

CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AU SERVICE D'ALARME DE SECURITAS DIRECT

1 DÉFINITIONS

Les termes suivant, utilisés dans les conditions générales, ont la signification qui leur est donnée ci-après :

Carte SIM :

La carte « Subscriber Identity Module ». La carte à puce de Securitas Direct qui, si cela est convenu, est placée dans le Système d’alarme aux fins de l’exécution du Service d’alarme et/ ou des Services complémentaires

Client :

La personne qui a conclu un contrat avec Securitas Direct.

Contrat :

Le contrat conclu entre le Client et Securitas Direct en vertu duquel le Service d’alarme (et éventuellement un ou plusieurs Services complémentaires) est fourni au Client.

Description du service :

Une description du Service d’alarme et/ou du/des Service(s) complémentaire(s) insérée sur la page Internet My Pages e/ou sur la page internet www.verisure.be ainsi qu’un manuel pour les éléments du système d’alarme.

Frais d’abonnement :

Toute indemnité forfaitaire (mensuelle) due par le Client à Securitas Direct en vertu du Contrat afférent au Service d’alarme et/ou aux Service(s) complémentaires.

Frais d’installation :

L’indemnité unique due par le Client à Securitas Direct en vertu du Contrat, et ce, pour le montage, l’installation et le raccordement du Système d’alarme et son utilisation aux fins de l’exécution du Service d’alarme.

Bâtiment :

Le bâtiment du Client pour lequel le Contrat a été conclu.

MyPages :

La page Internet que Securitas Direct met à la disposition du Client sur le site Internet aux fins de l’exécution du Service d’alarme et/ou du/des Service(s) complémentaire(s) et à laquelle le Client peut accéder avec son nom d’utilisation et un mot de passe unique.

Plan d’action :

Le plan d’action convenu entre le Client et Securitas Direct et contenant une liste des personnes de contact désignées par le Client qui peuvent être contactées par Securitas Direct en cas de notification d’alarme.

Produits de consommation :

Les objets suivants que Securitas Direct fournit au Client aux fins de l’exécution et/ou de l’utilisation du Service d’alarme : batteries, clés d’alarme et tout autre objet objet avec une durée de vie limitée.

Securitas Direct :

Société anonyme de droit belge ayant son siège social à 1130 Bruxelles, rue de la Fusée, 64, numéro d’entreprise 0459.866.904. Titulaire de l’agrément d’entreprise de sécurité n° 201325.07 et de la licence en qualité d’entreprise de gardiennage 16.1025.11 délivrée par le Ministère de l’Intérieur.

Site Internet :

Le site Internet de Securitas Direct : www.verisure.be et www.securitasdirect.be ou toute autre page Web à laquelle Securitas Direct se réfère.

Service d’alarme :

L’accès aux et l’utilisation des fonctionnalités du Système d’alarme, de My Pages, de l’application mobile et du service de notification de base qui transmet les signaux du Système d’alarme à la centrale d’appels (« Verisure IQ ») ainsi que la gestion et le traitement des alarmes par la centrale d’appels de Securitas Direct conformément à la Description du service ;

Service complémentaire :

Un service complétant le Service d’alarme (détection d’une possible effraction, d’un incendie, SOS, etc.) tel que décrit dans la Description du service et que Securitas Direct fournit au Client en complémentaire vertu du Contrat.

Système d’alarme :

L’unité centrale, tous les autres appareils et éléments, y compris le logiciel et la carte SIM fournis par Securitas Direct au Client en vertu du contrat relatif au Service d’alarme.

Verisure :

Une marque de Securitas Direct

2. CHAMP D'APPLICATION

Les Conditions générales s’appliquent à tout Contrat conclu entre le Client et Securitas Direct, à l’exclusion de toutes autres conditions générales, notamment celles du Client. En concluant un Contrat avec Securitas Direct, le Client est réputé accepter ces conditions. Les parties ne peuvent déroger aux Conditions Générales que par un avenant écrit dûment signé par Securitas Direct. En cas d’incompatibilité entre les dispositions des Conditions Générales et les dispositions du Contrat, les dispositions du Contrat prévalent.

3. GÉNÉRALITÉS

3.1 Securitas Direct fournira, en vertu du Contrat, le Service d’Alarme et/ou le(s) Service(s) Complémentaire(s) au Client, tel que décrit dans le Contrat et dans la/les Description(s) de Service.

3.2 En cas de Services Complémentaires spécifiques, d’ajouts et/ou de modifications à/de ceux-ci, des conditions complémentaires peuvent s’appliquer en sus des Conditions Générales. Securitas Direct en informera préalablement le Client.

3.3 A tout moment, Securitas Direct est en droit de modifier ou de mettre fin au Service d’Alarme ainsi qu’aux Services Complémentaires, pour des raisons objectivement motivées, de nature technique ou réglementaire et qui se produisent indépendamment de la volonté de Securitas Direct telles que des modifications techniques ou réglementaires rendant impossible ou sensiblement plus onéreuse la poursuite de l’exécution du Service et/ou du Service complémentaire. Le Client en sera informé par écrit au moins 30 jours avant de modifier ou de mettre fin au service concerné.

3.4 La présence d’un Système d’Alarme ne remplace en aucun cas la nécessité de mesures de sécurité physiques et organisationnelles ni d’une assurance contre le vol ou l’incendie.

4. ENTRÉE EN VIGUEUR DU CONTRAT

4.1 Le Contrat entre en vigueur au moment où le Client accepte par écrit l’offre de Securitas Direct, et en tout cas au moment où Securitas Direct entame l’exécution du Contrat sans réserve en donnant l’usage le Système d’Alarme (ou une partie de ce dernier).

