

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE SECURITEO

(Version en vigueur à compter du 11/10/2023)

ARTICLE 1 – OBJET

SECURITEO, une entreprise spécialisée dans le développement et la commercialisation d'une solution innovante de sécurité (comprenant la vidéosurveillance, l'alarme, la télésurveillance, etc.), offre aux utilisateurs la possibilité de gérer de manière autonome et à distance la surveillance de biens ou de personnes, que ce soit à domicile ou dans des locaux professionnels. Cette gestion est rendue possible grâce à une application logicielle SAAS accessible sur smartphone, tablette et ordinateur. Vous trouverez plus d'informations sur les différentes formules que SECURITEO propose sur leur site Internet (www.securiteo.co).

Les licences d'utilisation peuvent également inclure des services de télésurveillance délégués, auxquels vous pouvez ajouter un service d'intervention-gardiennage. En souscrivant à une formule de sécurité ou en passant une commande de matériel, ainsi qu'en utilisant les services de SECURITEO, vous acceptez et vous vous engagez à respecter pleinement les conditions générales décrites ci-dessous, qui prévalent sur toute autre condition provenant du client et sur tout autre document non expressément accepté par SECURITEO.

ES

ARTICLE 2 – DEFINITIONS

Pour l'application des présentes conditions générales, les termes utilisés au sein du présent document auront la définition suivante, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel :

« Offre » désigne l'abonnement/Offre, et services souscrits par le Client.

Les différentes formules étant présentées sur le site Internet de SECURITEO, www.securiteo.co, et aussi par le service client de SECURITEO par téléphone ou par email suivant les coordonnées inscrites sur le site internet ;

« Application » désigne l'Application ou le site permettant d'utiliser les Services ;

« Matériel » Désigne le(es) matériel(s), caméra(s), alarme(s) et leurs accessoires fourni(s) par SECURITEO ;

« Client » désigne le client ayant souscrit un Abonnement ou un service qu'il soit Client Professionnel ou Client Non Professionnel ;

« Client Professionnel » désigne le client, personne physique ou personne morale, ayant souscrit une offre ou un service dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ;

« Client Non Professionnel » désigne le client personne physique ne répondant pas à la définition de Client Professionnel ;

« Logiciel » désigne l'ensemble des instructions, programmes, procédés et règles, documentation, relatifs au fonctionnement d'outil de traitement numérique de l'information ;

« Option(s) » désigne les services ou produits supplémentaires choisis par le Client qui viennent s'ajouter aux Services compris dans l'offre initiale ;

« Partie(s) » désigne SECURITEO et/ou le Client ;

« SAAS » Software As A Service ;

« Service(s) » désigne les Services souscrits par le Client dont le contenu et le détail figurent dans l'offre.

ARTICLE 3 – COMMANDE

Après la passation de sa commande, le Client se voit remettre par SECURITEO une confirmation comprenant notamment le détail des Services souscrits.

Lors de la passation de sa commande, le Client fournit à SECURITEO des informations dont il garantit l'exactitude, la validité et le caractère complet (notamment nom, prénom, adresse postale, adresse email). Le Client devra informer SECURITEO en cas de modification de ces informations. Toute notification envoyée aux adresses indiquées par le Client sera considérée comme valablement notifiée. Le Client devra déclarer l'adresse exacte à laquelle le matériel est installé et informer SECURITEO en cas de modification du lieu d'installation des Matériels.

ARTICLE 4 – LIVRAISON & INSTALLATION DES MATÉRIELS

Au moment de la commande, le Client est informé par SECURITEO du délai et mode de livraison des Matériels. Les frais de livraison sont à la charge du Client. Les Matériels sont livrés uniquement en France métropolitaine ainsi que dans les départements et territoires d'OutreMer et d'autres pays suivant la volonté de commercialisation de la société SECURITEO. Les Matériels sont livrés à l'adresse indiquée par le Client dans sa commande. A réception, le Client doit vérifier l'état apparent et le contenu de la commande. Tout manquant ou tout défaut sur l'état des Matériels et des emballages doit faire l'objet de réserves au transporteur sur le document de livraison et être confirmée par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au transporteur et à SECURITEO dans un délai de trois (3) jours ouvrables suivant la réception des Matériels. A défaut, toute réclamation du Client au titre de Matériel manquant, non conforme à la commande, abîmé ou présentant un vice apparent est irrecevable. Si SECURITEO ne procède pas à l'installation des Matériels. Il appartient au Client d'y procéder seul ou de faire appel à tout prestataire de son choix et à ses frais. Le Client s'interdit de revendre les Matériels à des tiers, ceux-ci ne pouvant en tout état de cause être utilisés que sous réserve de la souscription parallèlement à une offre auprès de SECURITEO. Si SECURITEO intervient chez le Client pour l'installation du Matériel. A l'issue de l'installation, le CLIENT est responsable de l'acceptation de l'installation et de la conformité de ce qui est installé, suivant ses souhaits. Le CLIENT s'engage à assurer au personnel chargé de l'installation toute facilité pour accéder aux locaux et aux divers appareils concernés par les travaux. L'installation est réalisée par des techniciens spécialisés de SECURITEO et par des techniciens d'entreprises sous-traitantes que SECURITEO choisit sous sa responsabilité. Le CLIENT est responsable du choix de ses équipements. Toutefois, le respect des normes en vigueur, des règles de l'art et des préconisations techniques des constructeurs prévaut sur toutes considérations esthétiques, fonctionnelles ou autres, propres aux exigences du CLIENT. Lorsque, sur directive du CLIENT, obligation est faite à SECURITEO de déroger à ces règles, et ce, malgré mise en garde sur les conséquences possibles de cette dérogation, les modifications sont portées sur le procès-verbal d'installation. Sauf stipulations contraires, le délai d'installation normal est inférieur à un mois. Ce délai est néanmoins prévu à titre indicatif.

Dans tous les cas, le CLIENT est responsable du choix de ses équipements. SECURITEO a communiqué au CLIENT l'ensemble des moyens nécessaires pour répondre à son besoin ainsi que les tarifs qui y sont relatifs. Préalablement à la commande, une étude a été effectuée par SECURITEO, par téléphone, sur la base des informations fournies par le CLIENT et permettant à SECURITEO de cerner ses besoins et les valeurs entreposées. Le CLIENT est garant de l'exactitude des renseignements fournis et s'oblige à une parfaite

collaboration pour la définition de son risque. En tout état de cause, le CLIENT reconnaît avoir reçu une information complète sur la nature et la quantité du matériel pour répondre à ses besoins. Le CLIENT a choisi le matériel objet du contrat en fonction de ses besoins, des risques contre lesquels il entend se protéger et du budget qu'il a décidé d'y consacrer. Le CLIENT s'engage à fournir des informations exactes de pré-requis techniques nécessaires à l'installation du matériel. En cas d'information non conforme à la réalité, SECURITEO se réserve le droit de conserver les sommes versées par le client pour le déplacement du technicien. Le CLIENT s'engage également à régler les sommes liées à des prestations complémentaires nécessaires au parfait achèvement des travaux.

