

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ERYMA TELESURVEILLANCE PARTICULIERS

PREAMBULE

ERYMA TELESURVEILLANCE exerce une activité réglementée au sens du Livre VI titre 1er du code de la sécurité intérieure, elle est soumise aux dispositions des articles R 631-1 et suivants du code de la sécurité intérieure relatives au Code de Déontologie des personnes physiques ou morales exerçant des activités privées de sécurité.

Il est rappelé que l'autorisation d'exercice délivrée à ERYMA TELESURVEILLANCE ne conférant aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient, en cas d'effraction, de sinistre, d'accident avéré ou autre, ERYMA TELESURVEILLANCE ne peut se substituer aux forces publiques ou aux autorités compétentes pour agir directement sur la cause de l'incident, et que son rôle consiste alors en un devoir d'alerte des personnes privées qualifiées ou publiques après levée de doute, dans le respect de la réglementation applicable et des consignes de télésurveillance.

Les PC de télésurveillance d'ERYMA TELESURVEILLANCE sont certifiés APSAD P5. Cette certification concerne les prestations de réception et de traitement de l'information. Le CLIENT, s'il en fait la demande par écrit, pourra se voir remettre le document de conformité N31 attestant de la certification APSAD du service de télésurveillance d'ERYMA TELESURVEILLANCE pour servir et valoir ce que de droit.

1. OBJET DU CONTRAT

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles ERYMA TELESURVEILLANCE s'engage, sous réserve que le Client honore l'ensemble de ses obligations contractuelles, à effectuer ou faire effectuer les prestations suivantes dans les conditions visées aux présentes :

- télésurveillance 24/24h, 7/7jours, du site protégé sous conditions de mise en service du système d'alarme;

- prestation d'intervention si le CLIENT a souscrit cette option,

Le CLIENT s'engage à donner à ERYMA TELESURVEILLANCE tout élément, information utiles à la bonne exécution des Prestations et notamment informer de toute modification s'agissant de son installation, du site télésurveillé, des correspondants, du support de communication utilisé etc.

1.1. Définition de la télésurveillance

La télésurveillance s'inscrit dans la chaîne de moyens disponibles pour assurer la sécurité d'un site ou de personnes ; elle est complémentaire à la mise en place de dispositifs de protection mécanique (verrous, serrures, portes, volets, grilles, rideaux, barreaux etc.), de moyens électroniques de détection et d'analyse, de moyens de transmission et de moyens d'intervention et de gardiennage.

Elle ne présente pas la garantie que celui-ci, postérieurement à la conclusion du présent contrat, soit à l'abri de toute intrusion ou sinistre.

La prestation de télésurveillance assurée par ERYMA TELESURVEILLANCE consiste

- à recevoir et enregistrer toute information en provenance du site protégé ;
- à traiter et analyser ces informations en fonction des services contractuellement souscrits, ainsi que des procédures définies au Contrat de télésurveillance et exécuter les consignes d'intervention transmises par le CLIENT.

Le service fourni par ERYMA TELESURVEILLANCE commence à la réception des informations en provenance de l'installation sous surveillance, se poursuit par leur analyse en fonction des services contractuellement fournis et formalisés par une procédure de mise en exploitation et se termine par l'exécution des consignes contractuelles avec l'enregistrement associé.

1.2. Modalités de la télésurveillance

Cette prestation est effectuée grâce au système d'alarme préalablement installé sur le site télésurveillé, sous la seule responsabilité du CLIENT, comportant notamment un transmetteur GSM/GPRS et/ou un accès Internet.

La prestation de télésurveillance est assurée pour des sites situés en France métropolitaine Corse et Monaco inclus.

1.3. Procédure en cas de déclenchement de l'alarme

Lorsque le PC de Télésurveillance reçoit une information émise par le système d'alarme se trouvant sur le site télésurveillé, il exécute la procédure conformément aux consignes d'intervention qui lui ont été communiquées par le CLIENT, dans la Fiche de consigne.

1.4. Prestations d'intervention et de gardiennage

ERYMA TELESURVEILLANCE déclare qu'elle mettra tout en œuvre pour que ses intervenants soient sur le site protégé dans les meilleurs délais, compte-tenu de la survenance d'aléas tels que, sans que cette liste ne soit limitative, encombrement ou interdiction de circulation, événements climatiques, inaccessibilité du site etc.

Le CLIENT est informé :

- que les prestations d'intervention et de gardiennage sont effectuées par des agents de sécurité partenaires agréés par ERYMA TELESURVEILLANCE,
- de l'impossibilité légale d'utiliser les agents de sécurité affectés à l'exécution des prestations d'intervention et de gardiennage pour effectuer, même partiellement, d'autres tâches que celles prévues aux présentes Conditions Générales,
- que l'intervention de l'agent de sécurité n'est pas destinée à faire du « flagrant délit » ou à intervenir personnellement pour faire cesser une intrusion ou appréhender un malfaiteur, mais à constater une éventuelle anomalie afin de prendre toutes les mesures d'urgence nécessaires (information des Forces de l'Ordre, du CLIENT et/ou des personnes de confiance, rondes et gardiennage en cas d'impossibilité de joindre le CLIENT ou sur demande expresse de ce dernier),

que conformément à l'article 223-1 du Code pénal, ERYMA TELESURVEILLANCE est tenue d'une obligation de prudence et de sécurité envers les agents de sécurité qu'elle missionne. Aussi, dès lors qu'ERYMA TELESURVEILLANCE estime que la situation sur le Site s'avère dangereuse pour l'agent de sécurité, elle se réserve le droit de ne pas missionner d'agent de sécurité,

1.5. Déménagement

En cas de déménagement du CLIENT, préalablement notifié dans un délai de 30 jours avant sa survenance, la prestation de télésurveillance est suspendue à compter de la date de la désinstallation du matériel de surveillance communiquée par le CLIENT à ERYMA TELESURVEILLANCE par écrit. Tout déménagement du CLIENT fait l'objet d'une nouvelle offre de service. Postérieurement à la notification par ERYMA TELESURVEILLANCE de la prise en compte de la demande du CLIENT, il appartient au CLIENT de procéder à la désinstallation du matériel afin d'éviter la facturation d'éventuels frais de communication téléphonique par son opérateur de téléphonie.

