



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

PROTECTION VOL
TÉLÉSURVEILLANCE

ARTICLE PRÉLIMINAIRE : DÉFINITIONS

Les termes ou expressions, lorsqu'ils sont employés avec une majuscule, auront la signification suivante :

Abonné(s) : désigne toute personne physique majeure ayant souscrit au présent contrat pour des besoins strictement et exclusivement privés (ci-après « le Contrat »).

Application(s) Mobile(s) : désigne le e-service facultatif et gratuit permettant à l'Abonné d'accéder à des services additionnels à la télésurveillance depuis un smartphone ou une tablette (téléchargement nécessaire).

Centrale d'alarme : désigne le boîtier équipé d'un transmetteur téléphonique relié au Centre de Surveillance.

Centre de Surveillance : désigne la plate-forme distante en charge de la surveillance des sites et du traitement des alarmes (ci-après « Site »).

Contrat : le contrat conclu entre SafeProtect et l'Abonné est constitué des Conditions Particulières, des Conditions Générales en vigueur au jour de la signature du Contrat ou qui auront été acceptées ultérieurement par l'Abonné, des Tarifs (susceptibles d'évolutions ultérieures), du Descriptif du Service, du Diagnostic Sécurité, du Procès-Verbal d'installation, des Consignes de Sécurité remplies par l'Abonné et du Guide de l'Utilisateur, ainsi que les Conditions Spécifiques des options éventuellement souscrites.

Détecteur de fumée : désigne le détecteur avertisseur de fumée certifié conforme à la norme EN 14604.

Espace Abonné ou Espace Abonné sécurisé : désigne l'espace personnel sécurisé par des identifiants accessible sur Internet depuis les sites www.safeprotect.com ou www.safeprotect.fr.

GSM : désigne le système global pour les communications mobiles basé sur une carte SIM intégrée dans le Système d'alarme.

IP : désigne le système de communication basé sur le protocole Internet. Liaison Internet ou Internet : désigne la liaison internet haut débit ADSL/câble/fibre.

RTC : désigne le réseau téléphonique commuté ou aussi appelé « ligne téléphonique classique ».

Site(s) : désigne l'habitation à usage privé, hors d'eau, hors d'air et non mobile dont la superficie ne dépasse pas 800 m², située en France métropolitaine continentale, Corse ou Antilles françaises dans laquelle le Système d'alarme a été installé.

Système d'alarme : comprend la Centrale d'alarme ainsi que les divers matériels de détection d'intrusion et de fumée nécessaires à la prestation de surveillance à distance ainsi que ses éventuelles extensions de matériel.

ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT

Les présentes Conditions Générales sont communes aux offres de services PROTECTION VOL et TÉLÉSURVEILLANCE. La formule locative SÉRÉNITÉ, est désignée ci-après « télésurveillance avec service d'intervention permanente d'un agent de sécurité ». La formule locative CONFORT, est désignée ci-après « télésurveillance avec information immédiate ». L'offre de service ainsi que la formule souscrite par l'Abonné sont précisées aux Conditions Particulières valant Bon de Commande. Les présentes Conditions Générales régissent d'une part, la fourniture, l'installation et la maintenance d'un Système d'alarme (comprenant les extensions éventuelles de matériels) et d'autre part, l'abonnement de surveillance à distance. Ce Contrat est exclusivement destiné aux particuliers. Tout Contrat souscrit en violation des conditions précisées dans les présentes Conditions Générales à savoir notamment, pour la protection de locaux professionnels, sera annulé ou résilié à l'initiative de SafeProtect selon les modalités fixées à l'article 9.2.

Les services complémentaires proposés en option font l'objet de conditions spécifiques disponibles sur simple demande auprès du service abonnés ou téléchargeables sur l'Espace Abonné sécurisé.

SafeProtect exerce une activité réglementée au sens du Livre VI titre 1er du code de la sécurité intérieure. A ce titre, l'entreprise est soumise aux dispositions des articles R 631-1 et suivants du code de la sécurité intérieure relatives au code de déontologie des personnes physiques ou morales exerçant des activités privées de sécurité. Ce code est consultable à partir du Site Internet Légifrance à l'adresse suivante : www.legifrance.gouv.fr.

Conditions suspensives et préalables

Si SafeProtect se trouvait dans l'impossibilité d'assumer dans de bonnes conditions la prestation d'intervention d'un agent de sécurité sur Site mentionnée aux articles 3.1. et 3.2. ci-dessous pour des raisons de couverture géographique non desservie, SafeProtect se réserverait la possibilité de ne pas mettre à disposition de l'Abonné cette prestation. Dans le cas où l'Abonné a souscrit à la formule avec intervention permanente d'un agent de sécurité, il pourra, à son initiative, soit, conserver le Contrat incluant un changement de formule par voie d'avenant vers une prestation sans intervention soit résilier le Contrat, par courrier recommandé avec accusé de réception (SafeProtect - 30 rue Maroulet - 81100 CASTRES) avec un préavis d'un mois et ce, sans prétendre à une quelconque indemnité. Dans le cas où l'Abonné a souscrit à la formule avec information immédiate, il ne pourra pas bénéficier de la prestation optionnelle d'intervention d'un agent de sécurité sur Site. Il pourra résilier le Contrat dans les conditions ci-avant indiquées.

En outre, il est précisé que le service d'intervention d'un agent de sécurité sur Site n'est pas disponible en Corse.

En cas d'incompatibilité technique entre le Système d'alarme et l'environnement technique de l'Abonné (perturbations radio, fiabilité ou incompatibilité des liaisons GSM, RTC ou IP), SafeProtect se réserve la possibilité d'annuler ou de résilier le Contrat et ce, sans que l'Abonné ne puisse prétendre à une quelconque indemnité dans les conditions de l'article 9.2.

Si le Site présente des manquements à la sécurité, à l'hygiène ou à la salubrité ou en cas de présence d'animaux dangereux ou si le comportement de l'Abonné est de nature à compromettre la réalisation de la mission d'installation par le conseiller technique, SafeProtect se réserve la possibilité d'exercer le droit de retrait du conseiller technique sur Site et d'annuler le Contrat.

En cas de présence d'un autre matériel d'alarme sur le Site à protéger, non installé par SafeProtect et non relié au Centre de Surveillance, l'Abonné fera son affaire personnelle de la déconnexion de ce matériel. L'Abonné est informé que s'il bénéficie d'un autre abonnement de télésurveillance, ne procédera pas à l'installation de son Système d'alarme tant qu'aucune résiliation de cet autre abonnement ne soit intervenue.

ARTICLE 2 : FOURNITURE DU SYSTÈME D'ALARME

L'Abonné bénéficie d'un Système d'alarme dont la configuration est généralement suffisante. Les tarifs et le délai d'installation sont indiqués aux Conditions Particulières valant Bon de Commande. Lors de l'installation, un Diagnostic Sécurité sera établi afin de s'assurer de la pertinence de la configuration commandée et pourra donner lieu à une préconisation de fourniture éventuelle d'extensions telle qu'indiquée à l'article 2.2.b) ci-dessous. Ainsi, l'Abonné retiendra la configuration qu'il souhaite en toute connaissance de cause et d'effet.

2.1. Location du Système d'alarme - Toutes Formules sauf ACQUISITION

Ces formules d'abonnement incluent la location du Système d'alarme ainsi que les éventuelles extensions.

a) En cas de déménagement, l'Abonné ne sera pas tenu de verser de nouveaux frais de mise en service, pour autant qu'il soit en situation régulière de paiement et ce, dans la limite d'un déménagement tous les quatre ans.

L'Abonné en informera par écrit SafeProtect, un mois au préalable, qui se chargera de la dépose et de la réinstallation du Système d'alarme au plus tard dans les 30 jours suivant l'emménagement à une date à convenir avec l'Abonné. Les prestations de surveillance seront suspendues à compter du jour de dépose du Système d'alarme jusqu'à la réinstallation conformément à l'article 3, alinéa 2. En cas de déménagement dans une région non couverte par une base d'intervention sécuritaire, SafeProtect pourra proposer une solution alternative ou résilier de plein droit le Contrat à compter de la dépose du Système d'alarme et l'Abonné ne pourra prétendre à aucune indemnité.

En tout état de cause, le Système d'alarme reste la propriété de SafeProtect.

b) A la résiliation de l'abonnement, quelle qu'en soit la cause, l'Abonné autorisera le personnel SafeProtect, à démonter le Système d'alarme installé et restituera celui-ci dans un bon état. A défaut, cette dernière sera fondée à facturer le Système d'alarme à sa valeur à neuf.

c) En cas de résiliation du Contrat, le démontage du Système d'alarme sera effectué par SafeProtect. Les travaux de réfection tels que le rebouchage des trous de perçage ou autres, resteront à la charge exclusive de l'Abonné.

d) Propriété - Préservation du Système d'alarme - Assurance

Le Système d'alarme est mis à disposition de l'Abonné pour son usage personnel exclusif. Dans le cadre du présent Contrat, la propriété de ce Système d'alarme n'est en aucun cas transférée à l'Abonné. En conséquence, il ne peut être ni saisi, ni appréhendé par un tiers, ni cédé, ni loué ou mis à disposition d'un tiers. A compter de la date d'installation, l'Abonné a la garde du Système d'alarme et à ce titre, il en sera civilement responsable. Il s'engage à le maintenir en bon état et à l'utiliser raisonnablement. Il appartient à l'Abonné d'assurer le Système d'alarme contre tous risques de perte ou de dommages. Dans le cas où le souscripteur du Contrat ne devait pas être l'utilisateur des services fournis dans le cadre dudit Contrat, le souscripteur s'engage à ce que le Système d'alarme dont l'utilisateur a la garde soit assuré contre tous risques de perte ou de dommages. En cas de disparition ou détérioration du Système d'alarme, pour quelque raison que ce soit, l'Abonné devra informer SafeProtect dans les 72 heures en lui adressant tout justificatif utile tel que le récépissé de déclaration. De plus, l'Abonné devra procéder, à ce titre, à une déclaration de sinistre auprès de sa compagnie d'assurances et prendra toute mesure utile pour indemniser SafeProtect du préjudice subi. En cas de déménagement de l'Abonné sans que celui-ci n'ait informé son successeur de l'habitation de la propriété du Système d'alarme et à défaut de restitution, l'Abonné en serait tenu pour responsable et devra rembourser SafeProtect de sa valeur.