ARTICLE 5 – GARANTIE DES MATÉRIELS

5.1 Garantie commerciale : Le Client bénéficie d'une garantie commerciale contre tout défaut de fabrication et de fonctionnement des Matériels d'une durée de deux (2) ans courant à compter de la date de la commande des Matériels. Le Matériel défectueux est remplacé gratuitement par SECURITEO, le Client conservant à sa charge les seuls frais de retour.

5.2 Garanties légales au profit des Clients Non Professionnels : Les Matériels vendus aux Clients Non Professionnels sont garantis contre les éventuels défauts de conformité et vices cachés dans les conditions prévues par les dispositions du Code de la consommation et du Code civil. Dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Matériel pour agir vis-à-vis de SECURITEO et peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Matériel, sous réserve des conditions de coût conformément à l'article L. 217-9 du Code de la consommation. Il est rappelé que le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

5.3 Exclusion des garanties légales et commerciales : Sont exclus des garanties des articles 5.1 et 5.2 les dysfonctionnements d'un Matériel dus à :

- une manutention ou utilisation incorrecte, anormale ou non conforme avant ou après l'installation des Matériels due à toute autre personne que SECURITEO. Le Client devra notamment prendre connaissance dans le détail de la notice d'utilisation remise avec chaque Matériel ou dans son espace client ;
- un stockage défectueux ou inapproprié des Matériels par le Client ;
- une pose / installation non conforme aux règles de l'art ;
- un défaut d'entretien des Matériels par le Client ;
- l'usure normale ;
- des modifications ou remplacements des pièces d'origine, ou une mise en conformité des Matériels sans l'accord de SECURITEO ;
- le remplacement des consommables éventuels ;
- les défauts et détériorations résultant d'un dégât des eaux, de la foudre, d'un incendie, d'un défaut de réseau électrique et de toute autre cause extérieure.

5.4 Réclamations : Toute réclamation doit être adressée au service client de SECURITEO par email suivant les coordonnées précisées sur le site internet, ou par courrier adressé à

SECURITEO, Service Client, 17 rue Pigache - 92210 Saint-Cloud - France. La facture d'achat du Matériel concerné par la réclamation devra être produite par le Client. Aucun retour ne pourra être effectué sans le consentement écrit préalable de SECURITEO, ce consentement n'impliquant aucune reconnaissance de responsabilité de sa part.

ARTICLE 6 – ACCES ET UTILISATION DES SERVICES

6.1 Contenu des Services : Les Services dont bénéficie le Client dépendent de l'offre qu'il a souscrit. SECURITEO est susceptible de faire évoluer ses Services à tout moment sans que sa responsabilité ne puisse être engagée à ce titre. Sauf accord contraire de SECURITEO, au cours de la durée initiale d'engagement, le Client ne pourra pas modifier le contenu de son Offre et des Services qu'il a souscrits sauf pour ajouter des Options. Sauf contrat proposant des services spécifiques, SECURITEO n'assure pas la sécurité et la surveillance des locaux ou des personnes pour le compte du Client. SECURITEO fournit le(s) Matériel(s) et un accès à l'Application permettant au Client d'assurer lui-même en autonomie et à distance la sécurité et la surveillance des locaux ou des personnes. Notamment, pour des questions de cybersécurité, les matériels ne sont pas utilisables sans le service SECURITEO et inversement. La carte SIM est mise à disposition par SECURITEO pour les transmissions de données, la télésurveillance,... Le Client veille à la bonne garde et à la bonne utilisation de cette carte SIM qui lui est confiée pendant la durée de son contrat. En cas de perte ou de vol le Client s'engage à prévenir SECURITEO sans délai avec un moyen de communication avec accusé de réception. Tout autre usage de la carte SIM qui s'avérerait frauduleux fera l'objet d'une facturation supplémentaire. En cas de résiliation, la carte SIM sera désactivée.

6.2 Concession de licence logicielle : SECURITEO licencie de manière non-exclusive à ses clients, le Logiciel développé par ses soins, et protégé par le droit d'auteur prévu à l'article L 112-2 du Code de la Propriété intellectuelle. Ce Logiciel est mis à disposition des clients selon le mode « Software As A Service » (SaaS).

6.3 Accès à l'Application : L'accès à l'Application et aux Services nécessite :

- L'acceptation sans réserve des présentes conditions générales ;
- La connexion par le Client à son compte personnel sur l'Application.

SECURITEO transmet au Client un identifiant et un mot de passe lui permettant d'accéder à son compte personnel. Le Client pourra à tout moment modifier son mot de passe.

L'identifiant et le mot de passe du Client sont personnels et confidentiels. Le Client est seul responsable de l'utilisation de son compte personnel et du maintien de la confidentialité de ses identifiant et mot de passe. Le Client avertira immédiatement SECURITEO en cas de perte, vol ou dans le cas d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de son compte personnel ;

- Le respect par le Client des prérequis techniques nécessaires pour pouvoir accéder à l'Application et utiliser les Services. En particulier, le Client doit détenir un accès à Internet haut débit, un routeur box wifi et éventuellement un terminal mobile 3G/4G/5G, d'un numéro de téléphone mobile et avoir acquis des Matériels auprès de SECURITEO, les Services ne pouvant être utilisés autrement qu'avec les Matériels fournis par SECURITEO ; L'accès à distance au flux de la caméra se coupe automatiquement au bout de 10 minutes pour des questions de sécurité.

6.4 Utilisation de l'Application et des Services : Le Client s'engage, dans le cadre de l'utilisation de l'Application et des Services, à :

- respecter les présentes conditions générales,
- signaler immédiatement à SECURITEO tout dysfonctionnement de l'Application ou tout contenu qui lui paraîtrait ne pas respecter les présentes conditions générales,
- utiliser l'Application et les Services en bon père de famille, conformément à l'ordre public et aux bonnes mœurs, de manière non abusive ou illicite,
- ne pas utiliser l'Application d'une manière qui pourrait endommager ou compromettre son accès ou son utilisation. Le Client s'interdit de modifier, contourner, désactiver, altérer l'Application et démonter, décompiler, effectuer des opérations d'ingénierie inverse ou tenter de découvrir les codes sources de l'Application,
- s'assurer pendant toute la durée des Services que ses raccordements aux réseaux téléphoniques, Internet et électriques sont opérationnels et à maintenir ses abonnements téléphoniques, Internet et électriques, - contrôler régulièrement le bon fonctionnement du système et de chaque Matériel,
- Enfreindre aucune loi ou réglementation en vigueur,
- Ne pas porter atteinte aux droits de SECURITEO ou des tiers (droit à l'image et droit au respect de la vie privée notamment),
- utiliser les Services pour ses besoins propres. Les Matériels et les Services ne peuvent en aucun cas être utilisés au profit de tiers,
- informer toute personne utile de la présence des Matériels et notamment les éventuels salariés du Client et toute personne susceptible de pénétrer avec l'accord du Client dans son domicile ou ses locaux (salariés, voisins, prestataires, etc),
- le service SECURITEO propose des fonctionnalités adaptées à différents usages, en cas d'abus par le Client d'un usage, SECURITEO se réserve le droit de changer la typologie de l'abonnement, de l'Offre, des Services et de les adapter à l'usage fait par le client.