4.2 En cas de conclusion du Contrat ou de vente hors établissement de Securitas Direct, le Client, s’il est un consommateur au sens du Code de droit économique, a le droit de notifier à Securitas Direct qu’il renonce au Contrat, sans pénalités et sans indication de motif, dans les 14 jours calendrier à dater du lendemain du jour de la conclusion du Contrat. Pour ce faire, le Client peut soit utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant en annexe des Conditions Générales soit faire une autre déclaration dénuée d’ambiguïté exposant sa décision de se rétracter du Contrat. En cas de rétractation, le Client devra, à ses propres frais, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard dans les quatorze jours calendrier suivant la communication de sa décision de se rétracter, restituer à Securitas Direct tout Système d’Alarme ou autre bien qui aurait été mis à sa disposition. Le cas échéant, Securitas Direct procédera au remboursement de tous les paiements reçus de la part du Client dans les 14 jours suivant la notification du Client de sa décision de se rétracter . Pour les services dont à la demande du Client, l’exécution aura commencé avant l’expiration du délai de rétractation, le Client sera tenu de payer à Securitas Direct un montant proportionnel aux services fournis jusqu’au moment où il a informé Securitas Direct de sa décision de se rétracter. Si le Client a sollicité l’installation du Système d’Alarme avant l’expiration du délai de rétractation, il reste tenu du paiement des Frais d’installation.

5. DURÉE ET ÉCHÉANCE DU CONTRAT

5.1 Le présent contrat est conclu pour une durée déterminée initiale de 12 mois ou de 24 mois, selon le choix effectué par le Client lors de la conclusion du Contrat, à compter de sa signature et sera prorogé à l’échéance pour une durée indéterminée, sauf refus de reconduction notifié par l’une des parties au plus tard deux mois avant l’expiration de cette période initiale.

5.2 À compter de sa prorogation conformément à l’article 5.1, chacune des parties peut résilier par écrit le Contrat moyennant un délai de préavis de deux mois.

6. SUSPENSION ET RESILIATION DU CONTRAT

6.1 Securitas Direct se réserve le droit de suspendre (temporairement) ou de résilier (en tout ou en partie) de plein droit et sans mise en demeure le Contrat par écrit, avec effet immédiat, si :

a. le Client a fourni à Securitas Direct des informations trompeuses ou erronées pendant ou après la conclusion du Contrat et dans ce cas mets en danger les services de Securitas Direct.

b. le Client ne remplit pas ses obligations contractuelles essentielles telles que le paiement intégral et/ou à temps des factures non contestées et le non-règlement de celles-ci dans les 14 jours suivant la mise en demeure à cette fin.. Securitas Direct a des motifs raisonnables de suspecter que le Client utilise de manière abusive ou illicite le Service d’Alarme et/ou les Services Complémentaires et/ou le Système d’Alarme.

d. le Client ne suit pas de façon abusive les instructions fournies par Securitas Direct concernant l’utilisation du Service d’Alarme et/ou des Services Complémentaires et/ou du Système d’Alarme.

e. Le centre de télésurveillance reçoit en l’espace d’une période de 6 mois consécutives 5 fausses alarmes ou plus dues aux agissements ou à la négligence du Client.
6.2 En cas de répétitions fréquentes de fausses alarmes, défauts de batterie ou de faux messages, Securitas Direct se réserve le droit, après en avoir informé le Client, de ne pas transmettre ces signaux d’alarme avant qu’une intervention technique et/ou un contrôle du Système d’Alarme n’ait été effectué.

6.3 Outre les motifs prévus par la loi permettant la résiliation, chacune des parties est en droit de résilier le Contrat par écrit, avec effet immédiat, si l’autre partie :

a. a obtenu un règlement collectif de dettes au sens des articles 1675/2 et suivants du Code judiciaire ; ou

b. est déclarée en faillite.

6.4 Le Client est informé de la suspension du Service d’Alarme. Dans l’hypothèse où Securitas Direct suspend le Contrat sur la base des dispositions de l’article 6.1 ou 6.2, Securitas Direct peut, à la demande du Client, mettre fin à la suspension du Contrat après que le Client a rempli les conditions de mainlevée fixées par Securitas Direct et moyennant paiement par le Client des frais de mainlevée subis par Securitas.

6.5 Tant que le Contrat est suspendu sur la base de l’article 6.1 ou 6.2, le Client est tenu de payer à Securitas Direct les frais périodiques fixes.

6.6 Si le Contrat est résilié sur la base de l’article 6.1 ou 6.2, le Client est tenu de payer à Securitas Direct les frais périodiques fixes correspondant à la durée restante du Contrat qui auraient dû être payés si le Contrat avait été résilié conformément à l’article 5.

6.7 La suspension ou la résiliation du contrat libère Securitas Direct de ses obligations, à l’exception de celles qui subsistent en raison de leur nature après la résiliation du contrat. Toutefois, Securitas Direct ne pourra être déchargée de sa responsabilité pour faute intentionnelle ou faute lourde, ou celle du préposé désigné par lui, ni pour le non-respect d’une obligation essentielle du contrat.

6.8 Le Contrat sera résilié de plein droit en ce qui concerne le Service d’Alarme ou le Service Complémentaire auquel Securitas Direct met fin, comme prévu à l’article 3.3, pour la partie du Contrat relative au Service d’Alarme ou Service Complémentaire auquel il est mis fin au moment où il prend fin.

6.9 Le Client a le droit de suspendre ses obligations en vertu du présent Contrat ou de résilier le Contrat si Securitas Direct ne remplit pas ses obligations essentielles du présent Contrat sans aucun motif objectif.

