Conditions Générales — Tronc commun et Modules A à E

Conditions Générales de Vente et de Service

Easy-Alarm.be SRL
31 rue de Charleroi, 1400 Nivelles
BCE 0760.493.757 — TVA BE 0760.493.757
Licence SPF Intérieur n° 20 2038 12
Version : V11.20260511

Tronc commun — Conditions Générales

CONDITIONS GÉNÉRALES

DE VENTE ET DE SERVICE

Tronc commun applicable aux sociétés du groupe

Easy-Alarm.be SRL

SRL – 31 rue de Charleroi, 1400 Nivelles

BCE : 0760.493.757 – TVA : BE 0760.493.757

Licence SPF Intérieur n° 20 2038 12 — pas d'agrément INCERT à ce jour

Version : V11.20260511

PARTIE I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1 – Identification de la Société

Easy-Alarm.be SRL, dont le siège social est sis à 31 rue de Charleroi, 1400 Nivelles, inscrite à la BCE sous le numéro 0760.493.757, TVA BE 0760.493.757, titulaire de la licence SPF Intérieur n° 20 2038 12. La Société ne dispose pas, à ce jour, du certificat INCERT.

La Société exerce ses activités conformément à la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière, ainsi qu'à l'ensemble des arrêtés d'exécution et normes techniques applicables dans le secteur de la sécurité électronique. Elle est ci-après dénommée « la Société ».

Article 2 – Définitions

Les termes suivants, utilisés dans les présentes Conditions Générales, ont la signification qui leur est donnée ci-après :

« Client » : toute personne physique ou morale qui conclut ou souhaite conclure un Contrat avec la Société. Le Client peut être un consommateur au sens de l'article I.1, 2° du Code de droit économique (ci-après « Client Consommateur ») ou un professionnel agissant dans le cadre de son activité professionnelle (ci-après « Client Professionnel »).

« Contrat » : l'ensemble formé par le devis ou bon de commande accepté, les éventuelles Conditions Particulières, les Conditions Spécifiques au service concerné et les présentes Conditions Générales.

« Équipement » : l'ensemble du matériel de sécurité électronique fourni par la Société, comprenant notamment les centrales d'alarme, détecteurs, caméras de vidéosurveillance, systèmes de contrôle d'accès, détecteurs d'incendie, éléments domotiques et tout accessoire y afférent.

« Services » : l'ensemble des prestations d'installation, de configuration, de mise en service, de maintenance, d'assistance technique et, le cas échéant, de télésurveillance fournis par la Société.

« Site » : le lieu où l'Équipement est installé ou doit l'être, tel que défini dans le devis ou bon de commande.

« SCT » : la Station Centrale de Télésurveillance agréée à laquelle la Société fait appel, ou qui contracte directement avec le Client, pour le traitement des signaux d'alarme.

« Plan d'action » : le document établi avec le Client reprenant la liste des personnes de contact et les consignes à suivre par la SCT en cas de réception d'un signal d'alarme.

« Conditions Particulières » : les conditions spécifiques convenues entre la Société et le Client dans le devis, le bon de commande ou tout avenant écrit.

« Conditions Spécifiques » : les conditions propres à chaque type de service (Module A – Installation, Module B – Security as a Service, Module C – Contrat de Service & Assistance, Module D – Télésurveillance, Module E – Sécurité temporaire de chantier « VigiSite ») qui complètent les présentes Conditions Générales.

Article 3 – Champ d'application et hiérarchie des documents

3.1. Les présentes Conditions Générales s'appliquent à toute relation contractuelle entre la Société et le Client, à l'exclusion de toute autre condition générale, notamment celles du Client, sauf acceptation expresse et écrite de la Société.

3.2. En cas de contradiction entre les différents documents contractuels, l'ordre de priorité décroissante suivant s'applique :

- les Conditions Particulières (devis, bon de commande, avenants) ;
- les Conditions Spécifiques au service concerné (Modules A à E) ;
- les présentes Conditions Générales de Vente et de Service.

3.3. La signature du devis ou du bon de commande, le paiement de l'acompte ou le commencement d'exécution des Services emporte acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales par le Client.

3.4. Les parties ne peuvent déroger aux présentes Conditions Générales que par un avenant écrit dûment signé par les deux parties.

3.5. Les présentes Conditions Générales, dans leur version en vigueur, sont consultables à tout moment sur le site internet de la Société. Chaque version des Conditions Générales porte un numéro de version et une date d'entrée en vigueur. La version publiée sur le site internet fait foi en cas de divergence avec tout autre exemplaire. Le Client est invité à consulter régulièrement le site internet pour prendre connaissance d'éventuelles modifications, étant entendu que toute modification substantielle fera en outre l'objet d'une notification individuelle conformément à l'article 30 des présentes.

Article 4 – Entrée en vigueur du Contrat

4.1. Le Contrat entre en vigueur à la date de sa signature par les deux parties ou, à défaut, au moment où la Société entame l'exécution du Contrat de manière non équivoque, notamment par la mise à disposition, l'installation et/ou le montage de l'Équipement.

4.2. Les devis émis par la Société sont valables pendant une période de trente (30) jours calendrier à compter de leur date d'émission, sauf mention contraire. Tout devis non accepté dans ce délai est réputé caduque.

Article 5 – Droit de rétractation (Clients Consommateurs)

5.1. Principe

Lorsque le Contrat est conclu à distance (notamment par voie électronique via le site internet de la Société) ou hors établissement au sens du livre VI du Code de droit économique, le Client Consommateur bénéficie d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours calendrier à compter :

- du jour suivant la conclusion du Contrat, lorsqu'il s'agit de services ;
- du jour où le Client, ou un tiers désigné par lui (autre que le transporteur), prend physiquement possession du bien, lorsqu'il s'agit d'une fourniture de biens.

5.2. Exercice du droit de rétractation

Pour exercer ce droit, le Client Consommateur peut :

- utiliser le formulaire de rétractation type mis à sa disposition sur le site internet de la Société ; ou
- adresser toute autre déclaration non équivoque exprimant sa volonté de se rétracter, par e-mail ou par courrier.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

5.3. Demande expresse de commencement anticipé

Compte tenu de la nature des Services de la Société (installation de systèmes d'alarme nécessitant la planification d'un rendez-vous, le déplacement d'un technicien et des travaux d'installation sur site), le Client Consommateur peut demander expressément que l'exécution du Contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation.

Cette demande expresse est formulée par le Client Consommateur au moyen d'une déclaration spécifique, distincte de l'acceptation des Conditions Générales, lors du processus de commande. En cas de commande en ligne, le Client Consommateur coche une case dédiée portant la mention suivante ou une mention équivalente :

« Je demande expressément que l'installation du système d'alarme et/ou la mise en service des Services commencent avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours. Je reconnais qu'en cas d'exercice de mon droit de rétractation, je resterai redevable des frais d'installation effectivement engagés ainsi que du montant proportionnel aux services déjà fournis. »

La Société conserve la preuve de cette demande expresse (horodatage, log de la case cochée, e-mail de confirmation).

5.4. Conséquences de la rétractation

a) Rétractation avant le début de l'installation

Si le Client Consommateur se rétracte avant que la Société n'ait commencé l'exécution des Services (aucune visite technique réalisée, aucune installation entamée), la Société remboursera l'intégralité des sommes perçues dans un délai de quatorze (14) jours calendrier à compter de la notification de rétractation.

b) Rétractation après le début ou l'achèvement de l'installation

Si le Client Consommateur a formulé la demande expresse visée à l'article 5.3 et se rétracte après le commencement de l'exécution, il reste redevable des montants suivants :

- l'intégralité des frais d'installation effectivement engagés (main-d'œuvre, déplacement du technicien, configuration), tels que détaillés dans le devis, le service d'installation ayant été intégralement fourni à sa demande expresse ;
- le montant proportionnel aux services récurrents (Contrat de Service & Assistance, télésurveillance, location) déjà fournis au moment de la notification de la rétractation, calculé au prorata temporis.

c) Sort des remises en cas de rétractation

Le devis de la Société distingue le prix catalogue de l'installation (prix hors remise) et, le cas échéant, la remise accordée ainsi que la nature de celle-ci (conditionnelle ou inconditionnelle).

Lorsqu'une remise sur les frais d'installation a été accordée sous la condition expresse de la souscription d'un ou plusieurs services récurrents (Contrat de Service & Assistance, contrat de télésurveillance ou de location), et que le Client Consommateur exerce son droit de rétractation pour tout ou partie de ces services tout en conservant le bénéfice de l'installation réalisée, la remise conditionnelle est annulée. Les frais d'installation dus sont alors calculés sur la base du prix catalogue mentionné au devis, la condition qui justifiait la remise n'étant plus remplie. Le caractère conditionnel de la remise et le prix catalogue de référence sont portés à la connaissance du Client Consommateur de manière claire et non équivoque dans le devis, préalablement à la conclusion du Contrat.

Les remises inconditionnelles (gestes commerciaux non liés à la souscription de services récurrents) restent acquises au Client même en cas de rétractation.

La Société remboursera le solde éventuel (montants perçus moins les sommes dues au titre du présent article) dans un délai de quatorze (14) jours calendrier à compter de la notification de rétractation, en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour un moyen différent. Ce remboursement pourra être différé jusqu'à la récupération effective de l'Équipement.

5.5. Restitution de l'Équipement en cas de rétractation

En cas de rétractation, le Client Consommateur devra, à ses frais et sans retard excessif (et en tout état de cause dans les quatorze (14) jours suivant sa notification de rétractation), restituer à la Société tout Équipement mis à sa disposition, y compris les autocollants et plaques préventives.

Si l'Équipement a été installé, la Société procédera à sa désinstallation dans un délai raisonnable. Les frais de désinstallation et de déplacement du technicien seront à charge du Client, dans la mesure où cette désinstallation résulte de l'exercice du droit de rétractation après une demande expresse de commencement anticipé. La Société n'est pas tenue de remettre les lieux dans leur état d'origine (rebouchage des trous de perçage, remise en peinture, etc.).

5.6. Confirmation du droit de rétractation

L'e-mail de confirmation de commande adressé au Client Consommateur rappellera :

- l'existence du droit de rétractation de quatorze (14) jours et les modalités de son exercice ;
- le cas échéant, le fait que le Client a demandé le commencement anticipé de l'exécution et les conséquences financières en cas de rétractation ;
- un lien vers le formulaire de rétractation type sur le site internet de la Société.

5.7. Exclusions

Le présent article ne s'applique pas aux Clients Professionnels.

PARTIE II – CONDITIONS FINANCIÈRES

Article 6 – Prix et TVA

6.1. Les prix sont indiqués hors taxes (HTVA) dans les devis et sont exprimés en euros. Le montant de la TVA applicable sera ajouté conformément à la législation en vigueur. Les services d'entretien relatifs à un immeuble privé de plus de dix ans peuvent bénéficier du taux réduit de 6% de TVA, pour autant que les conditions légales soient remplies.

6.2. Les prix sont établis sur la base de conditions normales d'accès au Site. Tout coût supplémentaire résultant de difficultés d'accès non signalées ou de travaux imprévus sera facturé séparément après accord du Client.

6.3. Lorsqu'une remise est accordée sur les frais d'installation, le devis mentionne de manière distincte et transparente : le prix catalogue de l'installation (prix de référence hors remise), le montant et le pourcentage de la remise, le caractère conditionnel ou inconditionnel de la remise et, en cas de remise conditionnelle, la nature précise de la condition (souscription à un ou plusieurs services récurrents). Le prix net après remise est également indiqué.

Article 7 – Acompte

7.1. Sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières, un acompte de cinquante pour cent (50%) du montant total hors taxes est dû à la signature du devis.

7.2. Aucune prestation ne sera entamée sans qu'un devis ait été daté et signé et que l'acompte ait été versé.

7.3. Le défaut de paiement de l'acompte autorise la Société à suspendre toute prestation et à reporter les dates d'intervention, sans que cela n'engage sa responsabilité.

7.4. Un e-mail de confirmation de réception du paiement sera envoyé au Client en complément du bon de commande.

Article 8 – Modalités de paiement

8.1. Prestations ponctuelles (installation, interventions)

Les factures relatives aux prestations ponctuelles (installation, interventions techniques, dépannages, travaux complémentaires) sont payables dans les quinze (15) jours calendrier à compter de la date de facture, par virement bancaire sur le compte indiqué sur la facture, sauf convention écrite contraire.

8.2. Prestations d'abonnement (Contrat de Service & Assistance, télésurveillance) et redevances de location

8.2.1. Les prestations d'abonnement comprennent le Contrat de Service & Assistance et les contrats de télésurveillance. Elles sont facturées anticipativement par période de douze (12) mois. La première facture est émise à la date d'activation du Service et couvre la période annuelle à venir. Les factures suivantes sont émises à chaque date anniversaire de l'activation.

8.2.2. Les redevances de location sont facturées anticipativement selon la périodicité convenue dans les Conditions Particulières (mensuelle, trimestrielle ou annuelle).

8.2.3. Les montants facturés anticipativement au titre des prestations d'abonnement (Contrat de Service & Assistance et télésurveillance) sont acquis à la Société dès leur facturation. En cas de résiliation du Contrat en cours de période, les montants d'abonnement déjà facturés et/ou payés pour la période en cours ne donneront lieu à aucun remboursement, ni partiel ni calculé au prorata temporis, sous réserve des exceptions prévues à l'article 8.2.3bis. Le Client reconnaît que ce principe de non-remboursement constitue une condition essentielle de la tarification des prestations d'abonnement, le prix annuel ayant été calculé en considération de l'engagement du Client pour la période complète.

8.2.3bis. Par exception à l'article 8.2.3, les montants d'abonnement déjà payés seront remboursés au Client au prorata temporis de la période restant à courir dans les hypothèses suivantes :

a) lorsque le Client Consommateur exerce son droit légal de rétractation dans les conditions prévues à l'article 5 des présentes ;

b) lorsque le Client Consommateur exerce un droit de résiliation prévu par une disposition légale impérative (notamment la loi du 25 octobre 2013 relative aux contrats à reconduction tacite) ;

c) lorsque la résiliation intervient en raison d'une faute avérée de la Société dans l'exécution de ses obligations essentielles, non remédiée après mise en demeure ;

d) lorsque la résiliation intervient à l'initiative de la Société pour un motif non imputable au Client ;

e) en cas de résiliation pour force majeure persistant plus de nonante (90) jours conformément à l'article 28.3 des présentes ;

f) en cas de décès du Client Consommateur ou de déménagement dans une zone où la Société ne peut poursuivre l'exécution du Service (Clients Consommateurs uniquement).

Pour les Clients Professionnels, seules les exceptions visées aux points c), d) et e) sont applicables. Les autres hypothèses restent régies par le principe de non-remboursement de l'article 8.2.3.

8.2.4. Le paiement des prestations d'abonnement et des redevances de location peut être effectué, selon le type de Contrat et les Conditions Particulières, par domiciliation bancaire (prélèvement SEPA) ou par virement bancaire, sous réserve des dérogations prévues ci-dessous et dans les Conditions Spécifiques applicables.

a) Domiciliation SEPA. Le Client peut opter pour le paiement par domiciliation bancaire. Les montants sont alors prélevés automatiquement à chaque échéance, selon la périodicité définie dans les Conditions Particulières.

b) Virement bancaire. Le Client qui choisit le paiement par virement bancaire règle ses factures dans les quinze (15) jours calendrier à compter de leur date d'émission, sur le compte indiqué sur la facture.

c) Service « Security as a Service » (Module B). Par dérogation aux points a) et b), le paiement des redevances mensuelles du Service « Security as a Service » (Module B) s'effectue exclusivement par domiciliation bancaire (prélèvement SEPA), en raison du caractère intégré du service et de la mise à disposition permanente de l'Équipement. La signature d'un mandat de domiciliation SEPA valide est une condition préalable à l'activation du Service « Security as a Service ».

d) Contrat de Service & Assistance (Module C). Par dérogation aux points a) et b), lorsque les Conditions Spécifiques du Module C l'exigent, le paiement de la redevance du Contrat de Service & Assistance s'effectue exclusivement par domiciliation bancaire (prélèvement SEPA), que le paiement soit annuel ou mensuel. La signature d'un mandat de domiciliation SEPA valide et son activation selon le type de mandat applicable constituent une condition préalable à l'activation du Contrat de Service & Assistance.

e) Clients Professionnels — autres contrats. Pour les contrats conclus avec un Client Professionnel autres que ceux soumis à une domiciliation obligatoire en vertu des Conditions Spécifiques applicables, la domiciliation SEPA est proposée par défaut lors de la conclusion du Contrat. Le Client Professionnel qui refuse ce mode de paiement en informe la Société, qui émettra ses factures par virement conformément au point b).

8.2.5. Le type de mandat SEPA applicable est déterminé comme suit :

- pour les Clients Consommateurs : mandat de domiciliation SEPA Core (SDD Core), conformément au règlement SEPA Core Direct Debit ;
- pour les Clients Professionnels : mandat de domiciliation SEPA interentreprises (SDD B2B), conformément au règlement SEPA B2B Direct Debit.

8.2.6. Le Client sera pré-notifié de chaque prélèvement au moins quatorze (14) jours calendrier avant la date de débit, sauf accord du Client pour un délai plus court. Cette pré-notification sera effectuée par e-mail ou par la facture elle-même, ce que le Client accepte comme mode de notification suffisant.

8.2.7. Le Client ayant opté pour la domiciliation s'engage à maintenir le mandat actif pendant toute la durée du Contrat et à s'assurer que le compte bancaire désigné dispose d'une provision suffisante à chaque date de prélèvement.

8.3. Révocation ou rejet du mandat de domiciliation

8.3.1. En cas de révocation du mandat de domiciliation par le Client, de rejet du prélèvement par la banque du Client, ou d'opposition injustifiée à un prélèvement (y compris par exercice du droit de remboursement SEPA Core pour un prélèvement légitimement dû) :

- les montants concernés deviennent immédiatement exigibles par virement bancaire dans un délai de huit (8) jours ;
- des frais de gestion administrative de 15,00 euros hors TVA seront facturés au Client par prélèvement rejeté ou révoqué, afin de couvrir les frais bancaires et administratifs subis par la Société ;
- la Société se réserve le droit de suspendre les Services concernés jusqu'à la régularisation complète du paiement, sans que cette suspension n'engage sa responsabilité.

8.3.2. Si le Client ne met pas en place un nouveau mandat de domiciliation dans les trente (30) jours suivant la révocation ou le rejet, les conséquences suivantes s'appliquent, sans préjudice des règles impératives applicables aux Clients Consommateurs :

- pour les Clients ayant souscrit à un service soumis à domiciliation obligatoire en vertu des Conditions Spécifiques applicables, notamment le Service « Security as a Service » (Module B) ou le Contrat de Service & Assistance (Module C), la Société se réserve le droit de suspendre le Service concerné et/ou de résilier le Contrat conformément à l'article 26 (résiliation pour faute), le maintien d'un mandat de domiciliation valide constituant une obligation essentielle de ces Services ;
- pour tous les autres Contrats, le paiement se poursuit par virement bancaire conformément à l'article 8.2.4 b), sans que la révocation du mandat ne constitue, en elle-même, un motif de résiliation pour faute.

8.3.3. Pour les Clients Consommateurs, la Société reconnaît le droit légal de remboursement dans les huit semaines suivant le débit pour les mandats SEPA Core, conformément au règlement SEPA. Toutefois, l'exercice de ce droit de remboursement pour un prélèvement correspondant à une redevance légitimement due ne libère pas le Client de son obligation de paiement. Le montant restera dû et sera facturé par voie alternative.

8.4. Facturation électronique

8.4.1. La Société envoie ses factures exclusivement par voie électronique (à l'adresse e-mail communiquée par le Client). Le Client accepte la facturation électronique et s'engage à communiquer une adresse e-mail valide et à informer la Société de tout changement.

8.4.2. Si le Client choisit explicitement de recevoir ses factures en version papier par courrier :

- pour les Clients Consommateurs, la facturation papier est gratuite, conformément à l'article VI.83, 33° du Code de droit économique ;
- Pour les Clients Professionnels, lorsque l'envoi d'une facture papier ou d'un duplicata papier est demandé par le Client ou rendu nécessaire par l'absence de moyen de réception électronique conforme, des frais administratifs de 5,00 euros hors TVA par facture pourront être facturés afin de couvrir les frais d'impression, d'affranchissement postal et de traitement administratif. Ces frais ne s'appliquent pas aux factures électroniques structurées transmises par voie électronique conformément à la réglementation applicable. Il appartient au Client de s'assurer que ses coordonnées postales et électroniques soient à jour. Les frais supplémentaires résultant de coordonnées incorrectes sont à charge du Client.

Article 9 – Gestion des impayés

9.1. Clients Professionnels (B2B)

En cas de non-paiement à l'échéance, et sans qu'une mise en demeure préalable ne soit nécessaire :

- des intérêts de retard seront automatiquement dus au taux d'intérêt légal applicable aux transactions commerciales en Belgique (loi du 2 août 2002), calculés sur une base journalière à dater de l'échéance ;

• une indemnité forfaitaire de dix pour cent (10%) du montant impayé sera due, avec un minimum de 250 euros, à titre de clause pénale ;

• tous les frais de recouvrement, amiable et judiciaire, y compris les frais d'avocat, d'huissier de justice ou de société de recouvrement de créances, seront à charge du Client Professionnel.