6.5 Service d'assistance SECURITEO : Le Client peut lors de la commande et à tout moment pendant la durée de souscription aux Services, sous réserve de remplir les conditions d'éligibilité, souscrire aux offres incluant les services d'assistance SECURITEO. Le détail des garanties et des conditions d'assistance figure en annexe des présentes conditions générales. Le service d'assistance est uniquement disponible pour des locaux situés en France métropolitaine (hors îles, hors Corse), Principautés d'Andorre et de Monaco.

6.6 Service de Télésurveillance SECURITEO : Le Client peut lors de la commande et à tout moment pendant la durée de souscription aux Services, sous réserve de remplir les conditions d'éligibilité, souscrire au service de Télésurveillance. Le détail des garanties et des conditions d'assistance figure en annexe des présentes conditions générales. Le service de Télésurveillance est uniquement disponible pour des locaux situés en France métropolitaine (hors îles, hors Corse, Principautés d'Andorre et de Monaco).

ARTICLE 7 – DATE D'EFFET / DURÉE DES SERVICES

Les Services sont souscrits pour une durée déterminée ferme (appelée « Durée Initiale d'Engagement ») indiquée lors de la commande qui court à compter de la date de signature du bon de commande. Le Client ne pourra pas résilier les Services au cours de la Durée Initiale d'Engagement sauf dans les cas expressément prévus à l'article 13.3 ci-après. A l'issue de la Durée Initiale d'Engagement, la durée de souscription aux Services et Options

sera tacitement renouvelée pour une durée indéterminée, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties par courrier ou email notifié au moins deux (2) mois avant l'échéance de la Durée Initiale d'Engagement. A compter du renouvellement de l'Offre, chaque Partie pourra résilier à tout moment les Services par lettre recommandée à l'adresse : 17 rue Pigache 92210 Saint-Cloud. La résiliation effective du contrat et des Services interviendra à l'issue d'un délai de deux mois (2) mois courant à compter de la notification de la résiliation.

ARTICLE 8 – DROIT DE RÉTRACTATION (exclusivement applicable aux Clients Non Professionnels)

Le Client Non Professionnel qui commande des Matériels et des Services via le site Internet de SECURITEO ou à la suite d'un démarchage téléphonique ou à domicile, dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception des Matériels pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité.

En cas d'exercice du droit de rétractation :

- l'accès aux Services est immédiatement suspendu ;
- le Client Non Professionnel dispose d'un délai de 14 jours courant à compter de la date d'exercice de son droit de rétractation pour renvoyer le Matériel, dans son état d'origine et complet (emballage, accessoires compris) permettant leur re-commercialisation par SECURITEO. A défaut, conformément à l'article L221-23 du Code de la consommation, en cas de dépréciation des Matériels du fait des manipulations du Client Non Professionnel, la responsabilité de celui-ci pourra être engagée et le prix du Matériel pourra ne pas lui être remboursé. Les frais de retour des Matériels vers SECURITEO demeurent en tout état de cause à la charge du Client ;
- le prix des Matériels payé par le Client lui est remboursé dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de restitution du matériel et sa vérification par SECURITEO. Les frais de livraison éventuellement supportés par le Client lors de la commande lui seront également remboursés à moins que le Client ait, lors de la commande, choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par SECURITEO ;
- le Client reste tenu de régler à SECURITEO le prix des Services auxquels il a eu accès jusqu'à la date à laquelle il a exercé son droit de rétractation.

Aucun frais de dossier ne pourra être remboursé. La présente clause est inapplicable aux Clients Professionnels conformément au droit de la consommation.

ARTICLE 9 – PRIX / FACTURATION / PAIEMENT

9.1 Le prix des Matériels et des Services facturés au Client est exprimé en euros, toutes taxes comprises et correspond à celui convenu lors de la commande. A l'issue de la Durée Initiale d'Engagement, SECURITEO pourra informer le Client de toute modification du prix des Services notamment liées aux évolutions légales et réglementaires ou à l'évolution des offres de services de SECURITEO ou encore à l'évolution de l'inflation et afin de ne pas compromettre l'équilibre économique de l'entreprise.

Le cas échéant, le Client pourra résilier sa souscription aux Services dans les conditions de l'article concerné des présentes conditions générales (13.3). A défaut, le Client sera réputé avoir accepté l'application des nouvelles conditions tarifaires et ne pourra plus émettre aucune réclamation à ce titre.

9.2 En contrepartie de la concession de licence du Logiciel SECURITEO prévu à l'article 6.2, le Client acquitte une redevance à la société SECURITEO, cette redevance étant incluse dans le prix global des Services et de l'Offre prévu au présent contrat.

9.3 Sauf accord contraire des Parties, le prix du Matériel et des Services contenu dans l'Offre souscrite par le Client est payable à la date de la commande et le paiement est effectué en euros par prélèvement, carte bancaire, ou virement bancaire, adressé à SECURITEO – 17 rue Pigache - 92210 Saint-Cloud - France.

9.4 Aucun escompte pour règlement anticipé n'est accordé. Tout retard de paiement du prix des Services ou du Matériel par le Client Professionnel entraînera de plein droit la suspension de l'accès à l'Application et aux Services conformément à l'article 13 des présentes conditions générales ; sans qu'un rappel ou une mise en demeure préalable ne soit nécessaire. Seront appliqués, par jour de retard, de pénalités de retard au taux de refinancement de la banque centrale européenne augmenté de dix points de pourcentage, outre le versement d'une indemnité de recouvrement de 40 euros, sans préjudice du droit de SECURITEO.

