

### PREAMBULE

Le Client souscrit auprès de la Société PROTECTION 24, ci-après dénommée "la Société", un contrat de vidéosurveillance. A cet effet, le Client reconnaît avoir reçu de la Société une information complète sur l'ensemble des moyens de vidéosurveillance ainsi que sur la nature des matériels proposés pour la vidéosurveillance du site, objet des présentes, et l'ensemble des documents contractuels dans le cadre de cette prestation. Le Client a alors déterminé librement, sous sa seule responsabilité, en fonction du niveau de sécurité requis, du budget dont il dispose et de la couverture de son risque, notamment en fonction des contraintes ou recommandations de son assureur, le matériel qu'il désire installer. A cette fin, la Société a communiqué au Client ses tarifs en vigueur avant la conclusion du contrat.

**La Société s'engage au respect du Code de Déontologie des Personnes exerçant des Activités Privées de Sécurité approuvé par le décret n° 2012-870 du 10 juillet 2012.**

### DOCUMENTS CONTRACTUELS

**Le contrat de vidéosurveillance est constitué :**

- du bon de commande portant Conditions particulières,
- des Conditions Générales,
- des conditions tarifaires en vigueur,
- du procès-verbal d'installation, si le Client choisit l'installation de la(des) caméra(s) par la Société, (hors Corse)
- des consignes d'intervention,
- du mandat de prélèvement SEPA,
- du code confidentiel d'échanges avec la Société,
- du procès-verbal de raccordement.

### ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la Société 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 :

- vente, livraison de la(des) caméra(s). L'installation peut être réalisée (hors Corse) par un conseiller technique agréé si cette option est retenue par le Client,
- maintenance de ce service,
- surveillance du site protégé par le Centre de Télésurveillance ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sur détection par la(les) caméra(s). A cet effet, la Société déclare disposer, en plus de sa station principale de surveillance, d'une station de secours qui lui permet de garantir la gestion de la détection

par la (les) caméra(s) dans le respect des règles de l'APSA,

- prestation d'intervention sécuritaire à la demande du Client selon les tarifs en vigueur,
- Fourniture de prestations optionnelles souscrites par le Client selon les tarifs en vigueur.

### ARTICLE 2 - PRESTATION DE VIDEOSURVEILLANCE

Il convient de souligner que la mise en sécurité d'un local contre les intrusions doit d'abord être assurée par des protections mécaniques (verrous, serrures, portes, volets, grilles, rideaux, barreaux, produits verriers,...). La prestation détaillée ci-dessous vient donc en complément et ne se substitue pas aux protections mécaniques du site vidéosurveillé.

#### 2-1 Définition de la vidéosurveillance

**La vidéosurveillance consiste à :**

- recevoir et enregistrer sur détection, toute vidéo en provenance de la(des) caméra(s) installée(s) sur le site protégé,
- traiter et analyser ces informations en fonction des services contractuellement souscrits et exécuter les consignes d'intervention définies et communiquées par le Client.

Cette prestation est effectuée grâce à une(des) caméra(s) via la Box ou le Routeur Internet du Client selon les modalités prévues à l'article 15 des présentes.

La vidéosurveillance ne constituant qu'une technique de surveillance à distance du site déterminé ; elle ne présente pas la garantie que celui-ci, postérieurement à la conclusion du présent contrat, soit à l'abri de toute intrusion.

La prestation de vidéosurveillance est assurée en France métropolitaine y compris la Corse et l'île de la Réunion et hors Monaco.

Les vidéos reçues au Centre de Télésurveillance en cas de détection sont disponibles sur son Espace Client et sur l'application mobile pendant 30 jours.

#### 2-2 Formule d'abonnement

L'équipement et les services sont décrits dans le document qui présente les tarifs en vigueur.

### ARTICLE 3 - DATE D'EFFET/DUREE

Le contrat de vidéosurveillance est conclu pour une durée indéterminée avec une période d'engagement ferme de DOUZE (12) mois et prend effet à compter de

la date de livraison de la caméra à l'adresse du site ou en point relais. Il pourra au-delà de cette période être résilié par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec avis de réception ou e-mail avec avis de réception, avec un préavis de DEUX (2) mois, à compter de la date de réception de la demande.

La période d'engagement ferme de DOUZE (12) mois est applicable également en cas de changement d'offre contractuelle.

#### ARTICLE 4 – CLAUSE SATISFAIT OU REMBOURSE

Si le service de Vidéosurveillance ne correspond pas aux attentes du Client, ce dernier a la possibilité de résilier gratuitement son contrat en prévenant par écrit la Société dans les TRENTE (30) jours suivants la livraison de la caméra à l'adresse du site ou en point relais. Ce délai inclut les QUATORZE (14) jours de rétractation prévus à l'article L221-18 du Code de la Consommation.