2.2. Prestation d'installation et de mise en service du Système d'alarme (toutes formules)

Les frais d'installation et de mise en service sont indiqués aux Conditions Particulières valant Bon de Commande. Ils comprennent l'installation du Système d'alarme ainsi que le raccordement au Centre de Surveillance, les petites fournitures, la main-d'œuvre, le déplacement du conseiller technique, nécessaires à sa mise en service ainsi que la formation de l'utilisateur et les frais de dossier.

a) Délai d'installation

La date d'installation est en principe indiquée aux Conditions Particulières valant Bon de Commande. Cette date peut exceptionnellement ne pas être mentionnée si l'Abonné ne connaît pas, au moment de la souscription, la date précise d'emménagement dans son habitation.

b) Déroulement de l'installation

L'installation est effectuée sans que le conseiller technique n'ait à entreprendre de déplacement de mobilier, et sous réserve de l'accord exprès de l'Abonné. Dans ce dernier cas, l'Abonné accepte que le conseiller technique ne puisse être tenu pour responsable en cas de dégradation ou de dommage matériel affectant le mobilier déplacé. La prestation d'installation consiste, en présence de l'Abonné ou d'un tiers mandaté, à :

- déplacer sur rendez-vous un conseiller technique sur le Site où sera installé le Système d'alarme,
- procéder, préalablement à l'installation, à l'établissement d'un Diagnostic Sécurité afin de déterminer la meilleure configuration et l'emplacement des différents éléments en fonction de l'habitation de l'Abonné, de ses habitudes de vie et de ses souhaits,
- proposer les extensions et paramétrages nécessaires permettant d'adapter la configuration au niveau de sécurité requis afin que l'Abonné puisse ainsi décider en toute connaissance de cause et d'effet,
- procéder à l'installation des éléments fixés sur des parties non meubles et paramétrer le Système d'alarme conformément à la décision de l'Abonné,
- effectuer les tests de bon fonctionnement et la mise en service du Système d'alarme et le raccordement au Centre de Surveillance,
- procéder à l'établissement du Procès-Verbal d'installation à l'issue de l'installation du Système d'alarme,
- assurer la formation des utilisateurs présents lors de l'installation.

2.3. Possibilités de raccordement au Centre de Surveillance (sous les réserves indiquées dans les conditions suspensives)

Toutes les formules nécessitent le raccordement du Système d'alarme installé chez l'Abonné au Centre de Surveillance sachant qu'il existe plusieurs possibilités de connexion (RTC, Liaison Internet, réseau hertzien (GSM)). SafeProtect se réserve la possibilité d'utiliser le ou les moyens 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 de l'Abonné. Les frais supplémentaires consécutifs à un changement éventuel de type de raccordement sont à la charge de l'Abonné sachant que ce dernier dispose d'une faculté de résiliation immédiate du présent Contrat et ce, sans pouvoir prétendre à une quelconque indemnité.

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DE LA SURVEILLANCE A DISTANCE

L'abonnement au service de surveillance à distance pour ces formules est souscrit pour une durée initiale, un montant, une périodicité, aux conditions de renouvellement, tels qu'indiqués dans les Conditions Particulières valant Bon de Commande ou par voie d'avenant et sur le Procès-Verbal d'installation.

Les prestations de surveillance à distance définies ci-dessous sont effectives dès lors que l'installation a été réalisée et certifiée conformément au Procès-Verbal d'installation signé par l'Abonné et sous réserve de la transmission par l'Abonné à SafeProtect de la fiche de Consignes de Sécurité qu'il aura remplie.

Il est précisé que conformément à l'article L613-6 du code de la sécurité intérieure, l'appel aux Forces de l'Ordre ne peut intervenir qu'après une levée de doute ayant permis de vérifier la matérialité et la concordance des indices de flagrance. En conséquence, si suite à une demande expresse de l'Abonné, le déplacement sur Site des Forces de l'Ordre s'est avéré injustifié, SafeProtect refacturera à l'Abonné la sanction pécuniaire qui lui aura éventuellement été notifiée et dont le montant peut aller jusqu'à 450 € ou selon les dispositions légales en vigueur au moment des faits.

L'Abonné est informé :

- que les prestations d'intervention et de gardiennage sont effectuées par des agents de sécurité partenaires agréés,
- de l'impossibilité légale d'utiliser les agents de sécurité affectés à l'exécution des prestations d'intervention et de gardiennage pour effectuer, même partiellement, d'autres tâches que celles prévues aux présentes Conditions Générales,
- que l'intervention de l'agent de sécurité n'est pas destinée à faire du « flagrant délit » ou à intervenir personnellement pour faire cesser une intrusion ou appréhender un malfaiteur, mais à constater une éventuelle anomalie afin de prendre toutes les mesures d'urgence nécessaires (information des Forces de l'Ordre, de l'Abonné et/ou des personnes de confiance, organisation des mesures d'urgence si nécessaire : gardiennage, réparation des issues),
- et accepte expressément, que les photos ainsi que les séquences vidéo, ou, le cas échéant, sonores, prises lors d'une détection peuvent être directement mises à disposition et/ou transmises aux Forces de l'Ordre, et ce sans que celles-ci aient effectué une demande écrite préalable.

Il est en outre précisé que l'intervention de l'agent de sécurité se déroule dans les meilleurs délais après déclenchement d'une alarme. Toutefois, SafeProtect ne peut garantir à l'Abonné un délai précis d'intervention dans la mesure où l'agent de sécurité est soumis, dans ses déplacements, au respect du code de la route et aux impondérables rencontrés dans l'exercice de sa fonction.

En cas de problèmes d'utilisation et/ou de mise en œuvre de certains services optionnels qui seraient liés à l'environnement technique de l'Abonné, SafeProtect se réserve la possibilité de suspendre le bénéfice du ou des service(s) concerné(s) jusqu'à résolution complète du problème par l'Abonné et ce, sans que celui-ci ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.

3.1. Description de la surveillance à distance avec intervention permanente d'un agent de sécurité sur Site

Lorsque le Système d'alarme est activé et en cas d'alarme, laquelle est définie comme étant la réception par le Centre de Surveillance d'une information d'intrusion, d'alerte (usage du bouton d'alerte ou de la télécommande par une personne sur le Site, que le Système d'alarme soit en service ou non), ou d'autoprotection (dispositif qui protège les éléments du Système d'alarme contre le démontage ou l'arrachement) émise par le Système d'alarme implanté sur le Site, la procédure du Centre de Surveillance est la suivante :

- contacter téléphoniquement le Site de l'Abonné afin de s'assurer de l'habilitation de la personne qui répond à l'appel de contrôle. Cette vérification s'effectue au moyen d'un code confidentiel ;
- suite aux appels de contrôle du Centre de Surveillance, si la ligne est occupée, si personne ne répond ou si la réponse est erronée, SafeProtect mandate dans les meilleurs délais sur Site, un agent de sécurité chargé de rendre compte au Centre de Surveillance de signes extérieurs d'effraction ou de présence humaine ou animale ;
- joindre téléphoniquement l'Abonné ou à défaut les personnes désignées par lui dans la fiche de Consignes de Sécurité afin de rendre compte, en cas de nécessité, de la situation constatée ;
- informer les Forces de l'Ordre après avoir effectué la levée de doute ayant confirmé l'alarme conformément à l'article L613-6 du code de la sécurité intérieure.

Toutefois, si, entre 6h et 22h, une mise à l'arrêt du Système d'alarme intervient au moyen du code davier connu de l'Abonné dans les deux minutes qui suivent le déclenchement d'alarme autre qu'une touche alerte, ou erreur de code davier, le Centre de Surveillance stoppera la procédure sécuritaire visée ci-dessus et en informera l'Abonné par l'envoi d'un SMS ou d'un courriel.

Si le Système d'Alarme est à l'arrêt, la procédure ouverte suite à la réception d'une information d'autoprotection est automatiquement stoppée si le retour à la normale a lieu dans les 2 minutes qui suivent le déclenchement.

Si le Système d'alarme installé chez l'Abonné comprend des détecteurs de mouvement photos ou de la vidéosurveillance, les photos ainsi que les séquences vidéo, ou, le cas échéant, sonores, prises lors d'une détection seront immédiatement transmises aux serveurs pour consultation et analyse par le Centre de Surveillance. Les photos ainsi que les séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, pourront également être transmises à l'Abonné par courriel et mises à disposition sur son Espace Abonné sécurisé ainsi que sur son téléphone portable (sous réserve de compatibilité de celui-ci). L'Abonné pourra ainsi confirmer l'intrusion ou au contraire, arrêter la procédure visée ci-dessus, en cas de présence d'une personne habilitée. S'il le souhaite, l'Abonné pourra également désigner sur son Espace Abonné sécurisé des personnes de confiance qui pourront recevoir les photos ainsi que les séquences vidéo, ou, le cas échéant, sonores, enregistrées, uniquement par courriel.

Les photos ainsi que les séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, constituent un complément d'information à la disposition de l'Abonné et du Centre de Surveillance lors de la phase de levée de doute. La détection de l'intrusion réceptionnée par le Centre de Surveillance reste l'élément déterminant qui permet à l'Abonné de mettre en œuvre la procédure visée ci-dessus et SafeProtect lui préconise de prendre en compte en priorité cette information s'il envisage d'arrêter la procédure visée ci-dessus à l'appui des photos ainsi que des séquences vidéo, ou, le cas échéant, sonores.

L'Abonné s'engage à autoriser dans tous les cas SafeProtect, dans le cadre de ses prestations, à accéder selon les instructions qu'il a indiquées dans la fiche de Consignes de Sécurité ou à défaut, par tout moyen et raisonnablement, à la périmétrie de son habitation pour effectuer les vérifications d'usage prévues au Contrat.

Si le domicile est entouré d'une enceinte close, l'Abonné pourra en faciliter l'accès en s'équipant d'un boîtier par un code personnalisé dans lequel seront déposées les clés du portail. L'emplacement et le code du boîtier devront être communiqués à SafeProtect. Ce dispositif doit être facilement accessible aux agents de sécurité.

En l'absence d'un tel dispositif, l'agent de sécurité limitera sa ronde de contrôle à l'extérieur de l'enceinte accessible et pourra néanmoins, s'il le juge réalisable, sauf refus exprès de la part de l'Abonné, franchir de manière raisonnable le portail. Par ailleurs, SafeProtect ne pourra être tenue pour responsable du vol ou de la détérioration du boîtier, ou de tout autre événement affectant ce dernier, ainsi que des conséquences en découlant, et notamment la difficulté d'accès au Site.

S'il ne peut être joint au moment du sinistre, ou en cas de nécessité à sa demande expresse, l'Abonné mandate expressément SafeProtect pour prendre les mesures d'urgence nécessaires à la sauvegarde des lieux protégés (exemples : gardiennage du domicile, réparation des issues endommagées). Ces mesures d'urgence seront mises en œuvre dans la limite maximale de 1.500 € TTC par événement sauf pour les rondes et le gardiennage qui seront mis en place dans la limite maximale de 168 heures (7 jours). Aussi, il est important que l'Abonné communique à SafeProtect ses personnes de confiance et qu'il reste joignable par tout moyen pendant ses absences prolongées. SafeProtect ne pourra être tenue pour responsable de n'avoir pas réussi à joindre l'Abonné après avoir tout mis en œuvre pour y arriver.

Les frais afférents à ces mesures d'urgence sont facturés aux conditions en vigueur indiquées à l'Abonné, lors de la procédure d'information mise en œuvre ainsi que sur son Espace Abonné sécurisé, qui peut en demander le remboursement à sa compagnie d'assurance dans le cadre de son contrat Multirisques habitation - garanties assistance au domicile. SafeProtect invite l'Abonné à se renseigner auprès de sa compagnie d'assurance ou son assistance.