1.6. Tests Cycliques

Pour vérifier le bon état des moyens de télécommunication du site télésurveillé, des tests cycliques la centrale d'alarme se connecte automatiquement 1 fois par 24h au minimum au PC de Télésurveillance. Le CLIENT supporte le coût de cet appel, facturé par l'opérateur télécom. En cas de non-réception du test cyclique, ERYMA TELESURVEILLANCE contactera le Client selon les consignes qu'il aura préalablement transmises.

2. DUREE DU CONTRAT – DROIT DE RETRACTATION

2.1. Sous réserve des dispositions relatives au droit de rétractation de l'article 2.2 ci-dessous, le contrat de télésurveillance prend effet à compter de la date figurant sur l'attestation de raccordement et courant jusqu'au 31 décembre de l'année en cours si la date de raccordement est antérieure au 30 juin. Si la date de raccordement est postérieure au 30 juin, le présent Contrat prend effet à compter de la date figurant sur l'attestation de raccordement et courant jusqu'au 31 décembre de l'année suivante.

A l'issue de cette durée initiale, le contrat se poursuivra par tacite reconduction pour des périodes de 12 mois du 1^{er} janvier au 31 décembre sauf dénonciation du contrat par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec avis de réception, moyennant un préavis de trois (3) mois avant la fin de période soit le 30 septembre de l'année en cours au plus tard.

2.2. Le Client dispose du droit de se rétracter du Contrat dans un délai de 14 jours à compter de la commande sans avoir à motiver sa décision. Il pourra, à cette fin, utiliser le formulaire de rétractation joint aux présentes Conditions ou formuler sa demande sur papier libre. A réception du formulaire de rétractation, ERYMA TELESURVEILLANCE procédera :

- à l'arrêt du service de télésurveillance ;

- au remboursement de tous les paiements reçus du CLIENT par tout moyen de son choix.

3. RACCORDEMENT ET FONCTIONNEMENT

3.1. Le raccordement comprend les tests de bonne transmission des informations avec le PC de Télésurveillance d'ERYMA TELESURVEILLANCE.

3.2. Sous réserve de la communication des consignes d'intervention du CLIENT avant le raccordement, ERYMA TELESURVEILLANCE effectue l'enregistrement de l'ensemble des données. Le raccordement du système de télésurveillance au PC de Télésurveillance est effectué sous 24h ouvrées. La date précisée dans le procès-verbal de raccordement constitue la date de prise en charge des alarmes du Client et de début du contrat. Faute de communication par le CLIENT de ses consignes d'intervention sous 48h ouvrées à compter de la date de raccordement, et dans l'attente de leur réception, ERYMA TELESURVEILLANCE procédera au raccordement avec les seuls éléments dont elle dispose.

A l'issue du raccordement, ERYMA TELESURVEILLANCE délivrera le PV de raccordement.

4. RESPONSABILITE ET MAINTENANCE DU MATERIEL

4.1 Le CLIENT est parfaitement informé que :

- ERYMA TELESURVEILLANCE n'est en aucune façon responsable ni des installations en service sur le site ou les sites télésurveillés du CLIENT (notamment adéquation des installations aux risques, conditions d'utilisation, choix des matériels de détection et / ou de transmission, bon fonctionnement, maintenance...), ni du fonctionnement des matériels permettant la transmission desdites informations (lignes téléphoniques, branchements...).

- De la même manière, ERYMA TELESURVEILLANCE n'est en aucune façon responsable de l'obtention de toute autorisation administrative nécessaire au fonctionnement de l'installation le cas échéant.

- La fourniture de la ou des ligne(s) téléphonique(s) nécessaire(s) est à la charge exclusive du CLIENT. Chaque information transmise par l'installation du CLIENT vers ERYMA TELESURVEILLANCE (par exemple au titre d'un test cyclique ou d'une alarme) génère une communication téléphonique, d'une durée estimée de 3 à 5 secondes, dont le coût facturé par son opérateur de téléphonie, reste à la charge du CLIENT. Ces communications téléphoniques transitent en priorité via un numéro spécial commençant par 082 (numéro à deux composantes : service et communication conformément à la décision de l'ARCEP du 17 juillet 2012, applicable à compter du 1er octobre 2015) facturé par l'opérateur de téléphonie au tarif de 10 centimes HT (12 centimes TTC après application de la TVA en vigueur au jour de l'entrée en vigueur des présentes conditions, le tarif TTC

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ERYMA TELESURVEILLANCE PARTICULIERS

suivant ensuite les éventuelles évolutions de ladite TVA sur la base du tarif HT) par appel.

- Les paramètres confidentiels programmés dans les transmetteurs téléphoniques restent, dans tous les cas, propriété exclusive d'ERYMA TELESURVEILLANCE.