ARTICLE 10 – DONNÉES PERSONNELLES

La commande de Matériels, la souscription et l'utilisation des Services, le paiement du prix des Matériels et des services, la création d'un compte personnel sur l'Application et tout échange avec SECURITEO lié à l'exécution des Services supposent la collecte et le traitement de données à caractère personnel du Client tels que les noms, prénoms, adresses postale et électronique, numéro de téléphone, identifiant, mot de passe, coordonnées bancaires et tout élément nécessaire à la bonne exécution de la commande et des Services en accord avec le Client. Le responsable du traitement des données personnelles est la société SECURITEO (SAS au capital de 2 600€, RCS En cours d'attribution, 17 rue Pigache - 92210 Saint-Cloud - France). Les données personnelles des Clients sont collectées et utilisées par SECURITEO :

- pour les besoins de la conclusion, du traitement et de l'exécution des commandes de Matériels et des Services ;
- pour effectuer toute opération liée aux Services ;
- pour les besoins de la gestion du compte personnel du Client sur l'Application ;
- pour gérer les éventuels litiges avec les Clients ;
- à des fins statistiques établies et conservées par SECURITEO aux fins de gérer et d'améliorer le fonctionnement des Services et de l'Application ;
- à des fins d'information et d'envoi par SECURITEO des actualités et informations commerciales portant sur les services et les offres de SECURITEO.

En cas de paiement par carte bancaire, les coordonnées bancaires du Client ne sont pas conservées par SECURITEO et sont directement transmises à ses prestataires de service de paiement.

Sauf sur demande expresse du Client ou en vertu d'une obligation légale, réglementaire, administrative ou judiciaire, SECURITEO s'engage à ne pas communiquer les données personnelles du Client à quelque tiers que ce soit hormis aux partenaires logistiques pour assurer la livraison des Matériels, aux intermédiaires de service de paiement ou aux prestataires techniques (tels qu'hébergeur ou mainteneur) pouvant intervenir

occasionnellement. Ces tiers ont un accès limité aux données personnelles des Clients dans le cadre de l'exécution de leurs prestations et ont l'obligation de les conserver confidentielles et de les utiliser dans les conditions et limites imposées par la réglementation relative à la protection des données personnelles. Si SECURITEO est impliquée dans une opération de fusion, acquisition, cession d'actifs ou procédure de redressement ou liquidation judiciaire, le Client est informé que ses données personnelles pourront être cédées à un éventuel repreneur ou tierce partie. Les données personnelles des Clients sont hébergées sur des serveurs situés en France.

SECURITEO met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité afin de protéger les données personnelles des Clients contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est rappelé qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et SECURITEO ne peut garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des données sur Internet. Sous réserve de justifier de son identité et notamment de fournir une pièce d'identité, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concerne, en écrivant à SECURITEO à l'adresse électronique suivante : contact@securiteo.co.

Certaines données peuvent être directement modifiées par le Client via son compte personnel. SECURITEO se réserve le droit de décliner toute demande d'accès et de rectification d'un Client à ses données personnelles, qui apparaîtrait déraisonnable par son caractère répétitif ou systématique ou qui serait susceptible de mettre en péril la sécurité des données personnelles des autres Clients.

Toute personne dont les données sont collectées peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant en écrivant à SECURITEO à l'adresse électronique suivante : contact@securiteo.co. Le Client dispose également du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (BLOCTEL).

SECURITEO conservera les données pendant la durée du contrat souscrit et les délais légaux de prescription. A l'expiration de ces délais, les données pourront être conservées par SECURITEO aux fins exclusivement d'archivage ou de statistiques, ce après avoir été anonymisées.

ARTICLE 11 – COOKIES

SECURITEO peut être amené à récolter des informations de navigation du Client via l'utilisation de cookies implantés sur son ordinateur ou son terminal de réception (tablette, smartphone, etc) lors de l'utilisation de l'Application. Ils ont pour but notamment d'identifier automatiquement le Client ou d'adresser au Client des services personnalisés. Si le Client a accepté dans son navigateur l'enregistrement de cookies, les cookies intégrés dans les pages et contenus qu'il a consultés pourront être stockés temporairement dans un espace dédié de son terminal. L'accord du Client, lorsqu'il est nécessaire, est recueilli du fait de la poursuite de l'utilisation de l'Application, après avoir lu et accepté le bandeau d'information affiché lors de sa première visite. Le Client peut s'opposer à l'enregistrement des cookies en configurant les paramètres de connexion de son navigateur. Certaines fonctionnalités de l'Application pourraient en être affectées. Chaque navigateur propose des procédures différentes.

ARTICLE 12 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'Application est la propriété exclusive de SECURITEO. Les éléments édités sur l'Application incluant, sans que cette liste ne soit exhaustive, les logos, marques, enseignes, noms commerciaux, dénominations sociales, textes, photographies, images, dessins, modèles, sons, maquettes, créations, mises en page, bases de données, concepts, savoir-faire ainsi que la présentation et l'architecture de l'Application sont protégées par des droits de propriété intellectuelle et industrielle et sont en tout état de cause la propriété exclusive de SECURITEO ou font l'objet d'une autorisation d'utilisation concédée à SECURITEO.

La reproduction ou la représentation, totale ou partielle, la diffusion, le téléchargement, l'exploitation, la modification, la décompilation sous quelque forme que ce soit, par le Client de l'Application et/ou de l'un quelconque de ses éléments est interdite sans l'accord exprès et préalable de SECURITEO et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle et/ou une faute délictuelle de nature à engager la responsabilité civile du Client contrevenant. Le Logiciel est mis à la disposition du client pendant la durée du contrat dans le cadre de la concession de licence mentionnée au présent contrat. Le client peut dans ce cadre utiliser le Logiciel pour ses besoins personnels ou professionnels, sans possibilité de le sous-licencier.

ARTICLE 13 – SUSPENSION / RÉSILIATION

13.1 Suspension : SECURITEO peut suspendre l'accès du Client à l'Application et aux Services :

- sans délai, en cas de non-paiement à l'échéance de tout ou partie des sommes dues à SECURITEO et en cas de manquement du Client à ses obligations au titre de l'article 6.4 des présentes conditions générales ;
- aux fins d'opérations de réparation, maintenance de l'Application ou ajout de fonctionnalités. Le Client ne pourra formuler aucune réclamation de quelque nature que ce soit, notamment demande de réduction de prix ou de dommages et intérêts, dès lors que la disponibilité globale de l'Application est supérieure à 99% par an.

Dans tous les cas, le Client reste tenu, pendant la période de suspension, au paiement des Services.

13.2 Résiliation par SECURITEO : SECURITEO peut résilier l'accès du Client à l'Application et aux Services du Client, sans encourir de responsabilité et sans préjudice de son éventuel droit à réparation :

- cas de faute, négligence ou manquement du Client à ses obligations au titre des présentes conditions générales après mise en demeure adressée par email ou lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse pendant un délai de cinq (5) jours ;
- dans les autres cas et conditions prévus dans les présentes conditions générales, notamment à l'article 7 (durée).

13.3 Résiliation par le Client : Pendant la durée d'engagement, le Client peut résilier son accès à l'Application et aux Services sans encourir de responsabilité et sans préjudice de son éventuel droit à réparation :

- en cas de modification du prix des Services prévue à l'article 9 des présentes conditions générales, sur simple notification adressée à SECURITEO par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard 60 jours après l'entrée en vigueur du nouveau prix.
- en cas de décès du souscripteur.