7. PRIX

7.1 Le Client est redevable à l’égard de Securitas Direct des mensualités convenues dans le Contrat pour le Service d’Alarme et/ou le(s) Service(s) Complémentaire(s). Les montants dus seront majorés de la TVA. Les frais dont le Client est redevable à l’égard de Securitas Direct peuvent comprendre :

a. les Frais d’Installation ;

b. les Frais d’Abonnement ;

c. frais de déplacement ;

d. les frais de réparation ou de remplacement des Produits de consommation à moins que la garantie légale ne s’applique;

e. les frais de réparation ou de remplacement (partiel) du Système d’alarme, si le défaut est imputable au Client;

f. les frais (annuels) de la maintenance préventive du Système d’alarme (facultatif);

g. les autres frais (de service);

h. Indépendamment du Service d’alarme ou des Service(s) d’alarme complémentaire(s), les frais d’intervention de l’agent de sécurité résultant d’une utilisation indue ou du non-respect des instructions visées dans le Plan d’action par le Client seront facturés au tarif en vigueur.

i. les frais résultant d’actions ou d’omissions du Client par lesquelles 5 fausses alarmes ou plus ont été reçues par la centrale d’alarmes de Securitas Direct au cours d’une période de 6 mois consécutifs.

j. les frais liés à l’intervention d’un agent de sécurité en sus du nombre maximum mentionné à l’article 11.7 et / ou le dépassement du temps de garde de l’agent de sécurité mentionné à l’article 11.8;

7.2 Sans préjudice à l’article 20.1, Securitas Direct se réserve le droit d’indexer les frais une fois par an, au 1er janvier, conformément à la formule suivante : Nouveau prix = Ancien prix * [0,2 + 0,8 (S / SO) et S = l’indice Agoria Salaires de référence (Moyenne nationale) applicable pour le mois d’octobre (A) qui précède la date de l’indexation, SO = Indice Agoria Salaires de référence (Moyenne nationale) applicable pour le mois d’octobre de l’année précédente (A-1).

Cette indexation n’autorise pas le Client à résilier le Contrat.

8. MAINTENANCE

8.1 Les dispositions relatives à la garantie et à la maintenance portent uniquement sur le matériel et les systèmes mis à disposition par Securitas Direct Conformément à la législation en vigueur, le Client est tenu d’effectuer une maintenance annuelle du système d’alarme. Le client peut faire appel à Securitas Direct en signant un contrat de maintenance ou en optant pour un service dans lequel la maintenance annuelle est explicitement incluse (“Home” ou “Home Safe & Secure”).

8.2 Si le Client souhaite qu’un technicien vienne sur place, il doit demander cette intervention explicitement en contactant le service à la clientèle (care@verisure.be) ou par le Site web. Securitas Direct se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants pour l’exécution de cette maintenance.

8.3 Le contrôle réalisé durant cette maintenance annuelle inclut :

- Le contrôle des fonctions afférentes à la mise sous et hors tension du système

- Le contrôle du retard réglé lors de l’entrée et de la sortie

- Le contrôle du bon fonctionnement des composants du système d’alarme

- Le contrôle du bon fonctionnement du service Verisure Voice

- Le contrôle des alarmes de sabotage

- Le contrôle de la transmission des alarmes

- Le contrôle de la densité des signaux

- Toutes les autres prestations complémentaires sont payantes.

8.4 Si lors d’une maintenance annuelle, il apparaît que des Produits de consommation tels que des piles doivent être remplacés, ceux-ci seront envoyés au Client. Le Client effectuera le remplacement lui-même sur la base d’une vidéo ou d’un manuel d’instruction qui sera fourni par Securitas Direct.

8.5 Si un technicien doit se rendre au Bâtiment du Client, cela se produira à la date et l’heure (entre 8h30 et 18h) de la maintenance annuelle s mutuellement convenues entre le Client et Securitas Direct. Les services fournis en dehors des heures ouvrables (de 8h 30 à 18h du lundi au vendredi, à l’exclusion des jours fériés) sont facturés au tarif horaire au Client. Le Client garantit que le technicien pourra accéder au bâtiment à la date et à l’heure du rendez-vous. Toute annulation du rendez-vous par Securitas Direct ou par le Client doit être notifiée par téléphone ou par courriel au moins 24 heures à l’avance. À défaut, les frais afférents au déplacement inutile seront facturés au tarif horaire.

8.6 Les services suivants ne sont pas inclus dans la maintenance annuelle si cela est effectuée par Securitas Direct :

- Les réparations rendues nécessaires par une utilisation indue, négligente ou erronée, une tentative d’effraction ou une effraction réelle, des actes de sabotage, du vandalisme ou toute autre cause ne relevant pas de la responsabilité de Securitas Direct ;

- L’entretien d’un système étranger ou d’un composant connecté à un système d’alarme Verisure.

Ces services sont individuellement facturés au Client.

9. PAIEMENT

9.1 Securitas Direct a le droit d’exiger un acompte (total ou partiel) pour les Frais d’Installation, les Frais d’Abonnement et autres frais.

9.2 Le Client paiera à Securitas Direct les montants indiqués sur la facture dans les 14 jours suivant la date de la facture ou à la date d’échéance indiquée sur la facture, comme précisé sur la facture.