9.2. Clients Consommateurs (B2C)

Conformément au livre XIX du Code de droit économique (loi du 4 mai 2023), en cas de non-paiement par un Client Consommateur :

• un premier rappel gratuit sera envoyé au Client Consommateur, lui accordant un délai supplémentaire de quatorze (14) jours calendrier pour régulariser sa situation, sans frais ni intérêts ;

• si le paiement n'intervient pas dans ce délai, les rappels ultérieurs pourront donner lieu à des frais administratifs de traitement et d'expédition d'un maximum de 7,50 euros, majorés des frais postaux en vigueur au moment de l'envoi ;

• toute somme principale impayée et non contestée à la date d'échéance sera majorée de l'indemnité forfaitaire suivante : (i) 20 euros si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 euros ; (ii) 30 euros augmentés de 10% du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 euros ; (iii) 65 euros augmentés de 5% du montant dû sur la tranche supérieure à 500 euros, avec un maximum de 2.000 euros ;

• un intérêt de retard au taux légal sera dû à compter de l'expiration du délai du premier rappel gratuit, calculé sur une base journalière.

La présente clause ne préjudicie pas le droit des parties de poursuivre par toutes voies de droit l'indemnisation de tout dommage qui ne serait pas adéquatement compensé par l'application de la présente clause.

9.3. Dispositions communes

9.3.1. Toute contestation de facture doit être adressée à la Société par lettre recommandée ou par e-mail avec accusé de réception dans les quinze (15) jours suivant la date de la facture, avec indication précise des motifs de contestation. À défaut de contestation dans ce délai, la facture est réputée acceptée pour les Clients Professionnels. Pour les Clients Consommateurs, cette présomption ne porte pas atteinte aux droits impératifs dont ils bénéficient, notamment en matière de garantie légale, de clauses abusives et de contestation légitime d'une créance.

9.3.2. Pour les Clients Professionnels, le défaut de paiement d'une facture à l'échéance rend immédiatement exigibles toutes les sommes dues au titre du Contrat et de tout autre contrat en cours entre les parties, quelles que soient les facilités de paiement accordées préalablement. Pour les Clients Consommateurs, cette exigibilité anticipée ne s'applique que dans les limites autorisées par les dispositions impératives du Code de droit économique, notamment après l'envoi du premier rappel gratuit lorsque celui-ci est requis.

9.3.3. En cas de non-paiement persistant, la Société se réserve le droit de suspendre l'ensemble de ses Services, y compris le Contrat de Service & Assistance, la télésurveillance et l'assistance technique, après envoi d'une mise en demeure restée sans effet pendant quinze (15) jours. Pour les Clients Consommateurs, cette suspension n'intervient qu'après le respect des rappels, délais et plafonds de frais prévus par les dispositions impératives applicables. Cette suspension ne libère pas le Client de ses obligations de paiement et n'engage pas la responsabilité de la Société pour les conséquences de l'interruption des Services.

9.3.4. Les dettes contractées à l'égard de la Société sont unes et indivisibles, même si elles découlent de contrats distincts. Pour les Clients Professionnels, la Société sera en droit de prononcer la suspension ou la résiliation d'un contrat en cas de non-respect d'obligations de paiement contractées dans le cadre d'autres contrats conclus avec la Société. Pour les Clients Consommateurs, cette faculté s'exerce uniquement dans les limites des droits impératifs applicables et à condition que le non-paiement présente un lien suffisant avec le Service suspendu ou résilié.

Article 10 – Cession de créances

10.1. Le Client accepte que la Société puisse céder tout ou partie de ses créances découlant du Contrat à un tiers (ci-après le « Cessionnaire »), notamment dans le cadre d'un contrat d'affacturage (factoring). Cette cession peut intervenir à tout moment pendant la durée du Contrat.

10.2. En cas de cession, le Client sera informé par écrit de l'identité du Cessionnaire et des nouvelles coordonnées de paiement. À compter de la notification de la cession, le Client effectuera valablement le paiement des montants cédés uniquement entre les mains du Cessionnaire. Tout paiement effectué à la Société après notification de la cession ne sera pas libératoire à l'égard du Cessionnaire.

10.3. La cession de créances ne modifie en rien les obligations de la Société envers le Client au titre du Contrat. La Société demeure l'interlocuteur unique du Client pour toute question relative à l'exécution des Services, aux réclamations et au service après-vente.

10.4. Le Client s'interdit de compenser les montants cédés au Cessionnaire avec d'éventuelles créances qu'il détiendrait contre la Société, sauf en cas de créances connexes au sens de l'article 5.254 du Code civil ou de contestation légitime de la facture notifiée conformément à l'article 9.3.1.

Article 11 – Indexation annuelle

11.1. Les prix récurrents (Contrat de Service & Assistance, contrats de télésurveillance, de location) peuvent être indexés annuellement à la date anniversaire du Contrat, sur la base de l'indice santé publié par Statbel.

11.2. Formule d'indexation : P1 = P0 × (indice santé du mois précédant la date anniversaire / indice santé de référence). L'indice de référence est celui du mois précédant la signature du Contrat.

11.3. Le Client sera informé par écrit de toute indexation au moins trente (30) jours avant son application. Le Client accepte que cette notification puisse être faite par e-mail ou via la facture, et reconnaît que cela constitue une notification suffisante, appropriée et individuelle.

11.4. Cette indexation ne constitue pas une modification contractuelle défavorable au sens de l'article 30 des présentes et n'autorise pas le Client à résilier le Contrat de ce chef.

PARTIE III – OBLIGATIONS RÉCIPROQUES

Article 12 – Obligations de la Société

12.1. La Société est tenue d'une obligation de moyens dans l'exécution de ses prestations. Les systèmes installés sont des outils préventifs et dissuasifs. Ils ne garantissent en aucun cas l'absence d'intrusion, de vol, d'incendie ou de tout autre événement dommageable.

12.2. La Société installera l'Équipement conformément aux règles de l'art, aux normes belges et européennes applicables et aux spécifications du devis.

12.3. La Société se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants qualifiés pour l'exécution de tout ou partie des Services, y compris pour les services de gardiennage, de patrouille ou d'intervention sur alarme. La Société demeure responsable envers le Client de la bonne exécution de ces prestations.

12.4. Les délais d'installation indiqués dans le devis sont donnés à titre indicatif et ne constituent pas des délais de rigueur, sauf stipulation expresse contraire.

Article 13 – Obligations du Client

Le Client s'engage à :

• assurer un accès libre, sûr et praticable au Site aux dates convenues pour l'installation, la maintenance et, le cas échéant, la récupération de l'Équipement ;

• fournir à ses frais l'alimentation électrique conforme (prise murale 230V à maximum 5 mètres de la centrale), la connectivité réseau (IP/GSM) nécessaire au fonctionnement des systèmes, ainsi que toutes les autorisations administratives requises ;

• ne pas modifier, déplacer ou interférer avec l'Équipement sans le consentement écrit préalable de la Société ;

• signaler immédiatement à la Société tout dysfonctionnement, dommage ou tentative de sabotage constaté ;

• informer la Société de tout changement affectant le Site (travaux, changement d'affectation, changement d'occupant, modifications de l'environnement telles que rénovations, animaux domestiques, etc.) susceptible d'impacter le fonctionnement des systèmes ;

• utiliser l'Équipement avec soin et en bon père de famille, conformément aux instructions communiquées par la Société ;

• informer la Société immédiatement de tout changement d'adresse ou de coordonnées ;

• se conformer à l'ensemble des législations et réglementations applicables à la détention et à l'utilisation de systèmes de sécurité ;

• autoriser la Société à accéder à distance (par téléchargement montant et descendant) au système installé afin de contrôler son fonctionnement, d'effectuer des mises à jour logicielles et, si nécessaire, d'adapter les paramètres techniques pour garantir la

qualité des prestations de service, sans que cela ne modifie les obligations du Client.

Tous les frais occasionnés par le non-respect de ces obligations seront à charge du Client.

Le Client reconnaît que tout changement affectant le Site, l'environnement ou l'usage des lieux — notamment l'arrivée d'animaux domestiques, des rénovations, des modifications structurelles, une redistribution des espaces, un changement d'affectation ou de mobilier susceptible d'obstruer ou de modifier les zones de détection — peut nécessiter une adaptation de l'Équipement (déplacement, remplacement ou ajout de composants, reparamétrage, modification du plan de détection) afin de garantir son fonctionnement conforme et d'éviter les alarmes intempestives.

Ces adaptations, qu'elles fassent suite à une déclaration du Client ou qu'elles soient identifiées par la Société à l'occasion d'une intervention, sont effectuées sur la base d'un devis préalable et restent à la charge du Client, selon les modalités prévues par le Module applicable. La Société n'est tenue d'aucune obligation de prise en charge gratuite à ce titre, l'installation initiale ayant été dimensionnée sur la base de la configuration et des informations communiquées par le Client à la date de signature du Contrat

Article 14 – Conclusion électronique du Contrat et communications

14.1. Conclusion électronique

Le Contrat peut être conclu par voie électronique, conformément au livre XII du Code de droit économique et au règlement (UE) n° 910/2014 (eIDAS). La validation du Contrat par le Client via le site internet de la Société (par clic d'acceptation, case à cocher « J'accepte les Conditions Générales », ou tout autre procédé de signature électronique) constitue une acceptation pleine et entière du Contrat et des présentes Conditions Générales, au même titre qu'une signature manuscrite.

La Société conserve un enregistrement horodaté de l'acceptation électronique (comprenant l'identité du Client, la date et l'heure de l'acceptation, l'adresse IP et la version des Conditions Générales acceptées). Cet enregistrement constitue une preuve de la conclusion du Contrat.

14.2. Information précontractuelle

Lorsque le Contrat est conclu à distance avec un Client Consommateur, la Société fournit, préalablement à la conclusion du Contrat et conformément à l'article VI.45 du Code de droit économique, l'ensemble des informations précontractuelles requises sur un support durable (e-mail de confirmation ou document téléchargeable), comprenant notamment : l'identité de la Société, les caractéristiques essentielles des Services, le prix total, la durée du Contrat, les conditions de résiliation et le droit de rétractation.

14.3. Communications électroniques

Sauf disposition contraire dans les présentes, toutes les communications entre la Société et le Client s'effectuent par voie électronique (e-mail, espace client sur le site internet). Le Client s'engage à communiquer une adresse e-mail valide lors de la conclusion du Contrat et à la maintenir à jour pendant toute la durée du Contrat.

La Société ne pourra être tenue responsable des communications non reçues en raison de coordonnées e-mail incorrectes, périmées, ou de filtres anti-spam du Client.

14.4. Mises en demeure et résiliations

Par dérogation à l'article 14.3, les notifications ayant un effet juridique significatif (mises en demeure, notifications de résiliation, contestations de factures) peuvent être effectuées :

- par lettre recommandée postale ; ou
- par envoi recommandé électronique au sens de l'article 46 du règlement eIDAS, via un service de livraison électronique qualifié ; ou
- par e-mail avec accusé de réception à l'adresse e-mail indiquée dans le Contrat, pour autant que le destinataire en confirme la réception.

La date de réception de la notification est, selon le cas : le premier jour ouvrable suivant la présentation du recommandé postal, la date de délivrance confirmée par le service qualifié, ou la date de l'accusé de réception électronique.

PARTIE IV – PROPRIÉTÉ ET GARANTIE

Article 15 – Réserve de propriété

15.1. En cas de vente de l'Équipement, celui-ci reste la propriété exclusive de la Société jusqu'au paiement intégral du prix, en principal, intérêts et frais. Jusqu'au transfert de propriété, le Client est gardien de l'Équipement et doit l'assurer contre tous risques de perte, vol et détérioration.

15.2. En cas de non-paiement, la Société pourra reprendre l'Équipement aux seuls frais du Client. Le Client autorise expressément la Société ou ses préposés à accéder au Site à cette fin.

15.3. En cas de mise à disposition dans le cadre d'un Service ou d'une location, l'Équipement demeure la propriété exclusive de la Société pendant toute la durée du Contrat. Les conditions de propriété spécifiques sont définies dans les Modules applicables (notamment Module B – Security as a Service et Module E – VigiSite).

Article 16 – Carte SIM

16.1. Propriété

Lorsqu'une carte SIM (Subscriber Identity Module) est fournie par la Société aux fins de la communication GSM de l'Équipement, cette carte SIM demeure à tout moment la propriété exclusive de la Société, y compris lorsque le Client est propriétaire de l'Équipement (Module A). La carte SIM fait partie intégrante du système de communication de la centrale d'alarme.

16.2. Usage

Le Client n'est pas autorisé à utiliser la carte SIM à d'autres fins que celles prévues par le Contrat (transmission des signaux d'alarme et communication avec la Société et/ou la SCT), ni à utiliser le numéro de téléphone qui lui est attaché. Le Client s'interdit de retirer, remplacer ou manipuler la carte SIM sans l'accord écrit préalable de la Société.

16.3. Abonnement SIM

Sauf lorsque le Client a souscrit au Service « Security as a Service » (Module B) dans lequel l'abonnement SIM est inclus dans la redevance mensuelle, la carte SIM fait l'objet d'un abonnement distinct facturé au Client. La périodicité de facturation (mensuelle ou annuelle) est définie dans les Conditions Particulières. Le paiement s'effectue selon les modalités prévues à l'article 8.2.4 des présentes Conditions Générales.

16.4. Résiliation de l'abonnement SIM

En cas de résiliation de l'abonnement SIM par le Client, la transmission GSM de secours de l'Équipement sera désactivée. Le Client reconnaît et accepte que, dans ce cas, l'Équipement dépendra exclusivement de la disponibilité d'une connexion internet (Ethernet/Wi-Fi) active et fonctionnelle pour la transmission des signaux d'alarme, et que la Société ne pourra être tenue responsable de toute défaillance de transmission résultant d'une interruption de la connexion internet du Client.

16.5. Restitution

La carte SIM doit être restituée à la Société en cas de résiliation du Contrat, de résiliation de l'abonnement SIM, ou à la première demande de la Société, et ce dans tous les cas, y compris lorsque le Client est propriétaire de l'Équipement. Le défaut de restitution de la carte SIM autorise la Société à facturer au Client le coût de remplacement de la carte SIM ainsi que les éventuels frais d'abonnement continués jusqu'à la désactivation effective de la carte.

Article 17 – Garantie

17.1. Garantie légale – Clients Consommateurs

Le Client Consommateur bénéficie de la garantie légale de conformité de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien, conformément aux articles 1649bis et suivants de l'ancien Code civil et au livre VI du Code de droit économique. Tout défaut de conformité qui se manifeste dans un délai de deux ans à compter de la délivrance donne droit à la réparation ou au remplacement du bien, ou, si cela s'avère impossible ou disproportionné, à une réduction de prix ou à la résolution du contrat.

17.2. Garantie contractuelle – Clients Professionnels

L'Équipement bénéficie de la garantie du fabricant dont la durée est spécifiée dans le devis, et d'un minimum d'un (1) an. La garantie couvre les défauts de fabrication et de matériau dans des conditions normales d'utilisation.

17.3. Exclusions de garantie

Sont exclus de toute garantie :

- les dommages résultant d'une utilisation non conforme, de modifications non autorisées ou d'un entretien défaillant ;
- les dommages causés par la foudre, les surtensions électriques, les inondations ou tout autre cas de force majeure ;
- l'intervention d'un tiers non agréé par la Société en ce compris les interventions pour les changements de batterie;
- l'usure normale des consommables (batteries, capteurs).

PARTIE V – RESPONSABILITÉ

Article 18 – Limitation de responsabilité de la Société

18.1. La Société est responsable des dommages résultant d'une faute qui lui est imputable dans l'exécution de ses obligations contractuelles. Toutefois, sa responsabilité est limitée conformément aux dispositions du présent article.

18.2. Le Client reconnaît et accepte que les systèmes de sécurité installés par la Société sont des outils préventifs et dissuasifs. Leur mise en place ne permet en aucun cas d'éliminer les événements tels que le vol, l'intrusion, l'incendie, l'inondation ou tout autre sinistre. La performance des systèmes dépend notamment de la continuité de l'alimentation électrique, du bon fonctionnement des réseaux GSM, IP et téléphoniques, de la configuration informatique locale, de l'absence de sabotage ou de vandalisme, et des conditions environnementales (température, humidité, interférences électromagnétiques).

18.3. La responsabilité de la Société est limitée aux dommages directs, matériels et prouvés. Sont expressément exclus : les pertes de bénéfices, pertes d'exploitation, pertes de chiffre d'affaires, pertes de données, tout dommage immatériel, consécutif ou indirect, ainsi que tout dommage lié à un vol, une intrusion, un incendie ou tout autre sinistre survenant malgré la présence des systèmes.

18.4. En tout état de cause, la responsabilité totale et cumulée de la Société au titre du Contrat est plafonnée au montant couvert par son assurance de responsabilité civile professionnelle en vigueur au moment du sinistre. Un certificat d'assurance sera fourni au Client sur simple demande.

18.5. Le Client doit faire valoir toute réclamation et communiquer le dommage à la Société dans les plus brefs délais, et au plus tard dans les quatre (4) semaines après son apparition, par lettre recommandée ou par e-mail avec accusé de réception, de manière motivée.

18.6. Les exclusions et limitations de responsabilité du présent article ne sont pas d'application en cas de dol, de faute intentionnelle, de faute lourde ou d'inexécution d'une obligation essentielle du Contrat.

Article 19 – Responsabilité du Client

19.1. Le Client est responsable des dommages causés par une faute qui lui est imputable, incluant notamment : les amendes imposées par les autorités à la Société, les frais de déplacement inutiles, les dommages causés par de fausses alarmes dues à sa négligence, et tout dommage résultant du non-respect de ses obligations contractuelles.

19.2. Le Client est tenu de prendre à ses frais des mesures préventives suffisantes et de souscrire une assurance couvrant les risques de cambriolage, d'incendie, de dégâts des eaux et autres dommages, et de maintenir cette assurance pendant toute la durée du Contrat. Les systèmes de sécurité installés ne remplacent pas une couverture d'assurance adéquate.

Article 20 – Exonérations

La Société ne peut être tenue responsable :

- des défaillances des réseaux de télécommunication, d'Internet, GSM, Ethernet ou Wi-Fi imputables aux opérateurs ;
- des décisions prises par la police, les pompiers, les services de secours ou les sous-traitants intervenant sur alarme ;
- de l'utilisation abusive ou non conforme de l'Équipement par le Client ;
- de l'imprécision des consignes du Plan d'action établies par le Client ;
- de tout dommage résultant d'une coupure de courant, d'une défaillance de la connexion internet du Client, ou de toute autre cause extérieure à la Société.
- de toutes défaillances qui seraient dues à un défaut de maintenance annuelle obligatoire.

PARTIE VI – DONNÉES PERSONNELLES ET VIDÉOSURVEILLANCE

Article 21 – Protection des données personnelles

21.1. Les données personnelles collectées dans le cadre de la relation contractuelle sont traitées par la Société en qualité de responsable du traitement, conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD – Règlement (UE) 2016/679) et à la politique de confidentialité disponible sur le site internet de la Société.

21.2. Le Client est informé que ses données personnelles, celles des contacts fournis dans le Plan d'action, les données provenant du système d'alarme, ainsi que les conversations téléphoniques avec la Société ou la SCT, peuvent faire l'objet d'enregistrements dans le cadre de l'exécution des Services.

21.3. Le Client est informé que les communications téléphoniques entre le Client (ou ses contacts désignés dans le Plan d'action) et la Société ou la SCT peuvent être enregistrées, notamment aux fins de preuve des consignes données, de formation du personnel, d'amélioration de la qualité des Services et de respect des obligations légales ou réglementaires. Ces enregistrements sont conservés pendant une durée conforme à la politique de confidentialité de la Société. Le Client s'engage à informer les personnes désignées dans son Plan d'action de l'existence de ces enregistrements.

21.4. La Société assure la confidentialité des informations fournies par le Client et leur protection par des moyens appropriés et sécurisés. Le Client autorise la Société à transmettre ses données aux sous-traitants et partenaires intervenant dans l'exécution du Contrat.

21.5. Les données personnelles sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées, prolongée le cas échéant par les obligations légales applicables. Les principales durées sont les suivantes :

a) Données contractuelles (devis, contrats, factures, correspondances liées à l'exécution du Contrat) : conservées pendant toute la durée du Contrat et jusqu'à sept (7) ans après sa fin, conformément aux obligations comptables et fiscales belges (article III.86 du Code de droit économique) ;

b) Données de prospect (demandes d'information sans conclusion de contrat) : conservées trois (3) ans à compter du dernier contact, puis supprimées ou anonymisées ;

c) Demandes sans suite (formulaires de contact restés sans suite immédiate) : supprimées douze (12) mois après le dernier contact ;

d) Enregistrements téléphoniques entre le Client (ou ses contacts désignés) et la Société ou la SCT : conservés pendant la durée nécessaire aux finalités visées à l'article 21.3, et au maximum pendant un (1) an, sauf nécessité de preuve, demande d'autorité compétente ou obligation légale.

Les images de vidéosurveillance sont conservées dans les limites prévues à l'article 22 et, le cas échéant, aux articles B.8 et E.11 des Modules applicables.

Les autres durées de conservation, notamment celles applicables aux données collectées via le site internet, aux cookies et aux activités de marketing, sont précisées dans la politique de confidentialité de la Société.

Article 22 – Vidéosurveillance – Responsabilité du Client

22.1. Lorsque des systèmes de vidéosurveillance sont installés, le Client est seul responsable du traitement des données issues des caméras, en sa qualité de responsable du traitement. La Société agit en qualité de sous-traitant pour les opérations techniques liées aux caméras.