3.2. Description de la surveillance à distance avec information immédiate

a) Service d'information

Si l'Abonné a souscrit à cette formule qui comprend une dissuasion locale par la sirène et une information à distance, lorsque le Système d'alarme est activé, en cas de réception d'une information d'intrusion ou d'autoprotection (dispositif qui protège les éléments du Système d'alarme contre le démontage ou l'arrachement), SafeProtect procédera comme suit :

- si l'Abonné est présent sur le Site, il provoquera une mise à l'arrêt du Système d'alarme en introduisant un code sur le clavier ou à l'aide de la télécommande. Il sera ensuite contacté par le serveur vocal interactif et devra composer son code confidentiel sur le clavier du téléphone pour arrêter la procédure.
- après deux tentatives de contacts téléphoniques sur le Site restées sans réponse ou en l'absence d'un code valide, la procédure d'information de l'Abonné et/ou des personnes de confiance est déclenchée par le Centre de Surveillance. Ce dernier contactera successivement l'Abonné et les personnes de confiance indiquées sur sa fiche de Consignes de Sécurité. Chaque personne contactée téléphoniquement aura la possibilité d'interrompre la procédure d'information, en prenant en compte le problème à son niveau. Dans le cas contraire, la procédure d'information se poursuit jusqu'à ce que toutes les personnes figurant sur la liste aient été appelées. Dans l'hypothèse où aucune des personnes n'a demandé l'arrêt de la procédure d'information, le Centre de Surveillance adressera un courriel ou un SMS sur les coordonnées qui auront été indiquées par l'Abonné dans sa fiche de Consignes de Sécurité.

En cas de réception d'un message provoqué par un code sous contrainte ou au moyen de la touche alerte du bouton d'alerte par l'Abonné, si ce dernier fait part au Centre de Surveillance, lors de l'appel de contrôle, d'un risque d'intrusion ou d'agression, SafeProtect missionnera un agent de sécurité chargé de se rendre sur Site, sous réserve de couverture géographique desservie. Les interventions sur Site effectuées dans ce cadre et en-dehors des périodes d'activation du service d'intervention, feront l'objet d'une facturation.

Si le Système d'alarme est à l'arrêt, la procédure ouverte suite à la réception d'une information d'autoprotection est automatiquement stoppée si le retour à la normale a lieu dans les 2 minutes qui suivent le déclenchement.

Si le Système d'alarme installé chez l'Abonné comprend des détecteurs de mouvement photos ou de la vidéosurveillance, les photos ainsi que les séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, prises lors d'une détection seront immédiatement transmises aux serveurs. Lors de la procédure d'information évoquée ci-dessus, les photos ainsi que les séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, pourront également être transmises à l'Abonné par courriel et mises à disposition sur son Espace Abonné sécurisé ainsi que sur son téléphone portable (sous réserve de compatibilité de celui-ci). S'il le souhaite, l'Abonné pourra également désigner, sur son Espace Abonné sécurisé, des personnes de confiance qui pourront recevoir les photos ainsi que les séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, enregistrées, uniquement par courriel.

Les photos et les séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, constituent un complément d'information à la disposition de l'Abonné lors de la phase de levée de doute qui suit la détection d'une intrusion. Cette dernière doit être l'élément déterminant pris en compte par l'Abonné pour confirmer ou infirmer l'effraction si ce dernier souhaite que la procédure d'intervention visée ci-dessus puisse être mise en œuvre.

En cas de nécessité sur demande expresse de l'Abonné, les mesures d'urgence nécessaires à la sauvegarde des lieux mentionnés à la fin de l'article 3.1. ci-dessus, peuvent être mises en place sous réserve de couverture géographique desservie. Les frais de ronde et de gardiennage seront facturés à l'Abonné aux conditions en vigueur lors de la procédure d'information mise en œuvre ainsi que sur son Espace Abonné sécurisé. Les autres frais afférents à ces mesures d'urgence (réparation des issues endommagées) seront facturés à l'Abonné. Ce dernier pourra, selon les conditions de son contrat Multirisques Habitation, demander le remboursement de ces frais à sa Compagnie d'Assurances.

En cas de demande par l'Abonné d'une intervention d'un agent de sécurité sur Site en dehors du service optionnel d'intervention activé, cette prestation sera facturable en sus de l'abonnement au Tarif en vigueur au jour de la survenance de l'événement et indiqué lors de la procédure d'information mise en œuvre. Cette prestation ne pourra être réalisée que sous réserve de couverture géographique desservie.

b) Service optionnel d'intervention d'un agent de sécurité sur Site (sous réserve des conditions suspensives et préalables - cf. art.1.)

A chaque mise en service de son Système d'alarme, l'Abonné a la possibilité d'activer le service d'intervention d'un agent de sécurité sur Site (cf. procédure de télésurveillance décrite à l'article 3.1.) au moyen de son clavier, via son Application Mobile ou en se connectant à son Espace Abonné sécurisé. Ce service sera actif jusqu'au prochain arrêt du Système d'alarme.

A l'activation du service optionnel d'intervention d'un agent de sécurité sur Site et jusqu'à l'arrêt suivant du Système d'alarme, le temps écoulé est décompté et cumulé, l'unité de temps étant la minute. Cette prestation donnera lieu à une facturation à la semaine écoulée aux conditions indiquées dans le Tarif en sus de l'abonnement mensuel.

L'Abonné aura la faculté d'obtenir le détail des consommations facturées.

3.3. Détection de fumée

Cette prestation optionnelle de détection de fumée est une fonction supplémentaire par rapport au détecteur avertisseur autonome de fumée.

Elle nécessite l'installation d'un ou plusieurs Détecteurs de fumée, reliés par radio au Système d'alarme, qui détectent des fumées générées par la combustion de matériaux divers (bois, papiers, plastiques,...). Ces détecteurs sont destinés à la seule protection des occupants pour éviter qu'ils ne soient sujets à incommodité consécutive à l'inhalation de fumées toxiques. Ces appareils fonctionnent en permanence, même lorsque le Système d'alarme n'est pas en service. Lors d'une détection, le Détecteur de fumée et la(les) sirène(s) émettent un son incendie normé AFNOR.

Dès réception de l'alarme, SafeProtect informe par téléphone l'Abonné et en cas de non-réponse, les personnes désignées par l'Abonné dans les Consignes de Sécurité. En l'absence d'interlocuteur, un agent de sécurité pourra être missionné et les services de secours contactés si nécessaire (sous réserve des conditions suspensives et préalables - cf. art.1.).

En cas d'intervention des services de secours (pompiers, service d'urgence), les frais occasionnés demeureront à la charge exclusive de l'Abonné.

L'Abonné a l'obligation de procéder une fois par semestre ainsi qu'après chaque changement de piles à un test de bon fonctionnement du Détecteur de fumée selon les indications fournies dans le Guide de l'Utilisateur et dans le Manuel d'Utilisation et à sa Notice Additionnelle du détecteur avertisseur de fumée remis à l'Abonné le jour de l'installation de ces appareils.

Il est précisé qu'en cas de résiliation du Contrat pour quelque motif que ce soit, les tests de bon fonctionnement du Détecteur de fumée redeviennent mensuels.

L'Abonné a l'obligation de procéder au minimum une fois par an au nettoyage du Détecteur de fumée conformément au Manuel d'Utilisation et à sa Notice additionnelle du détecteur avertisseur de fumée, la fréquence de ce nettoyage devra être augmentée s'il est placé dans un endroit salissant.

L'Abonné est informé qu'aux termes de la loi n°2010-238 du 9 mars 2010 visant à rendre obligatoire l'installation de détecteurs de fumée dans tous les lieux d'habitation, insérant les articles L.129-8 et L.129-9 dans le code de la construction et de l'habitation, le propriétaire d'un logement doit installer dans celui-ci au moins un Détecteur de fumée normalisé. Conformément aux dispositions légales précitées, l'occupant d'un logement, qu'il soit locataire ou propriétaire, veille à l'entretien et au bon fonctionnement de ce dispositif et assure son renouvellement, si nécessaire, tant qu'il occupe le logement.

Les normes techniques d'installation préconisent, au minimum pour une protection de base, la pose d'un Détecteur de fumée à chaque niveau de l'habitation. Le jour de l'installation du Système d'alarme, le conseiller technique préconisera l'emplacement le plus approprié en fonction des contraintes techniques et liées à la configuration du logement.

3.4. Liaison du Système d'alarme au Centre de Surveillance

3.4.1. Liaison au Centre de Surveillance par Internet

Lorsque le Système d'alarme est relié au Centre de Surveillance par Internet, la transmission des alarmes se fait uniquement par la connexion IP. L'acheminement des messages d'alarme vers le Centre de Surveillance est donc tributaire du bon fonctionnement de la « Box » ou du modem-routeur de l'Abonné, de son alimentation électrique permanente et de la disponibilité du service Internet du fournisseur d'accès à Internet. Il est donc fortement recommandé à l'Abonné de recourir à une connexion complémentaire par ligne téléphonique RTC et/ou par GSM. La prestation se limite ainsi à informer l'Abonné et/ou ses personnes de confiance, pendant les heures de jour de 8h à 20h30, d'une coupure prolongée (plus de 4 heures) du lien de communication IP entre le Centre de Surveillance et le Système d'alarme de l'Abonné. Toutefois, en cas de situation exceptionnelle du type indisponibilité générale du service Internet du fournisseur d'accès à Internet ou de situation météorologique exceptionnelle, du type vague d'orages, inondation ou tempête, ce délai d'information pourra être prolongé sans pouvoir dépasser 48 heures.

Dans le cas où le Système d'alarme est relié au Centre de Surveillance par Internet et si la transmission vers SafeProtect est sécurisée par une liaison RTC ou GSM, SafeProtect a la possibilité technique de s'assurer de l'intégrité physique de la ligne. Ainsi, une double défaillance de la communication IP et de la communication RTC ou GSM, a pour conséquence de déclencher, lors du constat effectif (ce constat n'étant pas immédiat, il peut prendre plusieurs minutes), une procédure identique à celle assurée dans le cadre de la détection d'une intrusion (cf 3.1. et 3.2. ci-dessus), et correspondant au niveau de service que l'Abonné aura souscrit. Les frais de communication téléphonique RTC et consécutifs à la défaillance du fournisseur du service Internet restent à la charge de l'Abonné. Dans le cas où la liaison utilisant le protocole de communication IP (passant par la « Box » de l'Abonné) ne présente pas un niveau de fiabilité suffisant (constatation de coupures trop fréquentes et/ou trop prolongées), SafeProtect se réserve le droit, après en avoir informé l'Abonné par lettre recommandée avec

avis de réception, de ne plus assurer la surveillance de l'intégrité de la ligne téléphonique par le lien IP. L'Abonné ne peut prétendre à aucune indemnité de dédommagement, l'entretien de la liaison IP ne relevant pas de la responsabilité de SafeProtect. SafeProtect procède tous les 7 jours à un test périodique de la liaison de secours (RTC ou GSM). Ce test a pour objet de contrôler à intervalles réguliers l'état de fonctionnement de la liaison de secours. En cas d'échec du test, en informe l'Abonné afin que ce dernier prenne les mesures pour rétablir cette liaison. Dans le cas où la liaison de secours est la ligne téléphonique RTC, ce test engendre des frais de communication facturés par l'opérateur téléphonique à l'Abonné (voir Tarif).

3.4.2. Liaison au Centre de Surveillance par GSM

Lorsque le Système d'alarme est relié au Centre de Surveillance par GSM, la transmission des messages d'alarme au Centre de Surveillance nécessite l'usage du réseau hertzien GSM de l'opérateur téléphonique dont la carte SIM a été fournie par SafeProtect avec le Système d'alarme. En cas de défaillance de la transmission par le réseau hertzien GSM, l'acheminement des messages d'alarme ne peut s'effectuer. Aussi, SafeProtect préconise deux voies de raccordement différentes afin de sécuriser la transmission des messages d'alarme. Lors de l'installation, si le conseiller technique constate que l'acheminement des messages d'alarme par le réseau hertzien ne peut s'opérer correctement, par exemple du fait d'une mauvaise couverture dudit réseau, SafeProtect pourra être amenée à ne pas installer la liaison GSM et en informera l'Abonné qui décidera du maintien ou non du présent Contrat d'abonnement.

