

- CONDITIONS GENERALES -

AVERTISSEMENT

La télésurveillance est un procédé qui permet de gérer, à partir d'une station centrale fonctionnant 24h/24, les informations provenant de diverses installations y étant raccordées.

Il convient dès lors d'attirer l'attention du CLIENT sur le fait que la prestation objet du présent contrat ne lui est pas spécifiquement dédiée, mais s'inscrit dans le cadre de moyens communs mis au service de l'ensemble des clients du TELESURVEILLEUR.

S'il incombe à ce dernier d'adapter ces moyens au nombre de raccordements qu'il gère, en vue d'un traitement prompt des informations, il demeure que ceux-ci sont définis en fonction de volumes statistiques, et non pour le cas d'une simultanéité exceptionnellement importante de déclenchements, dont la probabilité ne peut cependant pas être écartée. Dans ce cas les opérateurs traitent dans les délais les plus brefs, dans la chronologie de leur survenance et/ou leur priorité, les informations reçues.

Le prix de la redevance est calculé en tenant compte des observations qui précèdent.

PREAMBULE

L'installation de détection équipant le site télésurveillé est celle est définie en annexe 1.

Lorsque l'installation de détection télésurveillée a été effectuée par un installateur différent du TELESURVEILLEUR, ce dernier se trouve dégagé de la responsabilité contractuelle propre à cette même installation visée par l'article 1641 du Code Civil.

Lorsque le transmetteur téléphonique a été installé par le TELESURVEILLEUR, sa responsabilité contractuelle susvisée est limitée au seul transmetteur téléphonique.

La société attire en outre l'attention du client sur le fait que pour pouvoir être valablement télésurveillée, toute installation, quelle que soit l'Entreprise l'ayant réalisée, nécessite un entretien régulier, par du personnel qualifié, dans le cadre d'un contrat de maintenance fortement recommandé. Ceci exposé, il a été convenu et arrêté ce qui suit :

ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat de télésurveillance a pour objet de confier au TELESURVEILLEUR dans les conditions énoncées ci-après, et acceptées par les deux parties contractantes, chacune pour ce qui la concerne, la réception des informations émises par l'installation qui ont été communiquées par le transmetteur (ex. téléphonique) situé au niveau du risque.

Dans le cadre de sa mission effectuée par ses moyens notamment télématiques, le TELESURVEILLEUR traitera ces informations conformément aux articles 2, 3 et 5 ci-après.

Dans le cas où le matériel est loué par le TELESURVEILLEUR au CLIENT, l'article 6 s'applique au dit contrat.

ARTICLE 2 : DEFINITION DES PRESTATIONS

Le TELESURVEILLEUR s'engage à:

2.1-Gérer tous les jours 24h/24h, les informations en provenance des sites télésurveillés définies en annexe 1, puis, le cas échéant, mettre en œuvre les consignes définies avec le CLIENT.

2.2-Enregistrer sur tout support du système de réception d'alarme toutes les informations reçues. Ces enregistrements sont conservés pendant une durée minimale de trois mois, sauf exigences contraires des textes en vigueur.

2.3-Appliquer à réception d'une information les consignes telles qu'elles ont été définies avec le CLIENT.. **A la demande du client, l'exécution des prestations de télésurveillance pourra commencer après une période probatoire nécessaire pour observer la stabilité du système et faire procéder aux réglages qui s'imposent.**

ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DU CLIENT

LE CLIENT s'engage à:

3.1-Informer le TELESURVEILLEUR de toute situation ou événement susceptible de nuire à l'efficacité de l'exécution des consignes. Ces informations devront être confirmées dans les plus brefs délais par l'expédition d'une lettre recommandée avec avis de réception au TELESURVEILLEUR.

3.2-Procéder, ou faire procéder par une entreprise spécialisée de son choix, à un essai du système de transmission, au moins une fois par an. Cet essai sera effectué après avoir prévenu le TELESURVEILLEUR afin d'éviter des alarmes injustifiées.

3.3-Informer par écrit avec avis de réception le TELESURVEILLEUR dans le cas où il souhaiterait que les consignes définies en annexe soient modifiées définitivement ou par écrit pour les modifications ponctuelles.