22.2. Le Client assume l'intégralité des obligations légales relatives à l'installation et à l'utilisation des caméras de surveillance, notamment :

- la déclaration du système de caméras de surveillance via le guichet électronique www.declarationcamera.be au plus tard la veille de la mise en service, sauf exception légale applicable ;
- la tenue à jour de cette déclaration, sa validation annuelle et sa modification en cas d'ajout, de suppression, de déplacement de caméras ou de changement du délai de conservation ;
- la tenue d'un registre des activités de traitement d'images, lorsque la loi l'impose, et sa mise à disposition des autorités compétentes sur demande ;
- la signalisation des zones vidéosurveillées par pictogrammes réglementaires conformément à la loi du 21 mars 2007 ;

• l'information des personnes concernées, l'accès aux images et le respect des droits des personnes filmées ;
• la durée de conservation des images, qui ne peut en principe excéder un (1) mois, sauf lorsque les images peuvent contribuer à apporter la preuve d'une infraction, d'un dommage ou d'une incivilité, ou permettre l'identification d'une personne concernée par les faits, ou sauf obligation légale spécifique.

22.3. Le Client reconnaît que le système est destiné à assurer la sécurité des lieux et des biens sous surveillance et s'engage à ne l'utiliser que dans un strict cadre sécuritaire. Il n'est pas prévu pour le monitoring des activités de personnes (visiteurs, personnel, employés).

22.4. La Société ne saurait être responsable de l'utilisation par le Client des données auxquelles il a accès ou du non-respect par le Client de ses obligations en matière de vidéosurveillance.

PARTIE VII – DURÉE, RÉSILIATION ET FORCE MAJEURE

Article 23 – Durée du Contrat

23.1. La durée du Contrat est définie dans les Conditions Particulières et/ou les Conditions Spécifiques applicables au service concerné. À défaut de mention spécifique, les durées suivantes s'appliquent :

• Contrat d'installation (vente) : exécution unique, sans durée d'engagement au-delà de la livraison et de l'installation ;
• Contrat de Service & Assistance (Module C) : durée initiale d'un (1) an, tacitement reconductible par périodes successives d'un (1) an ;
• Contrat de télésurveillance : durée initiale d'un (1) an, tacitement reconductible par périodes successives d'un (1) an ;
• Contrat Security as a Service (Module B) : durée initiale de vingt-quatre (24) mois, puis reconductible tacitement par périodes successives d'un (1) an ;
• Contrat VigiSite – sécurité temporaire de chantier (Module E) : durée déterminée alignée sur la durée du chantier, avec un minimum de trois (3) mois, conformément aux Conditions Particulières.

Article 24 – Résiliation ordinaire

24.1. Clients Professionnels

Le Client Professionnel peut résilier le Contrat à reconduction tacite par lettre recommandée envoyée au moins trois (3) mois avant l'échéance de la période en cours. À défaut, le Contrat est reconduit pour une nouvelle période.

24.2. Clients Consommateurs

Conformément à la loi du 25 octobre 2013, le Client Consommateur peut :

• résilier le Contrat par lettre recommandée envoyée au moins deux (2) mois avant l'échéance de la période initiale ;
• après la première reconduction, résilier le Contrat à tout moment moyennant un préavis de deux (2) mois.

La Société rappellera au Client Consommateur, au plus tôt trois (3) mois et au plus tard un (1) mois avant la date limite de résiliation, la possibilité de ne pas reconduire le Contrat.

Article 25 – Résiliation anticipée pendant la période initiale

25.1. Pour le Contrat de Service & Assistance et les contrats de télésurveillance, en cas de résiliation anticipée par le Client pendant la période initiale, le Client reste redevable des redevances restant à courir jusqu'à la fin de la période initiale, sauf droit impératif contraire applicable au Client Consommateur ou faute avérée de la Société.

25.2. Pour les contrats Security as a Service (Module B), en cas de résiliation anticipée par le Client pendant la période initiale de vingt-quatre (24) mois, le Client est redevable d'une indemnité équivalente à la totalité des redevances restant à échoir jusqu'à la fin de la période initiale, et le Client doit restituer l'Équipement à ses frais. Pour les Clients Consommateurs, cette indemnité sera, le cas échéant, réduite de la valeur résiduelle de l'Équipement restitué en bon état.

Article 26 – Résiliation pour faute

26.1. La Société se réserve le droit de suspendre ou de résilier le Contrat de plein droit, par lettre recommandée, avec effet immédiat, si :

• le Client a fourni des informations trompeuses ou erronées ;
• le Client ne remplit pas ses obligations de paiement malgré mise en demeure restée sans effet pendant quinze (15) jours ;
• le Client utilise l'Équipement de manière abusive ou illicite ;
• le Client ne respecte pas, de façon répétée, les instructions de la Société malgré mise en demeure ;
• le Client, par ses agissements, compromet l'exécution professionnelle du Contrat ;
• le Client n'est plus propriétaire ou locataire légitime du Site ;
• le Client est déclaré en faillite ou obtient un règlement collectif de dettes.

26.2. Le Client peut résilier le Contrat si la Société ne remplit pas ses obligations essentielles malgré une mise en demeure écrite restée sans effet pendant trente (30) jours.

Article 27 – Déménagement

27.1. En cas de déménagement, le Client doit en informer la Société au moins deux (2) mois à l'avance par écrit. Le Client reste responsable de ses obligations contractuelles.

27.2. Si le Contrat peut être poursuivi à la nouvelle adresse, la Société peut facturer les frais raisonnablement liés au déménagement de l'Équipement.

Article 28 – Force majeure

28.1. Aucune des parties ne sera responsable de l'inexécution de ses obligations en cas d'événement constitutif de force majeure au sens de l'article 5.226 du Code civil, étant tout événement échappant au contrôle raisonnable de la partie concernée, imprévisible et irrésistible.

28.2. Constituent notamment des cas de force majeure : les catastrophes naturelles, guerres, épidémies et pandémies, grèves générales, cyberattaques massives, défaillances généralisées des réseaux de télécommunication, et décisions gouvernementales restreignant l'activité économique.

28.3. Si la situation de force majeure persiste pendant plus de quatre-vingt-dix (90) jours, chacune des parties pourra résilier le Contrat sans indemnité.

PARTIE VIII – DISPOSITIONS FINALES

Article 29 – Confidentialité

Chaque partie s'engage à traiter comme confidentielles toutes les informations techniques, commerciales et financières communiquées par l'autre partie dans le cadre du Contrat, et à ne pas les divulguer à des tiers sans le consentement écrit préalable de l'autre partie. Cette obligation de confidentialité survit à la fin du Contrat pendant une durée de cinq (5) ans.

Article 30 – Modification du Contrat et des Conditions Générales

30.1. Publication et versionnage

Les Conditions Générales en vigueur sont publiées en permanence sur le site internet de la Société. Chaque version porte un numéro de version et une date d'entrée en vigueur. Les versions antérieures sont archivées et restent consultables sur demande du Client.

30.2. Droit de modification

La Société se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales, les Conditions Spécifiques et/ou les tarifs en vigueur, pour des raisons objectivement justifiées (notamment : évolutions législatives ou réglementaires, modifications techniques, évolution des conditions du marché, adaptation des Services).

30.3. Procédure de notification

Toute modification sera notifiée individuellement au Client par e-mail ou par courrier, au moins trente (30) jours calendrier avant son entrée en vigueur. La notification précisera :

• la nature et le contenu des modifications apportées ;
• la date d'entrée en vigueur des modifications ;
• le droit du Client de résilier le Contrat en cas de refus des modifications ;
• le lien vers le texte intégral des nouvelles Conditions Générales sur le site internet de la Société.

30.4. Droit de résiliation en cas de modification défavorable

Le Client qui n'accepte pas une augmentation de prix (hors indexation annuelle visée à l'article 11) ou toute autre modification défavorable des conditions contractuelles peut résilier le Contrat, sans frais ni indemnité, par lettre recommandée ou par e-mail avec accusé de réception, envoyé(e) entre la date de réception de la notification et la date d'entrée en vigueur des modifications.

La résiliation prend effet à la date d'entrée en vigueur prévue des modifications. Jusqu'à cette date, les conditions antérieures restent d'application.

30.5. Acceptation tacite

À défaut de résiliation dans le délai précité, le Client est réputé avoir accepté les nouvelles conditions, lesquelles s'appliqueront de plein droit à compter de leur date d'entrée en vigueur.

30.6. Exclusions

Ne constituent pas des modifications défavorables au sens du présent article et n'ouvrent pas droit à la résiliation :

- l'indexation annuelle des prix récurrents conformément à l'article 11 ;
- les modifications imposées par une évolution législative ou réglementaire obligatoire ;
- les modifications purement formelles ou rédactionnelles n'affectant pas la substance des droits et obligations des parties.

Article 31 – Cession du Contrat

31.1. Le Client ne peut céder tout ou partie des droits et obligations découlant du Contrat sans le consentement écrit préalable de la Société.

31.2. La Société peut librement céder le Contrat à toute société faisant partie du même groupe ou à tout cessionnaire de son activité, sans diminution des garanties du Client. En cas de diminution des garanties pour un Client Consommateur, celui-ci pourra résilier le Contrat conformément à l'article 30.4.

Article 32 – Divisibilité

Si une clause des présentes Conditions Générales est déclarée nulle ou inapplicable par un tribunal compétent, les autres clauses conservent leur pleine validité. Les parties s'efforceront de remplacer la clause invalidée par une clause valide se rapprochant le plus de l'intention originale des parties.

Article 33 – Intégralité du Contrat

Le Contrat (devis, Conditions Particulières, Conditions Spécifiques et présentes Conditions Générales) constitue l'intégralité de l'accord entre les parties. Il remplace et annule tout accord, proposition ou communication antérieure, écrite ou orale, relatif à l'objet du Contrat.

Article 34 – Droit applicable et tribunaux compétents

34.1. Le Contrat est régi exclusivement par le droit belge.

34.2. Pour les Clients Professionnels : tout litige relèvera de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire du siège social de la Société.

34.3. Pour les Clients Consommateurs : le tribunal compétent sera, au choix du demandeur, celui du domicile du défendeur ou celui du lieu où les obligations litigieuses ont été ou doivent être exécutées, conformément à l'article 624 du Code judiciaire.

34.4. Préalablement à toute action judiciaire, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable dans un délai de trente (30) jours.

Article 34bis – Règlement extrajudiciaire des litiges – Médiateur de consommation

34bis.1. Plainte interne préalable

Conformément aux articles XVI.2 et XVI.3 du Code de droit économique, le Client peut adresser toute plainte relative à l'exécution du Contrat au service clientèle de la Société, par e-mail ou par courrier, aux coordonnées indiquées dans le Contrat ou sur le site internet de la Société. La Société s'engage à répondre dans les plus brefs délais et à faire preuve de diligence pour rechercher une solution satisfaisante.

34bis.2. Saisine du Service de Médiation pour le Consommateur

Si la plainte adressée à la Société n'a pas trouvé de solution satisfaisante dans un délai raisonnable, le Client Consommateur peut, conformément au Livre XVI du Code de droit économique, soumettre gratuitement le litige au Service de Médiation pour le Consommateur, dont les coordonnées sont les suivantes :

Service de Médiation pour le Consommateur

Boulevard du Roi Albert II 8, Boîte 1 – 1000 Bruxelles

Tél. : +32 2 702 52 20

E-mail : contact@mediationconsommateur.be

Site internet : www.mediationconsommateur.be

34bis.3. Caractère facultatif et procédure judiciaire

Le recours à la médiation est facultatif. Il ne prive ni le Client ni la Société du droit d'introduire une action en justice conformément à l'article 34 des présentes Conditions Générales. La Société s'engage à examiner de bonne foi toute demande de médiation introduite par un Client Consommateur via le Service de Médiation pour le Consommateur ou via toute autre entité qualifiée compétente au sens du Livre XVI du Code de droit économique.

Article 35 – Élection de domicile

Pour l'exécution des présentes, les parties élisent domicile à leurs sièges sociaux respectifs. Toute notification sera valablement adressée par lettre recommandée ou par voie électronique avec accusé de réception à l'adresse indiquée dans le Contrat.

* * *

Les présentes Conditions Générales sont complétées par les Conditions Spécifiques suivantes, applicables selon le type de service souscrit :

- Module A – Conditions Spécifiques à l'Installation
- Module B – Conditions Spécifiques au Service « Security as a Service »
- Module C – Conditions Spécifiques au Contrat de Service & Assistance
- Module D – Conditions Spécifiques à la Télésurveillance
- Module E – Conditions Spécifiques à la Sécurité Temporaire de Chantier (VigiSite)

Easy-Alarm.be SRL, dont le siège social est sis à 31 rue de Charleroi, 1400 Nivelles, inscrite à la BCE sous le numéro 0760.493.757, TVA BE 0760.493.757, titulaire de la licence SPF Intérieur n° 20 2038 12. La Société ne dispose pas, à ce jour, du certificat INCERT.

Module A — Conditions Spécifiques à l'Installation

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Spécifiques à l'Installation (ci-après « Module A ») complètent les Conditions Générales de Vente et de Service de la Société. Elles s'appliquent à toute prestation d'installation d'Équipement de sécurité électronique réalisée par la Société dans le cadre d'un contrat de vente. Le Client devient propriétaire de l'Équipement après paiement intégral du prix, sous réserve de la clause de réserve de propriété prévue à l'article 15 des Conditions Générales.

En cas de contradiction entre le présent Module A et les Conditions Générales, le Module A prévaut pour les matières qu'il règle. Les termes définis dans les Conditions Générales conservent la même signification dans le présent Module.

Article A.1 – Visite technique et étude de sécurité

A.1.1. Le devis peut être précédé d'une visite technique gratuite sur le Site, réalisée par un technicien ou un conseiller commercial de la Société. Cette visite a pour objet d'évaluer les besoins de sécurité du Client, les caractéristiques du Site et les contraintes techniques d'installation.

A.1.2. Lorsque le devis est établi sans visite technique préalable (notamment sur la base de plans, photographies ou informations communiquées par le Client), le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations fournies. Tout travail supplémentaire résultant d'informations inexactes ou incomplètes sera facturé en sus, après accord du Client, sur la base d'un devis complémentaire.

A.1.3. Le Client s'engage à fournir des informations complètes et exactes concernant notamment : la configuration des lieux, les risques spécifiques identifiés, l'infrastructure existante (alimentation électrique, réseau IP, câblage), la présence d'animaux domestiques, et toute contrainte particulière (biens classés, copropriété, bail, etc.).

Article A.2 – Contenu du devis

Le devis d'installation établi par la Société comprend au minimum :

la liste détaillée de l'Équipement à installer (marque, modèle, quantité) ;

le prix catalogue de l'Équipement et le prix catalogue de la main-d'œuvre d'installation ;

le cas échéant, la remise accordée, son montant, son caractère conditionnel ou inconditionnel, et la condition précise en cas de remise conditionnelle, conformément à l'article 6.3 des Conditions Générales ;

le prix net total hors taxes et toutes taxes comprises ;

les frais de déplacement, le cas échéant ;

le montant de l'acompte exigé ;

les normes de conformité applicables à l'installation ;

la durée de validité du devis.

Les descriptions contenues dans les documents commerciaux, catalogues et site internet de la Société sont indicatives et ne font pas partie du Contrat, sauf mention expresse dans le devis.

Article A.3 – Exigences techniques préalables

Le Client s'assure, préalablement à l'installation, que les conditions techniques suivantes sont remplies :

une prise murale de 230V opérationnelle à proximité de l'emplacement prévu pour la centrale d'alarme (distance maximale de cinq (5) mètres) ;

une connexion internet fonctionnelle (Ethernet et/ou Wi-Fi) pour la communication du système avec la Société et, le cas échéant, la Station Centrale de Télésurveillance ;

un accès libre et sécurisé aux zones d'installation prévues ;

un accès libre et sécurisé au tableau électrique ;

les autorisations nécessaires du propriétaire du bâtiment, de la copropriété ou de toute autorité compétente, le cas échéant.

En l'absence de ces conditions le jour de l'installation, les dispositions suivantes s'appliquent :

a) Report de l'intervention

Si l'état du Site ne permet pas la réalisation de l'installation dans des conditions normales et sécurisées, le technicien peut décider de reporter l'intervention. Les frais de déplacement inutile seront à charge du Client.

b) Travaux préparatoires non prévus

Si le Site n'est pas dans l'état convenu mais que le technicien estime pouvoir procéder à l'installation moyennant des travaux préparatoires supplémentaires (déplacement de meubles, cartons ou objets encombrants, dégagement des zones de travail, nettoyage de la zone d'installation, ou toute autre mise en état nécessaire), le temps de travail supplémentaire sera facturé au Client au tarif horaire en vigueur de la Société, en sus du montant du devis initial.

Le technicien constatera la situation sur place et informera le Client du surcoût estimé avant de procéder. Le Client devra donner son accord écrit (par signature sur le bon d'intervention ou par e-mail) préalablement à l'exécution de ces travaux préparatoires. En l'absence d'accord écrit du Client, le technicien reportera l'intervention conformément au point a) ci-dessus.

c) Modification de l'installation à la demande du client

Toute modification de l'installation demandée par le Client, que ce soit avant, pendant ou après l'exécution des travaux, et qui n'est pas expressément prévue dans le devis, le bon de commande ou le Contrat initial, sera considérée comme une prestation supplémentaire.

Sont notamment visés, sans que cette liste soit limitative : le déplacement d'une centrale, d'un clavier, d'un détecteur, d'une sirène, d'une caméra ou de tout autre équipement, la modification du câblage, le changement d'emplacement d'un appareil, l'ajout de matériel, la modification du paramétrage ou toute autre adaptation demandée par le Client.

Lorsque la modification demandée par le Client implique de déplacer, démonter, remplacer, modifier ou adapter des éléments déjà installés ou en cours d'installation, le Client supportera l'ensemble des frais techniques et opérationnels liés à cette demande. Cela inclut notamment les frais de main-d'œuvre, de déplacement, de matériel complémentaire, de consommables, de recâblage, de reparamétrage, d'adaptation technique et tous autres frais nécessaires à l'exécution de la modification demandée.

Le Client reconnaît expressément que les percements, trous de forage, fixations, passages de câbles, goulottes, chemins de câbles ou autres interventions déjà réalisés conformément au devis, aux instructions initiales du Client ou aux règles de l'art peuvent laisser des traces, marques, ouvertures ou détériorations apparentes lorsque le Client demande ultérieurement une modification, un déplacement, un démontage ou une adaptation de l'installation.

Les travaux de rebouchage, réparation, peinture, finition, remise en état esthétique ou remise en état des surfaces, murs, plafonds, sols, supports ou éléments concernés relèvent de la responsabilité exclusive du Client. Ces travaux ne sont pas compris dans les prestations de la Société, ni dans le prix initialement convenu, et la Société n'est pas tenue de les exécuter.

Si la Société accepte exceptionnellement d'effectuer tout ou partie de ces travaux de remise en état, ceux-ci feront l'objet d'un devis séparé préalable, qui devra être accepté par le Client avant toute exécution. Aucun travail de rebouchage, réparation, peinture, finition ou remise en état ne pourra être réputé inclus dans le prix initial, sauf mention expresse et écrite contraire.

Lorsque la modification est demandée pendant l'intervention du technicien, le Client reconnaît que son accord, donné sur place, par écrit, par e-mail, par signature d'un bon d'intervention, par validation d'un devis complémentaire ou par tout autre moyen équivalent, vaut commande ferme des prestations supplémentaires correspondantes.

Le Client reconnaît également que toute modification demandée en cours d'intervention peut entraîner un allongement du temps nécessaire à l'exécution des travaux. Lorsque cette modification a pour conséquence de rendre impossible l'achèvement de l'installation dans le temps initialement prévu pour l'intervention, la Société ne sera pas tenue de prolonger l'intervention au-delà du créneau planifié. La Société pourra, dans ce cas, interrompre l'intervention et fixer un nouveau rendez-vous à la prochaine disponibilité compatible avec son planning opérationnel, sans que le Client puisse exiger une intervention immédiate ou prioritaire.

Le nouveau rendez-vous éventuellement nécessaire pour finaliser les prestations sera facturé en supplément au Client, selon les tarifs en vigueur de la Société, incluant notamment les frais de déplacement, la main-d'œuvre, le matériel, le câblage, le paramétrage et toutes prestations complémentaires rendues nécessaires par la modification

demandée.

La Société se réserve le droit de refuser ou de reporter toute modification demandée en cours d'intervention si celle-ci nécessite une étude complémentaire, du matériel non disponible, une adaptation technique particulière, une validation préalable, ou si elle est susceptible de retarder l'exécution normale des travaux initialement prévus.

Cette disposition ne fait pas obstacle à la responsabilité de la Société en cas de faute avérée dans l'exécution des travaux, conformément à l'article A.7 du présent Module.

Article A.4 – Planification et délais d'installation

A.4.1. La date et l'heure de l'installation sont convenues de commun accord entre la Société et le Client, en fonction des disponibilités respectives, et ce dans un délai raisonnable suivant la signature du devis et le paiement de l'acompte.

A.4.2. Les délais d'installation communiqués sont indicatifs et ne constituent pas des délais de rigueur, sauf stipulation expresse contraire dans le devis. La Société ne pourra être tenue responsable de retards attribuables à des circonstances indépendantes de sa volonté, notamment : les délais de livraison des fournisseurs, l'indisponibilité du Site, le non-respect par le Client de ses obligations préparatoires, ou les cas de force majeure.

