



Contrat de Télésurveillance Alert Services HOMEGUARD 100 / 200

N° CLIENT

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

PÉRIODE MINIMALE 12 MOIS

Coordonnées du site télésurveillé

 M^{me} M^{lle} M.

Nom Prénom

Adresse

..... CP Ville

Tél. **0** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

E-mail@.....

Coordonnées de facturation (si différentes)

Adresse

..... CP Ville Pays

Typologie du site

 Villa Appartement Château Autres

Prestation choisie	HOMEGUARD 100 Automatique avec back-up opérateur 5 traitements par opérateur inclus / an <input type="radio"/> 12,99 € TTC/mois	HOMEGUARD 200 Semi-automatique <input type="radio"/> 23,99 € TTC/mois
	<input type="radio"/> Forfait d'intervention du réseau Securitas ⁽¹⁾ (2 par an)	8,00 € TTC
	<input type="radio"/> Conservation des moyens d'accès	4,00 € TTC
	<input type="radio"/> Autres gestions d'alarmes : détection de fumée (si l'installation le permet)	Inclus
	<input type="radio"/> Levée de doute vidéo vérification (Homeguard 200 uniquement)	2,00 € TTC
Option	<input type="radio"/> Levée de doute vidéo vérification au-delà de 6 caméras (Homeguard 200 uniquement)	5,00 € TTC / caméra
Abonnement mensuel	<input type="radio"/> Traitement par opérateur pour toutes les alarmes (Homeguard 200 uniquement)	7,00 € TTC
	<input type="radio"/> Mise à disposition d'une carte SIM GPRS 1 Mo (Homeguard 200 uniquement)	8,00 € TTC
<input checked="" type="checkbox"/> Frais d'activation		40,00 € TTC
Total des prestations mensuelles		€ TTC

Conformément à l'article 52 de la loi n°2011-900 du 29 juillet 2011 de finances rectificatives pour 2011, toutes les prestations de services d'activités privées de sécurité (hors vente de système d'alarmes, prestations d'installation et de maintenance de matériel) sont soumises à une taxe de 0,5% sur le montant hors taxe des ventes. Cette taxe n'est pas incluse dans les prix affichés.

⁽¹⁾ Si vous avez souscrit un contrat d'intervention avec une autre société, indiquez ses coordonnées :

Nom : Adresse :

..... Tél : Fax : Mobile :

Intervention de levée de doute 99.00 € TTC / intervention

Ronde de sécurité 54.50 € TTC / ronde

Agent de surveillance 47.00 € TTC / heure

Dépassement du forfait traitement par opérateur (Homeguard 100 uniquement) 6.00 € TTC / traitement

Mise à jour des consignes > 1/an 6.00 € HT / MAJ

Modification et restitution des moyens d'accès 99.00 € TTC

Mode de règlement (joindre obligatoirement un RIB)

 Prélèvement

Modalités de traitement			
Type d'alarme	HomeGuard 100 Forfait traitement opérateur limité à 5/an	HomeGuard 200	
Gestion du risque technique	Absence de test (test ligne toutes les 24 h)	SMS ⁽¹⁾ + courriel à la première personne contact désignée aux consignes	
	Coupure de secteur		
	Batterie / Pile basse		
Gestion du risque sécuritaire	Intrusion	Appel par SVI ⁽²⁾ sur site, en cas de non réponse ou de mot de passe erroné, appel par SVI aux responsables ; si pas de réponse, traitement opérateur	Traitement opérateur
	Alerte anti-sabotage	Appel par SVI ⁽²⁾ sur site, en cas de non réponse ou de mot de passe erroné, appel par SVI aux responsables ; si pas de réponse, traitement opérateur	Traitement opérateur
	Appel d'urgence / Agression / Code sous contrainte		Traitement opérateur
	Détection de fumée		Traitement opérateur

⁽¹⁾ Service de Messages Succincts. / ⁽²⁾ Serveur Vocal Interactif.

Préambule

Les présentes conditions générales (CGV) définissent les engagements réciproques de Securitas Alert Services (SAS) et du Client dans le cadre de la prestation de télésurveillance fournie par SAS.

Le Client est invité à prendre connaissance des présentes CGV et de leurs annexes préalablement à la signature de son contrat et à s'enquérir auprès de SAS ou du commercialisateur du contrat de toute information complémentaire qui lui serait nécessaire à la parfaite compréhension des prestations et des engagements.

La prestation de télésurveillance comportant plusieurs formules en fonction du type de contrat et des options choisies, l'attention du Client a été attirée sur l'importance de ses choix en fonction du site, des biens et des risques auxquels s'applique la télésurveillance. Le Client a effectué, dans les conditions particulières, le choix d'un type de contrat et/ou des options qu'il a, après information et conseil, estimé correspondre à ses besoins et à son budget.

1. Objet du contrat

1-1 La télésurveillance consiste à recevoir et enregistrer des informations de sécurité en provenance du Site lorsque le système d'alarme est activé ou, pour certaines alarmes de façon continue. SAS traite les informations conformément aux consignes de sécurité, alerte les personnes désignées par le Client par les moyens définis en fonction du type de contrat ou des options et notamment message par serveur vocal interactif (SVI), SMS, courriel ou téléphone aux fins de levée de doute. Il prend ensuite les dispositions convenues avec le Client dans ces mêmes consignes en cas de révélation de l'un des risques prévus au présent contrat

Le service de télésurveillance est assuré par une station de télésurveillance qui reçoit et gère les alarmes. La station de télésurveillance est certifiée APSAD P3 par les sociétés d'assurance attestant de sa capacité à rendre un service de qualité professionnelle, suivant les normes en la matière.

Pendant toute la durée du contrat, SAS met en œuvre tous les moyens contractuellement définis nécessaires à sa bonne exécution. Les deux stations de télésurveillance du prestataire fonctionnent en totale redondance : en cas de défaillance technique ou de débordement d'une station, toutes les informations sont automatiquement transférées sur l'autre station qui prend le relais.