3.4-Fournir à ses frais le support de transmission téléphonique et l'alimentation réseau électrique nécessaires à l'installation, respecter la réglementation quant à l'installation, l'entretien et l'usage du raccordement au réseau téléphonique commuté dont le CLIENT reste responsable, respecter les réglementations, et acquitter les redevances des Opérateurs réseaux téléphonique et électrique ainsi que toutes les charges pouvant résulter de modifications de la réglementation.

3.5-Procéder à toutes les réparations des équipements environnant le système de transmission si ces équipements sont de nature à perturber le fonctionnement normal du système de transmission.

3.6-Informer le TELESURVEILLEUR dès qu'il en a connaissance, de tout sinistre, lorsqu' il estime que la responsabilité de celui-ci est en cause.

ARTICLE 4 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DE LA SOCIETE

Les responsabilités du TELESURVEILLEUR sont celles d'un prestataire de services sur lequel repose une obligation de moyens; c'est à dire veiller à la bonne réception des messages en provenance desdits locaux et d'assurer la retransmission de ces informations selon les consignes particulières qui ont été librement convenues et acceptées. Dans tous les cas où le TELESURVEILLEUR ne pourrait assurer en tout ou partie ses prestations du fait de circonstances indépendantes de sa volonté, sa responsabilité ne saurait être engagée, et notamment en cas de:

4.1- Causes étrangères, notamment: foudre, inondation, cataclysmes naturels,...

4.2- En cas de panne affectant les réseaux téléphonique et/ou électrique.

Il est donc expressément convenu que quelle que soit la durée de suspension, pour les raisons précitées, la responsabilité du TELESURVEILLEUR ne pourra être recherchée, ni *a fortiori* engagée, en cas de sinistre survenu au cours desdites périodes de suspension.

4.3- En cas de dysfonctionnement répété, de dégradation ou d'erreur répétée de manipulation du système, le TELESURVEILLEUR se réserve la possibilité d'interrompre le service, après envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception informant le CLIENT de cette décision.

Dès lors, la responsabilité du TELESURVEILLEUR sera totalement dérogée jusqu'à remise en état de bon fonctionnement du système dûment constatée

Le rétablissement des conditions de bon fonctionnement de l'installation est à la charge du CLIENT qui devra signaler par écrit au TELESURVEILLEUR la remise en fonctionnement du système.

4.4- Le présent contrat n'a pas pour objet de remplacer un contrat d'assurance. Aussi, il appartient au CLIENT de souscrire les assurances propres à garantir tous les risques que peuvent encourir ou faire subir les locaux et matériels télésurveillés par le TELESURVEILLEUR notamment en matière de responsabilité civile contractuelle.

4.5- Sous l'ensemble des réserves énoncées au présent contrat, le TELESURVEILLEUR certifie être couvert, conformément à l'attestation produite en annexe une assurance, garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile dans la mesure où celle-ci serait engagée à la suite d'un sinistre résultant de l'exercice de sa prestation.

LE CLIENT reconnaît accepter les limitations de montants et de conditions couvrant la responsabilité civile du TELESURVEILLEUR qui lui seront opposables. Au cas où un sinistre viendrait à dépasser le montant des dites assurances, 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 du TELESURVEILLEUR ou de ses assureurs. Il se porte fort d'obtenir de ses assureurs les mêmes renonciations.

Dans la mesure où le CLIENT souhaiterait que le TELESURVEILLEUR s'assure pour des montants supérieurs et/ou des clauses de garanties différentes, et sous réserve des possibilités offertes par les assureurs, il est expressément convenu que ces modifications entraîneraient un ajustement du prix de vente de la prestation.

ARTICLE 5 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les informations recueillies par le TELESURVEILLEUR, en tant que responsable de traitement font l'objet d'un traitement informatique destiné à un service de télésurveillance.

Les destinataires des données à caractère personnel collectées sont le TELESURVEILLEUR, les autorités de contrôle, les sous-traitants du TELESURVEILLEUR

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement Général sur la Protection des Données (RGDP) du 27 avril 2016, le TELESURVEILLEUR doit garantir le respect de la vie privée de ses clients.

Ainsi, les données personnelles collectées par le TELESURVEILLEUR sont protégées par des mesures de sécurité techniques et organisationnelles adéquates afin d'éviter notamment, que ces données soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité (lorsqu'il s'applique), pour de motifs légitimes, aux informations qui le concernent. Le client peut exercer ces droits en s'adressant à : 277, rue Saumuroise – 49000 ANGERS / rgpd@relaissecurite.fr / 02 41 44 30 30.