A.4.3. L'installation est réalisée durant les heures ouvrables de la Société, définies comme suit : du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h00, à l'exclusion des jours fériés légaux belges. Toute installation demandée par le Client en dehors de ces heures ouvrables sera facturée à un tarif horaire majoré, communiqué préalablement au Client.

Article A.5 – Annulation et report de rendez-vous

A.5.1. Toute annulation ou report du rendez-vous d'installation par l'une ou l'autre des parties doit être notifié(e) par téléphone ou par e-mail au moins vingt-quatre (24) heures avant l'heure convenue.

A.5.2. En cas d'annulation par le Client moins de vingt-quatre (24) heures avant le rendez-vous, les frais afférents au déplacement inutile du technicien seront facturés au Client. Le Client garantit que le technicien pourra accéder au Site à la date et à l'heure convenues.

A.5.3. En cas d'annulation par la Société moins de vingt-quatre (24) heures avant le rendez-vous, la Société sera redevable d'une indemnité forfaitaire de soixante-quinze euros (75,00 €) hors TVA envers le Client, sauf cas de force majeure. Un nouveau rendez-vous sera proposé dans les meilleurs délais.

Article A.6 – Réalisation de l'installation

A.6.1. La Société installe l'Équipement conformément aux règles de l'art, aux normes belges et européennes applicables et aux spécifications du devis. La Société se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants qualifiés pour l'exécution de tout ou partie de l'installation.

A.6.2. Aucun élément ne sera installé à une hauteur supérieure à trois (3) mètres, sauf accord express du Client et de la Société.

A.6.3. L'installation peut nécessiter des travaux de perçage, de passage de câbles et de fixation. Le Client autorise expressément la Société à réaliser ces travaux. Le Client est tenu d'informer la Société de la présence de lignes électriques, de conduites de gaz, d'eau ou de tout autre élément encastré dans les murs, sols et plafonds concernés par l'installation. La Société ne pourra être tenue responsable des dommages résultant d'informations inexactes ou manquantes du Client à cet égard.

A.6.4. Le technicien procédera, en présence du Client ou de son représentant, à la mise en service du système, à la vérification du bon fonctionnement de l'ensemble des composants, et à une démonstration d'utilisation. Le Client recevra les instructions d'utilisation, codes d'accès et identifiants nécessaires.

Article A.7 – Dommages aux biens du Client pendant l'installation

A.7.1. Précautions

Le technicien prend les précautions d'usage pour protéger les biens du Client pendant l'installation (bâches de protection, protections au sol, aspiration de la poussière de perçage, etc.). Le Client est invité à signaler au technicien, avant le début de l'intervention, la présence de surfaces fragiles, de revêtements sensibles ou d'éléments de valeur à proximité des zones de travail.

A.7.2. Responsabilité de la Société

La Société est responsable des dommages matériels causés aux biens du Client par une faute ou une négligence de son technicien pendant l'installation (casse, salissures anormales, dégradations, dégâts des eaux résultant d'un perçage dans une conduite, etc.). Dans ce cas, la Société s'engage, à son choix, à :

procéder à la remise en état ou au remplacement du bien endommagé ; ou

indemniser le Client du préjudice subi, dans les limites du plafond de responsabilité prévu à l'article 18 des Conditions Générales (montant couvert par l'assurance RC professionnelle de la Société).

A.7.3. Exclusions

Ne constituent pas des dommages indemnisables :

les traces d'usure, de poussière ou de salissures légères inhérentes aux travaux de perçage, de fixation et de passage de câbles, pour autant que le technicien ait pris les précautions raisonnables d'usage ;

les trous de perçage et de fixation nécessaires à l'installation, le Client ayant expressément autorisé ces travaux conformément à l'article A.6.3 ;

les dommages résultant d'informations inexactes ou manquantes du Client concernant la présence de lignes électriques, conduites de gaz, d'eau ou d'autres éléments encastrés (article A.6.3) ;

les dommages aux biens du Client résultant d'un état du Site non conforme aux exigences de l'article A.3.

les dommages préexistants à l'installation

A.7.4. Signalement des dommages

Le Client doit signaler tout dommage constaté au technicien avant son départ du Site, afin que celui-ci puisse le constater et le consigner sur le bon d'intervention. À défaut, le Client dispose d'un délai de quarante-huit (48) heures suivant l'installation pour signaler le dommage à la Société par e-mail, accompagné de photographies. Passé ce délai, la Société ne pourra être tenue responsable des dommages allégués, sauf défaut caché non décelable dans ce délai.

Article A.8 – Conformité aux normes

A.8.1. La Société réalise ses installations conformément aux normes européennes applicables (EN 50131 pour les systèmes d'alarme intrusion, EN 54 pour la détection incendie, EN 62676 pour la vidéosurveillance) et à la législation belge, notamment la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière. La Société ne dispose pas, à ce jour, du certificat INCERT.

A.8.2. Exigences particulières du prescripteur ou de l'assureur. Lorsque le Client est soumis à des exigences spécifiques émanant de son assureur, d'un bureau d'études, d'une autorité ou de tout autre prescripteur (notamment : niveau de risque imposé supérieur au niveau résultant de l'analyse standard, transmission obligatoire vers une centrale d'alarme certifiée, exigences techniques particulières sur les composants, mentions spécifiques à porter sur la déclaration de conformité), il est tenu d'en informer la Société par écrit préalablement à l'établissement du devis et de lui communiquer l'ensemble des prescriptions applicables. À défaut d'information préalable, la Société conçoit l'installation sur la base de l'analyse de risque standard prévue par la norme T 015/2, et tout travail supplémentaire requis ultérieurement pour répondre à ces exigences sera facturé sur la base d'un devis complémentaire.

A.8.3. Les détecteurs de fumée installés par la Société sont conformes aux normes européennes. La Société ne réalise pas l'analyse des obligations du Client en matière de sécurité incendie. Le choix de l'emplacement et du nombre de détecteurs reste sous la responsabilité du Client quant au respect de la réglementation applicable.

Article A.9 – Réception de l'installation

A.9.1. Modalités de réception

La réception de l'installation est réalisée selon l'une des modalités suivantes, telle que déterminée par les Conditions Particulières ou, à défaut, par la pratique suivie lors de l'intervention :

la signature d'un procès-verbal de réception (PV) sur place, à l'issue de l'installation, par le Client ou son représentant et le technicien de la Société ; ou

la mise en service effective du système d'alarme en présence du Client ou de son représentant, qui vaut réception ; ou

la validation électronique par le Client (confirmation par e-mail ou via l'espace client en ligne) dans un délai de quarante-huit (48) heures

suivant l'installation. À défaut de réponse du Client dans ce délai, l'installation est réputée réceptionnée sans réserve.

A.9.2. Délai de réserves

Le Client dispose d'un délai de sept (7) jours calendrier à compter de la réception pour notifier à la Société, par e-mail ou par écrit, toute réserve ou défaut constaté concernant l'installation. Les réserves doivent être précises et motivées.

L'absence de réserves dans ce délai constitue la réception définitive de l'installation et vaut approbation de l'intégralité des travaux réalisés, de la méthode d'installation et du bon fonctionnement du système.

Les défauts cachés, non décelables lors de la réception ni dans le délai de réserves, restent couverts par la garantie prévue aux articles 16 des Conditions Générales et A.10 du présent Module.

A.9.3. Traitement des réserves

En cas de réserves justifiées, la Société s'engage à y remédier dans un délai de quatorze (14) jours calendrier à compter de la notification. Si les réserves portent sur des défauts mineurs n'empêchant pas le fonctionnement du système, la réception est réputée acquise sous réserve de la correction de ces défauts.

Article A.10 – Facturation de l'installation

A.10.1. Après la réception de l'installation, la Société facturera le solde des frais d'installation et le prix de l'Équipement au Client, déduction faite de l'acompte versé, sur la base du devis et en tenant compte des modifications éventuellement convenues en cours d'installation.

A.10.2. Tout travail supplémentaire par rapport au devis initial, accepté par le Client en cours d'installation, sera facturé sur la base d'un devis complémentaire ou, à défaut, aux tarifs horaires en vigueur de la Société.

Article A.11 – Garantie spécifique à l'installation

A.11.1. Outre les garanties prévues à l'article 17 des Conditions Générales, la Société garantit la conformité de l'installation aux spécifications du devis et aux normes visées à l'article A.8.

A.11.2. La garantie sur la main-d'œuvre d'installation couvre les défauts d'installation (mauvais positionnement, câblage défectueux, paramétrage incorrect) pendant une durée de :

deux (2) ans à compter de la réception pour les Clients Consommateurs (garantie légale de conformité) ;

un (1) an à compter de la réception pour les Clients Professionnels (garantie contractuelle).

A.11.3. La garantie sur l'Équipement est celle du fabricant, dont la durée est spécifiée dans le devis, sans préjudice de la garantie légale de conformité applicable aux Clients Consommateurs.

A.11.4. Les exclusions de garantie prévues à l'article 17.3 des Conditions Générales s'appliquent au présent Module.

Article A.12 – Service après-vente

A.12.1. En cas de défaut couvert par la garantie, le Client contacte la Société par e-mail ou par téléphone. La Société s'efforcera d'intervenir dans un délai raisonnable. Les réparations ou remplacements sous garantie sont effectués sans frais pour le Client.

A.12.2. Les interventions hors garantie (défaut imputable au Client, usure normale, dégâts causés par des tiers, force majeure) sont facturées au Client sur la base des tarifs horaires en vigueur, majorés des frais de déplacement et du coût des pièces de remplacement.

A.12.3. Les dispositions de l'article A.5 relatives à l'annulation de rendez-vous s'appliquent également aux interventions de service après-vente.

Article A.13 – Obligations spécifiques du Client post-installation

Outre les obligations prévues à l'article 13 des Conditions Générales, le Client s'engage, après l'installation, à :

utiliser le système d'alarme conformément aux instructions d'utilisation remises par la Société ;

ne pas modifier, déplacer ou faire modifier l'Équipement par des tiers sans l'accord écrit préalable de la Société. Toute modification non autorisée entraîne la déchéance de la garantie ;

signaler immédiatement à la Société tout dysfonctionnement, vol, perte ou détérioration de l'Équipement ;

communiquer sans délai à la Société tout changement de l'environnement du Site (rénovations, nouveaux aménagements, animaux domestiques, etc.) susceptible d'affecter le fonctionnement du système ;

assurer l'entretien courant du système (remplacement des batteries sur indication de la Société, nettoyage des détecteurs et caméras selon les instructions fournies).

Article A.14 – Transfert de propriété et de risques

A.14.1. La propriété de l'Équipement est transférée au Client au moment du paiement intégral du prix (principal, intérêts et frais), conformément à la clause de réserve de propriété prévue à l'article 15 des Conditions Générales.

A.14.2. Les risques de perte, de détérioration et de destruction de l'Équipement sont transférés au Client dès la réception de l'installation, même si le paiement intégral n'est pas encore intervenu.

Le présent Module A complète les Conditions Générales de Vente et de Service. En cas de silence du présent Module sur un point particulier, les Conditions Générales s'appliquent.

Page /

Module B — Conditions Spécifiques au Service « Security as a Service »

MODULE B

CONDITIONS SPÉCIFIQUES AU SERVICE

« SECURITY AS A SERVICE »

Complément aux Conditions Générales de Vente et de Service
Version : V11.20260511

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Spécifiques au Service « Security as a Service » (ci-après « Module B ») complètent les Conditions Générales de Vente et de Service de la Société. Elles s'appliquent au contrat de service de sécurité intégré par lequel la Société met à disposition du Client un Équipement de sécurité électronique et fournit un ensemble complet de prestations associées, moyennant le paiement de frais d'installation et d'une redevance mensuelle.

Le Service « Security as a Service » se distingue du contrat d'installation (Module A) en ce que le Client ne devient à aucun moment propriétaire de l'Équipement. L'Équipement demeure la propriété exclusive de la Société pendant toute la durée du Contrat et après sa résiliation.

Les conditions techniques d'installation prévues aux articles A.1 à A.7 du Module A (visite technique et étude de sécurité, contenu du devis, exigences techniques préalables, planification et délais d'installation, annulation et report de rendez-vous, réalisation de l'installation, dommages aux biens du Client pendant l'installation) s'appliquent de plein droit à l'installation réalisée dans le cadre du présent Module B. Les autres dispositions du Module A, et notamment les articles A.10 (facturation), A.11 (garantie spécifique à l'installation), A.13 (obligations post-installation) et A.14 (transfert de propriété et de risques), ne s'appliquent pas au présent Module, l'Équipement demeurant la propriété exclusive de la Société conformément à l'article B.2. La clause de réserve de propriété prévue à l'article 15 des Conditions Générales est également sans objet dans le cadre du présent Module.

En cas de contradiction entre le présent Module B et les Conditions Générales ou les dispositions du Module A reprises par renvoi, les dispositions du Module B prévalent pour les matières qu'il règle. Lorsque le Client souscrit au Service « Security as a Service », les Modules C (Service & Assistance) et D (Télésurveillance) ne s'appliquent pas, ces prestations étant intégralement couvertes par le présent Module.

Le Module A est consultable à tout moment sur le site internet de la Société et est remis au Client sur support durable lors de la conclusion du présent Contrat.

Article B.1 – Description du Service

B.1.1. Le Service « Security as a Service » est un service de sécurité intégré comprenant les prestations suivantes, incluses dans la redevance mensuelle :

- la mise à disposition de l'Équipement de sécurité électronique défini dans le devis (centrale d'alarme, détecteurs, caméras, accessoires et tout composant du système) ;
- la maintenance préventive et corrective de l'Équipement, sans limitation de fréquence ni de durée, comprenant les inspections périodiques, les mises à jour logicielles et le contrôle à distance ;
- le service de télésurveillance (monitoring) 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, via une Station Centrale de Télésurveillance agréée, incluant la réception et le traitement des signaux d'alarme conformément au Plan d'action ;
- la garantie intégrale de l'Équipement pendant toute la durée du Contrat, sans limitation dans le temps, couvrant les défauts de fabrication, les pannes et les dysfonctionnements dans des conditions normales d'utilisation ;
- le remplacement de l'ensemble des consommables (batteries, piles, capteurs à durée de vie limitée) dans le cadre de l'usure normale, sans frais supplémentaires pour le Client ;
- l'assistance technique à distance et l'accès à une ligne d'assistance téléphonique.

B.1.2. L'installation et la mise en service initiales de l'Équipement ne sont pas incluses dans la redevance mensuelle et font l'objet de frais d'installation distincts, facturés conformément à l'article B.5. Les conditions d'installation du Module A (articles A.1 à A.7) s'appliquent par analogie à l'installation réalisée dans le cadre du présent Module.

B.1.3. La description détaillée du Service et de ses fonctionnalités est disponible sur le site internet de la Société et dans la documentation remise au Client lors de la conclusion du Contrat.

Article B.2 – Propriété de l'Équipement

B.2.1. L'Équipement mis à disposition du Client dans le cadre du Service « Security as a Service » demeure à tout moment la propriété exclusive de la Société. Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur l'Équipement, quelle que soit la durée du Contrat ou le montant total des redevances versées.

B.2.2. L'Équipement ne peut être vendu, cédé, sous-loué, mis en gage, prêté ou transféré à un tiers par le Client, ni saisi par les créanciers du Client. L'Équipement ne peut en aucun cas être incorporé aux biens immobiliers du Client.

B.2.3. Si le Client n'est pas propriétaire de l'immeuble dans lequel l'Équipement est installé, ou s'il cesse d'en être propriétaire pendant la durée du Contrat, il s'oblige à notifier au propriétaire de l'immeuble que l'Équipement ne lui appartient pas et ne peut être compris dans les privilèges du bailleur.

B.2.4. La Société se réserve le droit de remplacer l'Équipement (ou certains de ses composants) par du matériel équivalent ou supérieur, à sa discrétion, afin de maintenir le niveau de service convenu.

B.2.5. Lorsqu'une carte SIM (Subscriber Identity Module) est placée dans l'Équipement aux fins de la communication GSM de secours, cette carte SIM demeure à tout moment la propriété exclusive de la Société. Elle fait partie intégrante de la centrale d'alarme. Le Client n'est pas autorisé à utiliser cette carte SIM à d'autres fins ni à utiliser le numéro de téléphone qui lui est attaché. En cas de résiliation du Contrat, la carte SIM doit impérativement être restituée à la Société avec l'Équipement.

Article B.3 – Durée du Contrat

B.3.1. Le Contrat de Service « Security as a Service » est conclu pour une durée initiale de vingt-quatre (24) mois à compter de la date d'activation du Service (ci-après la « Période Initiale »). La date d'activation correspond à la date de mise en service de l'Équipement et de connexion à la Station Centrale de Télésurveillance.

B.3.2. À l'expiration de la Période Initiale, le Contrat est tacitement reconduit pour des périodes successives d'un (1) an, sauf résiliation par l'une des parties conformément à l'article B.4.

Article B.4 – Résiliation

B.4.1. Résiliation ordinaire

Chacune des parties peut résilier le Contrat par lettre recommandée ou par e-mail avec accusé de réception :

- Clients Professionnels : au moins trois (3) mois avant l'échéance de la Période Initiale ou de toute période de reconduction ;
- Clients Consommateurs : au moins deux (2) mois avant l'échéance de la Période Initiale. Après la première reconduction, le Client Consommateur peut résilier le Contrat à tout moment moyennant un préavis de deux (2) mois.

La Société rappellera au Client Consommateur, conformément à la loi du 25 octobre 2013, au plus tôt trois (3) mois et au plus tard un (1) mois avant la date limite de résiliation, la possibilité de ne pas reconduire le Contrat.

B.4.2. Résiliation anticipée pendant la Période Initiale

En cas de résiliation anticipée par le Client pendant la Période Initiale de vingt-quatre (24) mois, le Client est redevable d'une indemnité équivalente à la totalité des redevances mensuelles restant à échoir jusqu'à la fin de la Période Initiale. Cette indemnité est justifiée par les investissements consentis par la Société pour la mise à disposition de l'Équipement, dont le coût est amorti sur la durée de la Période Initiale.

Pour les Clients Consommateurs, cette indemnité sera, le cas échéant, réduite de la valeur résiduelle de l'Équipement restitué en bon état et ne pourra excéder le préjudice raisonnablement prévisible subi par la Société, sous réserve de l'appréciation souveraine des tribunaux compétents.

B.4.3. Résiliation pour faute

Outre les motifs de résiliation pour faute prévus à l'article 26 des Conditions Générales, la Société peut résilier le Contrat de plein droit, par lettre recommandée, avec effet immédiat, si :

- le Client a révoqué son mandat de domiciliation SEPA et n'a pas mis en place un nouveau mandat dans les trente (30) jours conformément à l'article 8.3.2 des Conditions Générales ;
- la Station Centrale de Télésurveillance reçoit cinq (5) fausses alarmes ou plus en l'espace de six (6) mois consécutifs, dues aux agissements ou à la négligence du Client ;
- le Client refuse l'accès au Site pour une intervention de maintenance ou de remplacement de l'Équipement, malgré mise en demeure restée sans effet pendant quinze (15) jours ;
- le Client ne restitue pas l'Équipement dans les délais prévus après la fin du Contrat.

B.4.4. Conséquences de la résiliation

Quelle que soit la cause de la résiliation, le Client est tenu de :

- permettre à la Société ou à ses préposés d'accéder au Site pour désinstaller et récupérer l'Équipement ;
- restituer l'intégralité de l'Équipement, y compris la carte SIM le cas échéant, dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'effet de la résiliation ;
- retirer et détruire les autocollants et plaques préventives portant la marque de la Société ;
- s'acquitter de toutes les sommes encore dues au titre du Contrat.

Les frais de désinstallation et de récupération de l'Équipement sont à charge du Client. Si le Client refuse de donner accès au Site ou de restituer l'Équipement, la Société se réserve le droit de facturer au Client la valeur de remplacement de l'Équipement non restitué, sans préjudice de son droit à des dommages et intérêts complémentaires.

La Société n'est pas tenue de remettre les lieux dans leur état d'origine lors de la désinstallation.

Après la résiliation du Contrat, le Client n'a plus accès aux services en ligne (espace client, application mobile) ni aux services de la Société.

En cas de fin du présent Contrat avec maintien de l'Équipement chez le Client (notamment dans l'hypothèse d'un rachat ou d'un transfert de propriété), un Contrat de Service & Assistance distinct devra être souscrit pour assurer la maintenance ultérieure de l'installation.

Article B.5 – Conditions financières

B.5.1. Frais d'installation

Les frais d'installation (main-d'œuvre, déplacement, configuration) sont facturés séparément de la redevance mensuelle. Ils sont payables à la signature du Contrat ou, si les Conditions Particulières le prévoient, étalés sur une période convenue entre les parties. Les dispositions de l'article 6.3 des Conditions Générales relatives aux remises conditionnelles s'appliquent.

B.5.2. Redevance mensuelle

Le Client est redevable d'une redevance mensuelle dont le montant est défini dans les Conditions Particulières. Cette redevance couvre l'ensemble des prestations décrites à l'article B.1.1. Conformément à l'article 8.2.4 c) des Conditions Générales, le paiement s'effectue exclusivement par domiciliation bancaire (prélèvement SEPA), anticipativement et selon la périodicité convenue.