4.2 Le CLIENT est informé qu'il lui appartient de maintenir, d'entretenir ou de faire entretenir les installations de surveillance en service sur son site ou ses sites.

5. MISE EN SERVICE ET CONSIGNES

5.1. Les mises en service et hors service des installations de sécurité et /ou du transmetteur sont effectuées par le CLIENT et sous sa seule responsabilité.

5.2. Les procédures de mise en service et hors service sont définies dans l'Offre de Service et le Contrat. Les consignes à suivre et les procédures à engager par ERYMA TELESURVEILLANCE à la réception des alarmes sont définies dans l'Offre de Service et le Contrat. Le Contrat précise notamment les prestations de télésurveillance associées aux installations et équipements du CLIENT désignés.

5.3. La mise à jour de ces consignes est effectuée sous la responsabilité du CLIENT qui s'engage à informer ERYMA TELESURVEILLANCE par écrit de toutes modifications sous peine d'inopposabilité.

5.4. La mise à jour sera effective immédiatement après la validation de la saisie des nouvelles consignes par ERYMA TELESURVEILLANCE. En cas de modification des consignes par Lettre RAR, le délai de prise en compte sera de 3 jours ouvrés à compter de la réception de la demande.

5.5. Des consignes temporaires peuvent être transmises par le CLIENT par téléphone, à la condition que celui-ci soit identifié par son code confidentiel. Elles sont alors appliquées pendant une durée de maximale de 24h à compter de la réception de l'appel. Au-delà de cette durée, si le CLIENT ne les a pas confirmées par écrit, les consignes antérieures à l'appel sont automatiquement de nouveau appliquées par ERYMA TELESURVEILLANCE.

5.6. Les consignes sont établies par le CLIENT et sous sa responsabilité

5.7. Les consignes sont établies par le CLIENT dans la fiche de consigne annexée à l'Offre de service et au Contrat sous sa responsabilité et précisent notamment :

- les numéros de téléphone qu'ERYMA TELESURVEILLANCE composera en cas de déclenchement d'alarme ;

- l'ordre de priorité des appels, les noms et numéros de téléphone des personnes à contacter lorsque le CLIENT n'est pas joignable ;

- les codes confidentiels que devront communiquer les personnes contactées ou permettant d'accéder au site télésurveillé/boîtier contenant les moyens d'accès au site télésurveillé

- les conditions d'accès et les particularités du site à protéger

Le CLIENT assume sous sa seule responsabilité le choix des personnes de confiance mentionnées et s'engage auprès d'ERYMA TELESURVEILLANCE, à obtenir l'accord des intéressés pour être alertés et à les informer des consignes à respecter en cas d'alarme.

Il est rappelé que conformément à l'article L613-6 du Code de la Sécurité Intérieure, l'appel aux Forces de l'Ordre intervient après une levée de doute sur la matérialité et la concordance des indices de flagrance.

En cas de déclenchement d'alarme, d'effraction ou à la demande expresse du CLIENT, le PC de Télésurveillance suivra les instructions communiquées par le CLIENT.

La réception de ces consignes d'intervention détermine, dans les conditions prévues à l'article 4 des présentes, les modalités de raccordement du CLIENT au PC de Télésurveillance.

6. GESTION DU CODE CONFIDENTIEL

6.1. Le code confidentiel d'échanges avec ERYMA TELESURVEILLANCE et sa procédure d'utilisation sont communiqués par écrit au CLIENT.

Ce code permettra au CLIENT ou à toute personne présente sur le site de se faire reconnaître du PC de Télésurveillance en cas de déclenchement d'alarme ou pour toute demande dans le cadre du présent contrat de télésurveillance.

Si le CLIENT ne dispose pas d'un accès à Internet ou s'il perd son code confidentiel, il doit en faire part à la Société par écrit. La Société lui adressera son code.

6.2. Si le CLIENT souhaite modifier de son code confidentiel, il peut le faire par courrier recommandé avec accusé de réception ou par courriel.

6.3. Dans l'hypothèse où le CLIENT possède un boîtier sécurisé par un code confidentiel, afin d'y déposer les clés du site protégé à destination des intervenants pour effectuer une levée de doute, le CLIENT doit dans ses consignes d'intervention, en préciser l'emplacement, le code ainsi que le fonctionnement du boîtier. Il est entendu que le CLIENT est le seul garant de l'accessibilité, l'intégrité et du contenu de ce boîtier. La responsabilité d'ERYMA TELESURVEILLANCE ne saurait en aucun cas être engagée en cas d'atteinte à l'intégrité ou au contenu du boîtier ou en cas d'impossibilité d'accès au site du fait d'une absence de contenu et/ou de boîtier, erreur de contenu ou inaccessibilité du boîtier et/ou de son contenu.

7. LEVEE DE DOUTE VIDEO

7.1. Si le CLIENT a opté pour une prestation de levée de doute vidéo, des règles spécifiques seront appliquées quant à l'extraction et au stockage de données vidéo. L'extraction de données vidéo ne pourra avoir lieu qu'à la demande expresse et écrite du CLIENT ou des Forces de l'ordre. Cette extraction ne pourra être réalisée que par la Direction des Activités, les Responsables

d'Exploitation ou les Chefs de Postes de ERYMA TELESURVEILLANCE.