SAS s'engage, moyennant le paiement par le Client du prix de l'abonnement, à fournir au Client un service de télésurveillance du site défini aux conditions particulières (le Site), selon les termes des présentes et dans les limites des services choisis.

1-2 Le système d'alarme du Client, choisi sous la responsabilité du Client et que le Client s'oblige à faire maintenir en état normal de fonctionnement, est raccordé à la station de télésurveillance au moyen d'une connexion soit par ligne téléphonique (réseau RTC), soit par réseau hertzien (GSM/GPRS), soit par ADSL en liaison IP avec un secours RTC.

Lorsque le système d'alarme du Client utilise une connexion Internet pour se connecter à la station de télésurveillance, il est recommandé au Client de conserver son abonnement à la ligne téléphonique analogique RTC afin de permettre la transmission des alarmes en cas de défaillance du réseau Internet.

Si le Client souhaite dégroupier totalement sa ligne téléphonique et de ce fait se déconnecter du réseau RTC, il doit s'assurer de la compatibilité de sa ligne et des équipements avec la transmission des alarmes sous IP. Le bon fonctionnement de la transmission des alarmes dépend notamment du bon fonctionnement du modem ADSL ou câble, de son fournisseur d'accès à Internet et du réseau Internet. Toute défaillance extérieure à SAS et notamment relative au modem ADSL ou câble (telle que défaut technique, coupure électrique, ...) ou la défaillance du fournisseur d'accès à Internet et du réseau Internet a pour effet d'empêcher, au moins temporairement, toute transmission d'alarme au prestataire sans engager sa responsabilité. Dans tous les cas, le Client s'engage à maintenir son abonnement haut débit en vigueur et à laisser en permanence le modem routeur ADSL sous tension et connecté. Il est précisé que la fourniture du modem routeur et l'abonnement haut débit restent à la charge et sous la responsabilité du Client.

Les coûts de communication entre le système d'alarme du Client et la station de télésurveillance, quel que soit le mode de communication choisi par le Client, sont à sa charge exclusive.

Si l'option "mise à disposition d'une carte SIM" est souscrite, la carte SIM et son abonnement nécessaires au service de télésurveillance sont et demeurent en toute circonstance la propriété de SAS, qui supporte les coûts de communications entre le système d'alarme et la station de télésurveillance. En cas de dépassement de la capacité de la carte SIM (1Mo) prévue pour une utilisation normale ; SAS se réserve le droit de facturer le surcoût des consommations selon le tarif en vigueur de l'opérateur de téléphonie.

Le Client est informé de ce que le système génère au minimum un appel par tranche de 24 heures vers la Station de télésurveillance aux fins de vérification de la transmission : c'est le test de ligne.

Le mode de transmission est défini aux conditions particulières. L'attention du Client a été attirée sur les différences de niveau de sécurité susceptibles de résulter du mode de transmission choisi.

2. Contenu du service

2-1 La télésurveillance permet à la station de télésurveillance en fonction du type de contrat et/ou des options choisis par le Client : (i) de recevoir des alarmes sécuritaires ou des alarmes techniques, en cas de réalisation d'événements définis au contrat, (ii) de mettre en œuvre les traitements des alarmes énoncés aux consignes de sécurité et le cas échéant les mesures de sécurité définies au contrat et (iii) de vérifier la bonne transmission des alarmes à la station de télésurveillance.

2-2 Les alarmes sont classées en deux types : alarmes techniques - alarmes sécuritaires

a/ Les alarmes techniques informent la station de télésurveillance d'une défaillance de batterie ou pile du système d'alarme et/ou de la perte de connexion avec la station de télésurveillance au travers d'un test cyclique réalisé automatiquement toutes les 24 heures ou d'une coupure de secteur, en fonction du matériel du Client.

b/ Les alarmes sécuritaires informent la station de télésurveillance de la détection, par le système d'alarme, de l'un des risques de sécurité pour lequel le système d'alarme a été installé et pour lequel le Client a souscrit le service de télésurveillance (intrusion, fumée, agression, ...).

Les alarmes intrusions sont déclenchées lorsqu'il y a entrée dans les lieux protégés sans désactivation du système d'alarme. Une intrusion donne lieu à une alarme et est traitée comme telle par la station de télésurveillance conformément aux consignes du Client. Néanmoins chaque alarme intrusion suivie d'une mise à l'arrêt du système dans la minute qui suit est considérée comme une mauvaise manipulation et n'est pas traitée.

Sont également prises en compte comme des alarmes sécuritaires : les « alarmes agression » qui sont déclenchées manuellement sur site; les alarmes appelées « code sous contrainte » qui alertent la station de télésurveillance lorsque le Client, selon le système, met en service ou hors service son système d'alarme sous une menace en utilisant un code spécifique et la tentative de sabotage du système d'alarme appelée alarme « anti-sabotage » ou « autoprotection ».

Les alarmes « fumées » détectent, en fonction du type de capteurs choisis par le Client et installés dans les lieux, un niveau anormal de fumée blanche ou de chaleur ou de CO² dans les lieux où sont installés les capteurs, susceptibles de manifester un incendie ou des émanations toxiques. La surveillance fumée fonctionne en permanence, 24 heures sur 24. Les notices de chaque alarme décrivent le ou les risques auxquels elle s'applique.

2-3 Selon l'offre et les options souscrites, les traitements s'effectuent de façon automatisée, semi-automatisée ou par gestion opérateur. Les modalités de traitement par offre sont répertoriées dans un tableau récapitulatif figurant dans les conditions particulières ou en annexe.

a/ Les alarmes techniques donnent lieu à une information du Client, suivant les modalités prévues aux consignes de sécurité. Le Client doit alors prendre, avec son prestataire de maintenance, les dispositions nécessaires pour y remédier (changement de pile, réparation du système, rétablissement de la liaison, ...) et en informer SAS.