B.5.3. TVA

La redevance mensuelle est ventilée, le cas échéant, entre les services d'entretien (soumis au taux de TVA de 6 % si les conditions légales sont remplies) et les autres services (monitoring, communication, application mobile) soumis au taux de 21 %.

B.5.4. Indexation

La redevance mensuelle est indexée annuellement conformément à l'article 11 des Conditions Générales.

B.5.5. Prestations exclues de la redevance

Ne sont pas inclus dans la redevance mensuelle et feront l'objet d'une facturation séparée :

- les frais d'installation initiaux visés à l'article B.5.1 ;
- les réparations rendues nécessaires par une utilisation non conforme, une négligence, une tentative d'effraction, un acte de vandalisme ou toute autre cause non imputable à la Société ;
- les extensions, déplacements ou modifications de l'Équipement demandés par le Client ;
- les frais d'intervention résultant de fausses alarmes répétées dues à la négligence du Client ;
- les interventions en dehors des heures ouvrables (lundi-vendredi 8h30-18h00) demandées par le Client, facturées au tarif horaire majoré ;
- les frais de désinstallation et de récupération de l'Équipement en fin de Contrat.

Article B.6 – Garantie et maintenance

B.6.1. Garantie intégrale

Pendant toute la durée du Contrat, l'Équipement bénéficie d'une garantie intégrale couvrant l'ensemble des défauts de fabrication, pannes et dysfonctionnements dans des conditions normales d'utilisation. Cette garantie n'est pas limitée dans le temps et s'applique aussi longtemps que le Contrat est en vigueur et que le Client s'acquitte de ses obligations.

En cas de défaut couvert par la garantie, la Société procédera, à ses frais et à sa discrétion, à la réparation ou au remplacement du composant défectueux dans un délai raisonnable.

B.6.2. Exclusions de garantie

Sont exclus de la garantie et donneront lieu à une facturation séparée :

- les dommages résultant d'une utilisation non conforme aux instructions de la Société, de modifications non autorisées ou d'un entretien défaillant imputable au Client ;
- les dommages causés par la foudre, les surtensions électriques, les inondations, les actes de vandalisme, de sabotage ou de tentative d'effraction ;
- les dommages résultant de l'intervention d'un tiers non autorisé par la Société ;
- les dommages résultant de conditions environnementales non conformes (coupure prolongée de courant, absence de connexion internet, absence de connexion au réseau gsm, etc.).

B.6.3. Consommables

Le remplacement des consommables (batteries, piles et tout composant à durée de vie limitée) est inclus dans la redevance mensuelle dans le cadre de l'usure normale. Les consommables seront envoyés au Client ou remplacés par un technicien selon la nature du composant. Lorsque le remplacement peut être effectué par le Client, celui-ci procédera au remplacement lui-même sur la base d'instructions (vidéo ou manuel) fournies par la Société.

B.6.4. Maintenance préventive

La Société effectue au minimum une maintenance annuelle de l'Équipement, conformément à la législation en vigueur. Cette maintenance est réalisée à distance, sauf si l'intervention physique d'un technicien est requise. Le contrôle annuel comprend notamment :

- le contrôle des fonctions de mise sous et hors tension du système ;
- le contrôle des temporisations d'entrée et de sortie ;
- le contrôle du bon fonctionnement de l'ensemble des composants ;
- le contrôle des alarmes de sabotage ;
- le contrôle de la transmission des signaux et de l'intensité des signaux ;
- les mises à jour logicielles nécessaires.

Article B.7 – Télésurveillance

B.7.1. L'Équipement est connecté 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à la Station Centrale de Télésurveillance (SCT) de la Société ou de son partenaire agréé, au moyen de la connexion internet du Client et/ou du réseau GSM.

B.7.2. La SCT gère et traite les signaux d'alarme entrants conformément au Plan d'action établi avec le Client. La Société s'engage à effectuer des vérifications des signaux d'alarme entrants (contrôles téléphoniques, vérifications techniques, vérification vidéo le cas échéant) avant d'alerter les services de police.

B.7.3. Le Client s'engage à maintenir à jour les informations contenues dans le Plan d'action (personnes de contact, consignes, numéros de téléphone). La Société ne peut être tenue responsable de l'inefficacité des consignes données par le Client ou de l'impossibilité de joindre les personnes désignées. Les coûts éventuels liés à l'inexactitude des informations du Plan d'action sont à charge du Client.

B.7.4. Les communications téléphoniques entre le Client (ou ses contacts désignés) et la SCT peuvent être enregistrées conformément à l'article 21.3 des Conditions Générales.

Article B.8 – Stockage des données, images et vidéos

B.8.1. Modes de stockage

Lorsque l'Équipement comprend des caméras ou des dispositifs de captation d'images, de sons ou de vidéos, les enregistrements peuvent être stockés :

- en local, sur l'Équipement installé au Site du Client ; et/ou
- dans un système de stockage en cloud (hébergé par un prestataire tiers spécialisé), lorsque cette option est prévue dans les Conditions Particulières.

Le mode de stockage applicable est défini dans les Conditions Particulières du Contrat.

B.8.2. Stockage en cloud

Lorsque le stockage en cloud est activé, le Client est informé que :

- le stockage en cloud est mis à disposition par un prestataire tiers spécialisé dont l'identité est communiquée au Client dans les Conditions Particulières ou sur le site internet de la Société ;
- l'utilisation du stockage en cloud est soumise aux conditions générales du prestataire de cloud, dont le Client peut prendre connaissance sur le site internet dudit prestataire ;
- le stockage en cloud peut impliquer un transfert international des données (images, vidéos, sons), y compris vers des pays situés en dehors de l'Espace Économique Européen, conformément aux garanties prévues par le RGPD (décisions d'adéquation, clauses contractuelles types, etc.) ;
- le stockage et la conservation des données sont limités et soumis à des restrictions de capacité.

B.8.3. Durée de conservation des images

Le Client, en sa qualité de responsable du traitement au sens du RGPD, détermine la durée de conservation des images et vidéos des caméras de surveillance via l'espace client en ligne ou l'application mobile, dans les limites prévues par la loi. Sauf exception légale ou conservation justifiée par un incident réel, cette durée ne peut en principe excéder un (1) mois.

En cas de fausse alarme ou d'absence d'incident réel, les images sont conservées pendant la durée paramétrée par le Client, avec un maximum de trente (30) jours.

En cas d'incident réel, les images peuvent être conservées au-delà d'un (1) mois uniquement lorsqu'elles peuvent contribuer à apporter la preuve d'une infraction, d'un dommage ou d'une incivilité, ou permettre l'identification d'un auteur, d'un témoin, d'une victime ou de toute autre personne concernée par les faits. Cette conservation prolongée est limitée à la durée strictement nécessaire à cette finalité ou à la durée imposée par une autorité compétente.

Le partage d'images avec les services de police ou de secours n'intervient que dans les conditions prévues par la loi, sur instruction du Client, sur demande d'une autorité compétente, ou lorsque cette transmission est nécessaire au traitement immédiat d'une alarme vérifiée conformément au Plan d'action.

À défaut de paramétrage par le Client, la durée de conservation par défaut est fixée à trente (30) jours maximum. Toute conservation prolongée liée à un incident réel doit être documentée et justifiée par le Client en sa qualité de responsable du traitement.

Le Client est informé qu'une durée de conservation courte peut empêcher le partage ultérieur des données avec les autorités si celles-ci en font la demande après l'expiration du délai de conservation. Il lui appartient de solliciter sans délai la conservation des images utiles lorsqu'un incident réel est constaté.

B.8.4. Notification d'incident

Lors de la survenance d'un incident (déclenchement d'alarme), le Client, en sa qualité de responsable du traitement, communique à la Société, dans les sept (7) jours suivant l'incident, s'il s'agit d'un incident réel ou d'une fausse alarme. Cette qualification permet de déterminer si une conservation prolongée est légalement justifiée. À défaut de qualification dans ce délai, la Société applique la durée de conservation paramétrée par défaut ou celle indiquée dans les Conditions Particulières, dans les limites légales.

B.8.5. Suppression des données

Le Client peut à tout moment demander à la Société la suppression des images, vidéos et enregistrements issus des caméras avant l'expiration des délais de conservation choisis, sauf si leur conservation est nécessaire pour respecter une obligation légale, une demande d'autorité compétente, ou pour préserver une preuve relative à une infraction, un dommage ou une incivilité. La suppression peut nécessiter un délai allant jusqu'à dix (10) jours ouvrables, l'intervention de différents services techniques étant nécessaire.

La Société peut être tenue par la loi de remettre les enregistrements stockés sur ses serveurs aux autorités compétentes (police, justice). Dans ce cas, la Société en informera le Client dans la mesure où la loi le permet.

Article B.9 – Fausses alarmes

B.9.1. En cas de fausses alarmes répétées dues aux agissements ou à la négligence du Client (six (6) fausses alarmes ou plus au cours d'une période de six (6) mois consécutifs), la Société se réserve le droit, après en avoir informé le Client, de suspendre la transmission des signaux d'alarme à la SCT jusqu'à ce qu'une intervention technique et/ou un contrôle de l'Équipement ait été effectué.

B.9.2. Les frais d'intervention résultant de fausses alarmes imputables au Client seront facturés au tarif en vigueur.

B.9.3. Les fausses alarmes répétées constituent un motif de résiliation pour faute conformément à l'article B.4.3.

Article B.10 – Indemnité en cas de manquement de la Société

B.10.1. En cas de non-respect par la Société de ses obligations essentielles découlant du présent Module (notamment : interruption prolongée du service de télésurveillance, défaut de maintenance ayant entraîné un dysfonctionnement avéré de l'Équipement, non-remplacement d'un composant défectueux dans un délai raisonnable), et auquel il n'aurait pas été remédié dans les quinze (15) jours suivant la réception d'une mise en demeure écrite du Client, celui-ci aura droit à une indemnité s'élevant à deux pour cent (2%) de la redevance mensuelle par semaine entière s'écoulant entre la réception de la mise en demeure et le rétablissement conforme du Service.

B.10.2. Cette indemnité ne sera toutefois pas due :

- en cas de force majeure au sens de l'article 28 des Conditions Générales ;
- si le manquement est imputable à une faute du Client ou au non-respect de ses propres obligations (notamment : défaut de connexion internet, refus d'accès au Site, non-paiement) ;
- si les conditions de paiement n'ont pas été rigoureusement respectées par le Client ;
- en cas de défaillance des réseaux de télécommunication, d'Internet ou du réseau GSM non imputable à la Société.

B.10.3. L'indemnité visée au présent article constitue une réparation forfaitaire et exclusive du préjudice subi par le Client du fait du manquement, sans préjudice du droit du Client de résilier le Contrat conformément à l'article 26.2 des Conditions Générales si le manquement persiste.

Article B.11 – Obligations spécifiques du Client

Outre les obligations prévues à l'article 13 des Conditions Générales, le Client s'engage à :

- prendre soin de l'Équipement en bon père de famille, étant rappelé que celui-ci ne lui appartient pas ;
- ne pas modifier, déplacer ou altérer l'Équipement ou son installation sans l'accord écrit préalable de la Société ;
- informer immédiatement la Société par écrit de toute détérioration, saisie, perte ou destruction de l'Équipement dans un délai de vingt-quatre (24) heures ;
- assurer l'Équipement à ses frais contre tous risques de perte, de vol et de détérioration pendant toute la durée du Contrat. Le Client fournira à la Société une attestation d'assurance sur simple demande ;
- s'assurer que sa connexion internet est disponible et fonctionnelle en permanence pour le Service d'alarme, et informer la Société immédiatement de toute situation susceptible d'affecter la transmission (changement de fournisseur télécom, travaux, etc.) ;
- s'assurer que les moyens de communication nécessaires pour les actions prévues dans le Plan d'action fonctionnent ;
- donner accès au Site au personnel de la Société pour les interventions de maintenance, de remplacement et de contrôle pendant toute la durée du Contrat ;
- ne pas connecter l'Équipement à une autre société de sécurité pendant la durée du Contrat.

Article B.12 – Responsabilité spécifique

B.12.1. Les dispositions de l'article 18 des Conditions Générales relatives à la limitation de responsabilité s'appliquent au présent Module. Il est rappelé que les systèmes de sécurité sont des outils préventifs et dissuasifs et ne garantissent pas l'absence d'intrusion, de vol, d'incendie ou de tout autre sinistre.

B.12.2. La Société ne peut être tenue responsable des défaillances des réseaux de télécommunication, d'Internet ou du réseau GSM, ni des décisions prises par les services de police, les pompiers ou les sociétés de sécurité intervenant sur alarme.

B.12.3. Le Client répond de la perte, du vol ou de la détérioration de l'Équipement dans la mesure où ceux-ci résultent de sa faute, de sa négligence, d'un usage non conforme, d'une intervention non autorisée, ou du fait de ses préposés, invités, sous-traitants et de toute personne dont il répond ou qu'il a autorisée à accéder au Site.

Le Client ne peut toutefois être tenu d'indemniser la Société lorsque la perte ou la détérioration résulte exclusivement :

- d'un vice propre de l'Équipement ;
- d'une faute de la Société ou de ses sous-traitants ;
- de l'usure normale couverte par la garantie ;
- ou d'un cas de force majeure au sens des Conditions Générales.

En cas de sinistre, l'indemnisation éventuellement due par le Client est limitée à la valeur de remplacement raisonnable de l'Équipement concerné, compte tenu de son ancienneté et de son état, sauf faute lourde ou dol du Client.

Article B.13 – Déménagement

B.13.1. En cas de déménagement, le Client informe la Société au moins deux (2) mois à l'avance par écrit. Le Client reste responsable de ses obligations contractuelles.

B.13.2. Si le Service peut être poursuivi à la nouvelle adresse, la Société procédera au transfert de l'Équipement. Les frais de désinstallation, de transport et de réinstallation seront à charge du Client, sur la base d'un devis préalable.

B.13.3. Si le Service ne peut pas être poursuivi à la nouvelle adresse pour des raisons objectives indépendantes du Client, telles qu'une absence de couverture, une impossibilité technique sérieuse ou l'incompatibilité avérée du Site avec le Service, le Contrat est résilié à la date du déménagement effectif.

Pour les Clients Consommateurs, cette résiliation donne lieu au remboursement prorata temporis des redevances déjà payées pour la période postérieure à la date de prise d'effet de la résiliation, conformément à l'article 8.2.3bis f) des Conditions Générales. L'indemnité prévue à l'article B.4.2 n'est pas due. La récupération de l'Équipement est organisée par la Société à ses frais.

Pour les Clients Professionnels, les dispositions générales relatives au non-remboursement restent applicables, sauf accord écrit contraire ou application d'une autre exception prévue aux Conditions Générales.

* * *

Le présent Module B complète les Conditions Générales de Vente et de Service. En cas de silence du présent Module sur un point particulier, les Conditions Générales s'appliquent. Lorsque le Client souscrit au Service « Security as a Service », les Modules C (Service & Assistance) et D (Télésurveillance) ne s'appliquent pas.

Module C — Conditions Spécifiques au Contrat de Service & Assistance

MODULE C

CONDITIONS SPÉCIFIQUES AU

CONTRAT DE SERVICE & ASSISTANCE

Complément aux Conditions Générales de Vente et de Service
Version : V11.20260511

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Spécifiques au Contrat de Service & Assistance (ci-après « Module C ») complètent les Conditions Générales de Vente et de Service de la Société. Elles s'appliquent au Contrat de Service & Assistance souscrit par le Client ayant acquis son Équipement via le Module A (Installation) et souhaitant bénéficier d'un accompagnement continu couvrant la maintenance préventive, l'assistance technique, le traitement prioritaire des interventions et la supervision technique de son installation.

Le Contrat de Service & Assistance permet au Client de satisfaire à l'obligation légale d'entretien annuel de son système d'alarme, tout en bénéficiant d'un niveau de service supérieur à celui des Clients intervenant au coup par coup.

Le présent Module ne s'applique pas aux Clients ayant souscrit au Service « Security as a Service » (Module B), les prestations équivalentes étant intégralement couvertes par ce Module. Il ne s'applique pas non plus, à lui seul, à la télésurveillance (monitoring 24/7 via une Station Centrale de Télésurveillance), laquelle fait l'objet du Module D à souscrire séparément.

En cas de contradiction entre le présent Module C et les Conditions Générales, le Module C prévaut pour les matières qu'il règle.

Article C.1 – Objet du Contrat de Service & Assistance

C.1.1. Le Contrat de Service & Assistance a pour objet d'assurer le bon fonctionnement de l'Équipement installé par la Société au moyen des prestations définies à l'article C.2, selon une formule de service unique. Il ne couvre pas la télésurveillance (Module D) ni le remplacement des consommables, sauf souscription à l'option additionnelle Garantie Omnium (article C.4).

C.1.2. Les dispositions du présent Module portent uniquement sur l'Équipement installé par la Société ou son sous-traitant agréé. L'entretien de tout système étranger ou composant connecté à l'Équipement mais non fourni par la Société est exclu et sera facturé séparément au Client, sauf reprise en gestion expressément convenue et validée par le service technique de la Société.

Article C.2 – Prestations incluses

Le Contrat de Service & Assistance comprend, moyennant paiement de la redevance prévue à l'article C.7, l'ensemble des prestations suivantes :

C.2.1. Maintenance préventive annuelle

La maintenance préventive annuelle est l'une des prestations du Contrat de Service & Assistance, aux côtés de l'assistance technique 24/7 (C.2.2), de la priorité d'intervention (C.2.3), du tarif préférentiel sur dépannages (C.2.4), de la supervision de la connectivité (C.2.5), de la garantie de base (C.2.6) et de l'accès à distance (C.2.7). Elle permet au Client de satisfaire à l'obligation d'entretien périodique de son système d'alarme.

a) Périodicité – démarrage à la deuxième année du Contrat. L'Équipement étant neuf lors de sa mise en service et bénéficiant à ce titre de contrôles intégrés à la procédure de réception, aucune visite de maintenance préventive n'est programmée pendant les douze (12) premiers mois suivant la réception de l'installation. La réception et les contrôles de mise en service valent contrôle initial de bon fonctionnement pour la première période annuelle, sans préjudice de l'obligation du Client de signaler toute anomalie pendant cette période. La maintenance préventive annuelle est réalisée à partir de la deuxième année du Contrat, à une fréquence minimale d'une (1) fois par an, la première visite intervenant au plus tôt à la date anniversaire de la réception. Les parties conviennent expressément que cette modalité ne porte pas atteinte à la consistance du Contrat de Service & Assistance pendant la première année : l'ensemble des autres prestations visées ci-dessus (assistance 24/7, priorité, tarif préférentiel, supervision, garantie, accès à distance) est effectif dès la date d'activation du Contrat et pendant toute sa durée, justifiant à lui seul la redevance annuelle due au titre de la première année.

b) Modalités de réalisation – télémaintenance ou intervention sur site. La maintenance peut être réalisée à distance lorsque cette modalité est techniquement possible et légalement suffisante au regard du type d'installation concerné. Lorsqu'une vérification physique est requise par la réglementation applicable, les prescriptions du fabricant, une norme applicable, l'assureur ou les Conditions Particulières, une intervention sur site sera organisée. La Société détermine, en fonction des caractéristiques techniques de l'Équipement et de la nature des opérations à effectuer, si la maintenance peut être réalisée par télémaintenance ou nécessite une intervention sur site. Si le Client souhaite expressément qu'un technicien se déplace sur site alors qu'une télémaintenance serait techniquement suffisante, cette demande pourra être acceptée moyennant un supplément tarifaire préalablement communiqué.

c) Prise de rendez-vous – initiative et obligation réciproque. La Société prend l'initiative de contacter le Client autour de la date anniversaire du Contrat pour planifier la visite annuelle. À défaut de prise de contact de la part de la Société dans un délai raisonnable après cette date, il incombe au Client, qui est censé connaître la périodicité de l'entretien, de solliciter lui-même un rendez-vous auprès du service clientèle de la Société. L'absence d'initiative du Client dans cette hypothèse ne pourra ultérieurement être invoquée par celui-ci pour reprocher à la Société un défaut d'exécution de ses obligations de maintenance ni pour obtenir une quelconque réduction de la redevance.

d) Contenu du contrôle. Le contrôle réalisé lors de chaque maintenance inclut :

- le contrôle du bon fonctionnement de la centrale, des claviers, des détecteurs, des sirènes, des transmetteurs GSM/IP et des alimentations ;
- les tests de communication et de déclenchement ;
- le contrôle des fonctions de mise sous et hors tension du système, des temporisations d'entrée et de sortie, ainsi que des alarmes de sabotage (tamper) ;
- le contrôle de la transmission des signaux d'alarme et de l'intensité des signaux radio ;
- les mises à jour logicielles (firmware) nécessaires au maintien des performances ;
- l'établissement d'un rapport d'entretien ou d'une attestation remis au Client, et un avis technique sur l'état général de l'installation ainsi que les améliorations conseillées le cas échéant.

Toutes les prestations complémentaires non visées ci-dessus sont facturées au Client.

C.2.2. Assistance technique 24/7

Le Client bénéficie d'un accès à l'assistance technique de la Société 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, par téléphone et par e-mail, pour toute question ou incident technique affectant l'Équipement (fausse manœuvre, batterie faible, perte de communication, défaut signalé par la centrale, etc.).

L'assistance technique 24/7 a pour objet le diagnostic à distance, la téléassistance à l'utilisateur et la qualification de l'incident. Elle n'inclut pas le déplacement d'un technicien sur site, lequel, lorsqu'il est nécessaire, est régi par les articles C.2.4 et C.5.