7.2. La bonne exécution de la mission de levée de doute vidéo par ERYMA TELESURVEILLANCE est assujettie au respect des points suivants par le CLIENT : Lors des essais initiaux, le CLIENT doit s'assurer avec l'aide du prestataire deservice en charge du raccordement que :

- le stockeur numérique soit raccordé sur une ligne ADSL disposant d'une IP FIXE (ce service sera souscrit auprès du Fournisseur d'accès de son choix et supporté par le CLIENT) ;

- l'horodatage du stockeur numérique coïncide avec l'horodatage du module d'exploitation de la Station de Télésurveillance ERYMA ;

- toutes les images des caméras soient bien reçues par ERYMA TELESURVEILLANCE ;

- toutes les caméras soient infrarouges ou couplées à un éclairage pour une

exécution de la prestation dans des conditions d'obscurité

- un plan soit remis à ERYMA TELESURVEILLANCE détaillant les emplacements des points de détection de la centrale anti intrusion ainsi que l'emplacement des caméras.

D'autres essais devront être réalisés par le CLIENT et recevoir la validation préalable de ERYMA TELESURVEILLANCE dans les cas suivants :

- Modification du logiciel d'exploitation du stockeur numérique pour s'assurer de la compatibilité avec le module d'exploitation d'ERYMA TELESURVEILLANCE ;

- Rajout, remplacement ou dépannage d'une ou plusieurs caméras, du stockeur numérique ou de tout élément modificatif dans le système vidéo.

7.3. ERYMA TELESURVEILLANCE se dégage de toute responsabilité en cas de sinistre si l'ensemble de ces points n'est pas respecté.

8. SOUS TRAITANCE DES PRESTATIONS D'INTERVENTION PHYSIQUE

8.1. Dans le cas où le CLIENT souscrirait à un abonnement prévoyant des prestations d'intervention physique, le CLIENT accepte qu'ERYMA TELESURVEILLANCE puisse confier à des sous-traitants spécialisés disposant de l'agrément administratif et de toute autre autorisation nécessaire des missions d'intervention, de rondes physiques de sécurité et de garde de clés des enceintes extérieures ou intérieures du site télésurveillé.

8.2. En application des dispositions de loi du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance, le nom du Sous-traitant et ses conditions de paiement sont communiqués au CLIENT lors de la conclusion du Contrat. La signature du Contrat vaut acceptation du Sous-traitant et agrément de ses conditions de paiement.

8.3. Sur demande écrite, le CLIENT peut solliciter la communication d'une copie des justificatifs des agréments et autorisations administratifs du Sous-traitant. Il peut également être informé du contenu du contrat de sous-traitance concernant sa Prestation.

8.4. Pendant toute la durée du Contrat et dans le cas où l'intervention physique aurait été souscrite par le CLIENT, ERYMA TELESURVEILLANCE est seule habilitée à mettre en œuvre les prestations contractuelles. Le CLIENT ne peut intervenir directement dans le cadre du Contrat auprès d'éventuels sous-traitants d'ERYMA TELESURVEILLANCE.

8.5. Conformément au Code de Déontologie des Personnes exerçant des Activités Privées de Sécurité, articles R631-1 et suivants du Code de la sécurité intérieure, la Loi n°75-13 1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance est reproduite ci-après en ses articles 1, 2,3 et 5.

Article 1 : Au sens de la présente loi, la sous-traitance est l'opération par laquelle un entrepreneur confie par un sous-traité, et sous sa responsabilité, à une autre personne appelée sous-traitant l'exécution de tout ou partie du contrat d'entreprise ou d'une partie du marché public conclu avec le maître de l'ouvrage.

Article 2 : Le sous-traitant est considéré comme entrepreneur principal à l'égard de ses propres sous-traitants.

Article 3 : L'entrepreneur qui entend exécuter un contrat ou un marché en recourant à un ou plusieurs sous-traitants doit, au moment de la conclusion et pendant toute la durée du contrat ou du marché, faire accepter chaque sous-traitant et agréer les conditions de paiement de chaque contrat de sous-traitance par le maître de l'ouvrage ; l'entrepreneur principal est tenu de communiquer le ou les contrats de sous-traitance au maître de l'ouvrage lorsque celui-ci en fait la demande. Lorsque le sous-traitant n'aura pas été accepté ni les conditions de paiement agréées par le maître de l'ouvrage dans les conditions prévues à l'alinéa précédent, l'entrepreneur principal sera néanmoins tenu envers le sous-traitant mais ne pourra invoquer le contrat de sous-traitance à l'encontre du sous-traitant.

Article 5 : Sans préjudice de l'acceptation prévue à l'Article 3, l'entrepreneur principal doit, lors de la soumission, indiquer au maître de l'ouvrage la nature et le montant de chacune des prestations qu'il envisage de sous-traiter, ainsi que les sous-traitants auxquels il envisage de faire appel. En cours d'exécution du marché, l'entrepreneur principal peut faire appel à de nouveaux sous-traitants, à la condition de les avoir déclarés préalablement au maître de l'ouvrage. Si le Site à surveiller présente des manquements à la sécurité, à l'hygiène ou à la salubrité ou en cas de présence d'animaux dangereux ou si le comportement du CLIENT est de nature à compromettre la réalisation des prestations d'intervention physique, ERYMA TELESURVEILLANCE se réserve la possibilité d'exercer son droit de retrait du et de résilier le Contrat dans les conditions de l'article

9. OBLIGATIONS DU CLIENT

9.1. Le CLIENT s'engage à :

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ERYMA TELESURVEILLANCE PARTICULIERS

- communiquer à ERYMA TELESURVEILLANCE ses consignes d'intervention à jour et à préciser les informations nécessaires à la bonne exécution de la prestation, faute de quoi ERYMA TELESURVEILLANCE assurera la prestation avec les seuls éléments dont elle dispose ;
- prendre toute disposition utile pour que les raccordements téléphoniques et électriques soient en parfait état de fonctionnement ;
- en cas d'intrusion ou de sinistre, autoriser ERYMA TELESURVEILLANCE ou ses intervenants à livrer l'accès aux forces de police.