Le Client est informé de ce qu'une alarme technique peut, suivant la configuration du système, entraîner une impossibilité pour SAS de recevoir les alarmes et en conséquence de la nécessité de procéder aux mesures techniques correctrices dans les meilleurs délais et le cas échéant, de donner à SAS toutes instructions en vue de mesures de sécurité supplémentaires.

En cas d'alarme technique, l'obligation de SAS se limite à adresser au Client, suivant les modes définis aux consignes de sécurité, un message d'alerte. En cas de message d'alerte automatique ou semi-automatique, SAS n'a pas d'obligation de vérification de la bonne réception du ou des messages adressés.

En cas d'interruption de la transmission entre le système du Client et la Station de télésurveillance constatée et en l'absence de réponse du Client aux messages de Securitas Alert Services, celle-ci informe le Client par écrit et interrompt le traitement des alarmes jusqu'à ce que le Client lui notifie avoir pris les mesures correctrices nécessaires. La responsabilité de SAS est alors totalement dérogée en cas de sinistre.

b/ Les alarmes sécuritaires donnent lieu à une levée de doute et le cas échéant à des mesures de sécurité. La levée de doute consiste à s'assurer de la réalité d'un risque par différents moyens en fonction du matériel, du type de contrat et des options choisis par le Client et notamment par appel des contacts par SVI, par téléphone, par vérification audio, vidéo ou image ou intervention.

Après levée de doute révélant un risque de sécurité effectif, SAS prévient les services de secours.

En cas de demande expresse du Client de prestations complémentaires, les prestations supplémentaires ou complémentaires donnent lieu à facturation au tarif en vigueur en sus de l'abonnement.

2-4 Définition des modalités de traitement :

a/ Traitement SVI

Le traitement SVI consiste en l'envoi automatique par la Station de télésurveillance de messages vocaux au travers d'un Serveur Vocal Interactif (SVI). Les messages SVI sont adressés au Client sur site puis, à défaut de réponse du Client, à ses contacts. Dans le cas où le SVI n'arrive à joindre aucun des contacts mentionnés aux consignes de sécurité, l'opérateur appelle ces mêmes contacts dans l'ordre indiqué.

b/ Traitement SMS

Le traitement SMS consiste en l'envoi automatique par la Station de télésurveillance d'un message SMS sur le téléphone mobile de la première personne désignée aux consignes. Il est principalement utilisé pour les alarmes techniques; sans retour du Client par téléphone à la station de télésurveillance, l'alarme est considérée comme traitée sauf option particulière souscrite par le Client.

c/ Message électronique

Consiste dans l'envoi automatique par la Station de télésurveillance d'un courriel à l'adresse électronique de la première personne contact désignée aux consignes de sécurité.

d/ Appel opérateur et forfait traitement opérateur

L'appel opérateur ou traitement opérateur consiste en un appel d'un opérateur SAS sur le site puis, en cas de non réponse ou de mot de passe erroné, aux personnes contacts dans l'ordre indiqué dans les consignes de sécurité afin d'effectuer une levée de doute. En l'absence de réponse des personnes « contacts », SAS laisse un message sur leur répondeur et la prestation est réputée terminée, sauf option particulière souscrite par le Client.

SAS et le Client définissent un mot de passe qui sera demandé au Client aux fins d'identification lors des contre-appels de levée de doute ou plus généralement lors de toute communication avec la station de télésurveillance.

Le Client peut également définir un mot de passe sous contrainte dans les conditions particulières. Il s'engage à ne communiquer à SAS le mot de passe sous contrainte qu'en cas de menace imminente. Lorsque le Client s'identifie avec le mot de passe sous contrainte, SAS appelle directement les services de secours (police).

Le forfait traitement opérateur correspond au nombre d'alarmes traitées par un opérateur inclus dans l'abonnement de télésurveillance. Il est calculé par année civile. Ce forfait est valable quelque soit le nombre d'alarmes gérées. Les alarmes dépassant le forfait contractuel font l'objet d'une facturation spécifique au tarif figurant aux conditions particulières.

e/ Levée de doute audio/image/vidéo

Consiste, si le matériel le permet et si l'offre le prévoit, en une communication de type audio (interphonie), image ou vidéo, suivant le matériel du Client, réalisée ou reçue par un opérateur SAS, consécutivement à une alarme sécuritaire, aux fins de levée de doute.

La levée de doute vidéo est utilisée pour le traitement des messages intrusion. Le traitement de l'opérateur est alors différent selon le constat qu'il opère en visionnant la vidéo.

- Si l'opérateur ne constate ni la présence d'un individu ni d'une anomalie sur site et si les caméras sont intégrées aux détecteurs, le traitement est alors réputé terminé. Néanmoins, si les caméras sont indépendantes des

détecteurs, l'opérateur effectue un appel sur site. Sans réponse ou en cas de mot de passe erroné, il appelle les contacts, s'il n'a toujours pas de réponse, il laisse un message, et si l'option est souscrite, il déclenche une intervention sur site.

- Si l'opérateur constate la présence d'un individu ou d'une anomalie sur site : il effectue un appel sur site ou se connecte au site par interphonie, si le système installé le permet. Sans réponse, ou en cas de mot de passe erroné, l'opérateur appelle les contacts et les services de secours.

- Si l'image n'est pas reçue ou n'est pas exploitable : l'opérateur effectue un appel sur site. Sans réponse ou en cas de mot de passe erroné, il appelle les contacts. Sans réponse des contacts, et si l'option est souscrite, l'opérateur déclenche une intervention sur site.

f/ Intervention

Pour bénéficier de l'accès au service de l'intervention, le Client doit impérativement avoir préalablement souscrit à l'option intervention.

