

# CONDITIONS GÉNÉRALES

# Télésurveillance

## des Locaux Professionnels

Décembre 2014

### PRÉAMBULE

Le Client souscrit auprès de la Société PROTECTION 24, ci-après dénommée "la Société", un contrat de télésurveillance. À 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.

À 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.**

**Ce contrat est destiné aux locaux professionnels ou mixtes utilisés :**

- Pour les activités libérales,
- Pour les activités tertiaires,
- Pour les activités artisanales ou commerciales,

**dans la limite des critères d'acceptation et de la liste des activités éligibles ou exclues qui sont précisés à la fin du présent document.**

### DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le contrat de télésurveillance est constitué :

- du bon de commande portant Conditions Particulières,
- des Conditions Générales et leur annexe,
- des conditions tarifaires en vigueur telles que définies dans le document « Tarifs – Formule Télésurveillance Professionnels »,
- du procès-verbal d'installation,
- des consignes d'intervention,
- des annexes suivantes : le mandat de prélèvement SEPA, le code confidentiel d'échanges avec la Société et le 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 système de télésurveillance,
- fourniture des options et services complémentaires souscrits par le Client tels que définis dans le document « Tarifs – Formule Télésurveillance Professionnels »,
- maintenance de ce matériel,
- télésurveillance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, du site protégé. À 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 TÉLÉSURVEILLANCE

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 téléphonique installé dans les locaux à protéger.

La télésurveillance ne constituant qu'une technique de surveillance à distance de locaux déterminés, elle ne présente pas la garantie que ceux-ci, postérieurement à la conclusion du présent contrat, soient 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 Veille 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**

**Le Client atteste que son contrat multirisque professionnel ne comporte aucune contrainte ou obligation particulière relative à la protection électronique du site ou à la télésurveillance.**

**La Société procédera au moment de la commande à la qualification du site à protéger selon les critères d'acceptation définis en annexe aux présentes Conditions Générales et rappelés sommairement ci-dessous. Le respect de ces critères est indispensable à la souscription du présent contrat.**

- **Activités exercées correspondant à celles autorisées en annexe ;**
- **Locaux tertiaires, professions libérales, activités artisanales dans la limite de 800 m<sup>2</sup> ;**
- **Locaux à usage de commerce dans la limite de 450 m<sup>2</sup> ;**
- **Valeur du contenu mobilier, marchandises ou 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/ou aux conditions d'acceptation définies ci-dessus.

En tout état de cause, une réponse écrite sera apportée à toute demande de justification du refus de la Société.

### **2-3 Formules d'abonnement**

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

## **ARTICLE 3 – DATE D'EFFET/DURÉE**

Le contrat de télésurveillance est conclu pour une durée de UN (1) an et prend effet à compter de la date figurant au procès-verbal de raccordement au Centre de Veille.

Il est renouvelé par tacite reconduction, pour des périodes similaires, sauf résiliation notifiée par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec avis de réception ou e-mail avec avis de réception, UN (1) mois avant la date d'expiration de la période en cours.

Cette tacite reconduction est communiquée par écrit au Client DEUX (2) mois avant la date d'expiration de la période en cours.

## **ARTICLE 4 – CLAUSE SATISFAIT OU REMBOURSÉ**

Si le service 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 Veille. Ce délai inclut les QUATORZE (14) jours de rétractation prévus à l'article L121-21 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 procédera au remboursement des sommes versées par le Client sauf en cas de dégradation du matériel.

## **ARTICLE 5 – MATÉRIEL**

Au titre des présentes, **la mise à disposition du matériel par la**

**Société n'entraîne en aucun cas un transfert de propriété au bénéficiaire 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. À 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 préserver en bon état de fonctionnement **et l'assurer contre tous risques**, tels que : perte, destruction, dommages et dégâts dus à la foudre. Le matériel 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 Veille 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 Veille d'une alarme de détection de fumée (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 16-1 de la loi n°83-629 du 12 juillet 1983 réglementant les activités de sécurité privée, intégrée dans le Code de la Sécurité Intérieure, l'appel aux Forces de Police ne peut intervenir qu'après une levée de doute ayant permis de vérifier 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 Veille 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 Veille.

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 à 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.

À 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 ou d'un e-mail 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 MATÉRIEL ET MODALITÉS DE RACCORDEMENT**

### **7-1 Installation du matériel**

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 surveillance,
- 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 l'installation du système de télésurveillance,
- test complémentaire de bonne transmission des informations avec le Centre de Veille de la Société,
- nettoyage des lieux,
- 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 ou son mandataire.

