

# CONDITIONS GENERALES

Edition Mars 2017

Formule Télésurveillance Particuliers • Formule Télésurveillance Professionnels

## PREAMBULE

Le Client souscrit auprès de la Société PROTECTION 24, ci-après dénommée « la Société », un contrat de télésurveillance. A cet effet, le Client reconnaît avoir reçu de la Société une information complète sur l'ensemble des moyens de détection et de télésurveillance ainsi que sur la nature et la quantité exacte des matériels nécessaires à la surveillance du site, objet des présentes, et l'ensemble des documents contractuels dans le cadre de la prestation de télésurveillance. Le Client a alors déterminé librement, sous sa seule responsabilité, en fonction du niveau de sécurité requis, du budget dont il dispose et de la couverture de son risque, notamment en fonction des contraintes ou recommandations de son assureur, le matériel qu'il désire voir installé. A cette fin, la Société a communiqué au Client ses tarifs en vigueur avant la conclusion du contrat.

**La Société s'engage au respect du Code de Déontologie des Personnes exerçant des Activités Privées de Sécurité approuvé par le décret n°2012-870 du 10 juillet 2012.**

## DOCUMENTS CONTRACTUELS

**Le contrat de télésurveillance est constitué :**

- du bon de commande portant Conditions Particulières,
- des Conditions Générales,
- des conditions tarifaires en vigueur telles que définies dans les documents « Tarifs – Formule Télésurveillance Particuliers » ou « Tarifs – Formule Télésurveillance Professionnels »,
- du procès-verbal d'installation,
- des consignes d'intervention,
- du mandat de prélèvement SEPA,
- du code confidentiel d'échanges avec la Société,
- du procès-verbal de raccordement.

## ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la Société s'engage, sous réserve que le Client honore l'ensemble de ses obligations contractuelles, à effectuer ou faire effectuer les prestations suivantes dans les conditions visées aux présentes :

- fourniture, livraison et installation du matériel de télésurveillance par un conseiller technique agréé,
- fourniture des options et services complémentaires souscrits par le Client tels que définis dans les documents « Tarifs – Formule Télésurveillance Particuliers » ou « Tarifs – Formule Télésurveillance Professionnels »,
- maintenance de ce matériel,
- télésurveillance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, du site protégé. A cet effet, la Société déclare disposer, en plus de sa station principale de télésurveillance, d'une station de secours

qui lui permet de garantir la gestion des alarmes dans le respect des règles de l'APSA,

- prestation d'intervention,
- mise en place de la Convention d'assistance en cas d'effraction.

## ARTICLE 2 - PRESTATION DE TELESURVEILLANCE

Il convient de souligner que la mise en sécurité d'un local contre les intrusions doit d'abord être assurée par des protections mécaniques (verrous, serrures, portes, volets, grilles, rideaux, barreaux, produits verriers...). La prestation détaillée ci-dessous vient donc en complément et ne se substitue pas aux protections mécaniques du site télésurveillé.

### 2-1 Définition de la télésurveillance

La télésurveillance consiste à :

- recevoir et enregistrer toute information en provenance des locaux sous surveillance,
- traiter et analyser ces informations en fonction des services contractuellement souscrits et exécuter les consignes d'intervention transmises par le Client.

Cette prestation est effectuée grâce à un système de détection comportant un transmetteur GSM/GPRS installé sur le site protégé. Le système de détection peut également être relié à la Box ou au Routeur Internet du Client. La transmission des informations du système d'alarme au Centre de Télésurveillance s'opère alors en priorité via Internet avec un secours par un transmetteur téléphonique GSM/GPRS selon les modalités prévues à l'article 14 des présentes.

La télésurveillance ne constituant qu'une technique de surveillance à distance du site déterminé ; elle ne présente pas la garantie que celui-ci, postérieurement à la conclusion du présent contrat, soit à l'abri de toute intrusion.

La prestation de télésurveillance est assurée en France métropolitaine hors Corse et Monaco.

Les informations du système d'alarme reçues au Centre de Télésurveillance sur le mois glissant sont disponibles auprès de la Société, sur demande écrite du Client ou de son assureur.

### 2-2 Conditions d'acceptation d'une installation dans des locaux professionnels

La Société procédera au moment de la commande à la qualification du site à protéger selon les critères ci-dessous :



- la télésurveillance des locaux professionnels correspond à la prise en compte du risque dit « courant » tel que défini par la compagnie d'assurance du Client ou qui n'excède pas 3 selon la classification établie par l'APSAD,
- la surface des locaux à protéger doit être inférieure à 800 m<sup>2</sup>,
- la valeur du contenu mobilier, marchandises, matériels n'excédant pas 500 000 euros.

Les informations ainsi recueillies permettront à la Société d'accepter ou de ne pas accepter la demande de souscription. De même, le jour de l'installation, la Société a la faculté de ne pas installer le système d'alarme si les locaux présentent des particularités techniques ou autres non conformes aux prestations et conditions d'acceptation définies ci-dessus.

### 2-3 Formules d'abonnement

L'équipement et les services de base de chacune des formules sont décrits dans les documents « Tarifs – Formule Télésurveillance Particuliers » ou « Tarifs – Formule Télésurveillance Professionnels ».

## ARTICLE 3 - DATE D'EFFET/DUREE

Le contrat de télésurveillance est conclu pour une durée indéterminée avec une période d'engagement ferme de DOUZE (12) mois et prend effet à compter de la date figurant au procès-verbal de raccordement au Centre de Télésurveillance. Il pourra au-delà de cette période être résilié par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec avis de réception ou e-mail avec avis de réception, avec un préavis de DEUX (2) mois, à compter de la date de réception de la demande.

La période d'engagement ferme de DOUZE (12) mois est applicable également en cas de changement d'offre contractuelle.

## ARTICLE 4 - CLAUSE SATISFAIT OU REMBOURSE

Si le service de télésurveillance ne correspond pas aux attentes du Client, ce dernier a la possibilité de résilier gratuitement son contrat en prévenant par écrit la Société dans les TRENTE (30) jours suivants le raccordement du système de télésurveillance au Centre de Télésurveillance. Ce délai inclut les QUATORZE (14) jours de rétractation prévus à l'article L221-18 du Code de la Consommation.

L'utilisation du modèle de formulaire de rétractation inclus dans les présentes Conditions Générales n'est pas obligatoire. Il suffit de transmettre par lettre recommandée avec avis de réception ou e-mail avec avis de réception la communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant son expiration.

Le Client s'engage à restituer les matériels installés dès la première demande de la Société. La Société procèdera au remboursement des sommes versées par le Client sauf en cas de dégradation du matériel.

## ARTICLE 5 – MATERIEL

Au titre des présentes, **la mise à disposition du matériel par la Société n'entraîne en aucun cas un transfert de propriété au bénéfice du Client. Ce matériel ne peut être ni cédé, ni loué, ni mis à disposition d'un tiers ou encore être appréhendé par un tiers.** Par ailleurs, il doit demeurer sur le site protégé. A compter de la date de l'installation figurant sur le procès-verbal d'installation, le Client a la garde du matériel. Il devra en conséquence ne l'utiliser qu'aux fins prévues aux présentes, le maintenir en bon état de fonctionnement et **l'assurer contre tous risques**, tels que : perte, vol, destruction, dommages et dégâts dus à la foudre (à l'exception de la version 100% autonome de la centrale d'alarme, sans raccordement électrique - pour ce dernier cas). Il devra en outre être restitué à l'expiration du contrat.

## ARTICLE 6 – CONSIGNES D'INTERVENTION

Les consignes d'intervention sont établies par le Client sous sa responsabilité et précisent :

- le ou les numéros de téléphone que le Centre de Télésurveillance composera en cas de déclenchement d'alarme,
- l'ordre de priorité des appels, les noms et numéros de téléphone des personnes de confiance à contacter pour vérifier d'éventuels signes d'effraction,
- le numéro de téléphone de la personne désignée par le Client pour intervenir en cas de réception par le Centre de Télésurveillance d'une alarme de détection de fumée et/ou d'inondation (si le Client bénéficie de cette prestation),
- les conditions d'accès et les particularités du site à protéger.

Le Client assume sous sa seule responsabilité le choix des personnes de confiance mentionnées et s'engage, à l'égard de la Société, à obtenir l'accord des intéressés pour être alertés et à les informer des consignes à respecter en cas d'alarme.

Il est rappelé que conformément à l'article L613-6 du Code de la Sécurité Intérieure, l'appel aux Forces de l'Ordre intervient après une levée de doute sur la matérialité et la concordance des indices de flagrance.

En cas de déclenchement d'alarme, d'effraction ou à la demande expresse du Client, le Centre de Télésurveillance suivra les instructions communiquées par le Client.

La réception de ces consignes d'intervention détermine, dans les conditions prévues à l'article 7-2 des présentes, les modalités de raccordement du Client au Centre de Télésurveillance.

Le Client a la possibilité de communiquer ses consignes d'intervention en se connectant sur son Espace Client. S'il ne dispose pas d'un accès Internet, il peut demander à la Société de lui transmettre un document de consignes d'intervention qu'il devra retourner dûment complété et signé par lettre recommandée avec avis de réception.

A tout moment, le Client pourra modifier ses consignes d'intervention sur son Espace Client. Elles pourront également être communiquées par téléphone pour une application immédiate, à la condition que le Client se fasse reconnaître par



son code confidentiel. Le Client les confirmera obligatoirement sur son Espace Client ou par l'expédition d'une lettre recommandée avec avis de réception dans les 24 heures suivant son appel.

La Société ne saurait en tout état de cause être tenue pour responsable des erreurs commises dans la rédaction des informations (noms, coordonnées, instructions...) fournies par le Client. Les demandes de modification seront prises en compte sous un délai maximal de DEUX (2) jours ouvrés à réception de la demande.