-assurer la confidentialité de ses mots de passe

9.2. Le CLIENT s'oblige à informer immédiatement ERYMA TELESURVEILLANCE de toute anomalie ou panne et faire remettre en état les installations et matériels, dans les délais les plus brefs, dès lors que ceux-ci seront défectueux. Pendant toute période d'interruption ou de fonctionnement dégradé, il appartient au CLIENT :

- de prendre toutes les mesures de sécurité ou de gardiennage qui s'imposent ;
- d'aviser sa compagnie d'assurance ;
- de tenir informé ERYMA TELESURVEILLANCE de l'état de fonctionnement des installations et plus généralement de toutes modifications des locaux et de leur aménagement, des correspondants, des équipements, du support de communication utilisé etc.

9.3. Le CLIENT s'engage à prévenir ERYMA TELESURVEILLANCE de toute manipulation, normale ou anormale, quel qu'en soit l'auteur ou la cause, dès lors que ladite manipulation a pour effet la mise en application des consignes. Toute intervention ou démarche réalisée par ERYMA TELESURVEILLANCE du fait du non-respect des consignes par le CLIENT sera facturée à ce dernier selon le tarif en vigueur d'ERYMA TELESURVEILLANCE.

10. OBLIGATIONS D'ERYMA TELESURVEILLANCE

10.1. ERYMA TELESURVEILLANCE est responsable, dans la limitation de son obligation de moyen, de la bonne exécution des prestations décrites aux présentes et assure sa prestation de télésurveillance dans le respect des consignes d'intervention contractuellement définies.

ERYMA TELESURVEILLANCE ne pourra être tenue pour responsable des conséquences matérielles et/ou corporelles consécutives à un vol ou à toute intrusion que ce soit sauf en cas de manquement prouvé à ses diligences professionnelles. Il est rappelé au CLIENT que le Contrat ne se substitue en aucun cas aux contrats d'assurances et qu'il appartient au CLIENT de souscrire pour couvrir tous les risques vol, vandalisme, incendie et tous autres dommages, pouvant affecter les lieux et locaux à surveiller et les biens qui s'y trouvent. A cet effet, le CLIENT reconnaît avoir été informé des caractéristiques de la prestation de service, lui permettant de souscrire des garanties d'assurances adaptées à sa situation.

10.2. ERYMA TELESURVEILLANCE traite des informations émises par les installations en service sur le site ou les sites du CLIENT et reçues en ses PC de télésurveillance. ERYMA TELESURVEILLANCE ne garantit ni l'intégrité ni l'exactitude des informations ainsi émises et reçues des installations du CLIENT.

10.3. ERYMA TELESURVEILLANCE garantit la traçabilité des événements et traitement pour une durée de trois mois à compter de leur survenance. Le CLIENT ou son assureur pourront, sur simple demande, se voir remettre ces éléments.

10.4. ERYMA TELESURVEILLANCE s'engage, dans la limite de son obligation de moyens, à faire diligence pour effectuer au mieux l'ensemble des prestations objet du Contrat, dès lors que le CLIENT lui aura communiqué les informations nécessaires à la gestion technique de son abonnement.

10.5. La responsabilité d'ERYMA TELESURVEILLANCE ne peut être engagée qu'en cas de non-exécution des consignes telles que figurant sur les conditions particulières signées par le CLIENT, sauf en cas de circonstances relevant de la force majeure auquel cas sa responsabilité ne saurait être engagée.

10.6. Si lesdites conditions particulières n'ont pas été signées par le CLIENT, seules les consignes saisies par ERYMA TELESURVEILLANCE feront référence. Dans tous les cas, les consignes informatisées remplacent et prévalent sur les indications notées sur le document « Offre de Service ».

10.7. La responsabilité d'ERYMA TELESURVEILLANCE ne pourra être engagée pour les faits suivants :

- perte des moyens d'accès à son/ses site(s) (tels que des clés, badges, code d'accès...) confiés par le CLIENT à ERYMA TELESURVEILLANCE ou à ses éventuels Sous-traitants ; dans ces conditions, le CLIENT reconnaît expressément conserver un exemplaire original et/ou une copie desdits moyens d'accès,
- inexécution totale ou partielle de ses obligations contractuelles par le CLIENT ;
- dysfonctionnement total ou partiel ou défaut de mise en service des installations de détection et /ou transmission du CLIENT ;
- cas fortuits et événements relevant de la force majeure (telle que définie par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence des juridictions françaises) ou de faits extérieurs ou de tiers ayant une incidence sur l'exécution de ses Prestations tels que, sans que cette liste ne soit limitative, événements climatiques, défaut d'alimentation électrique, usure excessive/vétusté/obsolescence de l'installation, grèves, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, incendie, explosion, dégâts des eaux, non fonctionnement des services publics, variation ou non fonctionnement des systèmes de télécommunications ou des réseaux électriques ou du réseau ADSL/GSM utilisé par le CLIENT, que celle-ci soit liée à une défaillance de son fournisseur d'accès, à une défaillance du modem routeur utilisé par le CLIENT ou à un quelconque des éléments situés entre l'équipement de sécurité et le routeur ADSL ;
- non-respect par le CLIENT et/ou des personnes dont il répond des obligations

prévues à l'article 9 ;