L'intervention consiste en un déplacement d'un agent de sécurité, mandaté par SAS, sur le site télésurveillé, notamment consécutivement à la réception d'une alarme sécuritaire à la suite de laquelle la levée de doute par d'autres moyens n'aurait pas eu de résultat satisfaisant ou aurait avéré un risque potentiel de sécurité qu'il y aurait lieu de vérifier.

L'intervention consiste en une ronde de sécurité extérieure ou intérieure du site selon les options choisies par le Client et selon les moyens d'accès (clés, badge, code, ...) qui auront le cas échéant été remis au prestataire d'intervention si l'option « Conservation des moyens d'accès » est souscrite. L'intervention a pour unique fonction de détecter les signes apparents d'une intrusion qui soient de nature à justifier un appel aux services de secours, police, pompiers... et/ou la prise des mesures de sauvegarde.

L'intervenant ne peut intervenir personnellement pour faire cesser une intrusion ou appréhender un cambrioleur, ces missions étant réservées aux forces de police.

Lors de chaque intervention, l'intervenant établit un rapport d'intervention, indiquant la date et l'heure de l'intervention et le numéro de référence, ainsi que le nom de l'intervenant.

L'intervention se déroule dans les meilleurs délais après enregistrement d'une alarme. Toutefois, SAS ne peut garantir au Client un délai précis d'intervention dans la mesure où l'exécution de celle-ci peut dépendre de différents paramètres externes, tels que l'éloignement de l'intervenant, les conditions de circulation, l'exécution en cours d'autres interventions.

De convention expresse, l'intervention constitue pour SAS une obligation de moyens.

Toute contestation se rapportant à une intervention doit, pour être recevable, être formulée par écrit auprès de SAS, au plus tard dans un délai de huit jours ouvrés à compter de la date de l'intervention ou de la date de la facture si le Client n'en avait pas eu connaissance lors de sa survenance.

Dans l'hypothèse où le Client imposerait à SAS de faire appel à un intervenant choisi par ses soins, la responsabilité de SAS ne pourra être recherchée, à quelque titre que ce soit, en cas de contestation du Client relative à l'exécution de cette intervention. De même, la responsabilité de SAS ne pourra être recherchée si l'intervenant choisi par le Client ne peut être joint ou ne peut réaliser l'intervention. SAS n'aura pas d'obligation en ce cas de faire appel à un autre intervenant. Toute charge supplé-

mentaire qui serait encourue par SAS à raison d'une défaillance de l'intervenant du Client sera supportée par ce dernier qui s'y oblige.

g/ Appel aux services de secours

Consiste, à la suite de la constatation d'éléments probants de nature à laisser raisonnablement supposer la réalisation d'un risque, à faire appel aux services de secours (police, pompiers).

SAS prend toute précaution utile avant de mettre en œuvre un appel aux services de secours de façon à éviter l'imputation de frais ou pénalités par l'administration. En cas de réclamation de l'administration à l'égard de SAS notamment pour intervention indue au sens de l'article 16-1 de la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983, les sommes correspondantes sont répercutées au Client pour remboursement.

h/ Mesures de sauvegarde

Pour bénéficier de mesures de sauvegarde, le Client doit avoir préalablement souscrit à l'option intervention.

Les mesures conservatoires consistent, en cas d'effraction ou de sinistre constaté, notamment par l'intervenant ou si le site n'est pas sécurisé à prendre des mesures de sécurité urgentes pour tenter de rétablir ou faire assurer la sécurité des lieux par la mise en place d'un service de ronde et/ou de gardiennage.

Le gardiennage consiste en la présence fixe d'un agent de sécurité veillant sur les lieux. Une ronde aléatoire consiste en une ronde de contrôle d'un agent de sécurité à des horaires aléatoires. Il s'agit d'un passage dissuasif qui n'excède pas quelques minutes.

Lorsque la situation du Site nécessite la mise en place de rondes aléatoires ou de gardiennage et si le Client ne peut être joint, SAS peut mettre en œuvre d'office les moyens appropriés dans la limite maximum, sauf accord express du Client sur une durée supérieure et engagement de celui-ci à régler les coûts de la prestation, de 48 heures de gardiennage ou de rondes aléatoires (durée pendant laquelle le Client se doit de remettre en état le site). Le Client est alors redevable de la prestation et s'oblige à en assurer le règlement à SAS.

SAS peut également mettre en place un gardiennage ou des rondes aléatoires, sur demande du Client, hors effraction, afin de renforcer ponctuellement la protection du site.

Les services de gardiennage ou de ronde aléatoire demandés par le Client sont dus jusqu'à la cessation de la prestation. Il appartient au Client de donner à SAS, par écrit, les instructions nécessaires aux fins d'arrêt de la prestation.

i/ Autres prestations/options

Des options peuvent le cas échéant être souscrites en complément du contrat initial ; il est alors procédé, à compter de leur souscription, à une réévaluation du prix de l'abonnement.

2-5 La prestation de télésurveillance participe à la sécurisation des lieux protégés, mais ne permet pas de garantir l'absence de réalisation de sinistres, tels que l'intrusion ou l'agression, mais permet, au moyen des systèmes de sécurité et de la transmission d'alarmes, de prévenir le Client et de mettre en œuvre les mesures de sécurité contractuellement prévues. En conséquence, SAS ne pourra jamais être tenue pour responsable des dommages consécutifs à la réalisation d'un risque.

3. Consignes de sécurité

Le Client communique à SAS, sous sa seule responsabilité, les coordonnées à jour de ses contacts. Le Client sensibilise les contacts à la possibilité d'un appel et notamment à la nécessité de tenir à jour les numéros de téléphone.

Paraphe

Annulation de commande

Autorisation de prélèvement

N° NATIONAL D'ÉMETTEUR

374253

J'autorise l'Etablissement teneur de mon compte à prélever sur ce dernier, si sa situation le permet, tous les prélèvements ordonnés par le créancier désigné ci-dessous. En cas de litige sur un prélèvement, je pourrai en faire suspendre l'exécution par simple demande à l'établissement teneur de mon compte. Je réglerai le différend directement avec le créancier.