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

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 informer la Société sous 24 heures. À défaut, la Société sera fondée à lui réclamer les frais de déplacement du conseiller technique tels que définis dans le document « 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 Veille 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.

# ARTICLE 8 – PRESTATIONS ASSURÉES

## 8-1 La prestation de télésurveillance

Lorsque le Centre de Veille 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 Veille procède à un contre-appel sur le site protégé ou à une téléinterpellation si la fonctionnalité est disponible, destiné(e) à identifier l'auteur du déclenchement du système d'alarme par l'échange du code confidentiel. En l'absence de réponse ou en cas de réponse erronée, le Centre de Veille :
  - compose le ou les numéros de téléphone du Client,
  - analyse les images qui lui sont transmises par le détecteur Visio Images (si le Client bénéficie de cette technologie).

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

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

- En cas de signes d'effraction constatés, le Centre de Veille :
  - avise les services publics compétents,
  - demande à la personne ayant effectué le constat de rester sur place jusqu'à la sécurisation du site,
  - alerte le Client,
  - assiste le Client.
- Lors de la réception d'une alarme de détection de fumée, le Centre de Veille procède à un contre-appel sur le site protégé ou à une téléinterpellation si la fonctionnalité est disponible. En l'absence de réponse, le Centre de Veille 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 ce déclenchement d'alarme, 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 Veille procède aux appels vers les numéros du Client et des personnes de confiance.

**Aucune intervention sécuritaire n'est réalisée par la Société pour ce type de déclenchement d'alarme.**

## 8-2 La prestation d'intervention

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 la commande.

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.

## 8-3 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, les frais de gardiennage seront à la charge du Client tels que définis dans le document « Tarifs – Formule Télésurveillance Professionnels ».

(1) À 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

(1) 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.

## Retour au site sinistré

(Uniquement depuis la France métropolitaine hors Corse et Monaco)

(1) 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 jusqu'au site sinistré.

Prise en charge des titres de transport en avion classe touriste, en train 1<sup>re</sup> 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 50 km du site protégé.

(1) Prestation assurée par AXA Assistance France.

## 8-4 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.

## 8-5 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 tel que défini dans le document «Tarifs – Formule Télésurveillance Professionnels». 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. 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 Veille. La Société supportera, sur justificatifs, les conséquences pécuniaires résultant de la perte des clés confiées.

## 8-6 Réception des mises en service et des mises hors service

Conformément aux exigences réglementaires, la centrale d'alarme transmet au Centre de Veille 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 Veille. Elles sont enregistrées dans l'historique du site télésurveillé.

## 8-7 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 son 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 le document « 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 Veille 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 ou par e-mail. 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 Veille. La Société supporte le coût de cet appel, facturé par l'opérateur Télécom au tarif en vigueur, sauf stipulation contractuelle contraire.

En cas de non réception du test cyclique et après un délai complémentaire de 30 minutes, la Société contactera le Client ou les personnes de confiance entre 8h00 et 20h00.

## ARTICLE 11 – MAINTENANCE CURATIVE DU MATÉRIEL

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, surtension, foudre, inondation, incendie,
- 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, 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 déposer ou faire déposer, déplacer ou faire déplacer son 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 à 15 jours suivant l'émission par la Société de la facture correspondante au tarif en vigueur tel que défini dans le document «Tarifs – Formule Télésurveillance Professionnels».

## ARTICLE 12 – RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ

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 tout 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,
- dépassement des limites indiquées dans les critères d'acceptation décrites à la fin du présent document, non signalé par le Client à la Société,
- 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.

## 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.

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.

### 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.

## ARTICLE 14 – OBLIGATIONS DU CLIENT

### Précisions techniques :

La télésurveillance par le Centre de Veille nécessite la transmission d'informations via une liaison téléphonique de type RTC ou de type hertzien (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 basé sur la téléphonie mobile (réseau hertzien).
- 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 ses locaux et dont il est le dépositaire,
- à autoriser la Société ou tout tiers désigné par cette dernière à accéder aux locaux télésurveillés au 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 Police dans le respect de la circulaire du 30 mai 1997,
- à fournir gratuitement les raccordements électriques 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, de 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 à 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 et 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 au tarif en vigueur, tel que défini dans le document «Tarifs – Formule Télésurveillance Professionnels»,
- à effectuer et à contrôler la mise en service de l'installation chaque fois que cette dernière doit être opérationnelle,
- 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 toute modification d'activité et plus généralement de tout changement relatif aux critères d'acceptation prévus à l'article 2.2 des présentes Conditions Générales,

- à informer immédiatement la Société de tout sinistre, par lettre recommandée 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 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 répondre à tout appel du Centre de Veille,
- 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.