## ARTICLE 7 – INSTALLATION DU MATERIEL ET MODALITES DE RACCORDEMENT

### 7-1 Installation du matériel

L'installation se fera uniquement en présence du Client ou d'une personne majeure dûment mandatée par lui.

L'installation et la mise en service comprennent les prestations et opérations suivantes :

- visite des lieux par le conseiller technique accompagné par le Client,
- détermination avec le Client de l'emplacement des éléments constitutifs du système de télésurveillance,
- conseil au Client sur les éventuelles options complémentaires préconisées et sur leur localisation,
- information sur le tarif de ces options,
- acceptation écrite du Client sur les options complémentaires à installer visées dans le procès-verbal d'installation,
- installation : elle sera réalisée sans que le conseiller technique n'ait à effectuer de déplacement de mobilier ou matériel lourd,
- test local de bon fonctionnement du système de télésurveillance y compris de la vidéosurveillance (pour les seuls Clients particuliers si cette option a été souscrite),
- test complémentaire de bonne transmission des informations avec le Centre de Télésurveillance de la Société,
- nettoyage des lieux, si nécessaire,
- remise de la notice d'utilisation du matériel et formation du Client au fonctionnement du système,
- signature du procès-verbal d'installation par le Client.

Par ailleurs, si pour une raison inhérente au Client, l'installation ne pouvait être réalisée sur site aux jour et heure convenus, ce dernier devra en informer la Société sous 24 heures. A défaut, la Société sera fondée à lui réclamer les frais de déplacement du conseiller technique tels que définis dans les documents « Tarifs – Formule Télésurveillance Particuliers » ou « Tarifs – Formule Télésurveillance Professionnels ». En cas de refus de signature par le Client du procès-verbal d'installation, le matériel est repris par le conseiller technique. En cas de nécessité de travaux non prévus et préalables à l'installation du système d'alarme, la Société sera amenée à établir au Client un devis spécifique détaillant le coût de cette prestation complémentaire. La Société se réserve la possibilité d'effectuer sur le site télésurveillé toute visite de contrôle qu'elle juge nécessaire et ce, après accord du Client et en sa présence.

### 7-2 Modalités de raccordement

Sous réserve de la communication des consignes d'intervention du Client avant l'installation, la Société effectue l'enregistrement de l'ensemble des données. Le raccordement du système de télésurveillance au Centre de Télésurveillance est effectué sous 24 heures ouvrées. La date précisée dans le procès-verbal de raccordement constitue la date officielle de prise en compte du Client et de début du contrat.

Faute de communication par le Client de ses consignes d'intervention sous 48 heures ouvrées à compter de la date d'installation du matériel de télésurveillance, et dans l'attente de leur réception, la Société procédera au raccordement avec les seuls éléments dont elle dispose.

### 7-3 Spécificités liées à la télésurveillance avec une liaison Internet via la Box ou le Routeur Internet du Client

L'installation du matériel d'alarme avec ce mode de transmission, sous réserve de sa faisabilité technique, nécessite une liaison Internet permanente en haut débit via une Box ou un Routeur Internet. Le Client doit s'assurer auprès de son fournisseur d'accès Internet que les caractéristiques techniques mentionnées ci-dessous ainsi qu'à l'article 14 des présentes sont bien respectées.

Le Client doit également fournir une alimentation électrique 220V.

Le Client déclare être informé que la sécurité du réseau Internet (accès externe) ainsi que celle du réseau domestique (accès interne), ne relève pas de la responsabilité de la Société.

L'installation du Client doit être configurée avec :

- un accès Internet avec un débit minimum descendant de UN (1) Mbps (Mégabit par seconde),
- la fonction DHCP (attribution automatique d'adresse IP) active,
- aucun filtrage sortant paramétré,
- un port Ethernet disponible sur la Box ou le Routeur Internet.

### 7-4 Spécificités liées à l'option vidéosurveillance

Cette option est disponible pour les seuls Clients particuliers. L'installation de la ou des caméra(s) ainsi que sa (leur) mise en service sont réalisées sous les conditions techniques mentionnées ci-dessous ainsi qu'à l'article 14 des présentes par un conseiller technique agréé par la Société dans les conditions tarifaires en vigueur. Cette option n'est pas compatible avec la version 100% autonome de la centrale d'alarme.

Le Client doit également fournir une alimentation électrique 220V.

Le Client déclare être informé que la sécurité du réseau Internet (accès externe) ainsi que celle du réseau domestique (accès interne), ne relève pas de la responsabilité de la Société.

Elle doit être configurée avec :

- un accès Internet avec un débit minimum descendant de 1 Mbps (Mégabit par seconde) et 256 Kbps (Kilobits par seconde) en montant,



- la fonction DHCP (attribution automatique d'adresse IP) active,
- aucun filtrage sortant paramétré,
- un port Ethernet disponible sur la Box ou le Routeur Internet.

## ARTICLE 8 – PRESTATIONS ASSUREES

### 8-1 La prestation de télésurveillance

Lorsque le Centre de Télésurveillance reçoit une information émise par la centrale d'alarme se trouvant sur le site télésurveillé, il exécute la procédure suivante conformément aux consignes d'intervention qui lui ont été communiquées par le Client :

- Lors de la réception d'une alarme intrusion ou d'une alerte, le Centre de Télésurveillance procède à un contre-appel sur le site protégé ou une téléinterpellation si la fonctionnalité est disponible, destiné(e) à identifier l'auteur du déclenchement du système d'alarme par la communication du code confidentiel. En l'absence de réponse ou en cas de réponse erronée, le Centre de Télésurveillance :

- analyse les images qui lui sont transmises par le détecteur Visio Images (si le Client bénéficie de cette technologie),
- compose le ou les numéros de téléphone du Client.

En l'absence de réponse ou en cas de réponse erronée, le Centre de Télésurveillance procède aux appels vers les personnes de confiance suivant l'ordre établi dans les consignes d'intervention.

En l'absence de réponse, le Centre de Télésurveillance mandate sur le site protégé, dans les meilleurs délais, un intervenant sécuritaire qui aura pour mission d'effectuer une levée de doute et de rendre compte au Centre de Télésurveillance d'éventuels signes extérieurs d'effraction ou de présence humaine ou animale.

- En cas de signes d'effraction constatés, le Centre de Télésurveillance :
  - avise les Forces de l'Ordre,
  - demande à la personne ayant effectué le constat de rester sur place jusqu'à la sécurisation du site,
  - alerte le Client,
  - assiste le Client.

### 8-2 Spécificités de l'option détection de fumée et de la sonde inondation

Lors de la réception d'une alarme de détection de fumée et/ou d'une alarme via la sonde inondation (cette option nécessite une transmission GSM-GPRS ou Internet) si cette(ces) option(s) a (ont) été souscrite(s) par le Client, le Centre de Télésurveillance procède à un contre-appel sur le site protégé ou une téléinterpellation si la fonctionnalité est disponible. En l'absence de réponse, le Centre de Télésurveillance contacte la personne nommément désignée par le Client dans les consignes d'intervention pour intervenir immédiatement sur le site.

En raison des événements pouvant générer un déclenchement d'alarme de détection de fumée ou via la sonde inondation, la rapidité d'intervention est primordiale. C'est pourquoi, il

appartient à la personne mandatée d'intervenir dans les meilleurs délais pour effectuer une levée de doute. Il est de l'entière responsabilité du Client de désigner cette personne et de l'informer de son rôle. Si cette personne ne peut être jointe, le Centre de Télésurveillance procède aux appels vers les numéros du Client et des personnes de confiance. **Aucune intervention sécuritaire n'est réalisée par la Société pour ces types de déclenchements d'alarme.**

### 8-3 Spécificités de l'option vidéosurveillance

Lorsque le Client particulier souscrit l'option vidéosurveillance, sous réserve des modalités techniques prévues aux présentes, il peut :

- accéder en direct à la(les) caméra(s) depuis son Espace Client ou son application mobile et enregistrer des séquences, sauf s'il a activé le mode Intimité,
- consulter les enregistrements réalisés lors de déclenchements pendant une durée de TRENTE (30) jours.

Le Centre de Télésurveillance ne peut accéder aux vidéos prises par la(les) caméra(s) que si la surveillance est en service et à la condition d'un déclenchement, à la suite d'un mouvement, de la caméra ou d'un des éléments du système de télésurveillance.

Dans ce cas, le Client est automatiquement alerté via son application mobile et peut visualiser les vidéos prises lors de l'évènement. Le Centre de Télésurveillance qui reçoit les vidéos prises à l'occasion du déclenchement, procède à leur analyse :

- si l'analyse est négative, le Centre de Télésurveillance enregistre l'évènement, le classe sans suite et n'appelle pas le Client ou ses personnes de confiance désignés,
- si l'analyse ne permet pas de classer l'évènement, une téléinterpellation via le haut-parleur de la caméra et/ou du système d'alarme est effectuée, le Centre de Télésurveillance peut consulter les autres images éventuellement disponibles et procède à un appel vers le Client ou ses personnes de confiance selon les consignes du Client,
- si après analyse, une intrusion frauduleuse est identifiée, le Centre de Télésurveillance prévient immédiatement les Forces de l'Ordre et appelle le Client ou ses personnes de confiance selon les consignes du Client.

### 8-4 La prestation d'intervention de gardiennage, de ronde de sécurité et de garde des clés des enceintes extérieures

Les Parties conviennent expressément que la Société peut confier à des intervenants sécuritaires, agréés par le Conseil National des Activités Privées de Sécurité (CNAPS), des missions d'intervention, de gardiennage, de ronde de sécurité et de garde des clés des enceintes extérieures du site télésurveillé. Ces intervenants sécuritaires sont sélectionnés et assurent la prestation selon la réglementation en vigueur en matière de sécurité. La disponibilité de la prestation d'intervention sur la zone géographique concernée par le site protégé est vérifiée par la Société lors de l'établissement du devis.