Dans le cas où le GSM est utilisé en liaison principale, SafeProtect procède, toutes les 24 heures, à un test du bon fonctionnement de la liaison entre le Système d'alarme et le Centre de Surveillance via le réseau hertzien GSM. Ce test a pour objet de contrôler à intervalles réguliers l'état de fonctionnement du Système d'alarme. En cas d'échec du test, SafeProtect s'engage à le signaler à l'Abonné, au plus tard le premier jour ouvré suivant la non-réception du test.

Dans le cas où le GSM est utilisé pour sécuriser la liaison IP ou RTC, SafeProtect procède tous les 7 jours à un test de cette liaison de secours en complément du test périodique effectué toutes les 24 heures sur la liaison principale (IP ou RTC).

3.4.3. Liaison au Centre de Surveillance par une ligne téléphonique classique (RTC)

Lorsque le Système d'alarme est relié au Centre de Surveillance par une ligne téléphonique RTC, la transmission des messages d'alarme au Centre de Surveillance nécessite l'usage du réseau téléphonique RTC. En cas de coupure de la ligne téléphonique RTC, la transmission de l'alarme ne peut s'effectuer. Néanmoins, le Système prévoit le déclenchement local de la sirène en cas de détection de coupure de la ligne téléphonique RTC (sous réserve que le Système d'alarme soit en mode mise en marche totale). SafeProtect préconise deux voies de raccordement différentes afin de sécuriser la transmission des messages d'alarme.

Dans le cas où la ligne téléphonique RTC est utilisée comme liaison principale, SafeProtect procède, toutes les 24 heures, à un test du bon fonctionnement de la liaison entre le Système d'alarme et le Centre de Surveillance via la ligne téléphonique RTC. Ce test s'opère généralement de nuit et engendre des frais de communication facturés par l'opérateur téléphonique à l'Abonné (voir Tarif). Ce test a pour objet de contrôler à intervalles réguliers l'état de fonctionnement du Système d'alarme. En cas d'échec du test, SafeProtect s'engage à le signaler à l'Abonné, au plus tard le premier jour ouvré suivant la non-réception du test.

Dans le cas où la ligne téléphonique RTC est utilisée pour sécuriser la liaison IP ou GSM, SafeProtect procède tous les 7 jours à un test de cette liaison de secours en complément du test périodique effectué toutes les 24 heures sur la liaison principale (IP ou GSM).

3.5. Sondes techniques (décongélation, hors-gel et inondation)

Cette prestation permet d'informer l'Abonné en cas de franchissement d'un seuil de température ou de présence anormale d'eau. Les sondes fonctionnent en permanence, même lorsque le Système d'alarme n'est pas mis en service. L'utilisation des sondes « température » en mode décongélation est exclusivement réservée à la surveillance de la température dans des appareils clos renfermant des denrées alimentaires. L'utilisation des sondes « température » en mode hors gel est exclusivement réservée à la surveillance de la température ambiante des locaux.

Dès réception de l'alarme, le Centre de Surveillance contacte l'Abonné par téléphone aux numéros de téléphone communiqués puis, en cas de non réponse, les personnes désignées par l'Abonné dans les Consignes de Sécurité. Chaque personne contactée téléphoniquement a la possibilité d'interrompre la procédure d'information, en prenant en compte le problème à son niveau. Dans le cas contraire, la procédure d'information se poursuit jusqu'à ce que toutes les personnes figurant sur la liste aient été appelées. Dans l'hypothèse où l'information n'a pas été prise en compte, le Centre de Surveillance adressera un courriel en ce sens sur les coordonnées qui auront été indiquées par l'Abonné dans sa fiche de Consignes de Sécurité avant de clôturer la procédure.

Cette prestation d'information est la seule à laquelle l'Abonné peut prétendre pour la gestion des alarmes des sondes techniques.

3.6. Service IGO

Dans le cas où le Système d'alarme est relié au Centre de Surveillance par Internet ou uniquement par GSM, et que cette connexion fonctionne, l'Abonné a la possibilité de bénéficier du service IGO. Dans le cadre de ce service, l'Abonné a la possibilité de définir des « signalisations ». Une « signalisation » est définie comme étant notamment l'information qu'une télécommande ou un code désigné au clavier, a mis le Système d'alarme en marche ou à l'arrêt.

L'Abonné peut définir des plages horaires pendant lesquelles ces « signalisations » sont actives. Elles sont transmises suivant les demandes exprimées par l'Abonné, soit par l'intermédiaire d'un courriel, soit par l'intermédiaire d'un SMS.

3.7. Service Tp Alarme

Grâce à ce service, l'Abonné peut à distance, via son Application Mobile ou par le biais de son Espace Abonné sécurisé, savoir si le Système d'alarme est en fonction ou non et l'activer en mode « total » ou « partiel » ou activer le service d'intervention d'un agent de sécurité sur Site lorsqu'il est en formule surveillance à distance avec information immédiate telle que décrite à l'article 3.2. ci-dessus.

Pour bénéficier de ce service, le Système d'alarme doit être relié au Centre de Surveillance par l'intermédiaire d'un modem-routeur ou d'une « Box » et d'une connexion Internet fonctionnelle.

3.8. Informations complémentaires

Certaines prestations optionnelles peuvent nécessiter l'accès à des services de téléphonie ou d'Internet (tels que SMS, SMS+, Internet fixe ou mobile, numéros spéciaux, etc.). Le Tarif et le Descriptif de Services indiquent les options disponibles afin que l'Abonné puisse consulter son opérateur de téléphonie ou Internet. SafeProtect ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable des frais annexes à l'utilisation du service de télésurveillance.

Si le Système d'alarme installé chez l'Abonné comprend des détecteurs de mouvement photos ou de la vidéosurveillance, SafeProtect préconise l'installation d'un éclairage de veille dans les pièces équipées, et ce, afin de faciliter d'une part, la levée de doute, et d'autre part, l'obtention d'une meilleure qualité des photos ou des séquences vidéo prises de nuit. D'une manière générale, le service permet à l'Abonné de disposer d'une qualité optimale de photos ainsi que de séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, dans la limite de la capacité (bande passante) disponible.

Dans le cadre de la prestation de service, chaque mise en/hors service par l'Abonné du Système d'alarme est transmise automatiquement au Centre de Surveillance et est enregistrée à des fins de traçabilité.

3.9. Spécificités liées au bouton d'alerte

L'Abonné fait son affaire personnelle de l'installation du bouton d'alerte conformément aux instructions communiquées par SafeProtect. Il appartient à l'Abonné de décider de l'endroit et du support sur lequel ce dernier sera fixé à l'aide des adhésifs de l'équipement. Il est à ce titre recommandé à l'Abonné de sélectionner un support de fixation qui ne s'altère pas au contact de l'adhésif. SafeProtect ne pourra être tenue pour responsable de la détérioration du support de fixation sélectionné, ou de tout autre événement affectant ce dernier, ainsi que des conséquences en découlant.

ARTICLE 4 : PRESTATIONS TECHNIQUES COMMUNES A TOUTES LES FORMULES

4.1. Télédiagnostic et Télémaintenance

a) Informations et traitement des dysfonctionnements

Le Système d'alarme installé chez l'Abonné est conçu pour communiquer à SafeProtect ses dysfonctionnements (à l'exception d'une panne liée à la détection, cf. obligations de contrôle par l'Abonné décrites à l'article 6.1. ci-dessous). En cas de réception d'un message de dysfonctionnement, SafeProtect en informe l'Abonné au plus tôt et dans un délai maximum de 5 jours afin qu'il prenne contact avec SafeProtect pour la résolution des dysfonctionnements.

b) Alimentation

Lorsque les Centrales d'alarme sont reliées à l'alimentation électrique secteur 220 V- 230 V, SafeProtect surveille cette alimentation et informe l'Abonné en cas de coupure de l'alimentation électrique de la Centrale d'alarme. Cette information est transmise à l'Abonné dans un délai maximum de 5 jours suivant la réception de l'information de la coupure. Toutefois, en cas de situation météorologique exceptionnelle, ce délai peut être prolongé sans pouvoir dépasser 10 jours (pendant les heures d'ouverture du service). En tout état de cause, la Centrale d'alarme est équipée de piles de sauvegarde d'une autonomie d'environ 4 semaines après l'arrêt de l'alimentation principale.

Les périphériques du Système d'alarme sont alimentés par piles. SafeProtect surveille l'alimentation de ces piles et informe l'Abonné en cas de faiblesse de celles-ci. Cette information est transmise à l'Abonné dans un délai maximum de 10 jours suivant la réception du message « piles faibles ». En tout état de cause, l'autonomie restante de ces piles est d'environ 4 semaines à compter de la réception de ce message. Cette surveillance s'applique également aux Centrales d'alarme alimentées par piles ou batteries.

SafeProtect signale à l'Abonné l'anomalie relevée dans un délai maximum de 10 jours suivant la réception du message d'alarme.

4.2. Conditions de maintenance du Système d'alarme fourni et installé

Pendant toute la durée de garantie ou d'entretien du Système d'alarme tel que défini ci-après pour chaque formule et selon les nécessités, SafeProtect assure l'entretien normal. Suivant la nature de la panne, SafeProtect procédera à la remise en ordre de marche de l'installation, par tout moyen de son choix (modifications de paramètres et/ou échanges de pièces à distance et/ou déplacement sur Site).

La garantie et l'entretien du Système d'alarme excluent les prestations suivantes qui sont facturées au Tarif en vigueur :

- les frais de réparation consécutifs à : foudre, surtension électrique, inondation, incendie ou suite à intrusion,
- l'intervention sur des matériels non fournis ou non posés par SafeProtect
- les frais de rebouchage des trous,
- les dommages provoqués par l'intervention de personnels non mandatés par SafeProtect ou par usage anormal du Système d'alarme ainsi que toute détérioration volontaire ou involontaire,
- l'intervention d'un conseiller technique à la demande de l'Abonné ne relevant pas de l'entretien normal.

En cas de déplacement d'un conseiller technique ne relevant pas de l'entretien normal du Système d'alarme, si celui-ci est amené à devoir procéder au remplacement de certaines pièces ou à l'ajout d'extensions optionnelles, l'Abonné est informé qu'aucun devis préalable ne sera établi. En effet, les pièces ainsi que les frais d'intervention du conseiller technique sont facturés selon le Tarif en vigueur communiqué à l'Abonné et consultables sur son Espace Abonné sécurisé.

Le service de maintenance est effectué par SafeProtect ou toute personne désignée par elle, aux heures et jours ouvrés.

ARTICLE 5 : PRESTATIONS FOURNIES POUR LA FORMULE ACQUISITION

5.1. Vente du Système d'alarme

L'Abonné acquiert le Système d'alarme ainsi que les éventuelles extensions.

a) Réserve de propriété

En dérogation à l'article 1583 du code civil et dans les conditions de l'article L.624-16 du code de commerce, le Système d'alarme reste la propriété exclusive de SafeProtect jusqu'au paiement intégral des sommes dues par l'Abonné. Les conditions de paiement du Système d'alarme sont indiquées dans les Conditions Particulières valant Bon de Commande.

b) Garantie du Système d'alarme

b.1) Garantie légale

Indépendamment de la garantie du fabricant, le Système d'alarme vendu par SafeProtect bénéficie de plein droit et sans paiement complémentaire, conformément aux dispositions légales en vigueur de :

- la garantie légale de conformité, pour les matériels apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande ou l'achat immédiat,
- la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant le matériel installé et le rendant impropre à l'utilisation dans les conditions et selon les modalités définies dans les présentes Conditions Générales.