En cas de résiliation, pour quelque motif que ce soit, SECURITEO effacera l'ensemble des enregistrements vidéo et sonores dans un délai de trente (30) jours et le compte du Client sera désactivé.

En cas de nouvelle souscription à une de nos Offres et de création d'un nouveau compte, le Matériel utilisé par le Client dans le cadre du contrat résilié ne pourra pas être migrés sur le nouveau compte et le nouveau contrat souscrit par le Client.

ARTICLE 14 – RESPONSABILITÉS DE SECURITEO

SECURITEO fait ses meilleurs efforts pour assurer le bon fonctionnement de l'Application et l'exécution des Services. Toutefois, la responsabilité de SECURITEO ne peut pas être recherchée :

- compte tenu de la nature même d'Internet et des réseaux de télécommunication fixe ou mobile (notamment problèmes de perturbation et de ralentissement du réseau Internet et de couverture de téléphonie fixe et mobile), du fait des vitesses d'accès à l'Application et aux Services, des temps d'ouverture de l'Application, de la suspension ou de l'impossibilité d'accès à l'Application, du temps de transmission des images /sons pris par les caméras ;
- lorsque l'Application s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements du Client,
- en cas de coupure de courant électrique chez le Client,
- lorsque la boîte de réception d'emails, de messages textes ou vocaux sont saturés empêchant la réception par le Client des alertes et messages de SECURITEO,
- en cas de coupure par l'opérateur du Client à son accès à Internet ou à son service de téléphonie,
- en cas de force majeure, des pannes et des problèmes d'ordre technique pouvant, le cas échéant, entraîner la suspension ou la cessation de l'Application et de tout ou partie des Services,
- en cas de faute, négligence, violation ou manquement du Client à ses obligations légales, réglementaires ou contractuelles issues des présentes conditions générales,
- du fait de l'utilisation, la diffusion, la reproduction, la représentation par le Client auprès de tiers des enregistrements vidéos ou sonores captés à partir des caméras.

SECURITEO n'exerce aucun contrôle sur les vidéos, conversations ou données stockées, échangées ou consultées par le Client à partir de l'Application et n'est aucunement responsable de leur contenu, nature, caractéristiques, conséquences ou usage par le Client. Le Client garantit SECURITEO de toute réclamation de quelque nature que ce soit à ce titre.

En tout état de cause, SECURITEO n'est pas tenu d'indemniser :

- les éventuels dommages subis par le Client du fait des Matériels ou de l'utilisation de l'Application et des Services SECURITEO ;
- tout dommage immatériel même direct subi par un Client professionnel ;
- tout dommage matériel subi par un Client Professionnel.

ARTICLE 15 – STIPULATIONS DIVERSES

15.1 Cession / transfert : Le Client s'interdit de céder ou transférer sous quelque forme que ce soit, ses droits et obligations au titre des présentes conditions générales et des Services, sans l'accord préalable et écrit de SECURITEO. En cas de transfert accepté par SECURITEO, des frais de 40 euros hors taxe seront facturés au Client.

15.2 Nullité : Dans l'hypothèse où l'une des stipulations des présentes conditions générales serait réputée nulle ou inapplicable, les autres stipulations demeureront applicables dans leur intégralité.

15.3 TVA applicable : Pour bénéficier d'un taux de TVA à 10%, le client non professionnel s'engage à déclarer que les travaux se rapportent à des locaux d'habitation achevés depuis plus de 2 ans et que ces travaux sont éligibles à ce taux.

Il s'engage en outre à fournir le CERFA justificatif dûment rempli.

ARTICLE 16 – DROIT APPLICABLE / ATTRIBUTION DE JURIDICTION / MÉDIATION

16.1 Les présentes conditions générales, les Commandes de Matériels et les Services souscrits par le Client sont soumis à la loi française.

16.2 Client Non Professionnel : Tout litige opposant SECURITEO et un Client Non Professionnel, qui ne serait pas résolu amiablement, peut être soumis aux tribunaux judiciaires de droit commun compétents.

Le Client Non Professionnel peut également recourir gratuitement au service de médiation de la FEVAD, par voie électronique : www.mediateurfevad.fr ou par voie postale : Médiateur du e-commerce de la FEVAD - 60 rue la Boétie – 75008 Paris, pour toutes les réclamations pour lesquelles aucune solution amiable n'aura préalablement été trouvée entre SECURITEO et le Client Non Professionnel.

Le Client Non Professionnel est également informé que conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

16.3 Client Professionnel : En cas de litige qui pourrait naître entre SECURITEO et un Client Professionnel au titre de la validité, l'interprétation, l'exécution, la résolution, la fin, les conséquences et suites des présentes conditions générales, des commandes de Matériels et des Services souscrits, SECURITEO et le Client Professionnel tenteront de trouver une solution amiable pour y mettre fin.

A DÉFAUT DE SOLUTION AMIABLE, CES LITIGES SERONT SOUMIS AU TRIBUNAL COMPÉTENT POUR LE RESSORT DE NANTERRE, Y COMPRIS EN CAS DE RÉFÉRÉ, PLURALITÉ DE DÉFENDEURS, DEMANDE INCIDENTE ET APPEL EN GARANTIE.

ANNEXE 1 – CONDITIONS DE GARANTIES D'ASSISTANCE POUR LE CLIENT NON-PROFESSIONNEL

Lors de l'adhésion aux services SECURITEO, SECURITEO permet aux utilisateurs de bénéficier de garanties d'assistance. Ces garanties consistent à mettre à la disposition des utilisateurs une aide téléphonique 24h/24 et 7j/7 en cas d'Effraction survenue au sein de leur Habitation ou de leur entreprise.

Le service d'assistance est uniquement disponible pour la France métropolitaine. Le numéro de téléphone pour bénéficier de cette aide se trouve dans l'application du client. En cas d'appel du client, suite à une effraction, SECURITEO prend en charge les prestations ci-dessous dans les conditions et limites précisées ci après.

1. DÉFINITION DE LA GARANTIE

1.1. ENVOI D'UN AGENT DE SÉCURITÉ POUR LEVÉE DE DOUTE

En cas d'Effraction dans l'Habitation du client signalée par une alerte du dispositif SECURITEO, SECURITEO peut organiser et prendre en charge l'Intervention d'un agent de sécurité qui procédera à un examen visuel des abords de l'Habitation afin de constater la réalité ou l'absence de l'Effraction, selon la procédure suivante :

- Le client reçoit une alerte vidéo du service SECURITEO l'informant d'une intrusion dans son Habitation,
- Le client vérifie que cette intrusion n'est pas due à la présence d'une personne autorisée de son entourage ,
- Le client appelle le numéro de téléphone inscrit dans son application client dans la rubrique "Intervention sur site" pour demander l'organisation de la présente garantie,
- Le prestataire désigné par SECURITEO organise et prend en charge l'envoi d'un agent de sécurité,
- L'agent de sécurité se rend sur les lieux de l'Habitation et procède à un examen visuel des abords de l'Habitation afin de constater ou non la réalité de l'Effraction,
- L'agent de sécurité informe le plateau de télésurveillance de la constatation de l'Effraction et des mesures à prendre, le Client est contacté pour décider de la marche à suivre,
- Le cas échéant le plateau de télésurveillance contacte les forces de l'ordre,
- Le client contacte, le cas échéant, les autorités locales compétentes, son assureur, etc...

