournisseurs.



Annexe III - Couverture tous risques pour les DAE - Pulse4all

Ce calendrier fait partie intégrante des Conditions générales de Pulse4all. En acceptant les Conditions générales lors de la conclusion de l'Abonnement, le Client accepte également les conditions décrites ci-dessous pour la couverture tous risques du DAE.

1. Couverture

- 1.1. Ce programme offre une couverture tous risques pour le DAE que vous avez acheté auprès de Pulse4all. Il ne s'agit pas d'une assurance, mais d'un service de remplacement qui couvre le DAE contre les dommages et le vol, à condition que les conditions de l'Abonnement soient respectées.

2. Vol ou perte du DAE

- 2.1. Conditions : le DAE doit être stocké dans un Lieu sûr.
- 2.2. Actions en cas de vol ou de perte :
 - 2.2.1. Signalez le vol ou la perte à Pulse4all dans les 24 heures ;
 - 2.2.2. Déposez un rapport de police et fournissez une copie du rapport à Pulse4all ;
 - 2.2.3. Après avoir correctement suivi la procédure, vous recevrez un DAE de remplacement sans frais supplémentaires.
- 2.3. Note : Si le DAE n'a pas été stocké dans un Lieu sûr, des frais de négligence au prorata peuvent s'appliquer.

3. Dommages au DAE

- 3.1. Actions en cas de dommage :
 - 3.1.1. Signalez les dommages à Pulse4all dans les 24 heures ;
 - 3.1.2. Pulse4all évaluera les dommages et déterminera s'ils sont couverts par la couverture ;
 - 3.1.3. En cas de dommage dû à une utilisation imprudente, des frais peuvent être facturés (par exemple, dégâts des eaux, dégâts dus à une chute ou altération intentionnelle du DAE) ;
 - 3.1.4. En cas de dommages dus à d'autres causes, Pulse4all remplacera gratuitement le DAE via le Service d'échange.

4. Service d'échange



- 4.1. Qu'est-ce que cela signifie ? Pulse4all propose un nombre illimité de remplacements pour votre DAE sans frais supplémentaires dans les cas suivants :
 - 4.1.1. La batterie ou les électrodes sont périmées ;
 - 4.1.2. Le DAE est endommagé ou défectueux ;
 - 4.1.3. Le DAE a été utilisé dans une situation d'urgence ;
 - 4.1.4. Le DAE émet un bip ou un message d'erreur.
- 4.2. Conditions en cas de vol : un DAE de remplacement ne sera fourni que sur présentation du rapport de police.

5. Exceptions et responsabilité du Client

- 5.1. Ce contrat de service offre une couverture complète, mais il existe quelques exceptions :
 - 5.1.1. Utilisation imprudente : Si les dommages sont causés par imprudence, Pulse4all peut facturer des frais de dommages au prorata ;
 - 5.1.2. Perte sans notification : Si un DAE perdu n'est pas signalé correctement dans les 24 heures, le Client peut être tenu responsable ;
 - 5.1.3. Responsabilité civile envers les tiers : En cas de dommage ou de vol causé par un tiers, le Client devra fournir les coordonnées de cette personne à Pulse4all pour traitement ultérieur, si possible. La fourniture de ces informations n'est requise que si cela est nécessaire pour gérer les dommages ou le vol.

6. Conditions générales

- 6.1. Les Conditions générales complètes de votre Abonnement Pulse4all, y compris les horaires, sont disponibles sur notre Site Web ou peuvent vous être envoyées par e-mail sur demande.

7. Service client

- 7.1. Pour toute question ou pour demander un DAE de remplacement, le Client peut contacter le service client de Pulse4all via le portail client ou les options de contact fournies sur le Site Web.



- 7.2. Pulse4all s'efforce de garantir que le Client dispose toujours d'un DAE entièrement fonctionnel et fournit une assistance pour garantir la disponibilité et l'opérabilité de l'appareil.



Annexe IV - Modèle de formulaire de rétractation

Veillez remplir et retourner ce formulaire uniquement si vous souhaitez annuler le contrat.

À [ici l'entrepreneur doit indiquer son nom, son adresse et, le cas échéant, son numéro de fax et son adresse e-mail] :

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente que je/nous (*) rétracte/rétractons notre accord concernant la vente des biens suivants/la fourniture du service suivant (*)

Commandé le (*)/Reçu le (*)

Nom(s) du/des consommateur(s)

Adresse du/des consommateur(s)

Signature du/des consommateur(s)

[uniquement lorsque ce formulaire est soumis sur papier]

Date

(*) *Biffer les mentions inutiles*

www.Pulse4all.fr

Version 4.0 11 Auguste 2026