9.3 En cas de non-paiement à l’échéance d’un montant dû par l’une quelconque des parties au Contrat, l’autre partie envoie un rappel à la partie défaillante. Ces rappels donnent lieu à la facturation d’un frais administratif de traitement et d’expédition pouvant aller jusqu’à 10 euros par rappel. Si les frais de recouvrement sont plus élevés que l’envoi d’un rappel, toute somme principale impayée et non contestée à la date d’échéance sera majoré également d’une indemnité forfaitaire de 15 % avec un minimum de 50 €, calculé quotidiennement. Il sera en outre dû, sans mise en demeure préalable, un intérêt de 6 % l’an à dater du jour de l’échéance jusqu’au jour du paiement complet. Tous les frais de recouvrement, amiable et judiciaire, par voie d’huissier de justice ou société de recouvrement de créances, seront mis à charge de la partie défaillante. Ces frais seront calculés conformément à l’article 15 de l’Arrêté royal du 30/11/1976 fixant le tarif des actes accomplis par les huissiers de justice en matière civile et commerciale ainsi que celui de certaines allocations, y compris les frais de l’exploit (3,15 € par rôle de 600 syllabes), le coût des photocopies (1,59 € par copie), les frais, les frais de publication du procès-verbal de vente (3,15 euros par page), frais de déplacement de l’huissier de justice (frais compris entre 6,20 euros et 14,23 euros selon le canton dans lequel le service doit être effectué).

9.4 En l’absence de contestation par lettre recommandée adressée à Securitas Direct dans les deux semaines suivant la date de la facture, le Client accepte irrévocablement et inconditionnellement la facture et le montant en cause est réputé être correct. Aucune

plainte ne sera acceptée par la suite.

10. LE SYSTÈME D'ALARME

10.1 Le Système d’Alarme et – s’il en est convenu – la Carte SIM, qui y est placée par Securitas Direct, sont mis à la disposition du Client pendant la durée du Contrat mais demeurent à tout moment la propriété de Securitas Direct. Securitas Direct a le droit de remplacer le Système d’Alarme (ou certains éléments de celui-ci) si le système d’alarme (ou certains éléments de celui-ci) présente des défauts essentiels rendant raisonnablement impossible le fonctionnement.

Après la résiliation du contrat, Securitas Direct est en droit de retirer le Système d’alarme. Dans le retrait susmentionné du Système d’alarme, Securitas Direct n’est pas obligé de rendre la propriété du Client à son état d’origine.

Sous réserve que le Contrat se soit maintenu pendant 3 ans sans interruption et que le Client se soit acquitté de toutes les sommes dues à la Société, le Client a le libre choix après la résiliation du Contrat pour retirer le Système d’alarme pour son propre compte et le retourner à Securitas Direct ou de ne pas le retourner à Securitas Direct, à l’exception de la carte SIM qui reste la propriété de Securitas Direct à tout moment. Si le client choisit de ne pas retourner le système d’alarme après la fin du contrat, il est, à l’exception de certains composants, utilisable en “mode local” mais ne peut pas être connecté à une autre société de sécurité. Après la résiliation du Contrat, le Client n’a plus accès à MyPages et à l’application mobile de Securitas Direct, ce qui a pour effet la perte ou modification considérable de la fonctionnalité (d’une partie) du système d’alarme.

10.2 Securitas Direct se charge du montage et de l’installation et, s’il en est convenu, du déplacement du Système d’Alarme.

10.3 La date et l’heure de l’installation du Système d’Alarme sont convenues avec le Client. L’installation doit être effectuée dans un délai de trois mois après la signature du bon de commande, à condition que le Client ait rempli ses obligations envers Securitas Direct

10.4 Le client garantit que l’installateur aura accès à la propriété à la date convenue. Il en va de même pour l’annulation du rendez-vous, comme indiqué à l’article 8.5.10.5 Le Client doit disposer d’une prise murale de 230 V afin d’alimenter le Système d’Alarme et d’une connexion internet. La distance entre la prise murale et la centrale d’alarme ne peut excéder cinq (5) mètres. Aucun élément ne sera installé à une hauteur de plus de trois (3) mètres.

10.6 Le montage et l’installation sont validés par la signature du Contrat et/ou du bon de service. Ce faisant, le Client approuve l’installation et la méthode de sécurité.

10.7 Securitas Direct a le droit de faire exécuter l’ensemble ou une partie des travaux par des tiers.

10.8 Securitas Direct s’efforcera d’effectuer les travaux de service technique au moment convenu avec le Client. Ces travaux sont en principe exécutés pendant les heures ouvrables. Si les travaux sont effectués en dehors des heures de bureau à la demande du Client, Securitas Direct peut facturer des frais supplémentaires, tels que les coûts de main-d’œuvre plus élevés. Les déplacements inutiles seront facturés au Client au tarif horaire en vigueur.

10.9 Les défauts éventuels affectant le Système d’Alarme doivent être notifiés par le Client à

Securitas Direct SA

A l’attention du service commercial

Rue de la Fusée 66

B-1130 Bruxelles

Autorisation comme entreprise de gardiennage : 16:1025.11

Agréation comme entreprise de sécurité : 20:1325.07

TVA BE 0459.866.904

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Le soussigné(e) déclare annuler la commande ci-après.

Nature du bien ou service commandé : ajout de Verisure Voice au système d'alarme Verisure.

Date du contrat : Date de rétractation:

Adresse d'installation du contrat :
.....

Nom du client :

Signature du client :

Conditions pour une rétractation valide avec ce document :

- Compléter et signer ce formulaire;
- L'envoyer à Securitas Direct SA;
- Utiliser l'adresse figurant au dos;
- L'expédier au plus tard le 14^{ème} jour à partir de la date de la signature du Contrat.