SafeProtect remboursera, remplacera ou fera réparer le matériel ou pièces sous garantie jugés non conformes ou défectueux sous réserve du respect des dispositions légales ci-après reproduites. En cas de livraison, les frais d'envoi seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour seront remboursés sur présentation des justificatifs.

Les remboursements des matériels jugés non conformes ou défectueux seront effectués dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la constatation par SafeProtect du défaut de conformité ou du vice caché.

La responsabilité de SafeProtect ne saurait être engagée en cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles, négligence ou défaut d'entretien de la part de l'Abonné, comme en cas d'usure normale du Système d'alarme, d'accident ou de force majeure.

La garantie est, en tout état de cause, limitée au remplacement ou au remboursement du matériel non conforme ou affecté d'un vice.

Reproductions des articles du code de la consommation et du code civil :

Concernant les défauts de conformité :

Article L211-4 du code de la consommation :

« Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité ».

Article L211-5 du code de la consommation :

« Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ».

Article L211-12 du code de la consommation :

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

Concernant les vices cachés :

Article 1641 du code civil :

« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus ».

Article 1648 alinéa 1er du code civil :

« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice ».

b.2) Garantie du fabricant

Le Système d'alarme vendu et installé bénéficie, au-delà de la garantie légale évoquée ci-dessus, d'une garantie de 4 ans à compter de sa date d'installation sur les pièces et la main-d'œuvre attachée à la réparation du Système d'alarme. Les consommables (piles et batteries) bénéficient d'une garantie d'un an. Pendant

toute la durée de la garantie, SafeProtect pourra procéder, à son initiative, soit à l'échange de la pièce défectueuse à distance, soit sur Site. Les conditions de mise en œuvre de la garantie sont précisées à l'article 5.4. ci-dessous. A l'issue de la période de garantie du fabricant, SafeProtect pourra proposer à l'Abonné une intervention payante à la mission suivant le Tarif en vigueur.

c) Déménagement

En cas de déménagement dans une région non couverte par SafeProtect, celle-ci pourra proposer une solution alternative ou résilier de plein droit le Contrat et l'Abonné ne pourra prétendre à aucune indemnité.

d) Non-paiement

L'accès au service de surveillance à distance suppose le paiement intégral du Système d'alarme.

5.2. Description de la prestation de surveillance avec intervention d'un agent de sécurité sur Site

Si l'Abonné a souscrit une formule ACQUISITION, celui-ci pourra bénéficier pendant la période indiquée aux Conditions Particulières de la gratuité du service de télésurveillance avec intervention permanente d'un agent de sécurité sur Site en cas d'alarme. La prestation de surveillance à distance avec intervention sur Site en cas d'alarme est décrite à l'article 3.1. ci-dessus.

5.3. Description de la prestation de surveillance avec information immédiate

Si l'Abonné souhaite alléger son niveau de service, il peut souscrire à l'option.

Dans le cadre de cette option, l'Abonné a la possibilité, lors de la mise en service du Système d'alarme, d'activer soit, le service d'information tel qu'indiqué à l'article 3.2.a) ci-dessus soit, le service de surveillance à distance avec intervention d'un agent de sécurité sur Site tel que défini à l'article 3.1. ci-dessus, sous réserve de couverture géographique desservie.

L'Abonné bénéficie d'une durée forfaitaire annuelle d'utilisation de ce service indiquée dans les Conditions Particulières. A chaque renouvellement annuel de son Contrat, le même crédit d'heures lui sera attribué. Ce crédit d'heures est décompté pendant toute la durée de l'activation du service de surveillance à distance avec intervention.

Au-delà de la consommation de la durée forfaitaire annuelle, le service incluant l'intervention sur Site sera facturé à la durée, en nombre d'heures de consommation effectives de ce service et au Tarif en vigueur.

L'Abonné dispose d'un moyen de consultation du solde de son crédit d'heures. Les consommations au-delà seront payées avec l'échéance mensuelle du Contrat. L'Abonné a la faculté d'obtenir le détail des consommations facturées.

5.4. Prestations techniques

Les dispositions décrites aux articles 4.1. à 4.2. ci-dessus sont également applicables aux prestations techniques relatives à la formule ACQUISITION assortie d'un abonnement de surveillance à distance.

En outre, pendant toute la durée de la garantie du fabricant sur le Système d'alarme, SafeProtect assurera l'entretien normal.

Sont également exclus et seront facturés au Tarif en vigueur :

- le remplacement des consommables (piles et batteries) au-delà de la première année,
- les frais de déplacement et d'intervention sur Site au-delà de la première année en dehors de toute intervention prévue dans le cadre de la garantie du fabricant,
- les frais de démontage et remontage du Système d'alarme suite à déménagement ou travaux dans les locaux protégés.

SafeProtect s'engage à assurer la fourniture des pièces de rechange dans la limite maximale de 4 ans à compter du jour de l'installation. Néanmoins, SafeProtect pourra continuer à assurer cette fourniture au-delà de 4 ans si elle dispose des pièces nécessaires.

ARTICLE 6 : OBLIGATIONS DE L'ABONNÉ (TOUTES FORMULES)

6. 1. Obligations de l'utilisateur du Système d'alarme

Pour permettre un bon fonctionnement du Système d'alarme nécessaire au service de surveillance et bénéficier de la garantie et de la maintenance du Système d'alarme, l'utilisateur s'engage à :

- accepter l'installation, dans ses locaux, du Système d'alarme vendu ou loué par SafeProtect et à ne pas en modifier les caractéristiques de fonctionnement,
- fournir l'espace, l'éclairage, le courant électrique, le raccordement à la terre selon les normes en vigueur et la ligne raccordée au réseau téléphonique, nécessaires à l'installation et au fonctionnement du Système d'alarme ; à faire son affaire, si nécessaire, du renforcement de la protection de ces lignes ; à payer son abonnement aux réseaux téléphonique et électrique ; à signifier à SafeProtect sans délai tout dérangement et à suivre tous les conseils donnés dans le Guide de l'Utilisateur qui lui sera remis lors de l'installation et qui fait partie intégrante du Contrat,
- laisser l'accès libre à son installation, en sa présence ou celle d'un tiers mandaté, étant entendu que toute personne présente est présumée mandatée, dans des conditions de salubrité, d'hygiène et de sécurité normales, au personnel de SafeProtect s'il y a entretien ou en cas de résiliation du Contrat pour le démontage du Système d'alarme loué,
- faire son affaire de la déconnexion du précédent matériel d'alarme déjà installé sur le Site, non fourni par SafeProtect et non relié au Centre de Surveillance
- signaler immédiatement toute anomalie ou panne pouvant affecter le Système d'alarme et à le confirmer par écrit à SafeProtect,
- se conformer aux lois et règlements qui imposeraient à tout utilisateur d'un Système d'alarme d'obtenir une autorisation,

- ne faire effectuer, sur le Système d'alarme, aucune intervention de quelle que nature que ce soit par une personne non mandatée par SafeProtect, ni même remplacer les piles,
- se conformer aux instructions d'SafeProtect
- n'effectuer aucune adjonction de pièces ou dispositifs ne provenant pas de SafeProtect ou non agréés par elle,
- n'effectuer aucune modification de la configuration installée ou déplacement d'un périphérique (y compris le(s) Détecteur(s) de fumée), sans instruction expresse de SafeProtect,
- ne pas détériorer le Système d'alarme,

• ne pas détourner le Système d'alarme, ou des éléments le composant, de sa destination de Système d'alarme permettant la fourniture d'un service de surveillance à distance,

• fournir au conseiller technique l'ensemble des informations nécessaires à la configuration et au paramétrage du Système d'alarme à installer, en fournissant notamment l'ensemble des renseignements nécessaires à l'établissement du Diagnostic Sécurité, tels ses habitudes de vie, ses souhaits et en signalant de manière exhaustive la localisation des pièces à contenus sensibles,

- informer SafeProtect, par écrit, de toutes modifications dans la localisation des pièces à contenus sensibles par rapport au Diagnostic Sécurité initial,
- répondre aux demandes de rendez-vous émises par le service technique en cas de défaut ou de panne constaté(e) sur le Système d'alarme,
- accepter que le service technique émette un diagnostic en cas de dysfonctionnement de la ligne téléphonique RTC ou Internet préalablement à toute intervention de l'opérateur téléphonique. A défaut, aucune prise en charge financière de l'intervention de l'opérateur téléphonique ne sera due par SafeProtect à l'Abonné.

En cas de non-respect des obligations indiquées, ci-dessus, qui peut remettre en cause la fiabilité et l'efficacité du Système d'alarme et du service, SafeProtect pourra mettre fin à ses obligations de garantie, maintenance, réparation et/ou au Contrat et l'Abonné ne pourra prétendre à aucune indemnité.

6. 2. Obligations de l'Abonné au service de surveillance à distance

Pour permettre un bon fonctionnement du Système d'alarme et la bonne exécution des prestations de service, l'Abonné s'engage à :

- fournir les documents contractuels sollicités par SafeProtect sur simple demande,
- prendre toute disposition pour que les raccordements téléphonique (notamment sans restriction d'appel) et électrique ainsi que tout autre raccordement mis en place par SafeProtect, soient constamment en état normal de fonctionnement,
- fournir les Consignes de Sécurité nécessaires au fonctionnement du service et à informer sans délai SafeProtect de toute modification. L'Abonné est informé que les Consignes de Sécurité ainsi modifiées remplaceront purement et simplement toutes Consignes de Sécurité précédemment enregistrées par SafeProtect. Ainsi, à chaque modification des Consignes de Sécurité par l'Abonné, ce dernier sera destinataire d'une copie des éléments saisis pour information et rectification. Le cas échéant, l'Abonné peut également modifier ses Consignes de Sécurité sur son Espace Abonné sécurisé mais cette modification ne donnera pas lieu à l'envoi d'un courrier de confirmation,
- laisser en permanence la « Box » ou le modem-routeur sous tension dans le cas où le Système d'alarme utiliserait la connexion par le réseau IP pour se connecter au Centre de Surveillance,
- laisser l'accès libre au Site protégé afin que l'agent de sécurité, missionné par le Centre de Surveillance, puisse effectuer un contrôle physique de la fermeture de toutes les issues,
- procéder à la mise en route de l'installation chaque fois que l'Abonné souhaite bénéficier du service sachant que SafeProtect préconise de protéger le local en mode total à chaque fois qu'il est sans occupant,
- user des services liés au service de surveillance à distance de manière raisonnable et raisonnée,
- mettre en œuvre tout moyen pour prévenir des alarmes intempestives,
- éviter de son fait toute présence humaine dans le champ des détecteurs de mouvement lorsque le Système d'alarme est en fonctionnement,
- éviter de son fait toute présence animale dans le champ des détecteurs de mouvement lorsque ces détecteurs ne disposent pas de la fonction permettant de s'adapter à la présence d'un animal domestique et dans les limites prévues dans le Guide de l'Utilisateur,
- fermer toutes les ouvertures des pièces protégées lorsqu'il quitte le Site,
- répondre, en sa présence ou celle d'un tiers habilité par lui, à tout appel de contrôle du Centre de Surveillance,
- s'assurer de la compatibilité de son terminal et abonnement mobile suivant le niveau de service souhaité pour la réception des photos ainsi que des séquences vidéo, ou, le cas échéant, sonores, enregistrées telles que visées aux articles 3.1. et 3.2.,
- renseigner et mettre à jour, dans son Espace Abonné sécurisé, l'intégralité des paramètres nécessaires à l'utilisation et au bon déroulement de la procédure du service de télésurveillance en cas d'utilisation de services optionnels,
- assurer la confidentialité de ses mots de passe,
- à assurer seul la responsabilité des conséquences de sa décision d'autoriser ou non la diffusion de photos ou de vidéos à ses personnes de confiance,
- signaler immédiatement à SafeProtect toute modification d'agencement, d'utilisation, de destination ou liée à l'environnement téléphonique ou au changement du modem-routeur ou de la « Box » etc., des locaux protégés afin de permettre à SafeProtect d'adapter la configuration en conséquence.