- non protection des zones du Site suite à une mise en mode partiel du Système d'alarme lorsque l'Abonné souhaite bénéficier du service de télésurveillance,
- éventuelles dégradations volontaires ou involontaires du Système d'alarme,
- accidents de toutes sortes affectant le Système d'alarme ou les réseaux téléphonique ou électrique, tels que choc, surtension, foudre, inondation, incendie, et d'une manière générale, tous les événements qui résultent d'une utilisation ou d'une situation anormale,
- défaillance du réseau Internet utilisé par le CLIENT que celle-ci soit liée à une défaillance de son fournisseur d'accès, à une défaillance de la « box » ou du modem-routeur utilisé par le CLIENT ou à un quelconque des éléments situés entre le Système d'alarme et la « box » ou le modem-routeur (câble, switch, etc.),
- défaillance des réseaux téléphoniques (RTC ou hertzien) du fait de l'exploitant desdits réseaux ou du fait du CLIENT,
- défaillance des réseaux électriques du fait de l'exploitant desdits réseaux ou du fait du CLIENT ainsi que de leurs conséquences sur les installations électriques de ce dernier,
- défaillance dans le système de prise et rapatriement de séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, en cas de caméra installée sur le Site, acquise par le CLIENT et, couplée à un service de télésurveillance, quel que soit l'éventuel opérateur auquel le CLIENT aura fait appel pour l'acquisition de sa caméra,
- mauvaise qualité des photos ainsi que des séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, transmises ou mises à disposition du CLIENT,
- variations du courant des lignes électriques ou téléphoniques,
- résultant et/ou provoquant des interférences de toutes sortes, d'origine électrique, radioélectrique ou électromagnétique,
- des conséquences d'instructions erronées communiquées par le CLIENT au PC de Télésurveillance ERYMA TELESURVEILLANCE en cas d'alarme,
- tout défaut d'entretien et de réalisation des tests à la charge du CLIENT tels que définis à l'article 4.

10.8. Quelle que soit la durée de la suspension des activités d'ERYMA TELESURVEILLANCE en cas de sinistre survenu dans les circonstances précitées ou de défaut de paiement du CLIENT conformément à l'article « Suspension – Résiliation », la responsabilité d'ERYMA TELESURVEILLANCE ne pourra être recherchée, ni engagée pour quelque motif que ce soit.

10.9. ERYMA TELESURVEILLANCE déclare être assurée en responsabilité civile auprès d'une compagnie notoirement solvable, les attestations d'assurance y afférentes pouvant être communiquées par ERYMA TELESURVEILLANCE au CLIENT sur simple demande écrite de sa part.

11. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

11.1. Les conditions tarifaires sont remises au Client lors de la souscription du contrat et sont disponibles sur demande auprès d'ERYMA TELESURVEILLANCE. Le montant de l'abonnement est indiqué sur l'Offre de Service. Le tarif comprend les prestations de télésurveillance telle que définie à l'article 2 A cela s'ajoutent les éventuelles options payantes souscrites par le CLIENT.

11.2. La facturation débute à la date du raccordement et est calculée au *prorata temporis*.

11.3. Les prix s'entendent toutes taxes comprises (TTC). Ce prix TTC est composé du prix Hors Taxes, la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) et de toute autre taxe pouvant être mise en vigueur dans le secteur d'activité de la télésurveillance.

11.4. Tout changement de taux de TVA ou impôts supplémentaires sera supporté intégralement par le CLIENT.

11.5. Le prix de l'abonnement est payable par prélèvement automatique ou par virement bancaire, en euros, périodiquement, d'avance le premier jour de la période, et pour la première période à la signature du Contrat, au prorata du temps de jouissance jusqu'au 31 décembre de l'année en cours.

11.6. Les interventions sur site, interventions physiques, rondes ou heures de gardiennage ne sont pas incluses dans l'abonnement de télésurveillance et font l'objet d'une facturation complémentaire telle que précisée au sein des conditions particulières. Les interventions dues à une défaillance des installations de sécurité ou à des alarmes intempestives sont à la charge du CLIENT. Le prix des interventions est payable par prélèvement automatique ou par virement bancaire.

11.7. Toute contestation d'une prestation d'intervention sur site, intervention physique, rondes ou heures de gardiennage facturées par ERYMA TELESURVEILLANCE devra être faite par écrit dans un délai de 30 jours à compter de la date de facturation sous peine de forclusion.

11.8. Les prix sont garantis jusqu'au 31 décembre de l'année de signature du Contrat. Ils seront automatiquement réajustés le premier janvier de chaque année selon la formule suivante : $P = PO \times (1,015 + ((S - SO) / SO))$ dans laquelle P est le prix révisé, PO est le prix en vigueur au moment de la révision, S et SO = indice du coût horaire du travail tous salariés des industries mécaniques et électriques (ICHTrevTS – IME) publié par l'INSEE, paru à la date de révision, S l'indice de l'année N et SO l'indice de l'année N-1. S = ce même indice tel qu'il est connu au jour de la révision. Si l'application de la formule aboutit à une baisse des prix, les prix ne seront pas révisés. Si l'indice cessait d'être publié, il sera remplacé par l'indice de remplacement publié par le même organisme.

11.9. Le délai de paiement figurant sur la facture est au maximum fixé à 30 jours fin de mois à compter de la date d'émission de la facture.