- Securitas Direct dans les deux semaines qui suivent l'installation. Après le montage et l'installation, Securitas Direct facturera les Frais d'installation et les Frais d'abonnement au Client sur la base de la commande et en tenant compte des modifications éventuelles.
- 10.10 Le Client utilisera le Système d'Alarme avec soin et en bon père de famille, en respectant les instructions communiquées par Securitas Direct. Pour ce faire, il n'exécutera ni ne fera exécuter des actions contraires au bon fonctionnement du Système d'Alarme en vue de l'exécution du Service d'Alarme et/ou des Services Complémentaires ou qui causeraient d'autres désagréments au sens large du terme ou d'une quelconque manière des nuisances à Securitas Direct et/ou à un tiers et/ou aux services publics, ou ce faisant, agirait de manière illicite.
- 10.11 Le Client communiquera sans délais à Securitas Direct, oralement et par écrit, tout vol, perte, défaut, changement de l'environnement et/ou des conditions de l'environnement du Système d'Alarme et autres (des éventuelles rénovations, novuels aménagements, nouvelles tringles à rideaux, animaux domestiques, etc.) après le montage et l'installation qui peuvent affecter le bon fonctionnement du Système d'Alarme. Il veillera également à ce que ces changements ne gênent pas le fonctionnement du Système d'Alarme.
- 10.12 Le Client ne peut pas (faire) déplacer le Système d'Alarme et/ou y apporter des modifications. Ceci ne s'applique pas aux composants qui ne sont pas connectés à la centrale d'alarmes de Securitas Direct et pour lesquels la Description du service indiquée explicitement que ceux-ci peuvent être déplacés par le Client (exemple Verisure SmartCam).
- 10.13 En vue de l'entretien, de la recherche de défaut ou de la résolution de problèmes, le Service d'Alarme peut être mis hors service (en tout ou une partie) pendant un certain temps. Securitas Direct informera immédiatement le Client par e-mail ou par téléphone avec confirmation écrite par courrier.10.14 Le Client est informé que l'installation répond aux normes européennes mais ne satisfait pas aux normes Incert. Si une attestation doit être délivrée, le Client est tenu d'en informer au préalable le vendeur ou l'installateur.
- 11. SERVICE D'ALARME**
- 11.1 Après l'installation du Système d'Alarme, les services sont activés par l'activation de la communication des signaux du Système d'Alarme avec le centre de télésurveillance et l'activation du compte My Pages en présence de l'installateur de Securitas Direct.
- 11.2 Le Système d'Alarme est connecté 7 j / 7, 24 h / 24 pendant toute l'année – au moyen d'une connexion internet du Client et/ou du réseau GPRS – au centre de télésurveillance de Securitas Direct, comme décrit dans la Description de Service.
- 11.3 Securitas Direct garantit le bon fonctionnement du centre de télésurveillance conformément à la législation applicable, sous réserve des cas de force majeure et des limitations de responsabilité prévues dans le Contrat. Le centre de télésurveillance gèrera et traitera les signaux d'alarme entrants selon la Description de Service et en fonction des usages et normes du secteur, conformément à la législation en vigueur.
- 11.4 Securitas Direct ne peut mettre en oeuvre les actions convenues et reprises dans la Description de Service et/ou indiquées par le Client sur My Pages et prendre des initiatives, parmi lesquelles l'avertissement de la police, des pompiers et/ou d'un service de sécurité

- indiqué par Securitas Direct et, le cas échéant, l'avertissement du Client par téléphone, SMS et/ou e-mail, que dans le cas où le centre de télésurveillance reçoit un signal d'alarme du Système d'Alarme.
- 11.5 Securitas Direct s'engage à effectuer des vérifications des signaux d'alarme entrants (au moyen de contrôles téléphoniques, de vérifications techniques, et autres) avant d'alerter les services de police.
- 11.6 Lors de la livraison du Service d'Alarme et des Services Complémentaires, Securitas Direct est dépendant de tiers, du fonctionnement d'Ethernet, d'Internet et du réseau GPRS ; le Client en est conscient et accepte le fait que Securitas Direct ne puisse exercer aucune influence sur cette opération. La responsabilité de Securitas Direct en cas de mauvaise exécution du Service d'Alarme ou des Services Complémentaires par Securitas Direct peut uniquement être mise en cause dans les limites de l'article 17.
- 11.7 Au cas où l'application de la Description de Service exige qu'il soit fait appel à un service d'intervention, le centre de télésurveillance contactera un agent de sécurité qui se rendra à l'endroit où le Système d'Alarme du Client est installé, pour autant que le nombre maximum d'interventions ne soient pas atteint comme indiqué dans l'accord n'a pas été atteint, avec un maximum absolu de 5 (cinq) par période de 12 (douze) mois consécutifs.
- 11.8 L'agent de sécurité surveillera le Bâtiment pendant une (1) heure après son arrivée. Si la maison est accessible en raison d'un cambriolage ou d'un incendie, l'agent de sécurité restera sur place jusqu'à ce que le Client soit sur place ou si le Client a donné son accord pour que l'agent de sécurité ne garde plus le Bâtiment. Les frais de l'agent de sécurité qui doit rester sur place pendant plus d'une heure seront facturés au Client au taux applicable.

12. GARANTIE

- 12.1 Le Client bénéficie d'une garantie omnium sur le Système d'Alarme pendant la durée du Contrat. La garantie n'inclut pas le remplacement des Produits de consommation, qui sont facturés au Client, sauf si explicitement inclus dans le contrat de maintenance conclu avec le Client ou inclus dans le service acheté par le Client ("Home" ou "Home Safe & Secure").
- 12.2 Au cas où un défaut est constaté dans le Système d'Alarme (ou dans l'un de ses composants), Securitas Direct se chargera à ses frais de la réparation ou du remplacement du Système d'Alarme (ou du composant concerné). Les travaux de réparation auront lieu dans un délai raisonnable.
- 12.3. La garantie visée au présent article ne s'applique pas au cas où le défaut constaté est dû à une faute, un manquement, une mauvaise utilisation ou un acte de négligence imputable au Client.