Nom, Prénom et adresse du débiteur

Nom, Prénom : _____

Société : _____

Adresse : _____

Code Postal : _____ Ville : _____

Code Postal : _____ Ville : _____

Compte à débiter

Code Etablissement	Code Guichet	Numéro de compte	Clé RIB

Date : _____ Signature : _____

Désignation de l'établissement teneur du compte à débiter

Nom ou sigle : _____

Adresse : _____

Code Postal : _____ Ville : _____

NOM ET ADRESSE DU CRÉANCIER

Securitas Alert Services

Parc de Poumeyrol
393, chemin du Bac à Traille
BP 161
69643 Caluire et Cuire Cedex

Joindre obligatoirement un RIB.

Les consignes sont modifiées en cas de besoin par le Client ou ses représentants. Celui-ci en vérifie la pertinence régulièrement et notamment avant toute absence prolongée. SAS préconise une mise à jour au moins annuelle des consignes par le Client.

La modification des consignes s'effectue par lettre recommandée avec avis de réception ou à défaut par fax signé du Client, en particulier dans le cas d'une modification temporaire de consignes.

Le type de contrat ou les options choisies par le Client précisent le cas échéant le nombre de mises à jour gratuites par année dont dispose le Client. Les mises à jour supplémentaires sont facturées au tarif SAS en vigueur. Aux fins de faciliter la permanence et l'actualisation des consignes, le Client peut gratuitement, consulter et modifier ses contacts à tout moment sur internet dans un espace personnel Client du site SAS, accessible par ses codes d'accès.

Les modifications des consignes de sécurité et/ou des codes et mot de passe prennent effet soixante douze heures après leur enregistrement par SAS.

Si l'option intervention est souscrite, une visite du site pourra être organisée par l'intervenant à l'occasion de laquelle le Client validera les consignes d'intervention et lui remettra éventuellement les clés ou autres moyens d'accès (badge, code, télécommande...). Le Client s'engage à informer SAS de toute modification des lieux et moyens d'accès ayant une incidence directe ou indirecte sur l'intervention.

La responsabilité de SAS ou de l'intervenant en cas de perte des moyens d'accès nécessitant un remplacement de moyens d'accès est, de convention expresse, limitée à 500 € TTC.

4. Raccordement

Le raccordement est effectué dans le délai fixé aux conditions particulières, sous réserve, en cas d'intervention d'un prestataire du Client, de la disponibilité de ce dernier à la date fixée.

Le raccordement du système d'alarme du Client à la station de télésurveillance est effectué par l'installateur choisi par le Client.

Le raccordement nécessite la présence sur le Site d'un système d'alarme compatible avec les protocoles de communication de SAS. En cas d'impossibilité technique de raccordement du système du Client à la station de télésurveillance, le contrat est nul sans aucun droit à une indemnité au profit de l'une ou l'autre des parties.

Le Client s'oblige à être présent ou à faire assurer dans les lieux une présence utile (personne pouvant établir ou compléter pour son compte les consignes de sécurité) au jour fixé pour le raccordement.

Le raccordement donne lieu à des tests de communication avec la station de télésurveillance aux fins de vérifier le bon fonctionnement de la transmission des données et des alarmes et à l'établissement par SAS d'un procès-verbal de mise en service, dont un exemplaire est envoyé au Client et à son installateur.

5. Mise en service de la télésurveillance

5-1 La mise en service initiale du service de télésurveillance prend effet au plus tard 24 heures ouvrables après le raccordement, sous réserve que le Client ait préalablement remis à SAS tous les documents de souscription du service et notamment les consignes de sécurité. A défaut, les prestations ne pourront prendre effet que au plus tard 24 heures ouvrables après réception effective par SAS des documents de souscription complets et des consignes de sécurité.

5-2 Le Client est seul responsable de la mise en service (MES) ou de la mise hors service (MHS) de son système d'alarme.

A l'exception de certaines alarmes spécifiques (anti sabotage, agression, coupure secteur notamment), la télésurveillance n'est possible que si le système d'alarme est en service.

6. Durée du contrat - Résiliation

Le contrat est souscrit pour une durée indéterminée, avec une période minimale de douze mois entiers et consécutifs, à compter de sa date de raccordement.

Au-delà de la période minimale de douze mois définie ci-dessus, le contrat peut être résilié à tout moment, par l'une ou l'autre des parties, avec un préavis de trois mois, notifié par lettre recommandée avec avis de réception.

Le contrat peut également être résilié, au cours de la période initiale, en cas de survenance de circonstances exceptionnelles et imprévisibles telles que décès du Client, chômage prolongé (supérieur à six mois), mutation à l'étranger. Un préavis d'un mois est alors applicable à compter de la réception par SAS d'une lettre recommandée avec avis de réception justifiant de façon précise, datée et documentée, de la cause légitime de rupture anticipée.

En cas d'inexécution de ses obligations par le Client, notamment en cas de défaut de paiement, la résiliation pourra intervenir de plein droit, quinze jours après une mise en demeure restée en tout ou partie sans effet et énonçant la volonté de SAS de résilier, sans qu'il soit besoin d'une quelconque autre formalité.

Si une résiliation est notifiée par SAS au cours de la période minimale de douze mois visée ci-dessus, à raison de manquements imputables au Client, le Client sera de plein droit redevable à l'égard de SAS d'une indemnité égale aux échéances mensuelles restant dues au titre de la période minimale.

En cas de force majeure ou de cause extérieure, telles que définies par la jurisprudence des cours et tribunaux français, ainsi que celles listées à l'article 10, rendant impossible l'exécution du contrat, les prestations de SAS seront suspendues à compter de la notification adressée au Client précisant le cas de force majeure ou de cause extérieure. Au cas où la suspension excéderait deux mois, le contrat pourra être résilié de plein droit à l'initiative de l'une ou l'autre des parties sans préavis ni indemnité.