Les demandes écrites doivent être signées et accompagnées d'une photocopie d'un titre d'identité portant la signature du titulaire. Elles précisent l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse.

En cas de réponse non satisfaisante, le Client a la faculté de saisir le CNIL.

Le TELESURVEILLEUR conserve les données que le Client a transmis dans le cadre des traitements liés à sa demande, conformément aux durées légales applicables jusqu'à la fin de la relation contractuelle.

Notre politique de confidentialité figure sur notre site relaissecurite.fr.

ARTICLE 6 : TRANSMISSION DES INFORMATIONS VERS LA STATION CENTRALE DE TELESURVEILLANCE

Le TELESURVEILLEUR informe le CLIENT qu'une coupure volontaire ou involontaire de la liaison téléphonique supportant la transmission des informations en empêchera l'acheminement vers la station centrale de télésurveillance. Elle conseille vivement au CLIENT de souscrire un abonnement à un système de surveillance permanente de ce support ou de mettre en œuvre des moyens de secours par réseau hertzien.

L'emplacement du transmetteur devra être choisi de telle sorte qu'il se trouve dans une zone de détection du site. Le raccordement du transmetteur sur le Réseau Téléphonique Commuté devra impérativement être réalisé selon les règles de l'art et les réglementations en vigueur.

Lorsque le TELESURVEILLEUR fournit et installe lui-même le transmetteur, il convient de distinguer ses responsabilités de celles de l'installateur du système de détection. Il appartient donc :

1- Au CLIENT de faire installer par le fournisseur du système de détection, un boîtier de raccordement qui assurera l'interface entre le système de détection et le transmetteur fourni par le TELESURVEILLEUR. Les canalisations, raccordements ainsi que l'autosurveillance du boîtier de raccordement sont de la responsabilité de l'installateur du système de détection.

2- Au TELESURVEILLEUR installateur du transmetteur de raccorder celui-ci sur le boîtier de raccordement suivant les documents fournis par l'installateur dudit boîtier.

L'attention du client est tout particulièrement attirée sur les conséquences de la modification de son installation par ajout d'une ligne ADSL. En pareille circonstance, et à défaut d'information préalable au TELESURVEILLEUR, qui procèdera alors à une vérification et à la mise à jour du système aux frais du client, la responsabilité du TELESURVEILLEUR ne saurait être engagée du fait d'une défaillance du système.

ARTICLE 7 : LOCATION DU MATERIEL

Le TELESURVEILLEUR fournit, livre et installe le matériel à l'adresse du CLIENT. Il assure également la maintenance de ce matériel.

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 les risques tels que : perte, destruction, dommages et dégâts dus à la foudre.

Pendant la période du contrat, le TELESURVEILLEUR assure l'entretien normal du matériel. La garantie et l'entretien du système excluent les prestations suivantes : frais de réparation consécutifs à des causes étrangères, intervention sur des matériels non fournis par le TELESURVEILLEUR, les dommages provoqués par l'intervention de personnels non mandatés ou par un usage anormal du système d'alarme ainsi que toute détérioration volontaire ou involontaire, les demandes d'ajout du matériel suite à des travaux ou à des modifications du CLIENT, le démontage et remontage du matériel suite à des modifications du CLIENT.

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.

Sont également exclus et seront facturés aux Tarifs en vigueur le remplacement des consommables (piles et batteries) au-delà de la première année.

Le CLIENT devra restituer le matériel à l'expiration du contrat.

ARTICLE 8 : RESILIATION

Le contrat pourra être résilié à la demande de chacune des deux parties au moyen d'une lettre recommandée avec avis de réception expédiée 3 mois avant l'échéance anniversaire de celui-ci.

En outre à tout moment, à tout manquement d'une des parties à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, la résiliation interviendra dans un délai de 15 jours à compter de l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception restée infructueuse.

Par ailleurs :

. En cas d'incendie entraînant la perte totale par le CLIENT, des matériels et/ou des locaux objet du présent contrat, celui-ci prend fin de plein droit, et le TELESURVEILLEUR s'oblige à restituer la portion de redevance payée d'avance, afférente à la période restant à courir jusqu'à la prochaine échéance annuelle.