Dans les zones géographiques où la prestation d'intervention et la garde des clés ne peuvent pas être assurées, la prestation de télésurveillance est néanmoins réalisable. Dans ce cas, il appartiendra au Client de prendre toute mesure utile pour s'assurer que les personnes de confiance désignées dans ses consignes d'intervention seront en mesure d'intervenir.



## 8-5 La Convention d'assistance en cas d'effraction

### Mesures conservatoires

En cas de sinistre, la Société met en œuvre et prend en charge les premières QUARANTE-HUIT (48) heures de gardiennage (par tranche de DOUZE (12) heures) pour sécuriser le site. Au-delà de ce délai, le Client pourra choisir de prolonger la prestation de gardiennage dans le cadre d'un contrat qu'il conclura à ses frais avec le prestataire de son choix ou proposé par son assureur.

<sup>(1)</sup> A l'arrivée du Client ou d'une personne de confiance désignée par lui, la Société coordonne et prend en charge les réparations d'urgence pour refermer le site à concurrence d'UNE (1) intervention par année civile, dans la limite de DEUX CENT TRENTE (230) euros TTC tous corps de métiers confondus.

### Nettoyage du site sinistré

<sup>(1)</sup> Dans le cadre de ce service, le Client bénéficie de la mise à disposition d'une entreprise de nettoyage missionnée par la Société. Cette prestation est limitée à UNE (1) intervention par année civile dans la limite de QUINZE (15) heures de nettoyage.

### Assistance aux démarches administratives

Le Client bénéficie auprès du Centre de Télésurveillance d'un service de renseignements téléphoniques afin de l'orienter dans les démarches administratives rendues nécessaires à la suite du sinistre.

### Soutien psychologique

<sup>(1)</sup> A la suite d'une effraction, d'une agression ou d'un incendie survenu au domicile, le Client (ou un de ses proches) peut bénéficier dans les QUINZE (15) jours de l'événement d'un soutien psychologique sous forme d'une consultation téléphonique de QUARANTE-CINQ (45) minutes avec un psychologue clinicien pour évaluer, prendre en charge la souffrance immédiate de cette personne et l'aider à gérer le stress post-traumatique, en toute confidentialité.

Cet entretien pourra être suivi d'un second échange si le psychologue clinicien l'estime nécessaire.

### Retour au site sinistré

<sup>(1)</sup> (uniquement depuis la France Métropolitaine hors Corse et Monaco)

Si le Client est en déplacement et si sa présence est indispensable sur les lieux pour accomplir les formalités nécessaires, la Société organise, sur demande préalable du Client, son transport, ainsi que celui de ses enfants mineurs ne pouvant bénéficier d'une garde sur place, jusqu'au site sinistré.

Prise en charge des titres de transport en avion classe touriste, en train 1ère classe ou en véhicule de location de catégorie A ou B pour une durée maximum de 24 heures, sous réserve que les titres de transport normalement prévus pour le retour ne puissent pas être utilisés ou modifiés.

Le Client doit se trouver à plus de 50 km du site protégé.

## Hébergement pour les Clients particuliers

<sup>(1)</sup> Afin de permettre un hébergement provisoire si le domicile du Client n'est plus habitable, la Société organise et prend en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner uniquement) à concurrence de QUATRE CENT CINQUANTE (450) euros TTC.

La Société n'est pas tenue à l'exécution de cette prestation s'il n'y a pas de chambre(s) d'hôtel disponible(s) à moins de 100 km du domicile.

<sup>(1)</sup> Prestations assurées par AXA Assistance France ou Filassistance

### 8-6 Accès au site à télésurveiller

Le Client s'engage à communiquer ses consignes d'intervention et à préciser les informations nécessaires à la bonne exécution de la prestation (conditions d'accès principales et particularités du site à protéger), faute de quoi la Société assurera la prestation avec les seuls éléments dont elle dispose.

### 8-7 Gestion des clés des enceintes extérieures

Le Client peut acquérir ou posséder un boîtier sécurisé par un code secret afin d'y déposer les clés des enceintes extérieures de son site protégé à destination des intervenants sécuritaires pour effectuer une levée de doute dans de bonnes conditions. Il devra, dans ses consignes d'intervention, en préciser l'emplacement, le code, ainsi que le fonctionnement du boîtier si celui-ci n'a pas été vendu par la Société.

- Le Client est le seul garant du contenu de ce boîtier.
- Dans le cadre de son contrat, le Client peut souscrire l'option "Garde des clés" (ou badges à l'exception des moyens d'accès qui fonctionnent avec des piles) de ses enceintes extérieures au tarif en vigueur. Une attestation de prise en charge des clés sera signée conjointement par le Client et par l'intervenant sécuritaire. Cette attestation fera apparaître le nombre de clés, leur fonction et éventuellement leurs références numériques. Les clés bénéficient d'un encodage qui les rend non identifiables pour un tiers. La Société s'engage à contrôler la bonne conservation des clés qui lui sont confiées. En cas de perte des clés confiées, la Société avisera immédiatement le Client afin de lui permettre de prendre les mesures de sécurité qui s'imposent, conjointement avec le Centre de Télésurveillance. La Société supportera, sur justificatifs, les conséquences pécuniaires résultant de la perte des clés confiées.

### 8-8 Réception des mises en service et mises hors service sur les Clients professionnels

Conformément aux exigences réglementaires, la centrale d'alarme transmet au Centre de Télésurveillance les informations de mise en service totale et de mise à l'arrêt totale du système d'alarme. Elles ne font pas l'objet de traitement par le Centre de Télésurveillance. Elles sont enregistrées dans l'historique du site télésurveillé.

### 8-9 Autres Services

#### Alerte Info Service

Ce service n'est pas compatible avec la version 100% autonome de la centrale d'alarme (sans raccordement électrique).



L'Alerte Info Service permet au Client d'être informé par la Société des mises en service totales et des mises hors service totales du système de télésurveillance. Ce service permet au Client de vérifier si le dispositif de télésurveillance (hors option vidéosurveillance) a bien été activé ou désactivé. Il lui permet également à distance de mettre en marche et de désactiver le système en totalité. Si le Client est équipé d'une centrale avec une liaison Internet via sa Box ou son Routeur Internet, il lui sera également possible à distance de mettre en marche et de désactiver le système en partiel. Il est ici précisé que ce service ne remplace pas la télécommande du système de télésurveillance. La transmission de ces informations se fait par l'envoi simultané d'un e-mail, d'une notification et/ou d'un SMS au choix du Client.

L'Alerte Info Service est incluse dans l'abonnement hors coût des SMS tel que défini dans les documents « Tarifs – Formule Télésurveillance Particuliers » ou « Tarifs – Formule Télésurveillance Professionnels ».

Un relevé des consommations mensuelles de SMS sera mis à la disposition du Client sur son Espace Client.

### **Alerte Coupure Secteur**

Ce service n'est pas disponible avec la version 100% autonome de la centrale d'alarme (sans raccordement électrique).

L'Alerte Coupure Secteur, incluse dans l'abonnement, permet au Client d'être informé par la Société de tout événement électrique (coupure et rétablissement de courant) affectant le circuit sur lequel est branchée la centrale d'alarme. La transmission de ces informations se fait par l'envoi simultané d'un e-mail, d'une notification et/ou d'un SMS dans un délai maximal de QUATRE (4) heures.

L'attention du Client est expressément attirée sur le fait que l'information Alerte Coupure Secteur qui lui est transmise ne donne lieu à aucune autre action de la part de la Société et ce en raison d'une cause qui lui est totalement étrangère.

Dans ces conditions, le Client ne saurait en aucun cas rechercher la responsabilité de la Société pour tout dommage résultant d'une coupure électrique.

### **Alerte Marche Arrêt**

Ce service est compatible uniquement avec la version 100% autonome de la centrale d'alarme (sans raccordement électrique).

L'Alerte Marche Arrêt permet au Client d'être informé par la Société des mises en service totales et des mises hors service totales du système de télésurveillance. Ce service permet au Client de vérifier si le dispositif de télésurveillance a bien été activé ou désactivé. Elle ne permet en aucun cas de mettre en marche le système à distance ou de le désactiver. La transmission de ces informations se fait par l'envoi simultané d'un e-mail, d'une notification et/ou d'un SMS au choix du Client.

L'Alerte Marche Arrêt est incluse dans l'abonnement hors coût des SMS tel que défini dans les documents « Tarifs – Formule

Télésurveillance Particuliers » ou « Tarifs – Formule Télésurveillance Professionnels ».

Un relevé des consommations mensuelles de SMS sera mis à la disposition du Client sur son Espace Client.

### **Application mobile**

Cette application gratuite, qui nécessite un téléphone mobile compatible, permet au Client de rester connecté 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au site protégé.

Le Client peut :

- activer et désactiver la télésurveillance à distance avec l'option Alerte Info Service (à l'exception de la version 100% autonome),
- consulter immédiatement les images en cas de déclenchement si l'option Visio Images a été souscrite par le Client,
- voir le direct sur la(les) caméra(s) sauf si le mode Intimité est activé, enregistrer les vidéos et accéder aux enregistrements si l'option vidéosurveillance a été souscrite par le Client,
- confirmer ou annuler l'envoi d'un intervenant sécuritaire en cas de déclenchement d'alarme,
- connaître l'état de l'alimentation électrique sur le site protégé avec l'option Alerte Coupure Secteur,
- prendre une photo de la façade et/ou géolocaliser le site protégé pour faciliter la mission des intervenants sécuritaires.