A la date de cessation ou de résiliation du contrat, le Client assume les frais afférents à la déconnexion du système et, le cas échéant, restitue sans délai la carte SIM à SAS.

7. Obligations du Client

Le Client s'oblige à payer à SAS le prix de l'abonnement fixé aux conditions particulières, ainsi que tout complément ou accessoire qui serait dû à raison soit de dépassement des quantités contractuellement prévues, soit de demandes complémentaires du Client, soit en vertu des présentes CGV.

Le Client s'oblige à détenir un système d'alarme compatible avec les nécessités du service, à maintenir ce système d'alarme en parfait état de fonctionnement et à l'utiliser conformément à son objet, dans le respect des préconisations et mode d'emploi des fournisseurs et/ou de l'installateur. L'installation ou les autres équipements du Client ne doivent pas être de nature à perturber le fonctionnement normal des alarmes. En cas de perturbations auxquelles le Client, dûment informé, n'aurait pas remédié, SAS pourra, après notification préalable, informer le Client de la suspension du service jusqu'à rétablissement de conditions normales, sans que cette suspension puisse libérer le Client de ses obligations. En cas de déclenchements d'alarme anormalement élevés, SAS se réserve le droit de facturer, au tarif en vigueur, les traitements opérateurs au-delà de 2 en moyenne par mois.

L'attention du Client a été attirée sur la nécessité de ne pas procéder par lui-même à des modifications ou des déplacements des éléments composants son système d'alarme ou à l'installation d'éléments faisant obstacle à leur bon fonctionnement, ces prestations devant être réalisées par un professionnel agréé.

Le Client doit assurer la fourniture et la continuité des équipements et abonnements de téléphonie ou internet nécessaires au fonctionnement de la télésurveillance. Il est informé des conséquences en l'absence de maintien de ces équipements et/ou abonnements. (Ex : absence de transmission d'alarme).

Le Client doit informer SAS de tout changement d'opérateur de communication afin de vérifier qu'un tel changement n'est pas de nature à perturber les transmissions avec la station de télésurveillance. De manière générale, le Client doit informer SAS de tout évènement pouvant avoir une incidence directe ou indirecte sur le site pour les Prestataires.

Le Client s'engage à n'utiliser la carte SIM, le cas échéant mise à sa disposition par SAS, que pour les seuls besoins du service de télésurveillance. En conséquence, en cas d'usage frauduleux de ladite carte, le Client s'engage à s'acquitter du prix de l'ensemble des communications qui lui sera facturé par SAS au tarif en vigueur.

Le Client doit tenir SAS informé de tout risque particulier afférent aux lieux protégés ou à leur contenu (la télésurveillance, sauf déclaration particulière, est souscrite pour un risque dit « standard »). Le Client fait son affaire personnelle de l'adéquation de son système d'alarme avec ses risques.

Le Client doit veiller au respect de la réglementation s'il utilise un système de vidéo surveillance et notamment les mesures d'information à l'égard de son personnel et à l'extérieur des lieux protégés.

Le Client informe SAS sans délai de toute modification des lieux protégés, du système d'alarme, des données figurant dans les consignes de sécurité, des changements de moyens d'accès, de tout déménagement, afin que les informations détenues par SAS et ses prestataires soient en permanence à jour.

Le Client doit, dès qu'il est informé d'une alarme, y répondre dans les meilleurs délais, de façon à éviter la mise en œuvre de mesures de sécurité inutiles. Le Client veille à ne pas déclencher d'alarmes intempestives et à prendre toutes mesures internes à son site pour éviter de tels déclenchements.

En cas de répétition d'interventions sans fondement déclenchées par négligence ou de manière intentionnelle, SAS se réserve le droit, après en avoir préalablement informé le Client, de suspendre ou résilier la prestation d'intervention prévue au contrat. Cette décision sera effective un mois après notification au Client par lettre recommandée avec avis de réception.

Cette disposition n'est pas exonératoire du paiement des factures précédemment émises au titre d'interventions injustifiées antérieures. Cette réduction de prestation n'ouvre pas droit à indemnité pour le Client. Toutefois, il pourra résilier son contrat dans le délai d'un mois à compter de la réception de la notification visée ci-dessus.

Le Client reconnaît avoir été informé que tout manquement à ses obligations contractuelles pourrait être de nature à limiter ou à empêcher l'exécution normale de la prestation de sécurité et à exonérer SAS de toute responsabilité consécutive.

8. Prix

Le prix de l'abonnement figure aux conditions particulières. Il est payable mensuellement et d'avance, dans les conditions définies à l'article 9.

Paraphe

Autorisation de prélèvement

Annulation de commande

Articles L 121-20 et L 121-21 et suivants du Code de la Consommation.

Conditions

- Compléter et signer ce formulaire
- l'envoyer **par lettre recommandée avec avis de réception**
- Utiliser l'adresse figurant au dos
- **L'expédier au plus tard le septième jour à partir du jour de la commande ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.**

N° de contrat : _____

Je soussigné, déclare annuler la commande ci-après

- Nature du bien commandé : _____

- Date de la commande : _____

- Nom du client : _____

- Adresse du client : _____

- Nom du vendeur : _____

Date : _____ Signature du client :

Le prix est établi en fonction de la TVA en vigueur au jour de la souscription ; toute modification du taux de TVA ou des taxes applicables sera répercutée sur le prix.

Les compléments et accessoires qui pourraient être dus par le Client sont facturés au tarif SAS en vigueur au jour de la prestation complémentaire ou supplémentaire.

En cas de modification de la formule de contrat et/ou des options choisis par le Client, un avenant détermine le nouveau prix de l'abonnement applicable.