Toute somme non payée à l'échéance indiquée sur la facture entraîne l'application de pénalités d'un montant égal au taux d'intérêt légal en vigueur, somme sur laquelle la TVA sera appliquée. Ces pénalités seront exigibles à compter d'une mise en demeure, restée

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ERYMA TELESURVEILLANCE PARTICULIERS

infructueuse pendant un délai de 30 jours. ERYMA TELESURVEILLANCE n'accorde pas d'escompte pour paiement anticipé.

12. SUSPENSION – RESILIATION

12.1. En cas d'inexécution par l'une des Parties des obligations visées aux articles 2 OBJET DU CONTRAT, 4 RACCORDEMENT INSTALLATION, 5 RESPONSABILITE ET MAINTENANCE DU MATERIEL, 9 SOUS-TRAITANCE DES PRESTATIONS D'INTERVENTION PHYSIQUE, 10 OBLIGATIONS DU CLIENT, 11 OBLIGATIONS D'ERYMA TELESURVEILLANCE, 14 INFORMATIQUE ET LIBERTES – UTILISATION DES PHOTOS ET DES SEQUENCES VIDEOS, 18 FORCE MAJEURE, le Contrat pourra être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 1225 du Code Civil, à l'initiative de la partie créancière de l'obligation non exécutée, selon les modalités prévues aux présentes.

12.2. Dans l'hypothèse où ERYMA TELESURVEILLANCE se trouverait dans l'impossibilité d'assurer la prestation de télésurveillance ainsi que la prestation d'intervention physique dans de bonnes conditions, notamment pour des raisons techniques, ERYMA TELESURVEILLANCE se réserve la possibilité de mettre fin au Contrat après en avoir informé le CLIENT par tout moyen écrit, et ce, sans que le CLIENT puisse prétendre à quelque indemnité que ce soit.

12.3. Il est également expressément prévu que le présent Contrat pourra être résilié en cas de déménagement du site du CLIENT vers un site non doté d'un système permettant la réalisation des prestations de télésurveillance. Cette résiliation devra faire l'objet d'un préavis de 30 jours par Lettre RAR.

A défaut de stipulation fixant un délai différent, la résiliation interviendra dans un délai de 15 jours après réception par la partie défaillante, d'une mise en demeure adressée par Lettre RAR ou par tout moyen écrit accompagné d'une preuve de réception (UPS, DHL, CHRONOPOST etc...) restée infructueuse.

Les Parties conviennent ainsi que la résiliation du Contrat interviendra dans les conditions visées ci-dessus, sans préjudice de tous dommages intérêts que la Partie non défaillante pourrait réclamer.

12.4. Conformément aux dispositions de l'article 1230 du Code civil, les Parties conviennent, sans que cette liste soit exhaustive, que les obligations de l'article INFORMATIQUE ET LIBERTES – UTILISATION DES PHOTOS ET DES SEQUENCES VIDEOS, demeureront applicables conformément à la durée indiquée, le cas échéant par chacune de ces clauses.

La résiliation du Contrat ne saurait dégager les Parties de leurs obligations nées antérieurement à la résiliation.

12.5. En cas de résiliation due à la faute du CLIENT, celui-ci versera à ERYMA TELESURVEILLANCE, une indemnité forfaitaire équivalente au solde de la période contractuelle en cours sans préjudice de tous dommages et intérêts.

13. DOCUMENTS ET DISPOSITIONS CONTRACTUELS

13.1. Les présentes conditions générales sont exclusivement applicables aux Contrats conclus avec les consommateurs et les non professionnels au sens du Code de la consommation et de la jurisprudence à l'exclusion des Contrats conclus avec les professionnels qui seront régis par les CONDITIONS GENERALES DE TELESURVEILLANCE – PROFESSIONNELS.

13.2. Les relations contractuelles entre ERYMA TELESURVEILLANCE et le CLIENT sont régies par l'Offre de Service et le Contrat comprenant notamment les consignes de télésurveillance et les présentes conditions générales.

13.3. Il est précisé que, en présence de conditions particulières et en cas de contradiction entre les dispositions des présentes conditions générales et celles de l'Offre de Service et du Contrat, ces dernières prévaudront sur les conditions générales.

13.4. La nullité de l'une quelconque des clauses des présentes Conditions Générales n'affectera pas la validité des autres clauses.

13.5. ERYMA TELESURVEILLANCE se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales sous réserve d'en informer le CLIENT par courrier, e-mail, outout autre moyen au moins UN (1) mois avant l'entrée en vigueur de ces modifications. Le CLIENT disposera, à compter de la date d'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales, d'UN (1) mois pour manifester par écrit son refus. A défaut de refus explicite, le CLIENT sera réputé avoir accepté ces nouvelles conditions

13.6. Le fait qu'ERYMA TELESURVEILLANCE ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des dispositions présentes conditions générales de télésurveillance et des conditions particulières ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement à l'une quelconque des dites conditions.

13.7. Les documents contractuels énumérés au présent article constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties eu égard à son objet. Elles remplacent et annulent toute déclaration, négociation, engagement, communication orale ou écrite, acceptation, entente et accord préalable entre les Parties, relativement au même objet.

14. DOCUMENTS - PREUVE

Tous les documents contractuels signés entre le CLIENT et ERYMA TELESURVEILLANCE sont rédigés en deux exemplaires originaux pour chacune des Parties. De convention expresse entre le CLIENT et ERYMA TELESURVEILLANCE et conformément à l'article 1368 du Code civil, l'exemplaire original d'ERYMA TELESURVEILLANCE vaudra exemplaire original.