### **8-10 Alarmes injustifiées et répétitives**

En cas d'alarmes injustifiées et répétitives, non imputables à la Société, le Client supportera, à ses frais, toutes modifications de l'installation jugées utiles par la Société. En cas de refus, la Société sera fondée à résilier le contrat passé avec le Client. La récupération du matériel s'effectuera conformément aux dispositions prévues à l'article 19 des présentes et sera facturée au Client au tarif en vigueur tel que défini dans les documents « Tarifs – Formule Télésurveillance Particuliers » ou « Tarifs – Formule Télésurveillance Professionnels ».

## **ARTICLE 9 - GESTION DU CODE CONFIDENTIEL**

Le code confidentiel d'échanges avec la Société et sa procédure d'utilisation sont communiqués par écrit au Client.

Ce code permettra au Client ou à toute personne présente sur le site de se faire reconnaître du Centre de Télésurveillance en cas de déclenchement d'alarme ou pour toute demande dans le cadre du présent contrat de télésurveillance.

Le Client peut modifier son code confidentiel depuis son Espace Client. Si le Client ne dispose pas d'un accès à Internet ou s'il perd son code confidentiel, il doit en faire part à la Société par écrit, par e-mail ou par téléphone. La Société lui adressera son code confidentiel ou un nouveau code confidentiel.



## ARTICLE 10 - TEST CYCLIQUE

Pour vérifier le bon état des moyens de télécommunication du site télésurveillé, la centrale d'alarme se connecte automatiquement UNE (1) fois par 24 heures au minimum au Centre de Télésurveillance. La Société supporte le coût de cet appel, facturé par l'opérateur Télécom.

En cas de non réception du test cyclique et après un délai complémentaire de TRENTE (30) minutes, la Société contactera le Client ou les personnes de confiance.

Pour l'option vidéosurveillance, l'information de la perte de liaison entre la(les) caméra(s) et le Centre de Télésurveillance est transmise à celui-ci et après un délai complémentaire de TRENTE (30) minutes ; l'information est communiquée au Client via son application mobile.

## ARTICLE 11 – MAINTENANCE CURATIVE DU MATERIEL

La Société ou son/ses sous-traitant(s) assurera(ont) la maintenance curative du matériel fourni et installé, du lundi au vendredi, de 8h00 à 19h00 et le samedi de 8h00 à 18h00 et ce, pendant toute la durée du contrat.

Pour cela :

- toute anomalie de fonctionnement doit être immédiatement signalée au Service Technique de la Société,
- la Société est la seule compétente pour décider s'il y a lieu de dépanner le matériel par une action de télémaintenance ou par une intervention technique sur site.

Le changement des consommables (piles et batterie) est supporté par la Société.

La garantie de maintenance (pièces et main d'œuvre) est exclue dans les cas suivants :

- non-respect par le Client de ses obligations visées au présent contrat,
- détérioration du matériel résultant directement ou indirectement d'accidents de toutes sortes tels que choc, inondation, incendie, surtension, foudre (à l'exception de la version 100% autonome de la centrale d'alarme, sans raccordement électrique - pour ces deux derniers cas),
- mauvais fonctionnement résultant d'adjonction de pièces ou dispositifs ne provenant pas de la Société, de modification des spécifications techniques du matériel, d'intervention sur le matériel de quelque nature que ce soit par une personne non agréée par la Société,
- coupure du courant électrique (à l'exception de la version 100% autonome de la centrale d'alarme, sans raccordement électrique), dérangement ou panne des lignes téléphoniques, interférence ou brouillage de toutes sortes, selon les normes d'utilisation de l'appareil,
- modification des caractéristiques du site ou de l'environnement du matériel (température, hygrométrie...), selon les normes d'utilisation de l'appareil,
- toutes causes autres que celles résultant d'une utilisation normale et conforme à la notice d'utilisation.

En aucun cas et sous aucun prétexte le Client ne doit désinstaller ou faire désinstaller, déplacer ou faire déplacer le matériel sans l'intervention de la Société.

Le coût d'une intervention technique de la Société dans l'un ou l'autre des cas d'exclusion visés ci-dessus fera l'objet d'une facturation spécifique, réglée par le Client par prélèvement QUINZE (15) jours à compter de l'émission par la Société de la facture correspondante au tarif en vigueur tel que défini dans les documents « Tarifs – Formule Télésurveillance Particuliers » ou « Tarifs – Formule Télésurveillance Professionnels ».

## ARTICLE 12 – RESPONSABILITE DE LA SOCIETE

La Société est responsable de la bonne exécution des prestations décrites aux présentes Conditions Générales et assure sa prestation de télésurveillance dans le respect des consignes d'intervention contractuellement définies. En revanche, la responsabilité de la Société ne pourra être recherchée en cas de :

- manquement à toute ou partie des obligations détaillées aux présentes et mises à la charge du Client,
- défaut de mise en service de l'installation par le Client ou toute personne mandatée par lui,
- modification, détérioration ou aménagement de l'installation par un tiers non agréé par la Société,
- modification du site télésurveillé, de ses caractéristiques ou de son environnement de nature à compromettre l'exécution de la prestation de télésurveillance et dont la Société n'aurait pas été informée au préalable,
- défaillance des réseaux téléphoniques RTC ou hertzien,
- et d'une façon générale, toute détérioration ou dysfonctionnement provenant d'une faute du Client ou d'un cas de force majeure conformément aux dispositions du Code Civil.

### 12-1 Spécificités liées à la télésurveillance avec une liaison Internet via la Box ou le Routeur Internet du Client et à l'option vidéosurveillance

Il est rappelé que la Société est dépendante de la qualité de la liaison Internet par les fournisseurs d'accès. La responsabilité de la Société ne saurait, par conséquent, être engagée en raison des défaillances, perturbations sur la liaison Internet ou de la défection du fournisseur d'accès à Internet du Client.

### 12-2 Spécificités liées à Alerte Info Service, Alerte Coupure Secteur et Alerte Marche-Arrêt

Il est rappelé que la Société est dépendante de la fourniture du réseau télécom par les opérateurs et que la Société ne peut être tenue responsable de la non-réception ou de la réception tardive d'un e-mail, d'une notification et/ou d'un SMS.

## ARTICLE 13 – ASSURANCE

D'une part :

Il est précisé que les prestations de la Société n'ont pas pour objet de remplacer un contrat d'assurance. Aussi, il appartient au Client de souscrire les assurances propres à le garantir de



tous les risques que peuvent encourir ses locaux et ses biens mobiliers.

#### **D'autre part :**

La Société déclare avoir souscrit, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, une assurance d'un montant suffisant pour couvrir sa responsabilité civile contractuelle à l'égard de l'ensemble de ses Clients, quels que soient la nature, l'importance des dommages et le nombre de personnes lésées.

Sur demande du Client, la Société lui fournira l'attestation correspondante et les montants couverts.

#### **Dispositions spécifiques aux Professionnels :**

En tout état de cause, la responsabilité civile contractuelle de la Société est limitée à 40 000 euros TTC par sinistre et ne peut être engagée que si le Client est à jour de son abonnement. Au cas où un sinistre viendrait à dépasser le montant précité, le Client accepte donc de rester son propre assureur pour l'excédent, et renonce expressément à exercer tout recours à ce titre, à l'encontre de la Société ou de ses assureurs.

## **ARTICLE 14 – OBLIGATIONS DU CLIENT**

#### **Précisions techniques :**

La télésurveillance par le Centre de Télésurveillance nécessite la transmission d'informations via une liaison téléphonique de type RTC ou hertzien (GSM-GPRS) ou une liaison Internet via la Box ou le Routeur du Client avec un secours par un transmetteur téléphonique GSM/GPRS.

#### **Ligne RTC :**

- ligne téléphonique analogique, également appelée ligne fixe ou ligne RTC, compatible avec notre système de télésurveillance à condition qu'il n'y ait pas :
  - de messagerie paramétrée à moins de 5 sonneries,
  - de restriction sur la ligne,
  - de transfert d'appel,
  - ou tout autre type de prestation du fournisseur télécom pouvant rendre inopérante la transmission des données du système d'alarme.

#### **Réseau hertzien :**

- mode de transmission d'alarme basée sur la téléphonie mobile :
  - installation dans la centrale d'alarme d'une carte SIM associée au transmetteur GSM/GPRS,
  - ces deux modes (GSM/GPRS) utilisent le réseau hertzien ; en cas de perte de réception de l'un des deux, le système passe, pour les alarmes intrusions ou alertes, automatiquement sur l'autre bande pour assurer la transmission des informations.

**Le Client s'engage à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge au titre des présentes et en particulier :**

- à assurer à ses frais le matériel installé dans le site protégé et dont il est le dépositaire,
- à autoriser la Société ou tout tiers désigné par cette dernière à accéder au site protégé aux jour et heure convenus préalablement pour permettre toute intervention technique.