Le tarif des prestations est révisé annuellement au 1er janvier suivant l'expiration de la durée minimale du contrat sur la base de la formule suivante : $P1 = PO (11/10)$, dans laquelle

P1 est le montant du prix révisé

PO est le montant en vigueur avant révision

I1 est le dernier indice ICHTrevTS publié par l'INSEE à la date de révision

IO est le même indice ICHTrevTS publié par l'INSEE 12 mois avant sans que la revalorisation puisse conduire à une diminution du tarif de SAS.

Nonobstant la révision résultant de la formule ci-dessus, SAS pourra modifier ses tarifs en vigueur pour prendre en compte l'évolution globale de ses coûts et du marché. Si cette modification tarifaire aboutit à un montant supérieur à celui résultant de la révision, seul le nouveau tarif s'appliquera.

En cas de désaccord, le Client peut résilier dans les conditions prévues à l'article 6 ci-dessus.

9. Paiement du prix

L'abonnement est payable mensuellement, par prélèvement automatique. Le Client s'engage à maintenir l'autorisation de prélèvement pendant toute la durée du contrat, sur un compte dûment approvisionné. Il s'engage à informer SAS en temps et heure de toute modification de sa domiciliation bancaire et à remettre en temps utile un RIB de son nouveau compte.

Tous frais bancaires qui seraient imputés à SAS à raison d'un rejet de prélèvement ou d'un incident de paiement imputable au Client seront remboursables de plein droit par le Client.

Toute somme non payée à son échéance normale produit de plein droit, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, des intérêts s'égaux à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

Tout défaut de paiement du prix de l'abonnement, des compléments ou accessoires dû en vertu du contrat pourra entraîner la suspension des prestations de SAS quinze jours après mise en demeure restée infructueuse, sans préjudice de toute résiliation s'il y a lieu.

10. Responsabilité et assurances

Conformément à l'obligation de moyens qu'elle souscrit, SAS ne pourra être responsable à l'égard du Client qu'en cas de faute établie. La preuve de la faute incombe au Client.

La responsabilité de SAS ne peut être engagée en cas de force majeure ou de cause étrangère ou de fait d'un tiers de nature à empêcher raisonnablement l'exécution de la prestation et notamment en cas de :

- inondation, tempête, orage, tremblement de terre ou tout autre cataclysme naturel ;
- grève
- défaillance ou perturbation des moyens de transmission trouvant son origine dans les réseaux publics ou privés de transport des informations qui ne sont pas sous la maîtrise de SAS (réseau téléphonique, internet, radio, satellite) ;
- défaillance du système d'alarme du Client, en ce compris, le cas échéant, du système image ou vidéo du Client, modification ou déplacement du système dont SAS n'aurait pas été informée et/ou qui aurait été réalisé par une personne autre qu'un professionnel agréé ;
- interruption des flux électriques ou d'énergie nécessaires au fonctionnement du système d'alarme et/ou de la transmission ;
- défaillance du Client dans le respect de ses obligations mentionnées à l'article 7 de nature à altérer ou empêcher le fonctionnement normal de la télésurveillance ou la mise en œuvre des actions de sécurité ;
- modification législative ou réglementaire ou ordre d'une autorité empêchant l'exécution de la prestation,
- dysfonctionnements consécutifs à la situation du matériel dans des champs électromagnétiques perturbant les transmissions de données ou dans des lieux couverts perturbant l'émission ou la réception des données ou l'accès à la Couverture,
- inexactitude ou absence d'actualisation des données fournies par le Client,
- retard ou défaut ou refus d'intervention des forces de sécurité publique,
- suspension des services consécutifs à un défaut de paiement et après mise en demeure de payer restée infructueuse dans un délai de quinze jours,
- divulgation par le Client d'informations confidentielles à des personnes non habilitées.

Pour garantir les conséquences pécuniaires d'une éventuelle mise en cause de sa responsabilité, SAS a souscrit,

et s'engage à maintenir pendant toute la durée du contrat, une assurance. En cas de modification substantielle dans la couverture d'assurance de SAS ayant une incidence sur le contrat, SAS en informera le Client et pourra mettre un terme au Contrat.

SAS ne pourra voir sa responsabilité engagée que par le seul Client, pour le préjudice personnellement subi par le Client, en lien direct avec une faute de SAS, à l'exclusion de tout dommage immatériel ou indirect.

Si la responsabilité de SAS est démontrée dans les règles du droit commun, SAS en assume les conséquences. D'un commun accord entre les parties, le montant maximum de la responsabilité et de l'indemnisation éventuellement due par SAS ne saurait excéder 25 000 euros par sinistre et 50 000 euros par an, et ce, quelque soit le montant réel du dommage.

Le Client renonce à tout recours contre SAS et ses assureurs au-delà de ces montants.

Chacune des parties s'engage, à la demande de l'autre partie, à communiquer une attestation d'assurance en cours de validité.

La police d'assurance souscrite par SAS n'a vocation qu'à couvrir sa propre responsabilité et les dommages qui en découleraient directement, de sorte que le Client demeure tenu de souscrire toute police d'assurance utile ou qu'il estimerait appropriée en vue de s'assurer contre les dommages aux biens et aux personnes dont il pourrait être victime.

En cas de sinistre ou de défaillance du service de télésurveillance, le Client doit, à peine de déchéance, en informer SAS au plus tard dans les dix jours francs de la survenance de l'événement. Toute réclamation doit être formulée par écrit auprès de SAS dans un délai maximum de trois mois à compter de l'événement, à peine de déchéance, compte tenu du délai de conservation des données mentionnées à l'article 11 ci-dessus.

11. Enregistrements

Les communications audio, image ou vidéo entre le Client (ou ses contacts) et/ou le Site et la station de télésurveillance donnent lieu à enregistrement, conformément aux dispositions applicables à la certification APSAD.