L'assistance technique 24/7 ne constitue pas un service de télésurveillance au sens de la loi du 2 octobre 2017 : elle ne comprend pas la réception et le traitement des signaux d'alarme émis par l'Équipement, lesquels relèvent exclusivement du Module D (Télésurveillance) lorsque celui-ci est souscrit.

C.2.3. Priorité d'intervention

Les Clients titulaires d'un Contrat de Service & Assistance (avec ou sans Garantie Omnium) bénéficient d'une priorité de traitement de leurs demandes d'intervention par rapport aux Clients ne disposant pas d'un contrat en vigueur. La Société s'efforcera d'intervenir dans un délai raisonnable, en fonction de la nature et de la gravité du dysfonctionnement. Aucun délai d'intervention chiffré n'est garanti, sauf stipulation expresse contraire dans les Conditions Particulières (engagement de niveau de service individualisé).

C.2.4. Tarif préférentiel sur dépannages

Lorsqu'une intervention corrective sur site est nécessaire (dépannage, réparation, remplacement de composant) en dehors de la période de garantie de base prévue à l'article C.2.6, celle-ci est facturée au Client au tarif préférentiel maintenance applicable aux Clients sous contrat, tel que défini dans les Conditions Particulières ou dans la grille tarifaire en vigueur de la Société. Ce tarif préférentiel, portant sur le déplacement, la main-d'œuvre et les pièces, est inférieur au tarif standard applicable aux Clients ne disposant pas d'un contrat (article C.3bis).

C.2.5. Supervision de la connectivité et tests périodiques

Dans la mesure où les caractéristiques techniques de l'Équipement le permettent, le Contrat de Service & Assistance comprend :

- la supervision de la connectivité IP et/ou GSM de la centrale ;
- les tests périodiques de transmission des signaux vers les serveurs de la Société ;
- la vérification à distance de l'état des batteries et de l'alimentation ;
- les mises à jour mineures de programmation ;
- l'envoi au Client de notifications en cas d'anomalie détectée (perte de communication prolongée, batterie faible, défaut d'alimentation, etc.).

Les actions correctives rendues nécessaires suite à ces anomalies relèvent, selon leur nature, soit de la garantie de base (C.2.6), soit du tarif préférentiel (C.2.4), soit de la Garantie Omnium si souscrite (C.4).

C.2.6. Garantie de base sur les composants

En l'absence de souscription à l'option Garantie Omnium (article C.4), la garantie sur les composants de l'Équipement est limitée à :

- deux (2) ans à compter de la réception de l'installation pour les Clients Consommateurs, conformément à la garantie légale de conformité ;
- un (1) an à compter de la réception de l'installation pour les Clients Professionnels (garantie contractuelle).

Pendant cette période de garantie de base, les interventions correctives portant sur un défaut non imputable au Client sont entièrement gratuites, incluant le déplacement du technicien, la main-d'œuvre et le remplacement des pièces défectueuses.

C.2.7. Accès à distance

La Société est autorisée à accéder à distance à l'Équipement du Client conformément à l'article 13 des Conditions Générales, afin de réaliser les contrôles de maintenance, les diagnostics et les mises à jour logicielles.

Article C.3 – Prestations exclues du Contrat de Service & Assistance

Ne sont pas inclus dans le Contrat de Service & Assistance, sauf disposition contraire expresse prévue au titre de l'option Garantie Omnium visée à l'article C.4, et feront l'objet d'une facturation séparée :

- le remplacement des consommables (batteries, piles, capteurs ou composants à durée de vie limitée), sauf lorsqu'il intervient dans le cadre de l'usure normale et que le Client a souscrit à l'option Garantie Omnium prévue à l'article C.4;
- la télésurveillance et le traitement des signaux d'alarme par une Station Centrale de Télésurveillance, lesquels relèvent exclusivement du Module D ;
- les réparations rendues nécessaires par une utilisation non conforme, négligente ou erronée de l'Équipement par le Client ;
- les réparations résultant d'une tentative d'effraction, d'actes de sabotage, de vandalisme ou de toute autre cause extérieure ne relevant pas de la responsabilité de la Société ;
- les dommages causés par la foudre, les surtensions électriques, les variations de tension du réseau, les inondations ou toute autre cause de force majeure ;
- les dommages résultant de l'intervention de toute personne étrangère à la Société sur l'Équipement ;
- l'entretien de tout système étranger ou composant connecté à l'Équipement mais non fourni par la Société, sauf reprise en gestion expressément validée ;
- les modifications, extensions, déplacements ou ajouts de composants demandés par le Client ;
- les interventions physiques en dehors des heures ouvrables demandées par le Client, facturées au tarif horaire majoré ;
- les modifications rendues nécessaires par un changement de législation ou de réglementation.

Cette énumération est exemplative et non limitative. Les prestations exclues sont facturées au tarif préférentiel maintenance pour les Clients titulaires d'un Contrat de Service & Assistance, et au tarif standard pour les Clients sans contrat (article C.3bis).

Article C.3bis – Interventions ponctuelles pour les Clients sans contrat

C.3bis.1. Les Clients ne disposant pas d'un Contrat de Service & Assistance en vigueur peuvent solliciter auprès de la Société toute prestation ponctuelle, qu'il s'agisse :

- d'une intervention corrective (dépannage, réparation, remplacement de composant) ;
- d'une visite d'entretien ou de contrôle périodique du système (notamment aux fins de satisfaire à l'obligation légale d'entretien annuel) ;
- de toute autre prestation technique (paramétrage, mise à jour, assistance à l'utilisation).

C.3bis.2. Ces prestations ponctuelles sont facturées au tarif standard de la Société, supérieur au tarif préférentiel applicable aux Clients titulaires d'un Contrat de Service & Assistance. Le tarif standard comprend les frais de déplacement, la main-d'œuvre et le coût des pièces ou consommables. Il s'applique indistinctement aux dépannages et aux visites d'entretien, l'accès au tarif préférentiel étant exclusivement réservé aux Clients sous Contrat de Service & Assistance en cours.

C.3bis.3. Un devis préalable sera établi par la Société avant toute intervention, sauf en cas d'urgence acceptée par le Client. En cas d'urgence, l'intervention sera facturée sur la base des tarifs horaires standard en vigueur.

C.3bis.4. Les Clients sans contrat ne bénéficient pas de la priorité d'intervention visée à l'article C.2.3, ni de l'assistance technique 24/7 visée à l'article C.2.2. Les demandes sont traitées en fonction des disponibilités de la Société, pendant les heures ouvrables uniquement.

C.3bis.5. La souscription ultérieure d'un Contrat de Service & Assistance n'a pas d'effet rétroactif : les prestations ponctuelles antérieurement facturées au tarif standard ne sont pas recalculées au tarif préférentiel, et le bénéfice du Contrat ne s'applique qu'aux prestations postérieures à son activation.

Article C.4 – Option additionnelle : Garantie Omnium

C.4.1. Le Client peut souscrire, en complément de son Contrat de Service & Assistance, l'option additionnelle « Garantie Omnium ». Par dérogation aux articles C.2.4 et C.2.6 et C.3, la Garantie Omnium couvre, pendant toute la durée du Contrat, sans limitation dans le temps tant que le Contrat est en vigueur et que le Client s'acquitte de ses obligations :

- toutes les interventions correctives sur site (déplacement, main-d'œuvre) en cas de panne, de dysfonctionnement ou d'usure de l'Équipement, sans frais supplémentaires pour le Client ;
- la réparation ou le remplacement de tous les composants de l'Équipement (pièces), quelle que soit l'ancienneté de l'installation, pour autant que le défaut ne soit pas imputable au Client ;
- le remplacement de l'ensemble des consommables (batteries, piles et tout composant à durée de vie limitée) dans le cadre de l'usure normale.

C.4.2. La souscription à l'option Garantie Omnium et son tarif (supplément de redevance) sont définis dans les Conditions Particulières. Ce supplément est facturé selon les mêmes modalités et la même périodicité que la redevance du Contrat de Service & Assistance.

C.4.3. La Garantie Omnium ne couvre pas les dommages, défauts, interventions ou prestations exclus au titre de l'article C.3, à l'exception du remplacement des consommables dans le cadre de l'usure normale, expressément couvert par l'article C.4.1. Les interventions exclues restent facturées au tarif préférentiel maintenance (utilisation non conforme, vandalisme, foudre, force majeure, intervention de tiers non autorisé, etc.).

C.4.4. En cas de défaut couvert par la Garantie Omnium, la Société procédera, à ses frais et à sa discrétion, à la réparation ou au remplacement du composant défectueux dans un délai raisonnable. Les réparations seront effectuées dans les quatorze (14) jours, le cas échéant par des sous-traitants agréés.

C.4.5. L'option Garantie Omnium ne peut être souscrite indépendamment du Contrat de Service & Assistance. Sa résiliation entraîne le retour au régime standard prévu aux articles C.2.4 et C.2.6.

C.4.6. La Garantie Omnium constitue une garantie commerciale additionnelle. Elle ne limite ni ne remplace les droits légaux du Client Consommateur au titre de la garantie légale de conformité.

Article C.5 – Interventions sur site

C.5.1. Lorsqu'une intervention physique d'un technicien est requise (maintenance sur site, dépannage), la date et l'heure de l'intervention sont convenues entre la Société et le Client. L'intervention est réalisée durant les heures ouvrables de la Société (du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h00, hors jours fériés légaux belges), sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières.

C.5.2. Les dispositions de l'article A.5 du Module A relatives à l'annulation et au report de rendez-vous s'appliquent par analogie aux interventions sur site dans le cadre du présent Module. En résumé : préavis de vingt-quatre (24) heures pour toute annulation, frais de déplacement à charge du Client en cas d'annulation tardive de sa part, et indemnité forfaitaire de soixante-quinze euros (75,00 €) hors TVA en cas d'annulation tardive par la Société.

C.5.3. Le Client garantit que le technicien pourra accéder au Site à la date et à l'heure convenues. Le temps perdu suite à l'inaccessibilité du Site et les frais de déplacement y afférents seront facturés au Client au tarif en vigueur.

Article C.5bis – Dispositions spécifiques à la maintenance des systèmes de détection incendie

Le présent article s'applique lorsque le Contrat de Service & Assistance porte, en tout ou en partie, sur un système de détection automatique d'incendie, d'alerte et d'alarme installé par la Société, ou repris en gestion totale par la Société après validation par son service technique. Les dispositions du présent article complètent les dispositions générales du Module C et prévalent en cas de contradiction.

C.5bis.1. Obligations spécifiques du Client (exploitant)

Outre les obligations prévues à l'article C.8, le Client (ou l'exploitant du bâtiment) s'engage à :

- donner au personnel de la Société un accès libre et complet à la totalité du bâtiment et des équipements concernés, y compris les locaux interdits au public et/ou sécurisés, en accompagnant le technicien ou en lui remettant un accessoire d'accès (badge, clé passe-partout, etc.). Toute impossibilité d'accès engendrant une revisite sera facturée au tarif en vigueur ;
- mentionner au technicien, avant le début de chaque intervention, tout dysfonctionnement connu du système, aussi bien au niveau structurel que fonctionnel ;
- informer la Société de toute modification structurelle du bâtiment et de toute modification d'activité pouvant engendrer une modification de la technologie de détection, de la stratégie d'alerte et d'alarme incendie ainsi que d'évacuation ;
- s'assurer que les plans de l'installation, les listes des équipements et le registre de maintenance sont affichés à proximité de la centrale incendie ou du (des) répétiteur(s), sur un support durable, conformément à la réglementation ;
- maintenir le système en état de fonctionnement, prendre les mesures de prévention contre les alarmes intempestives, et planifier les entretiens et contrôles périodiques (la Société rappellera au Client la périodicité des entretiens) ;
- tenir à jour le registre des événements (logbook) et y enregistrer tous les événements affectant ou provenant du système ;
- planifier les contrôles périodiques par un organisme accrédité par BELAC lorsque la réglementation en vigueur l'exige ;
- examiner de bonne foi toute proposition de modification formulée par la Société lorsque celle-ci est nécessaire à la conformité, à la sécurité ou au bon fonctionnement du système. En cas de refus ou d'absence de décision du Client, la Société pourra formuler des réserves dans son rapport, suspendre les prestations concernées ou résilier le Contrat conformément au présent Module.

C.5bis.2. Vérifications à charge du Client

Le Client (exploitant) est tenu d'effectuer régulièrement les vérifications suivantes, dont le détail est repris dans l'annexe technique remise lors de la mise en service :

- vérifications quotidiennes : s'assurer chaque jour ouvrable qu'aucun défaut, alarme ou mise hors service n'est signalé sur la centrale, entreprendre les actions correctives nécessaires dans les meilleurs délais, et enregistrer tout événement dans le registre ;
- vérifications mensuelles : vérification du stock de consommables (papier, encre), test lampes et buzzer sur la centrale et les répétiteurs ;
- vérifications trimestrielles : traitement des remarques du registre d'événements, test d'au moins un détecteur ou déclencheur manuel choisi aléatoirement, vérification des liaisons avec les services de secours ou la SCT, vérification des générateurs de secours le cas échéant ;
- vérifications annuelles : vérification d'un espace dégagé supérieur à 0,5 m dans toutes les directions en dessous de chaque détecteur, vérification de l'accessibilité et de la visibilité de tous les déclencheurs manuels.

C.5bis.3. Obligations de la Société

La Société s'engage, lors de chaque visite de maintenance (annuelle ou biannuelle selon les Conditions Particulières), à effectuer les prestations suivantes :

- vérification du registre d'événements (logbook) et traitement des remarques nécessitant une action ;
- vérification visuelle de l'ensemble de l'ouvrage à l'aide des plans in situ afin de s'assurer que les performances du système ne sont pas affectées par des modifications ;
- vérification et essai de bon fonctionnement de tous les circuits électroniques des centrales, répétiteurs, interfaces et asservissements ;
- vérification, essai individuel et test physique de tous les détecteurs, déclencheurs manuels, appareils de signalisation acoustique ou optique, et du télétransmetteur ;
- vérification du groupe d'alimentation, des sources auxiliaires et de l'adéquation de la capacité des batteries ;
- vérification de l'horloge du système et du passage heure d'été/heure d'hiver ;
- vérification de la version logicielle et de la programmation de la centrale ;
- toutes les opérations nécessaires selon les recommandations du fabricant ;
- établissement d'un rapport de maintenance attestant du bon fonctionnement du système et fourniture d'une attestation d'entretien avec remarques éventuelles.

La Société se réserve le droit, à l'issue de chaque visite et en tout temps, de formuler des conseils au Client afin de garantir le fonctionnement optimal de l'installation.

C.5bis.4. Échange standard des détecteurs

Lorsque l'installation de détection automatique d'incendie est soumise au respect de la norme NBN S 21-100-1 dans sa version applicable à la date d'installation ou de reprise du système, ou de toute norme qui lui succéderait, l'échange standard des détecteurs ponctuels de fumée est effectué selon la périodicité prescrite par la norme applicable et, en tout état de cause, conformément aux prescriptions du fabricant.

Même lorsque aucune norme n'est de rigueur sur l'installation concernée, la Société est tenue de respecter les prescriptions techniques du fabricant ainsi que, le cas échéant, les exigences particulières imposées par l'assureur du Client ou par toute réglementation applicable au Site. Les modalités pratiques de cet échange standard (volume annuel, tarification, planning) sont définies dans les Conditions Particulières.

C.5bis.5. Réglementation applicable

La Société s'informe auprès du Client, lors de la conception ou de la reprise du système, des réglementations applicables (fédérales, régionales, provinciales, communales ou d'ordre de police) imposant le respect d'une norme de détection incendie, ainsi que des exigences éventuelles de l'assureur du Client. Conformément à l'AR du 28 avril 2017 relatif à la prévention de l'incendie sur les lieux de travail, le Client (employeur ou exploitant) reste responsable du contrôle et de l'entretien des moyens de protection incendie selon les instructions du fabricant et par une personne ou un organisme compétent. Le Client est tenu de fournir à la Société toute information utile à cet égard.

C.5bis.6. Intervention en cas de dysfonctionnement

En cas de dysfonctionnement du système de détection incendie, la Société intervient dans les meilleurs délais à la demande du Client pour remettre le système en bon état de fonctionnement, soit partiellement si les réparations sont de taille importante ou si le matériel nécessaire est momentanément indisponible, soit totalement et immédiatement si cette opération s'avère possible.

C.5bis.7. Obligation d'information en cas de modification

Lors de la prise de connaissance de modifications structurelles de l'ouvrage ou de modifications dans l'utilisation du système, la Société est dans l'obligation d'informer le Client des adaptations nécessaires (adaptation des procédures d'utilisation, remise en ordre ou remise en conformité). Lors d'une modification majeure (remplacement de centrale, changement de technologie, travaux modifiant plus de 300 m²), une nouvelle analyse de risque incendie est nécessaire avant l'établissement d'un devis.

C.5bis.8. Résiliation spécifique

Outre les motifs de résiliation prévus à l'article C.11, la Société peut résilier le Contrat de Service & Assistance portant sur un système de détection incendie, de plein droit et moyennant un préavis d'un (1) mois par lettre recommandée, sans mise en demeure préalable, lorsqu'il apparaît que des modifications ont été apportées au système de détection incendie sans l'accord préalable de la Société.

Article C.6 – Durée du Contrat

C.6.1. Le Contrat de Service & Assistance est conclu pour une durée initiale d'un (1) an à compter de sa date d'activation.

C.6.2. À l'expiration de la durée initiale, le Contrat est tacitement reconduit pour des périodes successives d'un (1) an, sauf résiliation par l'une des parties :

- Clients Professionnels : par lettre recommandée ou e-mail avec accusé de réception envoyé(e) au moins trois (3) mois avant l'échéance de la période en cours ;
- Clients Consommateurs : par lettre recommandée ou e-mail avec accusé de réception envoyé(e) au moins deux (2) mois avant l'échéance de la période initiale. Après la première reconduction, le Client Consommateur peut résilier le Contrat à tout moment moyennant un préavis de deux (2) mois, conformément à la loi du 25 octobre 2013.

C.6.3. La Société rappellera au Client Consommateur, au plus tôt trois (3) mois et au plus tard un (1) mois avant la date limite de résiliation, la possibilité de ne pas reconduire le Contrat.

Article C.7 – Conditions financières

C.7.1. Redevance et modes de paiement

La redevance du Contrat de Service & Assistance, ainsi que le supplément éventuel au titre de l'option Garantie Omnium, est facturée anticipativement selon l'un des deux modes de paiement suivants, au choix du Client exprimé lors de la souscription :

- paiement annuel : la redevance est facturée en une seule fois, anticipativement, pour la période de douze (12) mois à venir, à la date anniversaire du Contrat ;
- paiement mensuel : la redevance annuelle est divisée en douze (12) mensualités égales, facturées et prélevées anticipativement au début de chaque mois. Le montant total payé sur douze mois est strictement équivalent à la redevance annuelle, sans majoration.

Le choix du mode de paiement est exprimé dans les Conditions Particulières lors de la souscription. Il peut être modifié à chaque date anniversaire du Contrat, moyennant un préavis écrit de trente (30) jours adressé à la Société. Aucune modification du mode de paiement n'est autorisée en cours de période.

C.7.2. Domiciliation SEPA obligatoire

Quel que soit le mode de paiement retenu (annuel ou mensuel), le paiement de la redevance s'effectue obligatoirement par domiciliation bancaire (prélèvement SEPA), conformément à l'article 8.2 des Conditions Générales. La signature d'un mandat de domiciliation SEPA valide et son activation selon le type de mandat applicable constituent une condition préalable à l'activation du Contrat. Aucun Contrat de Service & Assistance ne sera activé tant que le mandat n'aura pas été valablement signé par le Client et rendu opérationnel selon les règles applicables au mandat SEPA concerné.

C.7.3. Rejet ou révocation de la domiciliation – déchéance du terme

C.7.3.1. En cas de rejet de prélèvement par la banque du Client ou de révocation du mandat de domiciliation, les dispositions de l'article 8.3 des Conditions Générales s'appliquent, en ce compris les frais de gestion administrative de quinze euros (15,00 €) hors TVA facturés par incident. Pour les Clients Consommateurs, les frais, intérêts et indemnités ne seront dus que dans les limites et selon les conditions impératives prévues par le Code de droit économique, notamment après l'envoi d'un premier rappel gratuit lorsque celui-ci est requis.

C.7.3.2. En cas de paiement mensuel, et par dérogation à l'article 8.3.2 des Conditions Générales, le deuxième rejet ou incident de paiement consécutif survenant dans la même période contractuelle en cours entraîne la déchéance du terme : l'intégralité des mensualités restant à courir jusqu'à la fin de la période en cours devient immédiatement exigible par virement bancaire dans un délai de huit (8) jours. À défaut de régularisation dans ce délai, la Société est en droit de résilier le Contrat pour faute conformément à l'article C.11, sans préjudice de son droit à des dommages et intérêts complémentaires. Pour les Clients Consommateurs, cette déchéance du terme s'applique sans préjudice des droits impératifs dont ils bénéficient en matière de résiliation après reconduction tacite et de recouvrement amiable des dettes.