Ces listes ne sont en aucune manière exhaustives, elles ne constituent que les obligations les plus courantes mises à la charge de l'Abonné. Ce dernier reconnaît que ses obligations concourent à la fiabilité de l'installation, de la sécurité des locaux surveillés, de la bonne exécution de la prestation de services et qu'en cas de manquement de sa part, la responsabilité de SafeProtect ne saura être engagée conformément aux dispositions de l'article 7.

Si, à la suite du non-respect de ses obligations ou par erreur de manipulation de quelque nature que ce soit, l'Abonné provoque un déplacement inutile de l'agent de sécurité ou du conseiller technique, même pendant la période de garantie dans le cadre de la formule ACQUISITION, il s'engage à régler à SafeProtect, pour chaque intervention, les frais de déplacement au Tarif en vigueur.

En cas de négligences répétées de l'Abonné entraînant des interventions injustifiées, SafeProtect se réserve le droit, de résilier ou de désactiver la prestation d'intervention consécutive à une alarme restée sans réponse. Cette décision interviendra immédiatement après signification par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Abonné. Cette disposition n'est pas exonératoire du paiement des factures précédemment émises par SafeProtect.

Pendant toute la durée du présent Contrat, SafeProtect est seule habilitée à mettre en œuvre les prestations contractuelles. L'Abonné ne peut intervenir directement dans le cadre du Contrat auprès d'éventuels sous-traitants.

ARTICLE 7 : RESPONSABILITÉ

SafeProtect s'engage, dans la limite de son obligation de moyens, à mettre en œuvre d'une manière optimale les conditions de surveillance à distance et d'intervention telles qu'elles ont été définies aux articles 3. et 5.3.

Sa responsabilité ne pourra pas être engagée du fait notamment des dommages et événements suivants :

- non-respect par l'Abonné et/ou des personnes dont il répond des obligations prévues à l'article 6.,
- non déconnexion de l'éventuel précédent matériel d'alarme déjà installé sur le Site, non fourni par SafeProtect et non relié au Centre de Surveillance,
- utilisation non conforme aux caractéristiques techniques du Système d'alarme,
- non protection des zones du Site suite à une mise en mode partiel du Système lorsque l'Abonné souhaite bénéficier du service de télésurveillance,
- éventuelles dégradations volontaires ou involontaires du Système d'alarme,
- dommages occasionnés par l'agent de sécurité lors du franchissement d'un portail équipé ou non d'un système électrique d'ouverture-fermeture,
- accidents de toutes sortes affectant le Système d'alarme ou les réseaux téléphonique ou électrique, tels que choc, surtension, foudre, inondation, incendie, et d'une manière générale, tous les événements qui résultent d'une utilisation ou d'une situation anormale,
- défaillance du réseau Internet utilisé par l'Abonné, que celle-ci soit liée à une défaillance de son fournisseur d'accès, à une défaillance de la « Box » ou du modem-routeur utilisé par l'Abonné ou à un quelconque des éléments situés entre le Système d'alarme et la « Box » ou le modem-routeur (câble, switch, etc.),
- défaillance des réseaux téléphoniques (RTC ou hertzien) du fait de l'exploitant desdits réseaux ou du fait de l'Abonné,
- défaillance des réseaux électriques du fait de l'exploitant desdits réseaux ou du fait de l'Abonné ainsi que de leurs conséquences sur les installations électriques de ce dernier,
- défaillance dans le système de prise et rapatriement de séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, en cas de caméra installée sur le Site, acquise par l'Abonné et couplée à un service de télésurveillance, quel que soit l'éventuel opérateur auquel l'Abonné aura fait appel pour l'acquisition de sa caméra,
- mauvaise qualité des photos ainsi que des séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, transmises ou mises à disposition de l'Abonné,
- variations du courant des lignes électrique ou téléphonique,
- résultant et/ou provoquant des interférences de toutes sortes, d'origine électrique, radioélectrique ou électromagnétique,
- cas fortuit et cas de force majeure,
- non réponse aux demandes de rendez-vous émises par le service technique de SafeProtect en cas de défaut ou de panne constatée sur le Système d'alarme,
- des conséquences d'instructions erronées communiquées par l'Abonné au Centre de Surveillance en cas d'alarme,
- des conséquences d'informations erronées transmises par l'Abonné lui-même dans le cadre de l'utilisation des applications mobiles mises à disposition par SafeProtect ou sur son Espace Abonné sécurisé,
- des conséquences de l'exploitation par l'Abonné des informations non sécuritaires transmises par SafeProtect telles que la relève de température des biens occupés.

Le Système d'alarme est paramétré en fonction des déclarations de l'Abonné, s'agissant en particulier de la présence de contenus sensibles et de leur localisation. L'Abonné s'engage donc à effectuer des déclarations précises et exactes et à avertir SafeProtect de toute modification. Au vu des déclarations de l'Abonné, le conseiller technique mentionnera sur le Diagnostic Sécurité des préconisations indispensables pour la bonne exécution du service de surveillance à distance. Des déclarations incomplètes ou inexactes de l'Abonné ou le non-suivi par celui-ci des préconisations indispensables du conseiller technique rappelées dans le Diagnostic Sécurité, remis à l'Abonné, désengagent SafeProtect des conséquences éventuelles en cas de vol, étant rappelé dans tous les cas que la responsabilité de SafeProtect n'est engagée qu'en cas de manquement prouvé à ses diligences professionnelles.

En aucun cas, SafeProtect ne pourra être tenue pour responsable des conséquences matérielles et corporelles consécutives à un incendie :

- dès lors que le Système d'alarme n'a pu détecter et/ou la transmettre des messages d'alarme en raison d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure. Il est, en outre, rappelé que le Système d'alarme ne constitue pas un dispositif de lutte anti-incendie, ne dispense pas l'Abonné de prendre les mesures appropriées à cet égard et que la responsabilité de SafeProtect est en tout état de cause limitée à la perte de chance de voir les conséquences de l'incendie réduites.
- pour tout défaut d'entretien et de réalisation des tests à la charge de l'Abonné tels que définis à l'article 3.3.

Le Contrat ne se substitue en aucun cas aux contrats d'assurances, notamment

du fait de l'absence de souscription, des garanties souscrites ou non, de leurs conditions d'application, ou de leur montant, qu'il appartient à l'Abonné de souscrire pour couvrir tous les risques vol, vandalisme, incendie et tous autres dommages, pouvant affecter les locaux à surveiller et les biens qui s'y trouvent.

A cet effet, l'Abonné reconnaît avoir été informé tant des caractéristiques du Système d'alarme dont il demande l'installation que des caractéristiques de la prestation de service, lui permettant de souscrire des garanties d'assurances adaptées à sa situation.

SafeProtect est titulaire d'une assurance responsabilité civile dont l'Abonné peut obtenir une copie de l'attestation, sur simple demande adressée par courrier à SafeProtect - 30, rue Maroulet - 81100 CASTRES.

ARTICLE 8 : PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT DES ABONNEMENTS

8.1. Frais d'installation et de mise en service pour les formules locatives

Les frais d'installation et de mise en service comprennent :

- a) la mise à disposition et l'installation du Système d'alarme destiné à protéger le local de l'Abonné, les petites fournitures, la main d'œuvre et le déplacement du conseiller technique,
- b) la mise en œuvre des tests de mise en service et la formation de l'utilisateur,
- c) les frais de dossier.

8.2. Abonnement

L'Abonné s'engage à payer le montant de l'abonnement, mensuellement, d'avance, à compter de la date d'installation du Système d'alarme, tel qu'il est indiqué sur le Procès-Verbal d'installation et avenants ultérieurs. Tout mois commencé est intégralement exigible en cas d'interruption de l'abonnement pour quelque motif que ce soit.

Lorsque l'Abonné bénéficie d'une offre promotionnelle conditionnelle diminuant le montant de son abonnement mensuel, la disparition de la condition du fait de l'Abonné entraîne la perte de l'avantage financier résultant de l'offre promotionnelle. L'Abonné est informé qu'en cas de disparition de la condition d'octroi de l'offre promotionnelle de son fait, le montant de son abonnement mensuel lui sera facturé au Tarif en vigueur, sans que cette nouvelle tarification fasse l'objet d'une quelconque formalité de la part de SafeProtect à destination de l'Abonné.

Les factures sont consultables sur l'Espace Abonné.

8.2.1. Abonnement formules locatives

L'abonnement comprend :

- a) la location du Système d'alarme tel que défini sur le Procès-Verbal d'installation,
- b) l'utilisation du Système d'alarme,
- c) le télédiagnostic et la maintenance du Système d'alarme (articles 4.1. et 4.2.),
- d) la surveillance à distance (article 3.).

La première échéance correspond à la date d'installation.

8.2.2. Abonnement formule ACQUISITION

L'abonnement comprend :

- a) le télédiagnostic et la maintenance du Système d'alarme (articles 4.1., 4.2. et 5.4.),
- b) la surveillance à distance (articles 5.2. ou 5.3. selon l'option souscrite et articles 3.3. à 3.7.).

8.3. Autres frais

Par autres frais et quelle que soit la formule d'abonnement souscrite, il faut entendre tout ce qui n'est pas visé aux articles 8.1. et 8.2. et notamment les interventions sur le Site consécutives au non-respect des obligations de l'Abonné ou par erreur de manipulation de quelque nature que ce soit ou en cas d'intervention éventuelle comme indiqué au dernier alinéa de l'article 3.2. a), les frais éventuels engagés par SafeProtect dans le cadre des mesures de sauvegarde et les interventions relevant des exclusions (articles 4.2. et 5.4.) ainsi que les semaines supplémentaires dans les formules avec information immédiate ou des heures consommées au-delà du forfait annuel. Pour les formules avec information immédiate, la facturation interviendra avec l'abonnement dès lors que la consommation effective cumulée aura atteint l'équivalent d'une semaine entière de télésurveillance avec intervention permanente d'un agent de sécurité.

Les frais facturés par les opérateurs téléphoniques en liaison avec les différents services proposés par SafeProtect sont à la charge de l'Abonné.

En cas de résiliation pour quel que motif que ce soit, SafeProtect se réserve le droit de facturer les frais de démontage ou de résiliation selon l'offre commerciale et/ou la formule choisie, du Système d'alarme mis à disposition. Si à la suite de la résiliation, le Système d'alarme mis à disposition n'a pas été restitué à SafeProtect ou s'il a été restitué dans un mauvais état, SafeProtect procédera à la facturation dudit Système d'alarme.