Les enregistrements des conversations ou des messages entre SAS et le Client sont conservés pendant une durée de trois mois. Ces enregistrements constituent, conventionnellement entre les parties, un mode de preuve.

Les images, vidéos ou enregistrements audio éventuels sont conservés par SAS pendant une durée d'un (1) mois pour les images et vidéos et de trois (3) mois pour les enregistrements audio.

12. Données personnelles

Le Client est informé de ce que les données personnelles le concernant et celles de ses contacts font l'objet d'un traitement informatisé. Le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification sur les données le concernant conformément à la loi n° 7817 du 6 janvier 1978 ; ce droit s'exerce par demande écrite auprès du Service Clients de SAS.

Le Client autorise SAS à communiquer les données personnelles le concernant à ses sous-traitants pour les besoins de l'exécution du contrat, ainsi qu'aux sociétés du groupe Securitas.

13. Confidentialité

SAS s'engage à conserver la plus grande confidentialité à l'égard des données de sécurité communiquées par le Client et à ne les communiquer à des tiers prestataires que pour les seuls besoins de l'exécution du présent contrat.

14. Contestation - Conciliation

En cas de contestation par le Client de la prestation de SAS, il est expressément convenu que cette contestation donnera lieu à un préalable de conciliation. Le Client doit saisir par écrit le « Service Clients » de SAS à l'adresse suivante : Parc de Poumeyrol, 393 chemin du Bac à Traille, BP 161, 69643 Caluire et Cuire Cedex ; les parties s'efforceront, dans les 30 jours de la réception de cette contestation, de rechercher, de bonne foi entre elles, une solution amiable.

Les tribunaux ne pourront être saisis qu'en cas d'échec de cette conciliation.

15. Droit de rétractation

Le Client peut bénéficier, en fonction du mode de souscription du présent contrat, d'un droit de rétractation dans les conditions ci-dessous :

a/ en cas de souscription après démarchage à domicile : le Client bénéficie d'un droit de rétractation dans les termes des articles L 121-21 et suivants du Code de la Consommation rappelés ci-après, dans un délai de 7 jours, jours fériés compris, à compter de la signature du bon de commande ;

b/ en cas de souscription à distance ou de démarchage par téléphone : le Client bénéficie d'un droit de rétractation de 7 jours à compter de la date la souscription du contrat par le Client, conformément aux dispositions de l'article L 121-20 du Code de la Consommation.

Dans toutes les autres modalités de vente, sauf disposition législative impérative, il n'existe pas de droit de rétractation.

16. Modifications

Le contrat peut être modifié à la demande du Client, en cas de, un avenant est établi. Sauf disposition contraire, il ne prend effet qu'au premier jour du mois suivant la réception par SAS de l'exemplaire de l'avenant signé par le Client et sous réserve le cas échéant du paiement des prestations prévues à l'avenant.

SAS pourra modifier le présent contrat, notamment en cas de modification législative ou réglementaire ou s'imposant à raison d'une jurisprudence ou en cas de modification substantielle des conditions techniques et/ou économiques de la prestation ou afin d'améliorer le service. En ce cas, SAS en informera le Client par tous moyens. Le Client disposera d'une faculté de résilier le contrat conformément à l'article 6 ci-dessus.

17. Dispositions diverses

Le contrat ne pourra en aucun cas être cédé par le Client de quelque manière que ce soit et à qui que ce soit sans l'information et l'autorisation préalable et écrite de SAS.

En revanche, le contrat pourra être cédé par SAS à toute entreprise de son groupe ou à un successeur en mesure de fournir un service de qualité équivalente dans le respect des mêmes normes professionnelles de certification après en avoir informé le Client par lettre simple.

Information légale

SAS est autorisé conformément à la Loi du 12 juillet 1983 réglementant les activités de sécurité (autorisation administrative du 25 août 2005 n° 2005/4188 délivrée par la préfecture du Rhône et du 26 janvier 2010 n°2097-2 délivrée par le Préfet de Police de Paris). Cette autorisation n'engage pas les pouvoirs publics et ne confère aucun caractère officiel à SAS qui est une entreprise privée.

Les dispositions ci-dessous ne sont applicables qu'en cas de souscription par démarchage à domicile.

EXTRAITS DU CODE DE LA CONSOMMATION

(Livre I^{er}, titre II, chapitre I^{er}, section III)

Art. L 121-23

Les opérations visées à l'article L 121-21 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au Client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes :

- 1 Noms du fournisseur et du démarcheur ;
- 2 Adresse du fournisseur ;
- 3 Adresse du lieu de conclusion du contrat ;
- 4 Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ;
- 5 Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services ;
- 6 Prix global à payer et modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L 313-1 ;
- 7 Faculté de renonciation prévue à l'article L 121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L121-23, L121-24, L 121-25 et L 121-26 .

Art. L 121-24

Le contrat visé à l'article L 121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L 121-25. Un décret en Conseil d'Etat précisera les mentions devant figurer sur le formulaire.

Ce contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence.

Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du Client.

Art. L 121-25

Dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le Client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toute clause du contrat par laquelle le Client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue.

Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L 121-27.

Art. L 121-26

Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L 121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit, une contrepartie quelconque ni aucun engagement ni effectuer des prestations de service de quelque nature que ce soit.



Securitas Alert Services SAS

Securitas Alert Services - BP 161 - 69643 Caluire et Cuire Cedex

securitas.fr/alert

Service Clients :

Tél. : 0 825 00 10 99* - Fax : 0 825 30 45 44*

Sas au capital de 1 288 470 € - 350 139 051 RCS LYON

apsad Qualification APSAD Service de télésurveillance P3 sous les N° 1720231 - 1790231
Autorisation administrative N° 1457/2002 du 9 avril 2002 délivrée par la Préfecture du Rhône

« L'autorisation administrative préalable ne confère aucun caractère officiel à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.
Elle n'engage en aucune manière la responsabilité des pouvoirs publics ».

* 0,15 € TTC/mn