Celle-ci se fera uniquement en présence du Client ou d'une personne majeure dûment mandatée par lui,

- en cas de sinistre, à autoriser la Société ou les personnes de confiance désignées dans les consignes d'intervention à livrer l'accès aux Forces de l'Ordre dans le respect de la circulaire du 30 mai 1997 du Ministère de l'Intérieur,
- à fournir gratuitement les raccordements électriques (à l'exception de la version 100% autonome de la centrale d'alarme, sans raccordement électrique) et téléphoniques analogiques nécessaires à l'installation et au fonctionnement normal de la centrale d'alarme et de son transmetteur et plus généralement du système de télésurveillance installé, selon la formule choisie. La Société se réserve la possibilité d'utiliser le moyen de raccordement qui lui semble le mieux adapté à l'exploitation de son service et de le faire éventuellement évoluer en cas de nécessité liée à l'environnement technique du Client. Les frais supplémentaires consécutifs à un changement éventuel de type de raccordement sont à la charge du Client, sachant que ce dernier dispose d'une faculté de résiliation immédiate du présent contrat selon les Conditions Générales et ce, sans pouvoir prétendre à une quelconque indemnité,
- à régler tous les frais de téléphone, télécommunication, d'électricité inhérents à l'installation et au fonctionnement du système de télésurveillance, y compris les tests de fonctionnement et les déclenchements qui sont à la charge exclusive du Client sauf stipulation contractuelle contraire, ainsi que toutes les charges pouvant résulter des modifications de la législation, telle que la numérotation téléphonique,
- si le Client ne bénéficie pas de la technologie GSM/GPRS, à laisser à la Société la ligne téléphonique RTC prioritaire et l'informer sans délai de tout changement susceptible de gêner ou pouvant affecter même temporairement l'acheminement prioritaire des alarmes à la Société,
- à respecter strictement les dispositions de la notice d'utilisation du matériel délivrée avec le procès-verbal d'installation et accessible en permanence sur son Espace Client, à utiliser le matériel dans des conditions conformes à son usage,
- à s'assurer régulièrement de son bon fonctionnement en procédant à des tests de déclenchement du système de télésurveillance,
- à ne pas désinstaller ou faire désinstaller, déplacer ou faire déplacer le matériel sans l'intervention de la Société. Si à la suite du non-respect de ces obligations ou de manipulations non conformes à la notice d'utilisation, le Client provoque un déplacement inutile d'un intervenant sécuritaire ou d'un conseiller technique, il s'engage à régler à la Société les dites prestations aux tarifs en vigueur,
- à effectuer et à contrôler par tous les moyens mis à sa disposition la mise en service du système d'alarme chaque fois que celui-ci doit être opérationnel,
- à informer immédiatement la Société de toute modification du site ou de l'environnement de l'installation de télésurveillance, ainsi que de toute anomalie de fonctionnement, disparition ou détérioration de l'installation ou de l'un de ses éléments constitutifs,
- à informer immédiatement la Société de tout sinistre, par lettre recommandée avec avis de réception ou e-mail avec avis de réception, en précisant les circonstances du sinistre et la description des dommages,
- à fermer toutes les ouvertures du site protégé en cas d'absence,
- à faire le nécessaire pour éviter toute présence animale dans le champ des appareils de détection volumétrique non prévus à cet effet et à indiquer, dès la prise de commande, la présence





d'animaux domestiques, dans la mesure où cette information conditionne le type de matériel à installer,

- à informer les personnes qu'il autorise à pénétrer dans le site télésurveillé, de la présence du système d'alarme et des procédures nécessaires à son fonctionnement ainsi que de leur rôle à tenir en cas d'appel de la Société et de leurs responsabilités quant à la prise de décisions au nom du Client et aux conséquences financières y afférentes,
- à autoriser l'intervenant sécuritaire missionné en cas de déclenchement d'alarme à effectuer une levée de doute selon les particularités du site protégé,
- à informer la Société de toute modification affectant les consignes d'intervention définies à l'article 6 ci-avant,
- à fournir une ligne électrique secteur sur laquelle sera branchée la centrale d'alarme avec transmetteur afin de permettre une recharge normale de la batterie (à l'exception de la version 100% autonome de la centrale d'alarme, sans raccordement électrique),
- à répondre à tout appel du Centre de Télésurveillance,
- en cas de modification de la réglementation en vigueur ou d'une décision administrative rendant nécessaire la modification de la prestation et/ou du matériel, à supporter financièrement le coût de ces modifications.

La fiabilité de l'installation et la sécurité du site surveillé sont conditionnées par le strict respect par le Client des obligations visées ci-dessus. Tout manquement de sa part à l'une quelconque d'entre elles dégagera la Société de toute responsabilité.

#### **14-1 Spécificités complémentaires liées à la télésurveillance avec une liaison Internet via la Box ou le Routeur Internet du Client**

L'installation du Client doit être configurée conformément aux précisions de l'article 7 des présentes.

Les transmissions d'informations entre la centrale d'alarme et le Centre de Télésurveillance de la Société s'effectuent en priorité via la liaison de la Box ou le Routeur Internet du Client et dépendent de sa qualité.

C'est pourquoi, outre les obligations mentionnées ci-dessus, le Client doit :

- veiller à maintenir en permanence la liaison Internet. A cette fin, il reste responsable de son contrat avec son fournisseur d'accès à Internet et des obligations qui en découlent,
- laisser sa Box ou son Routeur Internet allumé(e) en permanence et l'alimenter en électricité,
- ne jamais débrancher la connexion entre la centrale d'alarme et la Box ou le Routeur Internet,
- informer la Société de toute interruption de sa liaison Internet et prendre toute disposition auprès de son fournisseur d'accès à Internet pour son rétablissement,
- informer la Société en cas de modifications apportées à sa liaison Internet, en particulier tout changement de fournisseur d'accès Internet et/ou de sa Box ou son Routeur Internet.

En cas d'interruption des services Internet, la liaison entre la centrale d'alarme et le Centre de Télésurveillance de la Société sera réalisée en secours via le réseau GSM/GPRS intégré dans la centrale d'alarme.

#### **14-2 Spécificités complémentaires liées à l'option vidéosurveillance**

L'installation du Client doit être configurée conformément aux précisions de l'article 7 des présentes.

Le Client doit également fournir une alimentation électrique pour la(les) caméra(s).

Les transmissions d'informations entre la(les) caméra(s), le Centre de Télésurveillance de la Société et le téléphone mobile ou l'ordinateur compatibles du Client s'effectuent via la liaison de la Box ou du Routeur Internet du Client et dépendent de sa qualité.

C'est pourquoi, outre les obligations mentionnées ci-dessus, le Client doit :

- veiller à maintenir en permanence la liaison Internet. A cette fin, il reste responsable de son contrat avec son fournisseur d'accès à Internet et des obligations qui en découlent,
- laisser sa Box ou son Routeur Internet allumé(e) en permanence et l'alimenter en électricité,
- ne jamais débrancher la connexion entre la centrale d'alarme et la Box ou le Routeur Internet,
- ne jamais débrancher les connexions Internet et électriques de la(des) caméra(s),
- informer la Société de toute interruption de sa liaison Internet et prendre toute disposition auprès de son fournisseur d'accès à Internet pour son rétablissement,
- informer la Société en cas de modifications apportées à sa liaison Internet, en particulier tout changement de fournisseur d'accès Internet et/ou de sa Box ou son Routeur Internet.

En cas d'interruption des services Internet ou du courant électrique, le service de vidéosurveillance ne fonctionne plus.

## **ARTICLE 15 – CONDITIONS FINANCIERES DE L'ABONNEMENT**

### **15-1 Prix**

Les conditions tarifaires sont remises au Client lors de la souscription du contrat et sont disponibles sur demande auprès de la Société.

Le montant de l'abonnement est indiqué sur le procès-verbal de raccordement.

**Le tarif comprend notamment les prestations suivantes :**

- la mise à disposition de l'équipement de base,
- le test cyclique quotidien,
- la prestation de télésurveillance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7,
- l'intervention sécuritaire en cas d'effraction,
- la Convention d'assistance en cas d'effraction,
- Alerte Info Service (hors coût des SMS tel que défini dans les tarifs en vigueur),
- Alerte Coupure Secteur,
- Alerte Marche Arrêt dans le cadre de la version 100% Autonome (hors coût des SMS tel que défini dans les tarifs en vigueur),
- les pièces et la main d'œuvre en cas de maintenance curative de l'installation,



- le changement des consommables (piles et batterie),
- l'accès à son Espace Client sécurisé et à l'application mobile.

En outre, s'ajoutent à l'abonnement les éventuelles options payantes souscrites par le Client.

**Sont facturables car non comprises dans l'abonnement de base (sauf disposition contractuelle contraire) :**

- les interventions sécuritaires sans constat d'effraction,
- les interventions techniques non prévues à l'article 11 ci-avant.

### **15-2 Conditions de paiement pour les Clients particuliers**

Les prix s'entendent toutes taxes comprises. Tout changement de taux de TVA ou impôt supplémentaire sera supporté intégralement par le Client.

Le règlement s'effectue tous les mois. L'abonnement est payable d'avance, la première mensualité étant exigible à compter de la date figurant sur le procès-verbal de raccordement. Lors du premier prélèvement qui aura lieu le 1er ou le 10 du mois suivant l'installation, le Client acquittera l'abonnement pour la période écoulée depuis le raccordement, le mois d'avance ainsi que les frais d'installation et de mise en service visés au bon de commande portant Conditions Particulières.

Tout mois commencé est dû.

Par la suite, le prélèvement s'effectuera le 1er du mois. Pourront ultérieurement être prélevées avec l'abonnement, les prestations annexes telles que : interventions sécuritaires, interventions techniques...

La date de prélèvement pourra être modifiée pendant la vie du contrat à la demande d'une des deux parties et après accord de l'autre.

Les prélèvements ne donnent pas lieu à l'envoi de factures qui sont disponibles pour le Client sur son Espace Client.

Pour des raisons techniques et administratives, le règlement par prélèvement automatique est privilégié. Aussi, il appartient au Client d'informer la Société, par écrit, de toute modification de domiciliation bancaire. D'autres modes de paiement peuvent être envisagés sur demande.

### **15-3 Conditions de paiement pour les Clients professionnels**

Les prix s'entendent hors taxe. Tout changement de taux de TVA ou impôt supplémentaire sera supporté intégralement par le Client.

Le règlement s'effectue par prélèvement, par périodes trimestrielles, semestrielles ou annuelles, au choix du Client. Le Client indique son choix sur le bon de commande portant Conditions Particulières.