. En cas d'aliénation des locaux objet du présent contrat, celui-ci continue de plein droit au profit des ayants droit, à charge par ceux-ci d'exécuter toutes les obligations dont le CLIENT était tenu vis à vis du TELESURVEILLEUR, en vertu du contrat. Il leur est loisible, toutefois, de résilier le contrat, le TELESURVEILLEUR se réservant de conserver une indemnité égale au maximum à 6 mois de

redevance, à compter du jour de la demande de résiliation. Il est également loisible au TELESURVEILLEUR de résilier le contrat, celui-ci restituant alors au CLIENT la fraction de redevance, afférente à la période restant à courir jusqu'au terme de l'échéance annuelle.

. Conformément aux dispositions de l'article 37 (modifié) de la loi du 25 Janvier 1985. En cas d'ouverture d'une procédure de redressement judiciaire, le contrat est maintenu.

Toutefois, le contrat sera résilié de plein droit après une mise en demeure adressée par le TELESURVEILLEUR à l'Administrateur ou au liquidateur, restée plus d'un mois sans réponse depuis la date de sa réception.

. En cas de liquidation judiciaire du CLIENT, le présent contrat est maintenu. Toutefois, le liquidateur ou l'administrateur selon le cas conserve le droit de résilier le contrat sur sa simple demande. La résiliation prend effet au jour de sa demande.

ARTICLE 9 : DISPOSITIONS FINANCIERES

La redevance prévue aux conditions particulières a été calculée en fonction de l'installation existante à ce jour, et pourra être révisée en cas de modification de l'installation

La redevance annuelle est payable d'avance au jour de la prise d'effet du contrat pour l'année en cours, puis chaque année à la date anniversaire.

La redevance est révisable de plein droit annuellement le 1er janvier de chaque année par application de la formule suivante:

$$P = P0 \left(0,80 \frac{S}{S0} + 0,20 \frac{PSDT}{PSD} \right)$$

Où: **P** est la redevance révisée.

P0 est la redevance d'origine.

S est le dernier indice connu du Coût de la main-d'œuvre des Industries Mécaniques et Electriques.

S0 est l'indice connu au 1er janvier de chaque année de la signature du contrat initial du Coût de la main-d'œuvre des Industries Mécaniques et Electriques.

PSDT est le dernier indice publié des Produits et Services Divers Téléphone au 1er janvier de chaque année.

PSDT0 est l'indice connu au jour de la signature du contrat initial des Produits et Services Divers Téléphone.

La T.V.A. et la taxe CNAPS (Conseil National des Activités Privées de Sécurité) applicables seront celles en vigueur le jour de la facturation.

ARTICLE 10 : CESSIBILITE

Le TELESURVEILLEUR pourra sous-traiter ou céder à d'autres entreprises qualifiées tout ou partie des prestations prévues au présent contrat après en avoir informé préalablement le CLIENT par lettre recommandée avec avis de réception.

Le CLIENT aura alors la faculté de résilier le contrat pour autant qu'il en fasse la demande par courrier recommandé avec Accusé de Réception dans les 30 jours où il en a eu connaissance.

Dans ce cas, il lui sera restitué au prorata temporis, la période d'abonnement restant à courir au jour de sa dénonciation jusqu'au jour de son expiration antérieurement convenue.

ARTICLE 11 : DISPOSITIONS GENERALES

Si une quelconque disposition du présent contrat est ou devient, en tout ou en partie, nulle et non applicable, cette seule disposition sera réputée non écrite, les parties s'engageant à la remplacer par une disposition appropriée, laquelle respectera les textes applicables, qui, dans la mesure prise par la loi, sera la plus proche possible de leur intention lors de la conclusion du présent contrat.

Aucune tolérance, quelle qu'en soit la durée ou la fréquence, ne pourra être considérée comme novation au contrat.

Toute modification devra faire l'objet d'un avenant écrit.

Pour des questions de sécurité et de qualité de nos services nous informons le client que les conversations téléphoniques avec la station de télésurveillance peuvent être enregistrées.

ARTICLE 12 : ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Tout litige relatif au présent contrat sera de la compétence exclusive des Tribunaux du domicile de la principale centrale du TELESURVEILLEUR à laquelle l'installation du CLIENT est reliée.

Fait à: en deux exemplaires Le

Pour le TELESURVEILLEUR
Nom et qualité du signataire

Pour le CLIENT
Nom et qualité du signataire
Précédés de la mention manuscrite
« Lu et approuvé »