13. OBLIGATIONS DU CLIENT

- 13.1 Le Client coopérera, de bonne foi, à l'exécution du Contrat. Le Client suivra les instructions et directives raisonnables de Securitas Direct telles que décrites dans la Description de Service. Le Client s'assure que les conditions environnementales convenues soient remplies. Il fournira, entre autres, des données nécessaires (y compris l'identification de lignes électriques cachés) à Securitas Direct, ou aux tiers intervenants pour Securitas Direct et donnera accès aux salariés de Securitas Direct, ou aux tiers intervenants pour Securitas Direct, aux locaux dans l'Immeuble dans lequel Securitas Direct doit exécuter des activités en vue de la prestation du Service. Le Client s'assure que les informations contenues dans le Plan d'Action sont correctes à tout moment.
- 13.2 Pour autant qu'il soit convenu entre les parties que pour le Service d'Alarme et les Services Complémentaires, la connexion Internet du Client est utilisée, le Client assure que sa connexion Internet soit disponible pour le Service d'Alarme. Le Client doit respecter les conditions techniques et administratives qui sont imposées par les opérateurs de télécommunication. Le Client doit informer Securitas Direct immédiatement et par écrit de toute situation qui pourrait faire obstacle au bon fonctionnement de la transmission (changement de fournisseur télécom, réparation, modification, etc.). Le Client supportera les frais supplémentaires afférents à la connexion à l'Internet. Le Client doit disposer d'une connexion Internet qui fonctionne pour avoir accès à My Pages, à l'application mobile et au Service d'Alarme.
- 13.3 Le Client assure que les moyens de communication nécessaires pour les actions mentionnées sur My Pages lors d'une alarme fonctionnent.
- 13.4 Si, pour la transmission des signaux du Système d'Alarme vers le centre de télésurveillance, Securitas Direct met une carte SIM à disposition du Client, celui-ci n'est pas autorisé à utiliser cette carte SIM à d'autres fins ni à utiliser le numéro qui est attaché. La carte reste la propriété de Securitas Direct et fait partie intégrante de l'unité centrale.
- 13.5 Le Client autorise Securitas Direct à contrôler à distance (via up/downloading) le fonctionnement de l'installation et, si nécessaire, à adapter les paramètres du Système afin de garantir la qualité des prestations de service sans que cela ne modifie les obligations du Client.
- 13.6 Securitas Direct a le droit de céder le Contrat à un tiers sans modifications des garanties du Client. Au cas où ses garanties sont maintenues, le Client s'engage à coopérer à un tel transfert de contrat. Lorsque cette cession est susceptible d'engendrer une diminution des garanties pour le consommateur, celui-ci peut résilier le Contrat conformément aux articles 20.1 et 20.2 du Contrat.
- 13.7 Tous les frais occasionnés par le non-respect de ces obligations seront facturés au Client.
- 13.8 Le Client s'engage à informer Securitas Direct immédiatement de tout changement d'adresse ou de coordonnées. Securitas Direct ne peut être tenu responsable des communications manquées résultant de coordonnées incorrectes et / ou périmées.
- 13.9 Si l'installation comprend un ou plusieurs détecteurs de fumée, le Client est expressément informé que Securitas Direct ne fait pas l'analyse des obligations de ses clients en matière de sécurité incendie. Les détecteurs de fumée sont donc installés sous la responsabilité du Client quant au respect des règles auxquelles il est soumis.
- 13.10 Si l'installation comprend un dispositif de photodétection ou de vidéosurveillance, le Client s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation en vigueur concernant l'utilisation, l'enregistrement et le stockage d'images/sons/vidéos et plus généralement de données à caractère personnel, et à honorer le droit au respect à la vie privée des personnes susceptibles d'être photographiées ou filmées. Securitas Direct ne saurait être responsable de l'utilisation par le Client des données auxquelles il a accès ou du non-respect par le Client des obligations qui lui incombent en matière d'autorisation ou d'information des tiers. Le Client reconnaît par ailleurs avoir reçu de Securitas Direct les panoneaux destinés à l'information des tiers de la présence du Système d'alarme mis en place et avoir été informé de son obligation d'information des tiers par apposition visible de ces panoneaux sous sa seule responsabilité.

- 13.11 Si le Système d'alarme contient des clés d'alarme, le Client est informé que de relevé des entrées et sorties sont également soumis à information des salariés et des représentants du personnel.
- 13.12 Le Client a la qualité de responsable du traitement des photos/sons/vidéos qu'il enregistre via l'application via les dispositifs connectés ou faisant partie du Système d'alarme et s'engage à respecter les obligations de la législation applicable en matière de protection de la vie privée et des règlements futurs connexes.

14. ACCÈS À « MY PAGES » ET AUX APPLICATIONS MOBILES

- 14.1 Pour accéder à My Pages et aux applications mobiles, Securitas Direct fournira un nom d'utilisateur et un mot de passe unique au Client. Le Client devra prendre les mesures nécessaires afin de sécuriser ses codes d'accès et de les garder secrets.
- 14.2 Le Client a l'entière responsabilité de l'introduction et/ou de la modification des données reprises sur son compte My Pages, y compris les instructions pour les personnes qui peuvent recevoir des messages. Le Client doit s'assurer que les données des personnes de contact soient toujours correctes et mises à jour. Securitas Direct n'a aucune possibilité de vérifier l'exactitude des informations sur My Pages.

Les coûts éventuels liés à l'inexactitude des informations reprises sur My Pages sont à charge du Client et peuvent lui être facturés. Securitas Direct est autorisée à interrompre et/ou arrêter le service rendu au Client au cas où les informations reprises sur My Pages sont inexactes.

- 14.3 Securitas Direct est responsable de l'envoi des messages en fonction des instructions données sur le compte My Pages du Client.

15. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

- 15.1 La Politique de confidentialité de Securitas Direct décrit comment les données personnelles du Client sont traitées et détermine comment le Client peut exercer ses droits au respect de la vie privé. La Politique de confidentialité de Securitas Direct est présentée dans un document distinct, disponible sur <http://www.verisure.be> et dont une copie peut également être obtenue sur simple demande via le service clientèle de Securitas Direct ou via privacy@verisure.be. Si les dispositions de la Politique de confidentialité et les dispositions incluses dans les présentes conditions générales sont incompatibles, les dispositions de la Politique de confidentialité prévaudront.
- 15.2 Le Client est informé de ce que ses données à caractère personnel, celles des contacts fournis par lui dans le Plan d'action, les données/photos/vidéos/sons provenant du Système d'alarme ou échangés entre le Système d'alarme et les équipements personnels du Client (via l'application Verisure), données de sécurité y compris les conversations téléphoniques entre lui-même et la Société, le contact et le Bâtiment, ainsi que les données d'interphonie dans le cas d'un Système d'alarme le permettant, font l'objet d'enregistrements auxquels il consent personnellement et pour le compte des contacts indiqués dans le Plan d'action. Le Client s'engage à en informer ses contacts.
- 15.3 Le Client fournit des données personnelles de tiers afin qu'elles puissent faire partie du Plan d'Action, et le Client s'engage à informer ces tiers en temps opportun et en entier sur: (i) les finalités de ce traitement, (ii) le fait que Securitas Direct les contactera à fin de les informer des conséquences de leur participation au Plan d'Action et (iii) qu'ils pourront exercer leurs droits au respect de la vie privée en contactant Securitas Direct conformément aux dispositions contenues dans la Politique de confidentialité.
- 15.4 Securitas Direct assure, tant pour elle-même que pour ses personnels et sous-traitants, la confidentialité des informations nominatives confidentielles fournies par le Client, notamment celles de sécurité, et leur protection à l'égard des tiers par des moyens appropriés et sécurisés. Le Client autorise Securitas Direct à transmettre ses données personnelles à toute société faisant partie du même groupe que Securitas Direct ainsi qu'à tout tiers auquel Securitas Direct fait appel dans le cadre de l'exécution du Contrat.
- 15.5 Les enregistrements de son et l'image sont en principe conservés par Securitas Direct pendant un (1) mois.
- 15.6 Securitas Direct conservera ces enregistrements pour une durée plus longue dans le cadre de toute procédure judiciaire jusqu'à ce qu'un jugement définitif soit rendu ou s'ils étaient réclamés par une compagnie d'assurances. Le Client consent à ce que Securitas Direct puisse transmettre les enregistrements vidéo, d'images ou de sons aux autorités (services de police ou la Justice) ou aux compagnies d'assurances afin de résoudre des sinistres ou de détecter les auteurs d'infraction.

16. CONFIDENTIALITÉ

Chaque partie est soumise à une obligation de confidentialité envers les tiers concernant toutes les données de nature confidentielle, de quelque forme que ce soit, qu'elle a reçues de l'autre partie dans le cadre du présent Contrat.

17. RESPONSABILITÉ DE SECURITAS DIRECT

- 17.1 Securitas Direct est responsable des dommages résultant d'une violation contractuelle qui pourrait lui être imputée. Toutefois, sa responsabilité est limitée conformément aux dispositions de l'article 17.2.
- 17.2 Sans préjudice aux exclusions de responsabilité découlant du présent article, Securitas Direct est uniquement responsable des dommages résultant directement d'une faute qui lui est imputable, à hauteur des montants suivants :
- a) Dommages concernant le décès et/ou des dommages corporels, à hauteur de 500 000 € par sinistre, à l'exception de ce qui est prévu à l'article 17.7 ci-dessous;
 - b) Dommages concernant la dégradation des biens du Client en ce compris le vol ou la perte du système d'alarme à hauteur de 25 000 € par sinistre.
- 17.3 Le Client doit, à peine de déchéance, faire valoir toute réclamation et communiquer le dommage, visé à l'article 17.1, à Securitas Direct, dans les plus brefs délais, et au plus tard dans les 4 semaines après son apparition, et ce, par lettre recommandée et de manière motivée (en mentionnant et copiant un procès-verbal et un certificat de déclaration du dossier d'assurance).
- 17.4 Securitas Direct est uniquement responsable des dommages directs, à l'exclusion des pertes et profits, des pertes de production, de commerce, de clients, de parts de marché, de « goodwill » ou des pertes purement financiers qui ont été causées par une faute de Securitas Direct ou de ceux agissant en son nom. Le recours du Client est limité en toute hypothèse au montant de 25 000 € par sinistre, conformément à l'assurance souscrite par Securitas Direct.
- 17.5 Securitas Direct ne peut en aucun cas être tenue responsable des fautes commises par des fournisseurs de services de télécommunication (mobile) (de données) ou par les tiers

intervenus pour Securitas Direct, comme la police, les pompiers ou un service de sécurité, auxquels Securitas Direct fait appel en vue de l'exécution du Contrat.