L'abonnement est payable d'avance, la première échéance étant exigible à compter de la date figurant sur le procès-verbal de raccordement. Lors du premier prélèvement, le Client sera également prélevé des frais d'installation et de mise en service visés au bon de commande portant Conditions Particulières.

Pourront ultérieurement être prélevées avec l'abonnement, les prestations annexes telles que : interventions sécuritaires, déplacements techniques...

Tout mois commencé est dû.

Par la suite, le prélèvement s'effectuera le 1er du mois. La date de prélèvement pourra être modifiée pendant la vie du contrat à la demande d'une des deux parties et après accord de l'autre. Le Client donne son accord pour le choix par la Société du mode de transmission et de communication des factures électroniques en conformité avec la réglementation. Pour les Clients qui ont ouvert leur Espace Client, leurs factures y seront disponibles.

Conformément au Code de Commerce, des pénalités de retard au taux annuel de TROIS (3) fois le taux de l'intérêt légal et une indemnité de QUARANTE (40) euros sont dues à défaut de règlement le jour suivant la date de paiement figurant sur la facture.

Pour des raisons techniques et administratives, le règlement par prélèvement automatique est privilégié. Aussi, il appartient au Client d'informer la Société, par écrit, de toute modification de domiciliation bancaire. D'autres modes de paiement peuvent être envisagés sur demande. Ces derniers pourront faire l'objet de frais de gestion supplémentaires facturés au tarif en vigueur.

Le Client détermine ensuite librement, sous sa seule responsabilité, en fonction du niveau de sécurité requis et de la couverture de son risque, notamment par rapport aux éventuelles recommandations de son assureur, la fréquence de surveillance et la possibilité de souscrire une option de secours des moyens de transmission qui sera proposée par le conseiller technique le jour de l'installation.

### **15-4 Révision des prix**

Le montant initial de la mensualité est garanti pendant UN (1) an à compter de la date de signature. Au-delà de cette période, le montant de la mensualité pourra être révisé automatiquement, à raison d'une fois par an, par l'application de la formule suivante :

$$P = P0 \times S/S0$$

P = prix de l'abonnement révisé

P0 = prix de l'abonnement à la date de la précédente révision du tarif

S = dernier indice des Services de Sécurité publié à la date de révision du tarif

S0 = dernier indice des Services de Sécurité publié à la date de la précédente révision du tarif

Exemple avec un taux de TVA à 20%

P0=32,70 euros TTC, S=108,5, S0=108,1

Le prix de l'abonnement révisé sera de 32,70 x (108,5/108,1) soit 32,82 euros TTC.

## **ARTICLE 16 - RECOUVREMENT**

### **16-1 Dispositions applicables aux Clients particuliers**

Tout incident de paiement non réglé par le Client au titre des prestations décrites aux présentes Conditions Générales, et QUINZE (15) jours après mise en demeure (à première



présentation) par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet, entraînera la suspension de plein droit de la prestation de télésurveillance et la désactivation des organes de commandes rendant impossible l'utilisation par le Client du système d'alarme, sans que celui-ci puisse demander le remboursement des sommes déjà prélevées.

## **16-2 Dispositions applicables aux Clients professionnels**

En cas d'impayé, la Société mettra en œuvre les dispositions de l'article 15-2 des présentes. De surcroît, tout incident de paiement non réglé par le Client au titre des prestations décrites aux présentes Conditions Générales, et QUINZE (15) jours après mise en demeure (à première présentation) par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet, entraînera la suspension de plein droit de la prestation de télésurveillance et la désactivation des organes de commandes rendant impossible l'utilisation par le Client du système d'alarme, sans que celui-ci puisse demander le remboursement des sommes déjà prélevées.

## **ARTICLE 17 – RESILIATION**

### **17-1 Résiliation à l'initiative du Client**

**17-1-1** L'abonnement ne peut être résilié pendant la période initiale de DOUZE (12) mois.

**17-1-2** Au-delà de cette période, le contrat se poursuivra à durée indéterminée et pourra être résilié par le Client par lettre recommandée avec avis de réception ou e-mail avec avis de réception en respectant un préavis de DEUX (2) mois. Pour toute résiliation intervenant en dehors des modalités contractuelles ci-dessus, le Client supportera les frais de désinstallation du matériel de télésurveillance au tarif tel que défini dans les documents « Tarifs – Formule Télésurveillance Particuliers » ou « Tarifs – Formule Télésurveillance Professionnels ».

**17-1-3** Le présent contrat pourra être résilié par le Client QUINZE (15) jours après une mise en demeure adressée à la Société par lettre recommandée avec avis de réception ou e-mail avec avis de réception restés sans effet et notifiant un manquement de la Société à l'une de ses obligations contractuelles au titre du présent contrat. En cas de résiliation trouvant son origine dans une cause imputable à la Société, cette dernière supportera les frais inhérents à la désinstallation du matériel.

### **17-2 Résiliation à l'initiative de la Société**

Le présent contrat pourra être résilié de plein droit par la Société QUINZE (15) jours après une mise en demeure adressée au Client par lettre recommandée avec avis de réception ou e-mail avec avis de réception en cas de :

**17-2-1** Refus par le Client de supporter les charges financières consécutives à une modification de la législation,

**17-2-2** Inexécution par le Client de l'une de ses obligations contractuelles,

**17-2-3** Liquidation judiciaire de la Société, le présent contrat sera résilié à compter de la décision du tribunal compétent (pour les Clients professionnels),

**17-2-4** Sinistre ne permettant plus la protection du site télésurveillé.

### **17-3 En cas de redressement ou de liquidation judiciaire du Client professionnel**

Le présent contrat est maintenu. Toutefois, sa résiliation pourra intervenir conformément aux dispositions relatives aux procédures collectives en vigueur.

## **ARTICLE 18 – DEMENAGEMENT**

La Société s'engage à transférer l'équipement sur le nouveau site du Client et à le réinstaller au plus tard dans les TRENTE (30) jours qui suivent l'emménagement. La prestation de télésurveillance est suspendue à compter du jour de la désinstallation du matériel. Elle reprend à l'issue de l'installation du système d'alarme sur le nouveau site protégé suivant les délais de raccordement prévus à l'article 7-2. L'ensemble des frais exposés pour la désinstallation et la réinstallation du matériel est pris en charge par la Société et ce, à raison d'UN (1) déménagement par année contractuelle à compter de la deuxième année d'abonnement. Au-delà de cette fréquence, la désinstallation, la révision et la réinstallation de l'équipement seront à la charge du Client au tarif en vigueur applicable aux nouvelles installations tel que défini dans les documents « Tarifs – Formule Télésurveillance Particuliers » ou « Tarifs – Formule Télésurveillance Professionnels ».

## **ARTICLE 19 - MODALITES DE RESTITUTION DE L'EQUIPEMENT DE TELESURVEILLANCE**

A l'expiration du contrat, quelle qu'en soit la cause ou en cas de modification de la configuration du matériel, le Client devra laisser le libre accès à la Société pour récupérer le matériel mis à sa disposition au titre des présentes. Si celui-ci n'est pas en bon état ou si des éléments sont manquants, la Société facturera les matériels au tarif en vigueur.

**19-1** La désinstallation de l'équipement de télésurveillance se fait exclusivement par des conseillers techniques mandatés par la Société dans les délais qui auront été convenus avec le Client, sauf autorisation expresse donnée par la Société au Client d'y procéder lui-même.

**19-2** Il est expressément précisé que les travaux de réfection nécessaires, tels que le rebouchage des trous de perçage et autres conséquences résultant du démontage total ou partiel du système de télésurveillance, sont à la charge du Client.

**19-3** Si la Société ne peut accéder au site à désinstaller et récupérer le système de télésurveillance dans un délai raisonnable et après mise en demeure adressée par courrier restée infructueuse, une indemnité de non restitution de matériel sera facturée au Client au tarif en vigueur tel que défini dans les documents « Tarifs – Formule Télésurveillance



## ARTICLE 20 – SUSPENSION DE LA PRESTATION

Il est expressément convenu que quelle que soit la durée de la suspension, qu'elle soit provoquée par des causes étrangères (foudre, inondation...) ou par des pannes affectant les réseaux téléphoniques et/ou électriques (à l'exception de la version 100% autonome de la centrale d'alarme, sans raccordement électrique pour ce dernier cas), ou toute autre cause stipulée aux présentes Conditions Générales, la responsabilité de la Société ne pourra être recherchée, ni a fortiori engagée, en cas de sinistre survenu au cours des dites périodes de suspension.

## ARTICLE 21 – ENREGISTREMENTS TELEPHONIQUES ET INFORMATIONS NOMINATIVES

Le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepter expressément le fait que les informations téléphoniques échangées avec la Société dans le cadre du contrat soient enregistrées et conservées pendant la durée légale en vigueur. Les enregistrements feront preuve entre le Client et la Société. Dans le cadre de notre démarche qualité, ces conversations peuvent être écoutées dans un but de formation interne.

Le Client accepte expressément que :

- ses informations nominatives et/ ou relatives à son entreprise lorsque le Client est un professionnel, communiquées à la Société directement ou indirectement, soient enregistrées informatiquement,
- ses informations soient communiquées aux sous-traitants de la Société pour la bonne gestion de son contrat.

Les données personnelles recueillies dans les différents documents, traitées et enregistrées par la Société, responsable de traitement, sont obligatoires et sont notamment utilisées par la Société pour la gestion du contrat ou pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires.

Ces données, pendant toute la durée de la relation contractuelle, pourront être communiquées aux prestataires de service et sous-traitants, qui exécutent pour le compte de la Société certaines tâches indispensables à la bonne exécution du contrat.

Ces données personnelles pourront donner lieu à exercice du droit d'accès, de rectification et d'opposition dans les conditions prévues par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, par courrier adressé à PROTECTION 24, 628, avenue du Grain d'Or - 41354 VINEUIL CEDEX.