15. INTUITU PERSONAE

ERYMA TELESURVEILLANCE est autorisé à céder, apporter ou transmettre tout ou partie du Contrat à toute société de son groupe et à toute personne reprenant tout ou partie de son activité.

16. CONFIDENTIALITE

Dans le cadre du Contrat, une Information Confidentielle est une information, quelle qu'en soit la nature et le support, communiquée par une Partie à l'autre Partie ou dont

l'une aurait eu connaissance à l'occasion du Contrat.

La Partie recevant des Informations Confidentielles (ci-après la « Partie Réceptrice ») de l'autre Partie (la « Partie Emettrice ») s'engage à : utiliser les Informations Confidentielles uniquement aux fins de l'exécution du Contrat, restreindre la communication et l'accès des Informations Confidentielles aux seules personnes qui ont besoin de les connaître et, dans ce cas, de veiller à ce que ces personnes respectent les obligations du présent article, protéger les Informations Confidentielles avec le plus haut degré de sécurité généralement reconnu, assumer l'entière responsabilité de toute divulgation émanant d'elle-même, des membres de son personnel, de ses filiales, des personnes ayant accès à ses locaux et de ses partenaires.

Nonobstant ce qui précède, les Informations Confidentielles peuvent être communiquées à une autorité légalement habilitée à en demander la transmission. Si tel est le cas, la Partie Réceptrice doit en informer la Partie Emettrice dans les plus brefs délais, sous réserve que cette communication nesoit pas interdite par l'autorité en cause.

Les obligations du présent article demeurent en vigueur pendant toute la durée du Contrat et pendant 18 mois à compter du terme du Contrat quelle qu'en soit la cause.

Les obligations du présent article ne s'appliquent pas aux Informations Confidentielles dont la Partie Réceptrice peut prouver : soit qu'elles sont entrées dans le domaine public préalablement à leur communication par la Partie Emettrice ou après celle-ci sans violation du présent article, soit qu'elles étaient déjà connues d'elle-même préalablement à leur communication par la Partie Emettrice, soit qu'elles ont été reçues d'un tiers de manière licite, soit qu'elles ont été développées en toute indépendance par ses employés.

17. FORCE MAJEURE

Les dispositions de l'article 1218 du code civil et de la jurisprudence des cours et tribunaux français sont applicables.

La partie invoquant la force majeure pour justifier d'une inexécution de ses obligations devra en informer l'autre, par courrier électronique ou tout autre moyen, suivi d'une confirmation écrite adressée par Lettre RAR au maximum sous

10 jours à compter de la survenance de l'événement. Le Contrat sera alors considéré comme suspendu. Il est expressément stipulé qu'en cas de retard de plus de 60 jours dans l'exécution du Contrat pour cause de force majeure, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des parties, sans préavis et sans indemnité de part et d'autre.

18. DONNEES PERSONNELLES

Les Parties s'engagent à respecter les obligations légales et réglementaires en matière de protection des Données personnelles leurs incombant dans le cadre de l'exécution du Contrat et notamment :

La loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés telle que modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018, et son décret d'application, le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (Règlement général sur la protection des données) abrogeant la directive 95/46 / CE ;

- le cas échéant, les textes adoptés par l'Union Européenne et les lois locales pouvant s'appliquer aux données personnelles traitées dans le cadre du Contrat. Les Parties reconnaissent que le CLIENT est le Responsable de traitement du ou des Traitement(s) de Données personnelles mis en œuvre dans le cadre de l'exécution du Contrat et qu'ERYMA TELESURVEILLANCE agit en tant que « sous-traitant ultérieur » des données personnelles.

ERYMA TELESURVEILLANCE n'agit que sur les instructions documentées et dans le cadre des autorisations écrites qu'il aura reçues du CLIENT, à moins qu'il ne soit tenu de respecter une disposition obligatoire résultant de la législation européenne ou de la loi nationale applicable aux opérations de traitement décrites dans le présent document. Dans ce cas, ERYMA TELESURVEILLANCE informera le CLIENT de cette obligation légale avant de traiter les données, à moins que ledit droit national n'interdise de révéler ces informations pour des raisons d'intérêt public ou de sécurité nationale. Cette information devra s'effectuer par mail auprès du CLIENT.

La nature et la portée du ou des Traitement(s), des Données personnelles traitées, des catégories de Données personnelles et de la durée du Traitement fourni par le CLIENT sont définies en Annexe.

19. LOI APPLICABLE - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les présentes Conditions sont régies par la loi française. En cas de réclamation concernant l'interprétation ou l'exécution du Contrat ou ses suites et conséquences, les Parties tenteront préalablement de s'accorder amialement afin de résoudre leur différend. Toute réclamation doit être adressée au Service Clients (contact@eryma.com). La réclamation est traitée dans un délai de deux (2) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation. Si la réponse obtenue ne le satisfait pas ou en l'absence de réponse au terme du délai de deux mois, le Client a la faculté de saisir le Centre de la médiation de la consommation de conciliateurs de justice : Soit sur le site internet <https://cm2c.net> soit par mail, à : cm2c@cm2c.net Soit par courrier, à l'adresse suivante : 14 rue Saint Jean 75017 Paris Ce qui précède n'exclut pas le droit du Client de porter sa réclamation à l'égard de Eryma télésurveillance devant les tribunaux. A défaut, il sera fait application des règles habituelles de compétence.

Fait à :

Date :

Signature :