- 17.6 Securitas Direct ne peut être tenue responsable de l'utilisation abusive ou impropre du Système d'Alarme par le Client, de l'imprécision des instructions (Plan d'action) ou des mesures prises par les personnes ou les autorités mentionnées dans le Plan d'action, des dysfonctionnements des télécommunications vers ou à partir du centre de télésurveillance, ou pour d'autres causes qui auraient pour conséquence la non-transmission totale ou partielle des signaux d'alarme au centre de télésurveillance.
- 17.7 Securitas Direct ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages résultant d'une mauvaise utilisation du système d'alarme et de ses composants, si le client n'utilise pas le système d'alarme conformément à l'article 10 des présentes conditions générales.
- 17.8 Securitas Direct s'efforcera d'exécuter le Contrat au mieux de ses connaissances et de ses capacités et conformément aux exigences d'une bonne exécution. Les services d'alarme et / ou les services supplémentaires devant être fournis par Securitas Direct constituent à tout moment une obligation de moyens et non une obligation de résultat.
- 17.9 Les exclusions et limitations de responsabilité du présent Contrat ne portent pas atteinte aux droits que chacun peut exercer en vertu de la loi du 25 Février 1991 relative à la responsabilité du fait des produits défectueux. Les exclusions et limitations de responsabilité de cet article 17 ne sont pas d'application dans le cas de dommages causés par la fraude, dol, une faute lourde non intentionnelle ou encore de l'inexécution d'une des obligations principales de Securitas Direct.

18. RESPONSABILITÉ DU CLIENT

- 18.1 Après le montage et l'installation du Système d'Alarme, le Client est responsable des dommages causés par une faute qui lui est imputable dans le cadre du Contrat, cela incluant :
- a. les amendes imposées par la police ou les pompiers à Securitas Direct ;
 - b. les frais (supplémentaires) facturés par le service de sécurité chez Securitas Direct ;
 - c. les frais inutiles de recherche et/ou de déplacement ;
 - d. les autres dommages causés par une fausse alarme due à un agissement ou à une omission du Client.
- 18.2 Le Client supporte les frais de réparation ou de remplacement (de parties) du Système d'Alarme, y compris les éventuels frais de recherche et de déplacement, qui sont causés par :
- a. des réparations, modifications ou extensions apportées au Système d'Alarme et effectuées par d'autres personnes que Securitas Direct sans son accord écrit ;
 - b. un usage ou une manipulation imprudente et/ou incompétente et/ou un entretien défaillant et/ou incompétent du Système d'Alarme ;
 - c. des défauts qui sont dus à des conditions environnementales modifiées après le montage et la réception comme stipulé à l'article 10.11.
- 18.3 Le Client indemnise Securitas Direct contre des réclamations d'indemnisation de dommage provenant de tiers que ceux-ci subissent ou ont subi par l'utilisation par ou à cause du Client du Service d'Alarme et/ou du Service Complémentaire, sauf s'il apparaît que le dommage est dû à une défaillance du système d'alarme.
- 18.4 Le Client est responsable de prendre, à sa propre discrétion, suffisamment de mesures préventives contre le cambriolage, l'incendie et autres dommages et de s'assurer pour couvrir ces risques ainsi que de maintenir cette assurance pendant la durée du Contrat.

19. REPRISE DU CONTRAT / DÉMÉNAGEMENT

- 19.1 Sauf accord écrit de Securitas Direct, auquel certaines conditions peuvent être liées, le Client n'est pas autorisé à transférer ses droits et obligations issus du Contrat à un tiers.
- 19.2 Le Client reste, même en cas de déménagement hors du Bâtiment, responsable de ses obligations issues du Contrat.
- 19.3 Si le Client déménage dans un autre Bâtiment, il doit en informer Securitas Direct au moins quatre (4) semaines à l'avance par téléphone ou courrier électronique.
- 19.4 Si le Client déménage dans un autre Bâtiment, le contrat continue de produire dument ses effets, sauf si cela n'est raisonnablement pas possible (par exemple, car le Service d'alarme ne peut être fourni dans le nouvel immeuble). Dans ce cas, le Client et Securitas Direct peuvent résilier le contrat sous réserve d'un délai de préavis d'un (1) mois.
- 19.5 Si le Client déménage à une autre adresse et si le Contrat peut être exécuté, Securitas Direct peut facturer les frais raisonnablement liés au déménagement.

20. MODIFICATION DU CONTRAT, DES FRAIS D'ABONNEMENT ET DES CONDITIONS GENERALES

- 20.1 À compter de sa prorogation pour une période indéterminée, Securitas Direct se réserve le droit de modifier le Contrat, en ce compris les Conditions Générales et les Frais à tout moment. Les modifications seront notifiées au Client par lettre ou par e-mail. Sauf indication contraire dans la notification, ces modifications entrent en vigueur immédiatement, sauf si elles ont pour objet une majoration du prix ou si elles sont défavorables au Client, auquel cas elles entrent en vigueur (i) 30 jours calendrier après leur notification pour les Clients dont le Contrat est à durée indéterminée et (ii) à compter de la date de reconduction du Contrat, pour les Clients dont le Contrat est à durée déterminée.
- 20.2 Le Client qui n'accepte pas les augmentations de prix (autres qu'une indexation conformément à l'article 7.2.) ou toute autre modification défavorable des conditions contractuelles peut résilier le Contrat, sans pénalités, par écrit, en la réception de la notification des modifications et leur date d'entrée en vigueur. A défaut de résiliation dans les délais précités, le Client sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions et celles-ci s'appliqueront de plein droit à compter de leur entrée en vigueur.

21. DROIT APPLICABLE, REGLEMENT DES LITIGES ET PRESCRIPTION

- 21.1 Le Contrat est régi par le droit belge.
- 21.2 Le tribunal compétent sera, au choix du demandeur, celui du domicile du défendeur ou de l'un de ses représentants ou celui de la localité dans laquelle ont été contractés les engagements ou un des engagements faisant l'objet du litige ou dans laquelle ils ont été, sont ou doivent être exécutés. 21.3 Toute action trouvant sa cause ou son occasion dans le Contrat est prescrite à l'expiration d'un délai de deux ans prenant cours à la date du fait ou de l'omission qui sert de base à l'action.