Des données personnelles transmises à l'occasion de l'application de la Convention d'assistance, peuvent faire l'objet, pour la gestion administrative du dossier, d'un transfert dans un pays de l'Union européenne ou hors Union européenne. Dans le cadre d'un transfert vers un pays hors Union européenne, des

règles assurant la protection et la sécurité de ces données sont mises en place. Le détail de ces règles et des informations relatives au transfert est disponible en consultant le site de la Société ou l'Espace Client ou sur simple demande adressée à PROTECTION 24, 628, avenue du Grain d'Or - 41354 VINEUIL CEDEX.

Par ailleurs, il est rappelé que le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

## ARTICLE 22 - USAGE DES IMAGES ET VIDEO - RESPECT DE LA REGLEMENTATION

Il est rappelé que le système de télésurveillance et/ou de vidéosurveillance n'a pas d'autre objet que de sécuriser le site protégé et de prévenir les risques de cambriolage.

La Société respecte les lois, règlements et normes en vigueur applicables en France.

Les photos ou séquences vidéo enregistrées ne seront pas communiquées à des tiers par la Société sauf sur réquisition judiciaire.

Le Client s'engage à utiliser les services souscrits dans le respect de la réglementation en vigueur relative aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, à la vie privée, aux droits de la propriété intellectuelle, à la provocation aux crimes et délits sans que cette liste soit limitative que le Client ne saurait ignorer.

Dans ce cadre, ces dispositifs ne sont pas soumis aux dispositions de la loi "Informatique et Libertés" ni à celles du Code de la Sécurité Intérieure. En revanche, ils doivent respecter la vie privée des voisins, des visiteurs et des passants. Les caméras doivent filmer seulement à l'intérieur du site protégé mais en aucun cas filmer la voie publique ou les propriétés voisines.

Si un salarié travaille chez le Client (par exemple : du personnel de santé, un agent d'entretien, etc.) celui-ci est tenu de l'informer de la présence de ce dispositif de sécurité. Il en est de même pour ses visiteurs.

Pour plus d'informations contacter la CNIL : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

La responsabilité de la Société ne saurait être engagée en cas de non-respect par le Client de la réglementation en vigueur.

## ARTICLE 23 - GENERALITES

**23-1** La nullité de l'une quelconque des clauses des présentes Conditions Générales n'affectera pas la validité des autres clauses.

**23-2** Le défaut d'exercice, partiel ou total de l'un quelconque des droits résultant des stipulations des présentes ne pourra valoir renonciation au bénéfice de ce droit pour l'avenir ou à tout autre droit résultant des présentes.



**23-3** La Société se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales sous réserve d'en informer le Client par courrier, e-mail, ou tout autre moyen au moins UN (1) mois avant l'entrée en vigueur de ces modifications. Le Client disposera, à compter de la date d'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales, d'UN (1) mois pour manifester par écrit son refus.

A défaut de refus explicite, le Client sera réputé accepter les nouvelles Conditions Générales.

## ARTICLE 24 - CONTESTATION

Le présent contrat est soumis au droit français. En cas de contestation, il sera possible de recourir à une procédure gratuite de médiation conformément aux articles L612-1 et suivants du Code de la Consommation ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. Le Client pourra obtenir sur simple demande auprès de la Société les coordonnées du Médiateur. Tout litige pouvant survenir du fait de l'application des présentes Conditions Générales et qui ne pourrait être réglé amiablement sera soumis aux tribunaux compétents.

## ARTICLE 25 – CLAUSE DE TRANSPARENCE

Les Parties conviennent expressément que la Société peut confier à tout tiers de son choix tout ou partie des prestations d'installation, de maintenance ainsi que les interventions sécuritaires et mesures liées à la Convention d'assistance visées aux présentes Conditions Générales. Le Client pourra obtenir, sur demande auprès la Société, des précisions sur ces points.

Conformément au Code de Déontologie des Personnes exerçant des Activités Privées de Sécurité approuvé par le décret n°2012-870 du 10 juillet 2012, la Loi n°75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance est reproduite ci-après en ses articles 1,2,3 et 5.

- **Article 1** : Au sens de la présente loi, la sous-traitance est l'opération par laquelle un entrepreneur confie par un sous-traité, et sous sa responsabilité, à une autre personne appelée sous-traitant l'exécution de tout ou partie du contrat d'entreprise ou d'une partie du marché public conclu avec le maître de l'ouvrage.

- **Article 2** : Le sous-traitant est considéré comme entrepreneur principal à l'égard de ses propres sous-traitants.

- **Article 3** : L'entrepreneur qui entend exécuter un contrat ou un marché en recourant à un ou plusieurs sous-traitants doit, au moment de la conclusion et pendant toute la durée du contrat ou du marché, faire accepter chaque sous-traitant et agréer les conditions de paiement de chaque contrat de sous-traitance par le maître de l'ouvrage ; l'entrepreneur principal est tenu de communiquer le ou les contrats de sous-traitance au maître de l'ouvrage lorsque celui-ci en fait la demande. Lorsque le sous-traitant n'aura pas été accepté ni les conditions de paiement agréées par le maître de l'ouvrage dans les conditions prévues à l'alinéa précédent, l'entrepreneur principal sera néanmoins tenu envers le sous-traitant mais ne pourra invoquer le contrat de sous-traitance à l'encontre du sous-traitant.

- **Article 5** : Sans préjudice de l'acceptation prévue à l'Article 3, l'entrepreneur principal doit, lors de la soumission, indiquer au maître de l'ouvrage la nature et le montant de chacune des prestations qu'il envisage de sous-traiter, ainsi que les sous-traitants auxquels il envisage de faire appel. En cours d'exécution du marché, l'entrepreneur principal peut faire appel à de nouveaux sous-traitants, à la condition de les avoir déclarés préalablement au maître de l'ouvrage.

## ARTICLE 26 – DISPOSITIONS PROTECTRICES DU CONSOMMATEUR

**Le contrat de télésurveillance est soumis aux règles relatives à la vente à distance et hors établissement. Le Client bénéficie notamment des dispositions suivantes du Code de la Consommation.**

### Article L221-5 du Code de la Consommation

Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

- 1° Les informations prévues aux articles L. 111-1 et L. 111-2 ;
- 2° Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'Etat ;
- 3° Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste ;
- 4° L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à l'article L. 221-25 ;
- 5° Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L. 221-28, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ;
- 6° Les informations relatives aux coordonnées du professionnel, le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat.

Dans le cas d'une vente aux enchères publiques telle que définie par le premier alinéa de l'article L. 321-3 du code de commerce, les informations relatives à l'identité et aux coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du professionnel prévues au 4° de l'article L. 111-1 peuvent être remplacées par celles du mandataire.

### Article L221-6 du Code de la Consommation

Si le professionnel n'a pas respecté ses obligations d'information concernant les frais supplémentaires mentionnés à l'article L.



112-3 et au 3° de l'article L. 221-5, le consommateur n'est pas tenu au paiement de ces frais.

#### **Article L221-7 du Code de la Consommation**

La charge de la preuve du respect des obligations d'information mentionnées à la présente section pèse sur le professionnel.

#### **Article L221-11 du Code de la Consommation**

Lorsque le contrat est conclu à distance, le professionnel fournit au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations prévues à l'article L. 221-5 ou les met à sa disposition par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

#### **Article L221-12 du Code de la Consommation**

Lorsque la technique de communication à distance utilisée impose des limites d'espace ou de temps pour la présentation des informations, le professionnel fournit au consommateur, avant la conclusion du contrat et dans les conditions prévues à l'article L. 221-5, au moins les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services, à leur prix, à son identité, à la durée du contrat et au droit de rétractation.

Le professionnel transmet au consommateur les autres informations prévues au même article par tout autre moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

#### **Article L221-13 du Code de la Consommation**

Le professionnel fournit au consommateur, sur support durable, dans un délai raisonnable, après la conclusion du contrat et au plus tard au moment de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution du service, la confirmation du contrat comprenant toutes les informations prévues à l'article L. 221-5, sauf si le professionnel les lui a déjà fournies, sur un support durable, avant la conclusion du contrat. Le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation mentionné au 2° du même article.

Le cas échéant, le professionnel fournit au consommateur, dans les mêmes conditions et avant l'expiration du délai de rétractation, la confirmation de son accord exprès pour la fourniture d'un contenu numérique non présenté sur un support matériel et de son renoncement à l'exercice du droit de rétractation.

#### **Article L221-14 du Code de la Consommation**

Pour les contrats conclus par voie électronique, le professionnel rappelle au consommateur, avant qu'il ne passe sa commande, de manière lisible et compréhensible, les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services qui font l'objet de la commande, à leur prix, à la durée du contrat et, s'il y a lieu, à la durée minimale des obligations de ce dernier au titre du contrat, telles que prévues à l'article L. 221-5.

Le professionnel veille à ce que le consommateur, lors de sa commande, reconnaisse explicitement son obligation de paiement. A cette fin, la fonction utilisée par le consommateur pour valider sa commande comporte la mention claire et lisible : commande avec obligation de paiement ou une formule analogue, dénuée de toute ambiguïté, indiquant que la passation d'une commande oblige à son paiement.

Les sites de commerce en ligne indiquent clairement et lisiblement, au plus tard au début du processus de commande, les moyens de paiement acceptés par le professionnel et les éventuelles restrictions de livraison.

#### **Article L221-15 du Code de la Consommation**

Le professionnel est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient exécutées par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

#### **Article L221-18 du Code de la Consommation**

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :  
1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

#### **Article L221-19 du Code de la Consommation**

Conformément au règlement n° 1182/71/ CEE du Conseil du 3 juin 1971 portant détermination des règles applicables aux délais, aux dates et aux termes :

1° Le jour où le contrat est conclu ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le délai mentionné à l'article L. 221-18 ;

2° Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai ;

3° Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

#### **Article L221-20 du Code de la Consommation**

Lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues au 2° de l'article L. 221-5, le délai de rétractation est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial, déterminé conformément à l'article L. 221-18.

Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.

#### **Article L221-21 du Code de la Consommation**

Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire



de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

#### **Article L221-22 du Code de la Consommation**

La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article L. 221-21 pèse sur le consommateur.

#### **Article L221-23 du Code de la Consommation**

Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L. 221-21, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens.

Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.

La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 2° de l'article L.221-5.

#### **Article L221-24 du Code de la Consommation**

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel.

#### **Article L221-25 du Code de la Consommation**

Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 commence avant la fin du délai de rétractation

mentionné à l'article L. 221-18, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 221-5.

#### **Article L221-26 du Code de la Consommation**

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel n'est redevable d'aucune somme si :

1° Le professionnel n'a pas recueilli son accord préalable exprès pour l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation ainsi que la preuve de son renoncement à son droit de rétractation ;

2° Le contrat ne reprend pas les mentions prévues au deuxième alinéa des articles L. 221-9 et L. 221-13.

#### **Article L221-27 du Code de la Consommation**

L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre.

L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance ou hors établissement met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

#### **Article L221-28 du Code de la Consommation**

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmenter rapidement ;

5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;

7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la



conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;

8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;

9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;

10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;

11° Conclues lors d'une enchère publique ;

12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;

13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

#### **Article L223-1 du Code de la Consommation**

Le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Il est interdit à un professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes.

#### **Article L223-2 du Code de la Consommation**

Lorsqu'un professionnel est amené à recueillir auprès d'un consommateur des données téléphoniques, il l'informe de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Lorsque ce recueil d'information se fait à l'occasion de la conclusion d'un contrat, le contrat mentionne, de manière claire et compréhensible, l'existence de ce droit pour le consommateur.

#### **Article L242-3 du Code de la Consommation**

Est nulle toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation défini à l'article L. 221-18.

#### **Article L242-4 du Code de la Consommation**

Lorsque le professionnel n'a pas remboursé les sommes versées par le consommateur, les sommes dues sont de plein droit majorées du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard dix jours après l'expiration des délais fixés aux premier et deuxième alinéas de l'article L. 221-24, de 5 % si le retard est compris entre dix et vingt jours, de 10 % si le retard est compris entre vingt et trente jours, de 20 % si le retard est compris entre trente et soixante jours, de 50 % entre soixante et quatre-vingt-dix jours et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'à concurrence du prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.





## LEXIQUE

**Alarme injustifiée** : Information reçue par le Centre de Télésurveillance qui ne correspond pas à une réelle intrusion.

**Alarme intrusion** : Information qui signale, par l'activation d'un ou plusieurs détecteur(s) du système d'alarme du site télésurveillé, la survenance d'un événement d'intrusion.

**Alerte** : Information qui signale, par l'activation d'un dispositif, une alerte volontaire d'une personne sur le site télésurveillé.

**APSAD** : Assemblée Plénière des Sociétés d'Assurance - Dommages.

**Caméra** : Caméra vidéo Haute Définition avec vision nocturne, détecteur de mouvement intégré, avertisseur sonore et haut-parleur.

**CNIL** : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

**Centre de Télésurveillance** : Local où les informations en provenance des sites télésurveillés sont réceptionnées et centralisées. Des opérateurs de télésurveillance reçoivent 24/7, les informations des sites télésurveillés et les gèrent conformément aux consignes d'intervention du Client.

**Client** : Souscripteur du contrat de télésurveillance.

- Il peut être un particulier
- Il peut être également un professionnel : Personne physique ou morale, titulaire d'un local professionnel au sens des présentes conditions générales, répondant aux conditions d'admission.

**Code confidentiel** : Code d'identification qui devra, en cas de déclenchement d'alarme, être communiqué par toute personne habilitée se trouvant sur le site télésurveillé. Il sera également demandé au Client dans tous les échanges téléphoniques avec la Société.

**Consignes d'intervention** : Ensemble des procédures communiquées par le Client permettant à la Société de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour intervenir et protéger le site télésurveillé.

**Contre-appel** : Appel émis par le Centre de Télésurveillance sur le site protégé à réception d'une alarme ou d'une alerte.

**Détecteur de fumée** : Ce matériel destiné à la protection des biens est conçu pour se déclencher lors de la détection de dégagements de fumée. Ce détecteur fonctionne en permanence même lorsque le système de télésurveillance n'est pas activé.

**Détecteur Visio Images** : Ce matériel permet au Centre de Télésurveillance, en cas de réception d'une alarme intrusion, d'associer au traitement de cette dernière une séquence d'images pouvant être utilisée comme complément à la levée de doute.

**Force majeure** : Evènement qui, conformément aux dispositions du Code Civil, libère le débiteur de son obligation ou l'exonère de sa responsabilité.

**Gardiennage** : Surveillance humaine statique à proximité du site télésurveillé jusqu'à l'arrivée du Client ou d'une personne de confiance ainsi désignée par lui.

**Intervention sécuritaire** : Opération qui consiste à envoyer sur le site télésurveillé, ou aux abords de celui-ci, dans les meilleurs délais et sans se substituer à la force publique (Code de la Sécurité Intérieure) un personnel qualifié pour vérifier le bien-fondé des informations reçues par le Centre de Télésurveillance.

**Levée de doute** : Opération qui consiste à vérifier la matérialité et la concordance des indices laissant présumer la commission d'un crime ou d'un délit flagrant sur le site protégé.

**Mise en marche ou mise hors service partielle** : Possibilité d'activer ou de désactiver le système d'alarme sur une ou plusieurs zones du site protégé définies avec le Client selon la configuration des lieux.

**Mode Intimité** : Possibilité pour le Client depuis son Espace Client ou son application mobile d'activer un cache virtuel permettant de ne plus avoir accès au direct.

**Personnes de confiance** : Personnes mandatées par le Client qui pourront être contactées pour intervenir sur site et/ou en cas d'effraction.

**Raccordement** : Prise en compte de la gestion du site télésurveillé. Le contrat est actif.

**Ronde de Sécurité** : L'intervenant sécuritaire passe sur le site protégé à intervalles réguliers définis conjointement par la Société et le Client.

**Système de télésurveillance** : Dispositif d'alarme raccordé à un Centre de Télésurveillance.

**Tarif en vigueur** : Tarif applicable au jour de la survenance de l'évènement ou de la demande.

**Téléinterpellation** : Système d'écoute et de dialogue par haut-parleur et micro incorporés dans un des éléments du système de télésurveillance, qui permet au Centre de Télésurveillance, à réception d'une alarme, d'interpeller et d'identifier une personne sur le site protégé.

**Télésurveilleur** : Société qui assure la surveillance à distance d'un site.

**Test de bon fonctionnement** : Impulsion téléphonique émise par le système d'alarme installé, permettant au Centre de Télésurveillance de vérifier à distance le bon fonctionnement de la liaison et du transmetteur téléphonique.

**Vidéosurveillance** : La vidéosurveillance n'est disponible que pour les Clients particuliers. Elle consiste à :

- recevoir et enregistrer sur déclenchement, toute séquence vidéo en provenance de la(des) caméra(s) installée(s) sur le site protégé,
- traiter et analyser ces informations en fonction des services contractuellement souscrits et des consignes d'intervention communiquées par le Client.





En cas de rétractation par le Client du présent contrat, tous les paiements reçus du Client seront remboursés, au plus tard QUATORZE (14) jours à compter de la réception de l'information de la décision de rétractation. Ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

Si vous souhaitez utiliser votre droit de rétractation, vous pouvez utiliser ce formulaire détachable :



**DROIT DE RETRACTATION**  
**Article L.221-18 du Code de la Consommation**

Conditions : - compléter et signer ce formulaire, ou en reproduire les mentions  
- l'envoyer par **lettre recommandée avec avis de réception** à l'adresse indiquée ci-dessous ou par e-mail avec avis de réception à l'adresse : [contact@protection24.com](mailto:contact@protection24.com)  
- **l'expédier au plus tard le trentième jour** à partir du raccordement du système de télésurveillance au Centre de Télésurveillance ou, si le délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

À l'attention de PROTECTION 24, Service Client, 628 avenue du Grain d'Or, 41353 VINEUIL :

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

Commandé le (\*)/reçu le (\*) :

Nom du(des) consommateur(s) :

Adresse du(des) consommateur(s) :

Signature du(des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(\*) Rayez la mention inutile.

Adressez ce courrier en lettre recommandée avec avis de réception ou par e-mail avec avis de réception.





**PROTECTION 24**  
**GROUPE BNP PARIBAS**

## **NOUS CONTACTER**

Depuis l'Espace Client

<https://eclients.protection24.com>

Par téléphone

**0 800 945 000** Service & appel  
gratuits

Depuis l'étranger :

+33 2 54 50 56 97

(tarif en vigueur selon l'opérateur télécom)

Référence du document : R1.J533-0317

---

[eclients.protection24.com](https://eclients.protection24.com) | [contact@protection24.com](mailto:contact@protection24.com) | [protection24.com](https://protection24.com)

**PROTECTION 24** – S.A. au capital de 3 672 000 euros – RCS 420 127 128 BLOIS – Siège social : 628, Avenue du Grain d'Or - 41350 VINEUIL.  
**PROTECTION 24** est titulaire de l'autorisation d'exercer n°AUT-041-2112-12-11-20130362101 délivrée le 12 décembre 2013 par le Conseil National des Activités Privées de Sécurité. «L'autorisation d'exercice ne confère aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient». Station Centrale de Télésurveillance certifiée APSAD type P3 sous le n°162.00.31.