## ARTICLE 15 – CONDITIONS FINANCIÈRES 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,
- la prestation de télésurveillance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7,
- l'intervention en cas d'effraction,
- la Convention d'assistance en cas d'effraction,
- les pièces et la main d'œuvre en cas de maintenance curative de l'installation,
- le changement des consommables (piles et batterie).

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

**Sont notamment exclues de 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

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, interventions techniques...

Tout mois commencé est dû.

Par la suite, le prélèvement s'effectuera le 1<sup>er</sup>, le 10 ou le 20 du mois ; étant retenue la date la plus immédiatement postérieure à la date du raccordement au Centre de Veille. 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 3 fois le taux de l'intérêt légal et une indemnité de 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 feront l'objet de frais de gestion supplémentaires facturés au tarif en vigueur.

Outre les prestations comprises dans l'abonnement définies à l'article 15-1 des présentes, la Société prend en charge le coût d'UN (1) test cyclique quotidien dans le cadre de l'offre proposée, sauf disposition contractuelle contraire.

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.

### 15-3 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 :

$$P = PO \times S/SO$$

P = prix de l'abonnement révisé

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

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

SO = dernier indice des Services de sécurité privée publié à la date de la précédente révision du tarif

*Exemple : PO=33,90 euros HT, S=106,6, SO=103,9*

Le prix de l'abonnement révisé sera de 33,90 x (106,6/103,9) soit 34,78 euros HT.

## ARTICLE 16 –RECouvreMENT

En cas d'impayé, la Société mettra en oeuvre 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 – RÉSILIATION

### 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 sera renouvelé par tacite reconduction, pour des périodes similaires, sauf renonciation notifiée par lettre recommandée avec avis de réception ou e-mail avec avis de réception, UN (1) mois avant la date d'expiration de la période en cours. Pour toute résiliation intervenant en dehors des modalités contractuelles ci-dessus, le Client supportera les frais de désinstallation du matériel de télésurveillance au tarif en vigueur tel que défini dans le document «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, sans préavis et quel que soit le moment, après avoir informé le 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,
- **17-2-4** Sinistre ne permettant plus la protection du site télésurveillé.

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

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

## ARTICLE 18 – DÉMÉNAGEMENT

La Société s'engage à transférer l'équipement sur le nouveau site du Client et à le réinstaller au plus tard dans les 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 le document «Tarifs – Formule Télésurveillance Professionnels.»

## ARTICLE 19 – MODALITÉS DE RESTITUTION DE L'ÉQUIPEMENT DE TÉLÉSURVEILLANCE

À 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.

**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 pour restitution ou changement de configuration, 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 le document «Tarifs – Formule Télésurveillance Professionnels».

## 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, 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 desdites périodes de suspension.

## ARTICLE 21 – ENREGISTREMENTS TÉLÉPHONIQUES 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, 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 l'exercice du droit d'accès, de rectification et d'opposition dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux fichiers et aux libertés en écrivant 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 ont été mises en place. Le détail de ces règles et des informations relatives au transfert est disponible en consultant le site de PROTECTION 24 ou l'Espace Client ou sur simple demande adressée à PROTECTION 24 - 628 avenue du Grain d'Or - 41354 VINEUIL CEDEX.

## ARTICLE 22 – GÉNÉRALITÉS

**22-1** La nullité de l'une quelconque des clauses des présentes Conditions Générales n'affectera pas la validité des autres clauses.

**22-2** 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.

**22-3** 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. À défaut de refus explicite, le Client sera réputé accepter les nouvelles Conditions Générales.

## ARTICLE 23 – CONTESTATION

Le présent contrat est soumis au droit français. 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 24 - 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 25 – DISPOSITIONS PROTECTRICES

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

### Article L121-17

**I** - 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. 121-21-5 ;

**5°** Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L. 121-21-8, 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.

**II.-** Si le professionnel n'a pas respecté ses obligations d'information concernant les frais supplémentaires mentionnés au I de l'article L. 113-3-1 et au 3° du I du présent article, le consommateur n'est pas tenu au paiement de ces frais.

**III.-** La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information mentionnées à la présente sous-section pèse sur le professionnel.

### Article L121-21

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. 121-21-3 à L. 121-21-5. Toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation est nulle. Le délai mentionné au premier alinéa du présent article 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. 121-16-2 ;

**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 et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens.



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 L121-21-1**

Lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues au 2° du I de l'article L. 121-17, 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. 121-21. 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 L121-21-2**

Le consommateur informe le professionnel de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-21, le formulaire de rétractation mentionné au 2° du I de l'article L. 121-17 ou 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 du présent article. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions prévues au présent article pèse sur le consommateur.