C.7.4. Acquisition des redevances et non-remboursement

Les montants facturés anticipativement sont acquis à la Société dès leur facturation. En cas de résiliation en cours de période, les dispositions de l'article 8.2.3 des Conditions Générales relatives au non-remboursement s'appliquent, sous réserve de la dérogation prévue à l'article 8.2.3bis en cas de faute avérée et exclusive de la Société. En cas de paiement mensuel, la mensualité en cours n'est pas remboursable, mais l'exigibilité des mensualités futures cesse à la date d'effet de la résiliation lorsque celle-ci intervient en fin de période contractuelle conformément à l'article C.6, ou en cas de faute avérée de la Société. Pour les Clients Consommateurs ayant payé annuellement, en cas de résiliation après la première reconduction tacite conformément à l'article C.6.2, la Société remboursera au prorata la partie de la redevance annuelle correspondant à la période postérieure à l'expiration du délai de préavis, déduction faite des montants déjà échus et des prestations déjà exécutées.

C.7.5. Indexation annuelle

La redevance est indexée annuellement conformément à l'article 11 des Conditions Générales. L'indexation s'applique à la date anniversaire du Contrat, et se répercute sur la facture annuelle ou sur les mensualités de la nouvelle période, selon le mode de paiement retenu.

C.7.6. Interventions hors contrat

Les interventions hors contrat (prestations exclues visées à l'article C.3) sont facturées sur la base d'un devis préalable ou, à défaut, aux tarifs horaires en vigueur de la Société, majorés des frais de déplacement et du coût des pièces de remplacement.

Article C.8 – Obligations spécifiques du Client

Outre les obligations prévues à l'article 13 des Conditions Générales, le Client s'engage, dans le cadre du Contrat de Service & Assistance, à :

- informer immédiatement la Société de tout dysfonctionnement, panne ou irrégularité constaté(e) dans le fonctionnement de l'Équipement et demander l'intervention de la Société chaque fois qu'elle sera nécessaire ;
- donner accès au Site au personnel de la Société pour les interventions aux dates et heures convenues ;

• ne pas modifier, réparer ou faire réparer l'Équipement par des tiers sans l'accord écrit préalable de la Société. Toute intervention non autorisée entraîne la déchéance du bénéfice du Contrat de Service & Assistance et, le cas échéant, de la Garantie Omnium ;

• informer la Société de tout changement affectant l'environnement du Site susceptible d'impacter le fonctionnement de l'Équipement (rénovations, changement de fournisseur télécom, animaux domestiques, etc.) ;

• procéder lui-même, sur indication de la Société, au remplacement des consommables simples (batteries, piles) sur la base des instructions (vidéo ou manuel) fournies par la Société, sauf souscription à l'option Garantie Omnium ;

• s'assurer que sa connexion internet et son alimentation électrique sont fonctionnelles pour permettre la télémaintenance et la supervision à distance ;

• maintenir le mandat de domiciliation SEPA actif pendant toute la durée du Contrat et s'assurer que le compte bancaire désigné dispose d'une provision suffisante à chaque date de prélèvement.

Article C.9 – Suspension du Contrat

C.9.1. La Société se réserve le droit de suspendre les prestations du Contrat de Service & Assistance en cas de non-paiement par le Client, conformément à l'article 9.3.3 des Conditions Générales.

C.9.2. En cas de défauts de batterie, de fausses alarmes répétées ou de faux messages résultant d'un défaut non corrigé par le Client, et que le Client ne permet pas à la Société d'intervenir pour y remédier, la Société se réserve le droit de suspendre la supervision technique, les notifications d'anomalie ou les prestations d'assistance liées à ces défauts jusqu'à ce qu'une intervention technique ait été effectuée.

C.9.3. La suspension du Contrat ne libère pas le Client de ses obligations de paiement. En cas de paiement mensuel, les mensualités continuent à être prélevées pendant la suspension, sauf résiliation conformément aux dispositions applicables.

Article C.10 – Responsabilité

C.10.1. Les dispositions de l'article 18 des Conditions Générales relatives à la limitation de responsabilité s'appliquent au présent Module. Une panne de l'Équipement ne donne pas droit à une réduction de la redevance du Contrat de Service & Assistance.

C.10.2. L'assistance technique 24/7 visée à l'article C.2.2 constitue une obligation de moyens. La Société s'engage à mettre à disposition un dispositif de réception et de traitement des appels techniques, mais ne garantit pas un temps de résolution déterminé ni un résultat particulier. La Société n'est pas responsable des conséquences d'un dysfonctionnement de l'Équipement qui ne lui a pas été signalé par le Client dans un délai raisonnable.

C.10.3. En cas de non-respect par la Société de ses obligations essentielles découlant du présent Module auquel il n'aurait pas été remédié dans les quinze (15) jours suivant la réception d'une mise en demeure écrite du Client, celui-ci aura droit à une indemnité de deux pour cent (2 %) de la redevance annuelle par semaine entière de retard. Cette indemnité n'est pas due en cas de force majeure, si le manquement est imputable à une faute du Client ou au non-respect de ses propres obligations, si les conditions de paiement n'ont pas été respectées par le Client, ou en cas de défaillance des réseaux de télécommunication, d'Internet, du réseau GSM ou de tout service tiers non imputable à la Société.

Article C.11 – Résiliation pour faute

Outre les motifs de résiliation prévus à l'article 26 des Conditions Générales, le Contrat de Service & Assistance peut être résilié de plein droit par la Société, par lettre recommandée, si :

• le Client refuse de manière répétée l'accès au Site pour les interventions de maintenance, malgré mise en demeure restée sans effet pendant quinze (15) jours ;

• le Client fait intervenir des tiers non autorisés sur l'Équipement, compromettant son fonctionnement ;

• le Client ne remplit pas ses obligations de paiement conformément à l'article 9 des Conditions Générales, ou subit deux (2) rejets ou incidents de prélèvement consécutifs en mode de paiement mensuel sans régularisation dans les délais fixés à l'article C.7.3.2 ;

• le Client a révoqué son mandat de domiciliation SEPA et n'a pas mis en place un nouveau mandat dans les trente (30) jours conformément à l'article 8.3.2 des Conditions Générales.

Le présent Module C complète les Conditions Générales de Vente et de Service. En cas de silence du présent Module sur un point particulier, les Conditions Générales s'appliquent.

Module D — Conditions Spécifiques à la Télésurveillance

MODULE D

CONDITIONS SPÉCIFIQUES

À LA TÉLÉSURVEILLANCE

Complément aux Conditions Générales de Vente et de Service
Version : V11.20260511

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Spécifiques à la Télésurveillance (ci-après « Module D ») complètent les Conditions Générales de Vente et de Service de la Société. Elles s'appliquent au contrat de télésurveillance souscrit par le Client ayant acquis son Équipement via le Module A (Installation) et souhaitant bénéficier d'un service de monitoring de son système d'alarme.

Le présent Module ne s'applique pas aux Clients ayant souscrit au Service « Security as a Service » (Module B), la télésurveillance étant intégralement couverte par ce Module.

Le service de télésurveillance peut être fourni directement par la Société (qui sous-traite le monitoring à une Station Centrale de Télésurveillance agréée) ou par un prestataire de télésurveillance tiers avec lequel le Client contracte directement, la Société agissant alors en qualité d'intermédiaire technique. Le mode d'exécution applicable est défini dans les Conditions Particulières. La société se réserve le droit de modifier unilatéralement le fournisseur du service de télésurveillance, sans préavis, ni justification pour autant que le niveau de service fourni offre une qualité de service équivalente.

En cas de contradiction entre le présent Module D et les Conditions Générales, le Module D prévaut pour les matières qu'il règle.

Article D.1 – Description du service de télésurveillance

D.1.1. Le service de télésurveillance comprend les prestations suivantes :

- la réception, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, des signaux d'alarme et de dérangement émis par l'Équipement installé chez le Client, via la connexion internet du Client et/ou le réseau GSM ;
- la vérification des signaux d'alarme reçus (levée de doute) par les moyens dont dispose le prestataire de télésurveillance, au minimum par contrôle téléphonique auprès du Client ou de ses contacts désignés, et le cas échéant par vérification vidéo lorsque l'Équipement le permet ;
- le traitement des alarmes vérifiées conformément au Plan d'action établi avec le Client, comprenant l'avertissement des personnes de contact désignées, des services de police, des pompiers et/ou de tout autre service indiqué par le Client ;
- la présence, au sein de la Station Centrale de Télésurveillance (SCT), d'un personnel qualifié en nombre suffisant, prêt à exécuter les consignes du Plan d'action.

D.1.2. Le service de télésurveillance n'entre en vigueur qu'après activation de la communication des signaux entre l'Équipement et la SCT. Pendant la période de test éventuelle, les appels aux forces de l'ordre et aux services de secours ne seront pas effectués.

D.1.3. La Société s'engage à effectuer des vérifications des signaux d'alarme entrants avant d'alerter les services de police, conformément aux usages et normes du secteur et à la législation en vigueur.

Article D.2 – Plan d'action

D.2.1. Lors de la conclusion du Contrat, le Client établit avec la Société un Plan d'action détaillant :

- la liste des personnes de contact désignées par le Client, avec leurs coordonnées complètes (téléphone, e-mail), classées par ordre de priorité ;
- les consignes à suivre par la SCT en cas de réception d'un signal d'alarme (personnes à contacter, autorités à alerter, services de secours, etc.) ;
- les codes de sécurité et mots de passe éventuels permettant d'identifier le Client ou ses contacts.

D.2.2. Le Plan d'action est fixé à la date de signature du Contrat. Toute modification ultérieure du Plan d'action (ajout ou suppression de personnes de contact, modification des consignes, changement de coordonnées) doit être notifiée par le Client à la Société par écrit (e-mail ou courrier). La Société communiquera les modifications à la SCT dans un délai maximum d'un (1) jour ouvrable suivant leur réception.

D.2.3. Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'actualité des informations contenues dans le Plan d'action. La Société et la SCT ne peuvent être tenues responsables de l'inefficacité des consignes données par le Client, de l'impossibilité de joindre les personnes désignées, ou des mesures prises par les personnes ou autorités mentionnées dans le Plan d'action. Les coûts éventuels liés à l'inexactitude des informations du Plan d'action sont à charge du Client.

D.2.4. Le Client fournit des données personnelles de tiers aux fins du Plan d'action. En sa qualité de responsable du traitement, le Client s'engage à informer préalablement ces tiers des finalités du traitement, du fait que la Société et la SCT les contacteront en cas d'alarme, et de la possibilité d'exercer leurs droits conformément à la politique de confidentialité de la Société.

Article D.3 – Prestations non couvertes par la redevance

Ne sont pas inclus dans la redevance de télésurveillance :

- le débranchement ou le rebranchement du transmetteur en cas d'interruption ou de suspension du service, qui sera facturé au tarif en vigueur ;
- les frais de raccordement et d'utilisation de la connexion internet et/ou téléphonique du Client ;
- les frais d'intervention de tiers (agent de gardiennage, service de sécurité, patrouille) dépêchés sur place en cas d'alarme, le cas échéant, qui feront l'objet d'un contrat distinct ;
- les frais résultant de fausses alarmes imputables au Client (article D.6).

Article D.4 – Enregistrement des communications

D.4.1. Le Client est informé que les communications téléphoniques entre le Client (ou ses contacts désignés dans le Plan d'action) et la SCT sont susceptibles d'être enregistrées pendant l'exécution de la mission de télésurveillance. Ces enregistrements sont réalisés aux fins de :

- preuve des consignes données et des échanges lors du traitement d'une alarme ;
- formation et amélioration de la qualité du service ;
- respect des obligations légales et réglementaires.

D.4.2. Ces enregistrements sont conservés pendant une durée conforme à la politique de confidentialité de la Société et/ou de la SCT, et peuvent être communiqués aux autorités compétentes sur réquisition légale.

D.4.3. Le Client s'engage à informer les personnes désignées dans le Plan d'action de l'existence de ces enregistrements, conformément à l'article 21.3 des Conditions Générales.

Article D.5 – Obligations spécifiques du Client

Outre les obligations prévues à l'article 13 des Conditions Générales, le Client s'engage, dans le cadre du contrat de télésurveillance, à :

- utiliser le système d'alarme conformément aux instructions de la Société, en particulier les procédures de mise sous et hors tension, afin de réduire les fausses alarmes ;
- s'assurer que sa connexion internet et/ou sa ligne GSM sont fonctionnelles en permanence pour permettre la transmission des signaux d'alarme à la SCT ;
- informer immédiatement et par écrit la Société de toute situation susceptible d'affecter la transmission (changement de fournisseur télécom, travaux, coupure prolongée, etc.) ;
- s'assurer que les moyens de communication désignés dans le Plan d'action (téléphones des personnes de contact) sont fonctionnels et accessibles en permanence ;
- ne pas utiliser la carte SIM éventuellement mise à disposition pour la transmission des signaux à d'autres fins que celles prévues par le Contrat ;
- prendre en charge les frais éventuels résultant de l'intervention des personnes, autorités ou services désignés dans le Plan d'action en cas d'alarme ;
- notifier immédiatement à la Société tout changement des informations du Plan d'action, par écrit, conformément à l'article

D.2.2.

Article D.6 – Fausses alarmes

D.6.1. En cas de fausses alarmes répétées dues aux agissements ou à la négligence du Client (cinq (5) fausses alarmes ou plus au cours d'une période de six (6) mois consécutifs), la Société se réserve le droit, après en avoir informé le Client, de ne pas transmettre les signaux d'alarme à la SCT et/ou de ne pas alerter les services de police, jusqu'à ce qu'une intervention technique et/ou un contrôle de l'Équipement ait été effectué.

D.6.2. Les frais résultant d'actions ou d'omissions du Client ayant généré des fausses alarmes seront facturés au Client au tarif en vigueur, y compris les éventuelles amendes imposées par les autorités à la Société ou à la SCT.

D.6.3. Les fausses alarmes répétées constituent un motif de résiliation pour faute conformément à l'article D.9.

Article D.7 – Durée du contrat de télésurveillance

D.7.1. Le contrat de télésurveillance est conclu pour une durée initiale d'un (1) an à compter de la date d'activation du service de télésurveillance (mise en communication de l'Équipement avec la SCT).

D.7.2. À l'expiration de la durée initiale, le contrat est tacitement reconduit pour des périodes successives d'un (1) an, sauf résiliation par l'une des parties :

- Clients Professionnels : par lettre recommandée ou e-mail avec accusé de réception envoyé(e) au moins trois (3) mois avant l'échéance de la période en cours ;
- Clients Consommateurs : par lettre recommandée ou e-mail avec accusé de réception envoyé(e) au moins deux (2) mois avant l'échéance de la période initiale. Après la première reconduction, le Client Consommateur peut résilier le contrat à tout moment moyennant un préavis de deux (2) mois, conformément à la loi du 25 octobre 2013.

D.7.3. La Société rappellera au Client Consommateur, au plus tôt trois (3) mois et au plus tard un (1) mois avant la date limite de résiliation, la possibilité de ne pas reconduire le contrat.

Article D.8 – Conditions financières

D.8.1. La redevance de télésurveillance est facturée anticipativement par période de douze (12) mois, conformément à l'article 8.2 des Conditions Générales. La première facture est émise à la date d'activation du service et couvre la période annuelle à venir.

D.8.2. Le paiement de la redevance s'effectue, au choix du Client, par domiciliation bancaire (prélèvement SEPA) conformément à l'article 8.2.4 a) des Conditions Générales, ou par virement bancaire conformément à l'article 8.2.4 b) des Conditions Générales.

D.8.3. Les montants facturés anticipativement sont acquis à la Société dès leur facturation. En cas de résiliation en cours de période, les dispositions de l'article 8.2.3 des Conditions Générales relatives au non-remboursement s'appliquent, sous réserve des exceptions prévues à l'article 8.2.3bis.

D.8.4. La redevance est indexée annuellement conformément à l'article 11 des Conditions Générales.

D.8.5. Le service de télésurveillance n'est activé qu'après réception du paiement de la première redevance. Les prestations de télésurveillance seront suspendues conformément à l'article 9.3.3 des Conditions Générales, après envoi d'une mise en demeure restée sans effet pendant quinze (15) jours. La mise hors service ou le non-fonctionnement de la connexion internet ou du système d'alarme entraînant une interruption de la transmission des signaux ne peuvent en aucun cas donner lieu à une contestation des factures ni à indemnité ou remboursement.

Article D.9 – Résiliation pour faute

Outre les motifs de résiliation prévus à l'article 26 des Conditions Générales, le contrat de télésurveillance peut être résilié de plein droit par la Société, par lettre recommandée, si :

- la SCT reçoit cinq (5) fausses alarmes ou plus en l'espace de six (6) mois consécutifs dues aux agissements ou à la négligence du Client, et que le Client ne permet pas à la Société d'intervenir pour y remédier ;
- le Client ne remplit pas ses obligations de paiement conformément à l'article 9 des Conditions Générales ;
- le Client ne maintient pas les informations du Plan d'action à jour malgré mise en demeure restée sans effet pendant quinze (15) jours.

Article D.10 – Responsabilité et limitations

D.10.1. Obligation de moyens

Le service de télésurveillance constitue une obligation de moyens et non de résultat. La Société et la SCT ne sont ni assureurs ni garants de la sécurité du Client. La mise en place du service de télésurveillance ne permet pas d'éliminer les événements tels que le vol, l'intrusion ou l'incendie.

D.10.2. Exonérations spécifiques

La Société et la SCT ne peuvent être tenues responsables :

- des défaillances du système de transmission, du matériel installé chez le Client, des liaisons internet, téléphoniques ou GSM, ou de toute autre cause directe ou indirecte empêchant la réception des signaux d'alarme par la SCT ;
- de l'inefficacité des consignes du Plan d'action ou des mesures prises par les personnes, autorités ou services contactés ;
- des délais d'intervention des services de police, de secours ou de sécurité ;
- des décisions prises par les autorités ou les services d'intervention une fois alertés ;
- de tout dommage résultant d'une coupure de courant prolongée, d'une défaillance de la connexion internet du Client, ou de tout autre cause extérieure à la Société et à la SCT.

D.10.3. Notification de sinistre

La Société et la SCT ne pourront être tenues responsables d'un sinistre que si le Client les en avise dans les plus brefs délais et, sauf impossibilité légitime, dans les vingt-quatre (24) heures de sa survenance, et prouve le lien de causalité entre la faute de la Société/SCT et le dommage subi.

D.10.4. Plafond de responsabilité

La responsabilité de la Société et de la SCT est limitée conformément à l'article 18 des Conditions Générales (montant couvert par l'assurance RC professionnelle). La responsabilité se limite aux dommages directs et prévisibles, à l'exclusion de tout dommage indirect, manque à gagner ou perte de bénéfices.

Article D.11 – Indemnité en cas de manquement de la Société

D.11.1. En cas de non-respect par la Société ou la SCT de leurs obligations essentielles découlant du présent Module (notamment : interruption prolongée et non justifiée du service de télésurveillance), et auquel il n'aurait pas été remédié dans les huit (8) jours suivant la réception d'une mise en demeure écrite du Client, celui-ci aura droit à une indemnité de deux pour cent (2%) de la redevance annuelle par semaine entière s'écoulant entre la réception de la mise en demeure et le rétablissement conforme du service.

D.11.2. Cette indemnité ne sera pas due en cas de force majeure, ou si les conditions de paiement n'ont pas été respectées par le Client, ou si le manquement est imputable à une faute du Client, ou en cas de défaillance des réseaux de télécommunication non imputable à la Société.

D.11.3. Cette indemnité constitue une réparation forfaitaire et exclusive, sans préjudice du droit du Client de résilier le Contrat si le manquement persiste.

Article D.12 – Cas du contrat direct avec la SCT

D.12.1. Lorsque les Conditions Particulières prévoient que le contrat de télésurveillance est conclu directement entre le Client et la SCT, la Société agit exclusivement en qualité d'installateur et d'intégrateur technique. Dans ce cas :

- un contrat séparé est conclu directement entre le Client et la SCT, régissant les conditions spécifiques du service de télésurveillance ;
- la Société ne porte aucune responsabilité opérationnelle quant au traitement des alarmes, aux délais d'intervention, ni aux décisions prises par la SCT ;
- la Société reste responsable de la bonne connexion technique de l'Équipement à la SCT.

D.12.2. Dans cette configuration, les articles D.1 à D.11 s'appliquent dans la mesure où ils ne sont pas en contradiction avec le contrat conclu entre le Client et la SCT. Les conditions de la SCT prévalent pour les matières relevant de sa responsabilité opérationnelle.

Article D.13 – Cessation d'activité et déménagement

D.13.1. En cas de déménagement du Client, les dispositions de l'article 27 des Conditions Générales s'appliquent. Le service de télésurveillance pourra être transféré à la nouvelle adresse, sous réserve de la compatibilité technique et moyennant la mise à jour du Plan d'action.

D.13.2. En cas de cessation d'activité du Client (pour les Clients Professionnels), le contrat de télésurveillance pourra être résilié de bonne foi, moyennant notification écrite et un préavis de deux (2) mois. Les redevances déjà facturées pour la période en cours ne sont pas remboursables.

* * *

Le présent Module D complète les Conditions Générales de Vente et de Service. En cas de silence du présent Module sur un point particulier, les Conditions Générales s'appliquent.

Module E — Conditions Spécifiques à la Sécurité Temporaire de Chantier (VigiSite)

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Spécifiques à la Sécurité Temporaire de Chantier (ci-après « Module E ») complètent les Conditions Générales de Vente et de Service de la Société. Elles s'appliquent au contrat de location de systèmes de sécurité autonomes conçus pour la protection temporaire de chantiers de construction, de rénovation, d'infrastructure ou d'événements, commercialisés sous la marque « VigiSite ».