Toute intervention n'ayant pas été justifiée par une Effraction sera à la charge du Client au tarif en vigueur au moment des faits. Dans ce cas, les frais de déplacement de l'agent de sécurité seront communiqués au client à l'occasion de sa déclaration de sinistre et lui seront refacturés à la suite de l'intervention de l'agent de sécurité. Le client s'engage à régler le montant de cette facture à réception par prélèvement ou de tout autre moyen de paiement.

1.2. GARDIENNAGE DU DOMICILE SUITE À EFFRACTION

À la suite d'une Effraction, lorsque l'Habitation du Client ne peut plus être fermée et ne réunit plus les conditions normales de sécurité et que le Client n'est pas sur place, le prestataire missionné par SECURITEO organise et prend en charge les services d'un vigile afin d'en assurer la surveillance, dans la limite de 12 heures consécutives et par tranche de 3 heures.

1.3. GARANTIE DE REMBOURSEMENT DE FRAIS SUITE À EFFRACTION

Cette garantie consiste, en cas d'Effraction au sein de l'habitation du Client SECURITEO, à prendre en charge jusqu'à 400€ TTC de frais d'intervention, de gardiennage et/ou de réparation incluant l'intervention d'un artisan, les coûts de matériel nécessaire à la re-sécurisation des lieux. Dans le cadre de l'application de la garantie suite à une effraction, le Client devra, pour bénéficier de la somme garantie maximum de 400€ TTC, fournir à SECURITEO : le dépôt de plainte auprès des forces de l'ordre, les vidéos extraites du système SECURITEO, montrant tout ou partie de l'intrusion délictuelle, le reçu de la déclaration faite à son assurance par le Client, les factures générées par le délit, la preuve photo de l'affichage des autocollants dissuasifs SECURITEO à l'extérieur des locaux.

Cette garantie est valable pour un maximum de 2 interventions sur Effraction par an. Les interventions suivantes seront pleinement facturées au client sans activation de garantie financière.

2. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions légales et outre les éventuelles exclusions spécifiques précitées, sont exclues et ne pourront donner lieu à l'activation de la garantie, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- Les conséquences de catastrophes naturelles, catastrophes liées au risque chimique, guerres, actes de terrorisme,
- Les dommages causés par des explosifs détenus par le Client,
- Les frais non justifiés par des documents originaux.

ANNEXE 2 – CONDITIONS DE GARANTIES ET D'ASSISTANCE POUR LE PROFESSIONNEL

Lors de l'adhésion aux services SECURITEO, SECURITEO permet aux utilisateurs de bénéficier de garanties d'assistance. Ces garanties consistent à mettre à la disposition des utilisateurs une aide téléphonique 24h/24 et 7j/7 en cas d'Effraction survenue au sein de leur entreprise. Le service d'assistance est uniquement disponible pour la France métropolitaine. Le numéro de téléphone pour bénéficier de cette aide se trouve dans l'application du client. En cas d'appel du client, suite à une effraction, SECURITEO prend en charge les prestations ci-dessous dans les conditions et limites précisées ci après.

1. DÉFINITION DE LA GARANTIE

1.1 ENVOI D'UN AGENT DE SECURITE POUR LEVÉE DE DOUTE

En cas d'Effraction dans les locaux professionnels du Client signalée par une alerte du dispositif SECURITEO, SECURITEO peut organiser et prendre en charge l'Intervention d'un agent de sécurité qui procédera à un examen visuel des abords des locaux afin de constater la réalité ou l'absence de l'Effraction, selon la procédure suivante :

- Le client reçoit une alerte vidéo du service SECURITEO l'informant d'une intrusion dans ses locaux professionnels,
- Le client vérifie que cette intrusion n'est pas due à la présence d'une personne autorisée de son entourage,
- Le client appelle le numéro de téléphone inscrit dans son application client dans la rubrique "Intervention sur site" pour demander l'organisation de la présente garantie,
- Le prestataire désigné par SECURITEO organise et prend en charge l'envoi d'un agent de sécurité,
- L'agent de sécurité se rend sur les lieux et procède à un examen visuel des abords des locaux professionnels afin de constater ou non la réalité de l'Effraction,
- L'agent de sécurité informe le plateau de télésurveillance de la constatation de l'Effraction et des mesures à prendre, le Client est contacté pour décider de la marche à suivre,
- Le client contacte, le cas échéant, les autorités locales compétentes, son assureur, etc...

Toute intervention n'ayant pas été justifiée par une Effraction sera à la charge du Client au tarif en vigueur au moment des faits. Dans ce cas, les frais de déplacement de l'agent de sécurité seront communiqués au client à l'occasion de sa déclaration de sinistre et lui seront refacturés à la suite de l'intervention de l'agent de sécurité. Le client s'engage à régler le montant de cette facture à réception par prélèvement ou de tout autre moyen de paiement.

1.2 GARDIENNAGE DES LOCAUX PROFESSIONNELS SUITE À EFFRACTION

A la suite d'une Effraction, lorsque les locaux professionnels du Client ne peuvent plus être fermés et ne réunissent plus les conditions normales de sécurité et que le Client n'est pas sur place, le prestataire missionné par SECURITEO organise et prend en charge les services d'un vigile afin d'en assurer la surveillance, dans la limite de 12 heures consécutives et par tranche de de 3 heures.

1.3 GARANTIE DE REMBOURSEMENT DE FRAIS SUITE À EFFRACTION

Cette garantie consiste, en cas d'Effraction au sein des locaux professionnels du Client SECURITEO, à prendre en charge jusqu'à 400€ TTC de frais d'intervention, de gardiennage et/ou de réparation incluant l'intervention d'un artisan, les coûts de matériel nécessaire à la re-sécurisation des lieux. Dans le cadre de l'application de la garantie suite à une effraction, le Client devra, pour bénéficier de la somme garantie maximum de 400€ TTC, fournir à SECURITEO : le dépôt de plainte auprès des forces de l'ordre, les vidéos extraites du système SECURITEO, montrant tout ou partie de l'intrusion délictuelle, le reçu de la déclaration faite à son assurance par le Client, les factures générées par le délit, la preuve photo de l'affichage des autocollants dissuasifs SECURITEO à l'extérieur des locaux. Cette garantie est valable pour un maximum de 2 interventions sur Effraction par an. Les interventions suivantes seront pleinement facturées au client sans activation de garantie financière.

2. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions légales et outre les éventuelles exclusions spécifiques précitées, sont exclues et ne pourront donner lieu à l'activation de la garantie, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- Les conséquences de catastrophes naturelles, catastrophes liées au risque chimique, guerres, actes de terrorisme,
- Les dommages causés par des explosifs détenus par le Client,
- Les frais non justifiés par des documents originaux.

ANNEXE 3 – CONDITIONS DE L'OFFRE DE TÉLÉSURVEILLANCE

1. LA PRESTATION DE TÉLÉSURVEILLANCE

L'équipement de surveillance SECURITEO raccordé à la station de télésurveillance permet de lancer une alerte vidéo (détection d'humain, de véhicule, d'incendie (alerte), d'une alerte audio en cas son anormal et d'une alerte simple en cas de déconnexion des matériels) vers celle-ci 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

La prestation débutera après le respect du process de mise en route suivant :

- Souscription à l'Offre incluant le service de télésurveillance,
- le Client connecte ses matériels sur le site surveillé,
- Le Client valide les "consignes d'intervention" (2 personnes minimum) sur l'Application SECURITEO,
- le Client procède au test de raccordement pour chaque matériel présent sur le site à surveiller,
- Un opérateur du centre appelle le Client pour confirmer le bon raccordement et définir avec le client le mot de passe.

Le Centre de Télésurveillance ne peut accéder aux vidéos prises par la (les) caméra(s) que si la surveillance est en service et à la condition d'une détection par le (les) matériel(s).

Conditions de souscription au service de Télésurveillance pour les Clients Professionnels : Les Clients Professionnels doivent obligatoirement souscrire à une Offre Pro incluant le service de Télésurveillance pour que la prestation de Télésurveillance pour ses locaux professionnels soit assurée.

La prestation de télésurveillance consiste à :

- recevoir et analyser les messages d'alerte provenant du site surveillé,
- traiter les alertes de perte de liaison entre le centre et la matériel,
- effectuer, en cas d'alerte, une levée de doute vidéo sur le site destinée à vérifier si l'alerte a été provoquée par une personne habilitée à se trouver sur le site (demande de mot de passe),
- mettre en œuvre les instructions indiquées sur la fiche "Consignes d'intervention" par le Client,
- en l'absence du Client ou des personnes désignées par lui dans la fiche «Consignes d'intervention», prendre toutes les dispositions conservatoires (en cas de tentative avérée ou de doute envoi d'un gardien....) nécessaires à la sauvegarde des lieux et leur mise en sécurité,
- rendre compte au Client des événements survenus.

Le Client doit communiquer ses consignes d'intervention en se connectant sur son Espace Client dans la rubrique «Télésurveillance», en remplissant les informations du site à protéger et des consignes d'intervention.

Le Client devra communiquer au centre de Télésurveillance, toute modification de ces informations. La Société ne saurait en tout état de cause être tenue pour responsable des erreurs commises dans la rédaction des informations (nom, coordonnées, instructions, ...) fournies par le Client.

Les demandes de modification seront prises en compte immédiatement.

Les consignes d'intervention sont établies par le Client sous sa responsabilité et précisent :

- Les numéros de téléphone que le Centre de Télésurveillance composera en cas de détection par le système vidéo et/ou alarme.
- Les conditions d'accès et les particularités du site à protéger. Le Client assume sous sa seule responsabilité le choix des personnes de confiance mentionnées et s'engage, à l'égard de la Société, à obtenir l'accord des intéressés pour être alertés et à les informer des consignes à respecter en cas de détection par la(les) matériel(s).

2. CONDITIONS DE LA PRESTATION D'INTERVENTION APRÈS SINISTRE

La prestation consiste à organiser les interventions adaptées à la nature des alertes reçues. La Société se réserve le droit de sous-traiter la prestation intervention.

La Société ou la structure d'intervention s'engage à intervenir dès que son intervention est requise et à mettre en œuvre tous les moyens de surveillance disponibles au regard des besoins et des consignes prédéfinies, et notamment :

- appel des centres de secours aux personnes blessées,
- appel des centres de secours et de lutte contre les incendies ou autres sinistres,
- appel de l'autorité judiciaire compétente.

Un compte-rendu précis et détaillé des causes de l'intervention, des conditions dans lesquelles l'intervention s'est déroulée, des secours et interventions dont ont pu bénéficier les biens et les personnes sinistrés ou en danger, est établi après chaque intervention.

La prestation d'intervention comprend un nombre annuel d'interventions :

- pour les Clients Non Professionnels : interventions d'un agent de sécurité et gardiennage des lieux 8h en cas d'effraction ou d'incendie suivant les conditions précitées,
- pour les Clients Professionnels : le centre de télésurveillance met en œuvre l'intervention d'un agent de sécurité et si besoin de gardiennage.

3. LES OBLIGATIONS DU CLIENT

La vidéosurveillance par le Centre de Télésurveillance nécessite la transmission d'informations avec une liaison Internet via la Box ou le Routeur Internet du Client.

En cas d'interruption des services Internet ou du courant électrique, le service de vidéosurveillance ne fonctionne plus.

Pour permettre le fonctionnement normal de l'équipement de surveillance et la bonne exécution des prestations de service, le Client s'engage à :

- laisser en permanence la matériel sous tension électrique,
- laisser sa Box ou son Routeur Internet allumé(e) en permanence et l'alimenter en électricité,
- Ne jamais débrancher la connexion entre la(les) matériel(s) et la Box ou le Routeur Internet,
- veiller à maintenir en permanence la liaison Internet. A cette fin, il reste responsable de son contrat avec son fournisseur d'accès à Internet et des obligations qui en découlent,
- procéder à toutes les réparations des équipements environnant le système de détection si ces équipements sont de nature à perturber le fonctionnement normal du système de détection,
- mettre à jour, autant que nécessaire, ses consignes d'intervention,
- mettre en œuvre tout moyen pour prévenir les alertes intempestives,

- éviter toute présence animale ou humaine dans les zones surveillées par des matériels lors de l'activation du système d'alerte.

En ce qui concerne l'équipement de surveillance : En cas de déménagement, en cas de changement de box internet :

En cas de déménagement ou de changement de box internet, le Client doit obligatoirement procéder de nouveau au test de raccordement.

Le Client doit modifier immédiatement les consignes d'intervention dans son Application Client.

La sécurité du site surveillé est conditionnée par le strict respect par le Client des obligations visées ci-dessus.

Tout manquement de sa part à l'une quelconque d'entre elles, dégagera la Société de toute responsabilité.

4. LE FONCTIONNEMENT DE LA PRESTATION DE TÉLÉSURVEILLANCE

4.1. Pour les Clients Non Professionnels

Le Client peut décider de recevoir par notification, email ou SMS une alerte en cas d'évènement et peut visualiser les vidéos prises lors de la détection.