#### **Article L121-21-3**

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. 121-21-2, 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° du I de l'article L. 121-17.

#### **Article L121-21-4**

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser 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. Au-delà, 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 deux premiers alinéas, 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'au prix du produit, puis du taux d'intérêt légal. 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 L121-21-5**

Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 121-21, le professionnel recueille sa demande expresse sur papier ou sur support durable.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services 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.

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 du présent article ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° du I de l'article L. 121-17.

#### **Article L121-21-6**

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 121-18-1 et L. 121-19-2.

#### **Article L121-21-7**

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. 121-21-3 à L. 121-21-5.

#### **Article L121-21-8**

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 périmer 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.

## Tacite Reconduction :

### Article L136-1

Le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de résiliation.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. A défaut de remboursement dans les conditions prévues ci-dessus, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Les trois alinéas précédents ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement. Ils sont applicables aux consommateurs et aux non-professionnels.

## LEXIQUE

**Alarme injustifiée :** Information reçue par le Centre de Veille 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.

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

**Client :** Personne physique ou morale, titulaire d'un local professionnel ou mixte au sens des présentes Conditions Générales, répondant aux conditions d'admission. Il est le souscripteur du contrat de télésurveillance.

**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 oeuvre les moyens nécessaires pour intervenir et protéger le site télésurveillé.

**Contre-appel :** Appel émis par le Centre de Veille 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 Veille, 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 :** Événement imprévisible et irrésistible qui, provenant d'une cause extérieure 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 sur les consignes d'intervention.

**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 (loi 83-629 du 12/07/1983 intégrée dans le Code de la Sécurité Intérieure) un personnel qualifié pour vérifier le bien fondé des informations reçues par le Centre de Veille.

**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.

**Personnes de confiance :** Personnes mandatées par le Client qui seront 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 PROTECTION 24 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'événement 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 Veille, 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 Veille de vérifier à distance le bon fonctionnement de la liaison et du transmetteur téléphoniques.

### TELESURVEILLANCE DES LOCAUX PROFESSIONNELS

#### Critères d'acceptation

Le respect de ces critères conditionne la souscription du présent contrat.

#### CRITERES D'ACCEPTATION

- Absence de contrainte ou de recommandation particulière dans le contrat multirisque professionnel du Client, relative à la protection électronique et à la télésurveillance du site objet du contrat,
- Locaux tertiaires, professions libérales, activités artisanales dans la limite de 800 m<sup>2</sup>,
- Locaux à usage de commerces dans la limite de 450 m<sup>2</sup>,
- Valeur du contenu mobilier, marchandises et matériels n'excède pas 500 000 euros.

### PARMI LES ACTIVITES EXCLUES FIGURENT NOTAMMENT :

- Antiquaires,
- Armes et munitions (chasse et sport),
- Discothèques,
- Galerie d'art,
- Garde meubles,
- Salle de jeux,
- Celles que la Société se réserve le droit de refuser eu égard à des critères de risques et/ou techniques.

#### Conditions résolutoires

**Si le contenu du service s'avère ne plus être en adéquation avec le contrat d'assurance du Client, ce dernier aura la faculté d'annuler ou de résilier son contrat d'abonnement. Il supportera les frais de désinstallation du matériel de télésurveillance au tarif en vigueur.**

**De même, si le site à protéger ne rentre plus dans les activités éligibles par la Société comme indiqué ci-dessus, celle-ci se réserve le droit de résilier le contrat selon les Conditions Générales.**

*En cas de rétractation par le Client du présent contrat, tous les paiements reçus du Client seront remboursés, au plus tard quatorze 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

Articles L.121-21 du Code de la Consommation

Conditions :

- compléter et signer ce formulaire,
- l'envoyer par **lettre recommandée avec avis de réception**,
- **l'expédier au plus tard le trentième jour** à partir du raccordement du système de Télésurveillance au Centre de Veille ou, si le délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant à l'adresse figurant ci-dessous.

Je soussigné(e), (Nom et Prénom) .....

Demeurant à (Adresse, Code Postal et Ville).....

**déclare me rétracter de mon contrat de service de télésurveillance N°** .....

Date : ..... Signature du Client : .....

**PROTECTION 24** – S.A. à Directoire et Conseil de Surveillance 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.



Référence du document : 2.200.J310.1214

---

## **ANNULATION DE COMMANDE**

*Articles L.121-23 à L.121-26 du Code de la Consommation*

**PROTECTION 24**  
**Service Client**  
**628 avenue du Grain d'Or**  
**41354 VINEUIL CEDEX**