8.4. Modalités de paiement

SafeProtect met à la disposition de l'Abonné la possibilité de payer par prélèvement automatique ou par chèque. Tout paiement doit être réalisé en euros. Aucun escompte ne sera pratiqué en cas de paiement anticipé.

8.5. Retard de paiement

A défaut de règlement à son échéance et 15 jours après mise en demeure restée sans effet, le service de surveillance sera interrompu et le Contrat résilié, toutes les sommes déjà perçues restant acquises à SafeProtect. L'Abonné restera redevable de l'abonnement dû pour la période de préavis de résiliation.

SafeProtect rappelle, en outre, les dispositions de l'article L 111-8 du code des procédures civiles d'exécution qui disposent que « le créancier qui justifie du caractère nécessaire des démarches entreprises pour recouvrer sa créance peut demander au juge de l'exécution de laisser tout ou partie des frais ainsi exposés à la charge du débiteur de mauvaise foi ».

8.6. Révision des prix

Les tarifs d'abonnement, c'est-à-dire ceux relatifs à l'abonnement mensuel au service de télésurveillance pour une configuration standard, aux extensions optionnelles et aux services optionnels, mentionnés dans les Conditions Particulières valant Bon de Commande, sont ceux figurant au Tarif en vigueur au jour de la conclusion du Contrat.

SafeProtect se réserve le droit de modifier ses tarifs d'abonnement, au plus tôt à l'issue de la période initiale ferme visée à l'article 9.1.a). Dans ce cas, toute modification sera portée à la connaissance de l'Abonné par tout moyen. L'Abonné disposera, à compter de cette notification, d'un délai d'un mois pour manifester son refus ou résilier son Contrat. A défaut, l'Abonné sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs qui s'appliqueront de plein droit.

Le taux de TVA et toutes taxes résultant d'un texte légal ou réglementaire sont ceux en vigueur au jour de la facturation. Toute modification sera portée à la connaissance de l'Abonné par voie d'affichage sur son Espace Abonné sécurisé et/ou par voie électronique.

Les tarifs des autres services, ne venant pas augmenter les Tarifs d'abonnement mensuel, sont susceptibles d'être modifiés en cours d'exécution du Contrat. SafeProtect invite l'Abonné à prendre connaissance des Tarifs en vigueur préalablement à tout usage de l'un de ces services en téléphonant aux services de SafeProtect ou en se connectant à son Espace Abonné sécurisé.

8.7. Contribution sur les activités privées de sécurité

SafeProtect exerce une activité réglementée au sens du Livre VI titre 1er du code de la sécurité intérieure au titre de laquelle doit être versée une contribution sur les activités privées de sécurité dite « taxe CNAPS ». Les factures établies par SafeProtect tiendront compte de cette contribution.

ARTICLE 9 : DURÉE - RÉSILIATION - MODIFICATION - FORCE MAJEURE - RÉTRACTATION - AUTRES DISPOSITIONS

L'abonnement prend effet à compter de la date de signature du Procès-Verbal d'installation.

9.1. Durée - Résiliation à l'initiative de l'Abonné - Satisfait ou remboursé - Modification - Utilisation du transmetteur GSM

a) Durée

Le Contrat est souscrit pour une durée indéterminée après une période initiale ferme de 12 mois à compter de la signature du Procès-verbal d'installation et sous réserve des dispositions de l'article 9.4 ci-après.

b) Résiliation à l'initiative de l'Abonné

En cas de résiliation anticipée du Contrat pendant la période initiale ferme visée à l'article 9.1.a), la totalité des mensualités d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période seront dues jusqu'à l'échéance de celle-ci.

Par ailleurs, l'Abonné, sous réserve qu'il n'ait pas eu ou pu avoir connaissance du fait générateur lors de la souscription du Contrat, peut y mettre fin à tout moment et avant la fin de la période initiale ferme visée à l'article 9.1.a), sans indemnités, par courrier, en cas de motifs légitimes, dûment justifiés, l'empêchant de poursuivre l'exécution du Contrat, survenus postérieurement à la souscription du Contrat. Sont considérés comme légitimes les motifs suivants :

- difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
- déménagement de l'Abonné pour une durée supérieure à 12 mois hors de la France métropolitaine continentale, de la Corse ou des Antilles françaises,
- décès de l'Abonné ou de son conjoint (marié ou pacsé),
- mise en détention pour une durée minimum de 3 mois dans un établissement pénitentiaire,
- cas de force majeure visés à l'article 9.3. ci-dessous.

Pour exercer cette faculté de résiliation, l'Abonné devra faire parvenir SafeProtect par courrier recommandé avec accusé de réception (30, rue Maroulet - 81100 CASTRES) sa demande de résiliation ainsi que les pièces justificatives y afférentes. La résiliation du Contrat sera effective à la prochaine échéance mensuelle du Contrat. En cas de résiliation par l'Abonné qui ne serait pas justifiée par les motifs qui précèdent ou qui ne respecterait pas la procédure de résiliation du présent article, les dispositions de l'article 9.1.b) 1er alinéa demeurent applicables.

Au-delà de la période initiale ferme visée à l'article 9.1.a), la résiliation peut intervenir, à tout moment, avec un préavis d'un mois quelle que soit la formule souscrite. La résiliation s'effectuera par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception (adressé à SafeProtect - 30, rue Maroulet - 81100 CASTRES) et sera effective à la prochaine échéance mensuelle du Contrat après réception dudit courrier.

Dans les formules avec information immédiate, les heures consommées en période d'activation du service optionnel d'intervention d'un agent de sécurité sur Site seront facturées. Le détail des consommations sera joint à la dernière facture postérieure à la résiliation du Contrat.

c) Satisfait ou remboursé

Dans le mois suivant l'installation de l'alarme, l'Abonné a la possibilité d'y renoncer par courrier recommandé avec accusé de réception, adressé à SafeProtect - 30, rue Maroulet - 81100 CASTRES. Dans ce cas, SafeProtect procédera au démontage du Système d'alarme, à la vérification de son état et, en l'absence de dégradations éventuelles, remboursera les sommes payées par l'Abonné.

d) Modification spécifique à toutes les formules sauf ACQUISITION

L'Abonné peut modifier à tout moment sa formule choisie par écrit par tout moyen et ce, pour une durée minimale de 12 mois.

e) Modification spécifique à la formule ACQUISITION

A l'échéance de la première période d'abonnement initiale incluant la télésurveillance avec intervention permanente d'un agent de sécurité sur Site

et à tout moment au-delà, l'Abonné peut changer de niveau de service par écrit par tout moyen. Le crédit d'heures non consommé, ne sera pas remboursé et les heures consommées en dépassement du crédit d'heures seront facturées.

f) Utilisation du transmetteur GSM

En toute hypothèse, quelle que soit la formule d'abonnement souscrite par l'Abonné, si le Système d'alarme installé au domicile de ce dernier comprend une liaison GSM, l'Abonné est informé que cette liaison sera coupée en cas de résiliation de l'abonnement, la transmission des messages vers le Centre de Surveillance n'étant plus nécessaire. La coupure de la liaison GSM s'opérera sans formalité particulière.

9.2. Résiliation à l'initiative de SafeProtect

En toute hypothèse, le non-respect par l'Abonné d'une des obligations mises à sa charge au titre des articles 1er et 6. des Conditions Générales entraînera, de plein droit et sans aucun préavis, la résiliation du Contrat dans tous ses effets, laquelle sera effective après première présentation de la lettre recommandée à l'Abonné par SafeProtect.

Outre les cas de résiliation à l'initiative de SafeProtect indiqués à l'article 6 ou à l'initiative de l'Abonné à l'article 9.1.b ci-dessus, SafeProtect a également le droit de résilier ou de modifier le présent Contrat, d'interrompre le service et de reprendre le Système d'alarme loué aux frais et risques de l'Abonné dans les cas de décès ou de disparition de l'Abonné ou de son conjoint (marié ou pacsé), de comportement de l'Abonné de nature à compromettre la prestation de services ou de son droit de propriété sur le Système d'alarme, d'insalubrité du Site, de manquements à l'hygiène ou à la sécurité de l'habitat, de présence d'animaux dangereux, sur simple notification de la résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation prononcée aura un effet immédiat.

En cas d'impossibilité effective pour SafeProtect d'assumer, dans de bonnes conditions, l'exécution du présent Contrat, SafeProtect pourra à sa seule initiative le résilier ou le modifier de plein droit et sans autre formalité. Cette décision interviendra un mois après première présentation de la lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'Abonné. La durée restant à courir du Contrat sera remboursée à l'Abonné pour les éventuelles échéances mensuelles payées d'avance, au prorata, pour un paiement anticipé. Cette disposition n'est pas exonératoire du paiement des factures précédemment émises. Par ailleurs, l'Abonné ne peut prétendre à aucune indemnité consécutive à cette résiliation.

9.3. Force majeure

En cas de force majeure, le présent Contrat pourra être résilié à l'initiative de SafeProtect ou de l'Abonné.

De façon expresse sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français, les grèves totales ou partielles, internes ou externes à SafeProtect et à ses sous-traitants et prestataires, lock out, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, panne d'ordinateur, blocage des télécommunications et tout autre cas indépendant de la volonté expresse des parties empêchant l'exécution normale du présent Contrat.

9.4. Droit de rétractation

Conformément aux dispositions des articles L121-21 et suivants du code de la consommation, l'Abonné dispose du droit de se rétracter du Contrat sans avoir à motiver sa décision.

a) Point de départ du délai

Le délai de rétractation expire 14 jours à compter de la signature du Procès-Verbal d'installation par l'Abonné ou un tiers qu'il aura désigné. Lorsque le délai de 14 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1er jour ouvrable suivant.

b) Modalités de la rétractation

L'Abonné informe SafeProtect de sa décision de se rétracter en adressant, avant l'expiration du délai de 14 jours, le formulaire qui lui a été remis avec le Procès-Verbal d'installation et qui figure également en dernière page des présentes Conditions Générales, ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter, à SafeProtect - 30 rue Maroulet 81100 CASTRES.

g. Lorsque l'Abonné a exercé son droit de rétractation, il restituera par tout moyen le Système d'alarme à SafeProtect dans un délai de 14 jours.

c) Effet de la rétractation

SafeProtect procédera :

- à l'arrêt du service de télésurveillance après démontage effectif du Système d'alarme quelle que soit la formule souscrite,
- au remboursement de tous les paiements reçus de l'Abonné hormis les frais directs de renvoi du Système d'alarme qui resteront à la charge de l'Abonné. SafeProtect procédera à ce remboursement au plus tard 14 jours à compter du jour où cette dernière sera informée de la décision de rétractation de l'Abonné et pour autant que la restitution intégrale du Système d'alarme, en parfait état, soit réalisée. SafeProtect peut différer le remboursement jusqu'à ce que le Système d'alarme soit réceptionné par SafeProtect, ou jusqu'à ce que l'Abonné ait fourni une preuve d'expédition du Système d'alarme, la date retenue étant celle du premier de ces faits. SafeProtect procédera à ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale sauf si l'Abonné a convenu expressément d'un moyen différent, étant précisé que ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour l'Abonné.

d) Exécution anticipée du Contrat

Lorsque l'Abonné souhaite que l'exécution de son Contrat commence avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse au moyen d'une case qu'il

devra cocher sur le Procès-Verbal d'installation. Dans ce cas et s'il exerce son droit de rétractation avant la fin de ce délai, l'Abonné a l'obligation de payer le montant de son abonnement jusqu'à la date à laquelle il communique à SafeProtect sa décision de se rétracter.