Le service VigiSite est un service de location pure : l'Équipement mis à disposition (ci-après l'« Équipement VigiSite ») demeure à tout moment la propriété exclusive de la Société. Le Client n'acquiert aucun droit de propriété, quelle que soit la durée du contrat ou le montant total des loyers versés.

Les chantiers constituent des environnements à risques spécifiques (sites ouverts, transitoires, abritant des équipements de valeur, accessibles à de nombreux intervenants). Le présent Module tient compte de ces spécificités en matière de répartition des risques, d'obligations du Client et de responsabilité.

En cas de contradiction entre le présent Module E et les Conditions Générales, le Module E prévaut pour les matières qu'il règle.

Article E.1 – Description du service VigiSite

E.1.1. Le service VigiSite comprend la mise à disposition temporaire d'un système de sécurité autonome spécialement conçu pour les environnements de chantier, comprenant selon la configuration définie dans les Conditions Particulières :

une centrale d'alarme autonome avec communication 4G/LTE intégrée ;

un ou plusieurs détecteurs de mouvement extérieurs avec prise de photo automatique ;

une ou plusieurs sirènes extérieures à effet dissuasif (sonore et/ou lumineux) ;

un coffret de protection (polyester, IP66 ou équivalent) résistant aux conditions de chantier ;

une alimentation autonome par batteries longue durée (aucune alimentation électrique externe requise) ;

l'accès à l'application mobile pour la gestion du système, la réception d'alertes et la consultation des photos de détection.

E.1.2. La télésurveillance (monitoring 24/7 par une Station Centrale de Télésurveillance agréée) ne fait pas partie du service VigiSite de base. Si le Client souhaite bénéficier de la télésurveillance, les dispositions du Module D s'appliquent en complément du présent Module.

E.1.3. La description détaillée de la configuration de l'Équipement VigiSite est définie dans les Conditions Particulières (devis). La Société peut fournir un Équipement légèrement différent de la description, pour autant que ses caractéristiques de performance soient équivalentes ou supérieures.

Article E.2 – Propriété de l'Équipement

E.2.1. L'Équipement VigiSite demeure à tout moment la propriété exclusive de la Société. Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur l'Équipement.

E.2.2. L'Équipement ne peut être vendu, cédé, sous-loué, mis en gage, prêté ou transféré à un tiers par le Client, ni saisi par les créanciers du Client. En cas de saisie ou d'exercice d'un droit de rétention par un tiers sur l'Équipement, le Client en informera la Société par écrit dans les vingt-quatre (24) heures et indiquera l'emplacement de l'Équipement concerné. Le Client informera également immédiatement le saisissant ou le tiers des droits de propriété de la Société.

E.2.3. La Société se réserve le droit de remplacer l'Équipement (ou certains de ses composants) par du matériel équivalent ou supérieur à sa discrétion.

E.2.4. Les dispositions de l'article 16 des Conditions Générales relatives à la carte SIM s'appliquent également.

Article E.3 – Durée du contrat de location

E.3.1. Durée déterminée

Le contrat de location VigiSite est conclu pour une durée déterminée alignée sur la durée estimée du chantier ou du projet du Client, telle que définie dans les Conditions Particulières. Le contrat ne peut en principe pas être résilié de manière anticipée par le Client pendant cette durée, sauf dans les cas prévus aux articles E.4 et E.10.

E.3.2. Durée minimale

La durée minimale de location est de trois (3) mois à compter de la date de mise en service de l'Équipement. Toute location de durée inférieure sera facturée sur la base de cette durée minimale.

E.3.3. Prolongation et résiliation pendant la prolongation

Si, à l'expiration de la durée déterminée, le Client n'a pas notifié par écrit (e-mail ou lettre recommandée) la fin du contrat au moins quinze (15) jours avant la date d'échéance, le contrat est converti en un contrat à durée indéterminée.

Pendant cette période de prolongation à durée indéterminée, le loyer est facturé par mois indivisible selon la périodicité mensuelle convenue.

Ce contrat à durée indéterminée peut être résilié à tout moment par l'une ou l'autre des parties moyennant un préavis écrit d'un (1) mois calendrier, prenant cours le premier jour du mois suivant la notification. Le mois au cours duquel le préavis prend fin est dû en intégralité par le Client, quelle que soit la date effective de cessation du contrat à l'intérieur de ce mois.

Pour les Clients Consommateurs, l'indemnisation éventuelle due au titre du présent article ne pourra excéder le préjudice raisonnablement prévisible subi par la Société, sous réserve de l'appréciation souveraine des tribunaux compétents.

E.3.4. Fin anticipée du chantier

Si le chantier se termine avant la date d'échéance prévue du contrat, le Client reste redevable des loyers pour la durée restante, sauf accord écrit contraire de la Société. Le Client informe la Société au moins quinze (15) jours à l'avance de la fin anticipée du chantier afin de permettre la récupération de l'Équipement.

Article E.4 – Résiliation

E.4.1. Résiliation anticipée par le Client

En cas de résiliation anticipée par le Client pendant la durée déterminée, le Client est redevable d'une indemnité équivalente à la totalité des loyers restant à échoir jusqu'à la fin de la période convenue, avec un minimum de mille euros (1.000,00 €) hors TVA. Cette indemnité est justifiée par les investissements consentis par la Société en termes de mise à disposition, d'installation et de logistique. Pour les Clients Consommateurs, cette indemnité ne pourra excéder le préjudice raisonnablement prévisible subi par la Société, sous réserve de l'appréciation souveraine des tribunaux compétents.

E.4.2. Résiliation pour faute

Outre les motifs prévus à l'article 26 des Conditions Générales, la Société peut résilier le contrat de plein droit, par lettre recommandée, si :

le Client ne remplit pas ses obligations de paiement malgré mise en demeure restée sans effet pendant quinze (15) jours ;

le Client déplace, démonte ou modifie l'Équipement sans l'accord écrit préalable de la Société ;

le Client sous-loue l'Équipement ou le met à disposition de tiers sans autorisation ;

le Client refuse l'accès au Site pour l'entretien, le remplacement ou la récupération de l'Équipement.

E.4.3. Résiliation par la Société

La Société peut résilier le contrat à tout moment, moyennant un préavis écrit de cinq (5) jours ouvrables, sans qu'aucune indemnité ne soit due par la Société, sauf si la résiliation intervient pendant la durée déterminée, auquel cas le Client sera remboursé des loyers payés pour la période postérieure à la date d'effet de la résiliation.

Article E.5 – Conditions financières

E.5.1. Loyer

Le Client est redevable d'un loyer dont le montant et la périodicité (mensuel ou forfaitaire pour la durée du chantier) sont définis dans les Conditions Particulières. Le loyer couvre la mise à disposition de l'Équipement VigiSite et l'accès à l'application mobile.

E.5.2. Frais de livraison, d'installation et de récupération

Les frais de livraison, d'installation, de mise en service, de démontage et de récupération de l'Équipement sont à charge du Client, sauf disposition contraire dans les Conditions Particulières. Ces frais sont définis dans le devis.

E.5.3. Repositionnement

Tout déplacement ou repositionnement de l'Équipement sur le chantier demandé par le Client est effectué exclusivement par la Société ou ses sous-traitants agréés et est facturé en sus du loyer sur la base d'un devis préalable. Il est formellement interdit au Client de déplacer, démonter ou repositionner lui-même l'Équipement. Tout déplacement non autorisé se fait entièrement aux frais, sous la responsabilité et aux risques exclusifs du Client.

E.5.4. Prestations exclues du loyer

Ne sont pas inclus dans le loyer et feront l'objet d'une facturation séparée :

les frais de livraison, d'installation, de démontage et de récupération (article E.5.2) ;

les frais de repositionnement (article E.5.3) ;

la télésurveillance (Module D, si souscrite) ;

les réparations rendues nécessaires par un dommage imputable au Client ou à des tiers ;

le remplacement de l'Équipement volé, détruit ou détérioré du fait du Client ou de tiers ;

les interventions en dehors des heures ouvrables demandées par le Client.

E.5.5. Paiement

Le paiement du loyer s'effectue conformément à l'article 8 des Conditions Générales (domiciliation SEPA ou facturation, selon les Conditions Particulières). Le loyer est indexé annuellement conformément à l'article 11 des Conditions Générales.

Article E.6 – Livraison, installation et conditions du Site

E.6.1. Livraison et installation

La Société livre et installe l'Équipement VigiSite sur le Site indiqué dans les Conditions Particulières. L'installation est réalisée par la Société ou ses sous-traitants agréés. L'Équipement est opérationnel le jour même de l'installation.

E.6.2. Conditions d'accès au Site

Le Client doit s'assurer que le Site est accessible de manière normale avec les moyens de transport de la Société. Le Client veille à ce que :

le sol à l'emplacement d'installation soit plat, stable, sec et suffisamment résistant ;

l'espace soit suffisant pour l'installation de l'Équipement et le passage des outils de levage;

une personne autorisée soit présente pour réceptionner l'Équipement lors de la livraison.

Si personne n'est présent lors de la livraison ou si le Site est inaccessible, la Société peut décider de ne pas livrer. Les frais de transport exposés sont à charge du Client, sans préjudice de l'obligation de paiement du loyer si le devis prévoit que le loyer court à compter de la date de livraison prévue.

E.6.3. Informations à fournir par le Client

Le Client communique à la Société, préalablement à l'installation, l'emplacement précis ainsi que tous les détails pertinents (emplacement des câbles et conduites souterraines, contraintes d'accès, zones de danger) permettant une installation correcte. Le Client est responsable de la réalisation des déclarations obligatoires relatives aux câbles et conduites souterraines (KLIM/CICC) avant le début des travaux d'installation.

E.6.4. Rapport de livraison

Un rapport de livraison est établi lors de l'installation, décrivant la configuration de l'Équipement et son état. L'absence de réserves dans les sept (7) jours suivant la mise en service vaut acceptation définitive de l'Équipement comme étant en bon état de fonctionnement.

E.6.5. Autorisations et signalisation

Le Client est seul responsable de l'obtention des permis, autorisations et dérogations éventuellement nécessaires à l'installation et à l'utilisation de l'Équipement sur le Site. Le Client est également seul responsable de la mise en place des pictogrammes réglementaires indiquant la présence d'un système de vidéosurveillance, de la déclaration du système de caméras de surveillance via www.declarationcamera.be, de la tenue à jour et de la validation annuelle de cette déclaration, ainsi que de la tenue du registre des activités de traitement d'images lorsque celui-ci est requis. La Société pourra installer une bannière ou un panneau portant sa marque lors de l'installation.

Article E.7 – Risques, assurance et dommages

E.7.1. Transfert des risques

À compter de la livraison de l'Équipement sur le Site, le risque de perte, de vol, de destruction et de détérioration de l'Équipement est transféré au Client. Le Client est responsable des dommages causés à l'Équipement ou survenus sur celui-ci lorsqu'ils résultent de sa faute, de celle de tiers (sous-traitants, personnel, visiteurs, intrus), d'un défaut de surveillance du Site, d'un déplacement non autorisé, d'une utilisation non conforme, ou de toute autre cause non imputable à la Société. Le Client n'est pas responsable lorsque le dommage résulte exclusivement d'un vice propre de l'Équipement, d'une faute de la Société ou de ses sous-traitants, ou d'un cas de force majeure au sens des Conditions Générales.

E.7.2. Obligation d'assurance

Le Client est tenu d'assurer l'Équipement VigiSite à ses frais, au bénéfice de la Société, contre les conséquences du vol, de la destruction totale ou partielle, et de tout dommage, pendant toute la durée de la location. Les conditions d'assurance doivent couvrir au minimum la valeur à neuf de l'Équipement. Le Client fournira à la Société une attestation d'assurance et la preuve de paiement des primes à première demande.

E.7.3. Vol et vandalisme

En cas de vol, de destruction ou d'endommagement de l'Équipement, le Client en informera immédiatement la Société par écrit. Le Client est tenu d'indemniser la Société à hauteur de la valeur de remplacement de l'Équipement, déduction faite des éventuelles indemnités d'assurance reçues. En cas de vol, le Client est également tenu de déposer plainte auprès des autorités de police et de transmettre une copie du procès-verbal à la Société.

La Société ne peut en aucun cas être tenue responsable du vol, du vandalisme (en ce compris le matériel fourni par la Société), ou de toute intrusion survenant sur le Site du Client, mais uniquement des conséquences civiles contractuelles d'un manquement qui lui serait directement imputable.

E.7.4. Dommages imputables au Client

Les réparations ou remplacements rendus nécessaires par une utilisation non conforme, une négligence, un déplacement non autorisé, une intervention de tiers, un acte de vandalisme ou toute autre cause non imputable à la Société sont à la charge exclusive du Client. Le stockage inadéquat de marchandises de valeur et de matériaux ou d'outils mobiles sur le chantier ne relève pas de la responsabilité de la Société.

Article E.8 – Obligations spécifiques du Client

Outre les obligations prévues à l'article 13 des Conditions Générales, le Client s'engage, dans le cadre du contrat VigiSite, à :

prendre soin de l'Équipement comme une personne prudente et diligente et l'utiliser exclusivement conformément à sa destination et aux instructions de la Société ;

ne pas déplacer, démonter, modifier ou réparer l'Équipement ni permettre à des tiers de le faire sans l'accord écrit préalable de la Société ;

ne pas utiliser l'Équipement en dehors du Site mentionné dans les Conditions Particulières ;

signaler immédiatement et par écrit à la Société tout dysfonctionnement, dommage, vol, tentative de vol, destruction ou détérioration de l'Équipement ;

signaler sans délai à la Société tout changement concernant le Site susceptible d'affecter le fonctionnement ou la sécurité de l'Équipement (modification de la configuration du chantier, érection de murs ou bâtiments ou autre à proximité limitant la portée de détection ou autre, etc.) ;

mettre l'Équipement à disposition de la Société à première demande pour inspection, contrôle, remplacement, réparation ou entretien, et autoriser la Société à accéder au Site à cet effet ;

respecter ses obligations légales en matière de vidéosurveillance, en ce compris la déclaration du système auprès des autorités compétentes et l'installation des pictogrammes réglementaires ;

prendre en charge les frais, taxes et amendes résultant de l'utilisation de l'Équipement.

Article E.9 – Responsabilité

E.9.1. Les dispositions de l'article 18 des Conditions Générales relatives à la limitation de responsabilité s'appliquent au présent Module. L'Équipement VigiSite constitue un outil préventif et dissuasif. Sa mise en place ne permet en aucun cas de garantir l'absence d'intrusion, de vol, d'incendie ou de tout autre sinistre sur le chantier.

E.9.2. La Société n'est pas responsable de la sécurité effective du chantier ni des biens du Client. L'Équipement a pour fonction de générer des signaux d'alarme et de les transmettre. La conclusion du contrat VigiSite ne garantit en rien que des effractions, incendies ou autres sinistres seront évités, effectivement détectés ou traités.

E.9.3. La Société n'est pas responsable des dommages résultant :

d'informations incorrectes ou incomplètes fournies par le Client (notamment concernant le Site, les câbles souterrains, les contraintes d'accès) ;

de modifications de la configuration du chantier non signalées à la Société en temps utile ;

de la chute ou destruction de l'Équipement à la suite de vents violents (force 8 ou plus sur l'échelle de Beaufort), sauf si cela est dû à une installation défectueuse de la Société ;

d'un défaut de fabrication de l'Équipement qui n'a pas pu être détecté lors d'une installation et d'un contrôle diligents ;

du non-respect par le Client des conseils et instructions de la Société ;

du stockage inadéquat de marchandises de valeur, d'outils ou de matériaux mobiles sur le chantier.

E.9.4. Le Client indemnise intégralement la Société contre toute réclamation de tiers (y compris en matière de troubles de voisinage) résultant de l'utilisation de l'Équipement sur le Site.

Article E.10 – Restitution de l'Équipement

E.10.1. À la fin du contrat de location, l'Équipement doit être mis à disposition par le Client pour récupération par la Société, en bon état (compte tenu de l'usure normale), à l'emplacement où il a été installé. Le Client veille à ce qu'une personne autorisée soit présente lors de la récupération.

E.10.2. Après récupération, l'Équipement est contrôlé par la Société sur la base du rapport de livraison (article E.6.4). Le Client est responsable des dommages et de toute disparition de l'Équipement survenus pendant la durée de la location, dans les limites prévues à l'article E.7.1. L'indemnisation due par le Client sera facturée dès la constatation.

E.10.3. Si, à la fin du contrat, l'Équipement ne peut être récupéré par la Société (refus d'accès, disparition, impossibilité de localiser l'Équipement), le Client dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrables pour permettre la récupération. À défaut, le Client sera facturé de la valeur à neuf de l'Équipement, sans préjudice du droit de la Société à des dommages et intérêts complémentaires. Le loyer continue à courir jusqu'à la restitution effective.

E.10.4. Le Client autorise la Société, pendant l'exécution ou après la fin du contrat, à accéder au Site afin d'inspecter, entretenir, remplacer ou reprendre possession de l'Équipement, moyennant préavis raisonnable lorsque les circonstances le permettent, pendant les heures normales d'accès au chantier et dans le respect du droit applicable. Cette autorisation ne permet pas à la Société de pénétrer par force dans un lieu fermé ni de porter atteinte aux droits de tiers. En cas de refus d'accès persistant, la Société pourra recourir aux voies de droit appropriées, sans préjudice de la facturation prévue à l'article E.10.3.

Article E.11 – Vidéosurveillance et protection des données

E.11.1. L'Équipement VigiSite comprend des dispositifs de captation d'images (détecteurs avec prise de photo). Le Client est, en sa qualité de responsable du traitement au sens du RGPD, seul responsable du respect de l'ensemble des obligations légales en matière de vidéosurveillance, notamment la déclaration du système via www.declarationcamera.be, la tenue à jour et la validation annuelle de cette déclaration, la tenue du registre des activités de traitement d'images lorsque celui-ci est requis, la signalisation, l'information des personnes concernées, la durée de conservation des images et les droits des personnes filmées.

E.11.2. Les dispositions de l'article 22 des Conditions Générales relatives à la vidéosurveillance s'appliquent intégralement. Le Client indemnise la Société contre tout dommage résultant du non-respect de ces obligations.

E.11.3. Le Client détermine la durée de conservation des images conformément à la législation applicable (maximum trente (30) jours, sauf obligation légale spécifique). Les images sont stockées localement sur l'Équipement ou, si le Client a souscrit à une option de stockage cloud, conformément aux dispositions de l'article B.8 du Module B applicables par analogie.

Article E.12 – Détection incendie temporaire (option)

E.12.1. Description

Lorsque les Conditions Particulières le prévoient, l'Équipement VigiSite peut être complété par un système de détection automatique d'incendie temporaire (détecteurs de fumée, détecteurs de chaleur, détecteurs d'élévation de température). Ce système est destiné à un usage exclusivement temporaire sur chantier et fait partie intégrante de la location VigiSite.

E.12.2. Caractère temporaire et limites

Le système de détection incendie temporaire VigiSite ne constitue pas un système permanent au sens de la norme NBN S21-100 ou de toute autre norme applicable. Si la législation ou la réglementation applicable au chantier du Client (notamment l'AR du 28 avril 2017 relatif aux lieux de travail, l'AR du 7 juillet 1994 fixant les normes de base en matière de prévention incendie, ou toute réglementation régionale, provinciale ou communale) exige l'installation d'un système de détection incendie permanent, le système VigiSite est insuffisant à cet égard. Il incombe au Client de vérifier la conformité réglementaire.

E.12.3. Conception du système

La Société n'intervient pas dans la conception du plan de détection incendie ni dans la stratégie d'alerte et d'évacuation du chantier. L'installation est effectuée conformément aux instructions ou plans communiqués par le Client ou par son conseiller en prévention incendie. La Société décline toute responsabilité quant à la pertinence du plan de détection, du choix de la technologie de détection ou de la stratégie d'alerte et d'alarme.

E.12.4. Obligations du Client en matière de détection incendie

Outre les obligations visées à l'article E.8, le Client s'engage à :

vérifier que le système de détection incendie est adapté à l'utilisation prévue et conforme à la législation en vigueur sur le chantier ;

informer la Société de toute modification structurelle du chantier ou de toute modification d'activité pouvant affecter la technologie de détection ou la stratégie d'alerte ;

vérifier périodiquement l'état des batteries et informer immédiatement la Société en cas de niveau de batterie faible ;

prendre les mesures de prévention nécessaires contre les alarmes intempestives (poussière de chantier, travaux générant de la fumée, etc.) ;

accepter la proposition de modification du système formulée par la Société en cas de modifications significatives de la configuration du chantier.

E.12.5. Transmission des alertes incendie

Les alertes générées par le système de détection incendie sont transmises au Client via l'application mobile et, le cas échéant, à la SCT si le Client a souscrit au service de télésurveillance (Module D). La connexion directe aux services de secours (pompiers, 112) n'est pas possible via le système VigiSite. Il appartient au Client ou à la SCT de contacter les services de secours si nécessaire.

E.12.6. Limitation de responsabilité

Le système de détection incendie temporaire constitue une obligation de moyens. La Société ne garantit pas la détection effective de tous les départs de feu ni l'absence de fausses alertes. Les dispositions de l'article E.9 relatives à la responsabilité s'appliquent intégralement au système de détection incendie.

Le présent Module E complète les Conditions Générales de Vente et de Service. En cas de silence du présent Module sur un point particulier, les Conditions Générales s'appliquent.

Page /