Le Centre de Télésurveillance qui reçoit les vidéos prises à l'occasion d'une (des) détection(s) d'humain, de véhicule, de son anormal par la (les) caméra(s), lorsque le système de vidéosurveillance et/ou d'alarme est activé, procède à leur analyse :

- Si l'analyse est négative, le Centre de Télésurveillance enregistre l'évènement, le classe sans suite et n'appelle pas le Client ou ses personnes de confiance désignées,

- Si après analyse, une intrusion frauduleuse est identifiée, le Centre de Télésurveillance appelle le Client ou ses personnes de confiance, selon les consignes du Client et prévient immédiatement les Forces de l'Ordre si le client ne peut identifier la personne sur place.

En cas de non réponse du Client ou de ses personnes de confiance, le Centre de Télésurveillance procède à l'envoi d'un agent de sécurité.

Ce dernier constate l'effraction, le Centre de Télésurveillance appelle les forces de l'ordre et met en place les mesures conservatoires.

- Si l'analyse ne permet pas de classer l'évènement, le Centre de Télésurveillance procède à un appel vers le Client ou ses personnes de confiance selon les consignes du Client.

o Si le Client constate une effraction le Centre de Télésurveillance appelle les Forces de l'Ordre.

o En cas de non réponse du Client ou des personnes de confiance, le Centre de Télésurveillance envoie un agent de sécurité. Ce dernier constate l'effraction, le Centre de Télésurveillance appelle les Forces de l'ordre et met en place les mesures conservatoires.

En cas de perte de liaison entre la (les) matériel(s) et le Centre de Télésurveillance, et que le système est activé, l'alerte de "déconnexion" est transmise à celui-ci.

Le Centre de Télésurveillance appelle le Client entre 08h00 et 20h00.

Le Client peut décider de recevoir en parallèle l'alerte de déconnexion des matériels.

- Si le Client ou les personnes de confiance identifient la cause, l'alarme est clôturée.

Si la cause n'est pas identifiée, le client fait un nouvel essai de reconnexion.

En cas d'échec, le Centre de Télésurveillance fait une demande de SAV à SECURITEO.

- En cas de non réponse du Client ou des personnes de confiance, le Centre de Télésurveillance attendra la deuxième alerte de perte de liaison pour contacter à nouveau le Client.
- Au-delà de 20h00, le Centre de Télésurveillance attend qu'il soit 8h00 pour contacter le Client.

En cas du déclenchement d'une sirène au sein du domicile du client, le Centre de Télésurveillance procède à l'analyse vidéo :

- Si l'analyse est négative, le Centre de Télésurveillance enregistre l'événement, le classe sans suite et n'appelle pas le Client ou ses personnes de confiance désignées,
- Si après analyse, un départ de feu est identifié, le Centre de Télésurveillance appelle le Client ou ses personnes de confiance selon les consignes du Client et prévient immédiatement les centres de secours et de lutte contre les incendies.

En cas de non réponse du Client ou de ses personnes de confiance, le Centre de Télésurveillance procède à l'envoi d'un agent de sécurité.

Si le départ de feu est avéré le Centre de Télésurveillance appelle les centres de secours et de lutte contre les incendies.

4.2. Pour les Clients Professionnels

Le Client peut décider de recevoir par notification, email ou SMS une alerte en cas d'évènement et peut visualiser les vidéos prises lors de la détection.

Le Centre de Télésurveillance qui reçoit les vidéos prises à l'occasion d'une (des) détection(s) d'humain, de véhicule, de son anormal par la (les) matériel(s), lorsque le système de vidéosurveillance et/ou d'alarme est activé, procède à leur analyse :

- Si l'analyse est négative, le Centre de Télésurveillance enregistre l'événement, le classe sans suite et n'appelle pas le Client ou ses personnes de confiance désignées,
- Si après analyse, une intrusion frauduleuse est identifiée, le Centre de Télésurveillance appelle le Client ou ses personnes de confiance selon les consignes du Client et prévient immédiatement les Forces de l'Ordre si le client ne peut identifier la personne sur place.

En cas de non réponse du client ou de ses personnes de confiance, le Centre de Télésurveillance fait intervenir un agent de sécurité selon les conditions de garanties et d'assistance précisées en Annexe 2.

Si l'effraction est avérée, le Centre de Télésurveillance appelle les forces de l'ordre et met en place des mesures conservatoires comme indiqué dans l'annexe 2.

- Si l'analyse ne permet pas de classer l'événement, le Centre de Télésurveillance procède à un appel vers le Client ou ses personnes de confiance selon les consignes du Client.

Si le Client constate une effraction, le Centre de Télésurveillance appelle les Forces de l'Ordre.

- En cas de non réponse du Client ou des personnes de confiance, le Centre de Télésurveillance fait intervenir un agent de sécurité. Si l'effraction est avérée le Centre de Télésurveillance appelle les forces de l'ordre et met en place des mesures conservatoires selon conditions de garanties et d'assistance sont précisées en Annexe 2.

En cas de perte de liaison entre la (les) matériel(s) et le Centre de Télésurveillance, et que le système est activé, l'alerte de déconnexion est transmise à celui-ci.

Le Client peut décider de recevoir en parallèle l'alerte de déconnexion des matériels.

En cas de perte de liaison, le Centre de Télésurveillance appelle le Client entre 08h00 et 20h00.

- Si le Client ou les personnes de confiance identifient la cause, l'alarme est clôturée. Si la cause n'est pas identifiée, le client fait un nouvel essai de reconnexion. En cas d'échec, le Centre de Télésurveillance fait une demande de SAV à SECURITEO.
- En cas de non réponse du Client ou des personnes de confiance, le Centre de Télésurveillance attendra la deuxième alerte de perte de liaison avant de faire une demande de SAV à SECURITEO
- Au-delà de 20h00, le Centre de Télésurveillance attend qu'il soit 8h00 pour contacter le Client.

En cas du déclenchement d'une sirène au sein de l'entreprise du client, le Centre de Télésurveillance procède à l'analyse vidéo :

- Si l'analyse est négative, le Centre de Télésurveillance enregistre l'événement, le classe sans suite et n'appelle pas le Client ou ses personnes de confiance désignées,
- Si après analyse, un départ de feu est identifié, le Centre de Télésurveillance appelle le Client ou ses personnes de confiance selon les consignes du Client et prévient immédiatement les centres de secours et de lutte contre les incendies.

En cas de non réponse du Client ou de ses personnes de confiance, le Centre de Télésurveillance procède à l'envoi d'un agent de sécurité selon les conditions de garanties et d'assistance précisées en Annexe 2.

Si le départ de feu est avéré, le Centre de Télésurveillance appelle les centres de secours et de lutte contre les incendies.