9.5. Modification des Conditions Générales

Sous réserve des dispositions de l'article 8.6., SafeProtect peut modifier à tout moment les Conditions Générales. Dans ce cas, toute modification sera portée à la connaissance de l'Abonné par tout moyen. Ce dernier disposera, à compter de cette notification, d'un délai d'un mois pour manifester son refus ou résilier son Contrat. A défaut, l'Abonné sera réputé avoir accepté les nouvelles Conditions Générales qui s'appliqueront de plein droit.

SafeProtect invite, en outre, l'Abonné à se connecter régulièrement à son Espace Abonné sécurisé afin de prendre connaissance des Conditions Générales ou de toutes autres informations.

9.6. Règlement amiable et litige

En cas de litige entre les parties quant à la formation, l'interprétation ou l'exécution du présent Contrat, l'Abonné peut saisir SafeProtect à l'adresse suivante : SafeProtect - 30 rue Maroulet - 81100 CASTRES. SafeProtect répond à toute réclamation dans un délai moyen d'un mois. Ce mode de règlement amiable des litiges étant facultatif, l'Abonné peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

9.7. Liste d'opposition au démarchage téléphonique

L'Abonné qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage, étant rappelé que ce type de dispositif ne s'applique pas aux relations commerciales et contractuelles entre une entreprise et son client ni aux sociétés auxquelles le consommateur a donné directement ses coordonnées.

9.8. Autre disposition

SafeProtect se réserve le droit, à tout moment, de transmettre le bénéfice et les charges du présent Contrat à toute personne physique ou morale à sa convenance sans l'accord de l'Abonné.

ARTICLE 10 : ENGAGEMENTS DES PARTIES

L'Abonné est engagé dès sa signature du Procès-Verbal d'installation. Par cette signature, l'Abonné souscrit un Contrat d'abonnement au service de surveillance à distance avec mise à disposition d'un Système d'alarme soumis aux conditions et obligations précisées dans les présentes Conditions Générales ainsi que dans les autres documents entrant dans la sphère contractuelle tels qu'ils sont listés à l'article préliminaire « Définitions » ci-dessus.

ARTICLE 11 : PREUVE

Les actes sous seing privé conclus entre SafeProtect et l'Abonné sont établis en deux exemplaires originaux destinés l'un à SafeProtect et l'autre à l'Abonné.

Les parties conviennent, conformément aux dispositions de l'article 1316-2 du code civil, que, sauf s'il en est disposé autrement par la loi, l'exemplaire original de SafeProtect pourra consister en un document électronique quand bien même l'exemplaire de l'Abonné serait établi sur support papier.

L'exemplaire électronique vaudra pour SafeProtect exemplaire original écrit signé. L'Abonné ne pourra contester l'exemplaire qu'en rapportant la preuve contraire au moyen de l'exemplaire original qui lui était destiné.

ARTICLE 12 : ESPACE ABONNÉS

EPS met à la disposition de l'Abonné un Espace Abonné sécurisé accessible par Internet à l'adresse www.safeprotect.com ou www.safeprotect.fr. En s'y connectant avec son identifiant et son mot de passe personnel, l'Abonné pourra accéder et paramétrer certains services.

ARTICLE 13 : INFORMATIQUE ET LIBERTÉS - UTILISATION DES PHOTOS ET DES SÉQUENCES VIDEO - CONTENUS NUMÉRIQUES

a) Les données personnelles y compris les adresses électroniques figurant au présent Contrat ne feront l'objet de communications extérieures que pour les seules nécessités de la gestion du Contrat. A ce titre, l'Abonné autorise SafeProtect, le destinataire de ces données, à communiquer les données personnelles le concernant à ses sous-traitants pour les besoins de l'exécution du Contrat telles que la réalisation de prestations logistiques, administratives et de traitement des appels et pour s'assurer et mesurer la qualité de son service. L'Abonné est informé, en outre, de ce que les données personnelles le concernant et celles de ses personnes de confiance font l'objet d'un traitement informatisé. Elles sont protégées par les dispositions de la Loi « informatique et libertés » modifiée n°78-17 du 6 janvier 1978, prévoyant un droit d'accès, de rectification et, le cas échéant, de suppression au profit de l'Abonné. Ce droit peut être exercé en adressant sa demande accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité à SafeProtect 30, rue Maroulet - 81100 CASTRES.

L'Abonné autorise SafeProtect à lui adresser toutes correspondances et documents publicitaires, sous réserve dans ce dernier cas que l'Abonné ait coché la case figurant sur son Espace Abonné, afin de recevoir leurs offres par voie électronique. Le cas échéant pour des motifs légitimes, il peut cependant s'opposer à tout moment et sans frais, expressément et par écrit, à l'utilisation des données enregistrées à des fins de prospection commerciale, en adressant sa demande accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité à SafeProtect 30, rue Maroulet - 81100 CASTRES.

SafeProtect enregistre et contrôle les appels téléphoniques que l'Abonné adresse ou que SafeProtect lui adresse pour assurer la qualité de service,

la formation des équipes et le suivi du Contrat. SafeProtect conserve les informations relatives à l'Abonné pour les besoins ci-dessus et ce, conformément aux dispositions légales. SafeProtect s'engage à respecter la confidentialité de ces enregistrements.

b) Les photos ainsi que les séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, enregistrées sur le serveur seront mises à disposition de l'Abonné sur son Espace Abonné sécurisé sur le Site internet de SafeProtect pendant une durée maximum 30 jours compter de leur enregistrement. Au-delà de cette période, elles seront automatiquement détruites sauf en cas de contentieux amiables ou judiciaires en cours mettant en cause SafeProtect.

SafeProtect s'engage à ne pas divulguer ou visualiser les photos ni séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, enregistrées en dehors du déroulement normal des procédures évoquées aux articles 3.1. et 3.2. et pour les prestations techniques ou pour se conformer à une procédure judiciaire.

c) Dans le cadre de l'exécution du Contrat, l'accès aux services complémentaires proposés gratuitement ou en option sous une forme numérique, nécessite l'utilisation par l'Abonné de matériels et logiciels compatibles, tels qu'indiqués par le Service abonnés sur simple demande.

ARTICLE 14 : RESPECT DE LA LEGISLATION EN VIGUEUR CONCERNANT L'UTILISATION DE PHOTOS OU DE SEQUENCES VIDEO

La prestation de télésurveillance proposée par SafeProtect est conforme à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France. Sous peine de sanctions pouvant exister tant sur le plan pénal que civil, l'Abonné s'engage à utiliser cette prestation dans le respect de la législation et notamment :

- à ne pas orienter tout ou partie du Système d'alarme, notamment les équipements permettant l'enregistrement de photos ou de séquences vidéo, de telle façon à ce qu'ils visualisent exclusivement la voie publique et/ou l'intérieur d'habitations autres que celles de l'Abonné, en particulier les entrées,
- à ne pas diffuser de photos ou de séquences vidéo, ou, le cas échéant, sonores, pouvant contrevenir aux lois, réglementations, chartes d'usages ou déontologies, nationales et internationales en vigueur. Tout contenu visant notamment à la provocation aux crimes et délits, à l'incitation à la haine raciale ou au suicide, à l'apologie des crimes contre l'humanité, ou comportant des éléments de pornographie infantile est strictement interdit ;
- les données circulant ou mises à disposition sur tout réseau de communications électroniques et/ou mises à disposition peuvent être réglementées en terme d'usage ou protégées par un droit de propriété et l'utilisateur est l'unique responsable de l'utilisation des données qu'il consulte, stocke et met à disposition sur les réseaux de communications électroniques ;
- à ne pas porter atteinte aux droits des tiers par la propagation des photos et des séquences vidéo pouvant constituer une diffamation, une injure, un dénigrement ou portant atteinte à la vie privée, au droit à l'image, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.

SafeProtect informe également l'Abonné que l'utilisation du service dans le cadre d'une relation employeur/salarié requiert l'information préalable et écrite, de ses salariés (Art. L.1222-4 du code du travail et Art. 32 de la loi, dite « informatique et libertés » modifiée n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés) et qu'une telle relation implique en outre que l'Abonné est tenu de se conformer aux obligations qui pèsent sur lui en qualité d'employeur et, ce faisant, de responsable de traitement des données à caractère personnel relatives à son et/ou ses salariés, notamment celles :

- de respecter leur vie privée, y compris sur les lieux de travail,
- de leur permettre d'exercer les droits qui leur sont accordés par la loi, dite « informatique et libertés » modifiée n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, en particulier celui d'accéder aux informations qui les concernent telles que les photos, les séquences vidéos ou, le cas échéant, sonores, et qui s'effectuent directement auprès de l'Abonné et auquel ce dernier donne suite via son Application Mobile ou son Espace Abonné sécurisé,
- de ne pas conserver les photos, les séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, au-delà d'une durée de 30 jours à compter de leur enregistrement, sauf pour les besoins de procédures judiciaires,
- d'accomplir les formalités préalables nécessaires auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Pour tout complément d'information sur la législation et les règles en vigueur en matière de vidéosurveillance et/ou de protection des données à caractère personnel, SafeProtect invite l'Abonné à contacter par téléphone la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ou consulter son Site internet à l'adresse www.cnil.fr.

SafeProtect ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'une utilisation du service par l'Abonné non conforme à la législation en vigueur ou illicite.

SafeProtect s'engage à ne pas divulguer les photos ou séquences vidéo enregistrées, sauf pour se conformer à une procédure judiciaire, mais aura le droit de supprimer tout contenu ne respectant pas les règles d'utilisation.

ARTICLE 15 : AFFIRMATION DE SINCERITE

SafeProtect attire expressément l'attention de l'Abonné sur le fait que la responsabilité personnelle du signataire pourra être engagée pour toutes les mentions erronées qui pourraient figurer dans les Conditions Particulières valant Bon de Commande pour le cas où ce dernier ne disposerait pas des pouvoirs lui permettant d'engager l'Abonné.

Services opérés par SafeProtect, SAS au capital de 1.000.000 euros - Siège social : 30 rue Maroulet - 81100 CASTRES - Adresse de correspondance : 30 rue Maroulet - 81100 CASTRES - RCS Albi n° 3818 780 513 - Code APE 81.20Z - N° TVA Intracommunautaire FR 81 338 780 513 - L'autorisation administrative délivrée par le Conseil National des Activités Privées de Sécurité en date du 02/12/2015 sous le numéro AUT-081-8112-17-01-28130359306 ne confère aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat à l'adresse suivante : SafeProtect - 30 rue Maroulet - 81100 CASTRES.

* Informations indispensables pour donner suite à votre demande de rétractation. SafeProtect en est le seul destinataire, ces informations pouvant cependant être accessibles, pour des raisons exclusivement techniques, à nos prestataires. Conformément à la réglementation, vous bénéficiez d'un droit d'opposition, le cas échéant pour des motifs légitimes, d'accès, de rectification et de suppression des informations vous concernant, que vous pouvez exercer à tout moment en vous adressant à : SafeProtect - 30 rue Maroulet - 81100 CASTRES.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

À l'attention de SafeProtect - 30, rue Maroulet - 81100 CASTRES :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du Contrat.

• Service commandé le : / /

• Nom de l'Abonné* :

• Adresse de l'Abonné* :

• Date : / /

• Signature de l'Abonné* :