L'utilisation du modèle de formulaire de rétractation inclus dans les présentes Conditions Générales n'est pas obligatoire. Il suffit de transmettre par lettre recommandée avec avis de réception ou e-mail avec avis de réception la communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant son expiration.

Le retour du matériel se fera selon les modalités indiquées par la Société et à ses frais. Les remboursements éventuels du Client seront effectués conformément à l'article L221-24 du Code de la Consommation, sauf, en ce qui concerne le matériel, en cas de dégradation de celui-ci.

#### ARTICLE 5 – MATERIELS

Seule(s) la(les) caméra(s) et ses (leurs) périphériques proposée(s) par la Société à l'achat est(sont) paramétrée(s) pour permettre la réalisation des prestations prévues à ce contrat. Ils ne fonctionnent que dans ce cadre.

Le Client acquiert la(les) caméra(s) ou d'autres matériels (CPL,télécommande...) proposé(s) par la Société au tarif en vigueur.

Il n'en deviendra propriétaire qu'au paiement intégral des sommes dues selon les modalités prévues à l'article 16 des présentes.

Les matériels acquis sont garantis conformément à la réglementation en vigueur.

La Société garantit la conformité des matériels au contrat, permettant à l'acheteur de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles.

L. 217-4 et suivants du Code de la Consommation ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du Code Civil.

**En cas de mise en œuvre de la garantie légale de conformité, il est rappelé que :**

- le Client bénéficie d'un délai de DEUX (2) ans à compter de la livraison du bien pour agir,
- le Client peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la Consommation,

- le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les DEUX (2) ans suivant la livraison des matériels.

**En cas de mise en œuvre de la garantie des défauts de la chose vendue, il est rappelé que :**

- le Client bénéficie d'un délai de DEUX (2) ans à compter de la découverte du vice caché pour agir,
- le Client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix, conformément à l'article 1644 du Code Civil.

Les dommages au matériel liés à une cause externe, cf Article 12, à une mauvaise utilisation des matériels ou à leur utilisation non conforme sont exclus de la garantie.

Le coût d'une intervention technique de la Société dans l'un ou l'autre des cas d'exclusion visés ci-dessus fera l'objet d'une facturation spécifique, réglée par le Client au tarif en vigueur.

Au-delà de la période de garantie légale, le Client pourra racheter auprès de la Société les matériels ou leurs équivalents.

#### ARTICLE 6 – LIVRAISON

La livraison s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien. Elle n'est faite qu'après confirmation du paiement par l'organisme bancaire du vendeur.

**Les produits commandés sont livrés selon les modalités suivantes :**

- livraison gratuite en point relais dans un délai maximum de CINQ (5) jours ouvrés après la préparation de la commande,
- livraison par Colissimo au tarif en vigueur à l'adresse du site protégé indiquée par le Client dans un délai moyen de DEUX (2) jours ouvrés après la préparation de la commande,
- livraison par Chronopost au tarif en vigueur à l'adresse du site protégé indiquée par le Client dans un délai d'UN (1) jour ouvré après la préparation de la commande,
- livraison par le conseiller technique de la Société à l'adresse du site protégé le jour de l'installation si cette prestation a été retenue par le Client.

#### ARTICLE 7 – INSTALLATION DU MATERIEL ET MODALITES DE RACCORDEMENT

##### 7-1 Installation du matériel

Le Client choisit les modalités d'installation de la(des) caméra(s) achetée(s). Celle-ci peut être réalisée par un conseiller technique agréé par la Société ou par le Client lui-même.

**Le nombre de caméras installées sur le site protégé ne peut être supérieur à CINQ (5).**

**Installation réalisée par un conseiller technique agréé par la Société.**

Cette opération est facturée selon les tarifs en vigueur. L'installation se fera uniquement en présence du Client ou d'une personne majeure dûment mandatée par lui.

**L'installation et la mise en service comprennent les prestations et opérations suivantes :**

- visite des lieux par le conseiller technique accompagné par le Client,
- conseil au Client sur la localisation de la(des) caméra(s),
- acceptation écrite du Client visée dans le procès-verbal d'installation,
- installation : elle sera réalisée sans que le conseiller technique n'ait à effectuer de déplacement de mobilier ou matériel lourd,
- test local de bon fonctionnement de la(des) caméra(s),
- test complémentaire de bonne transmission des informations avec le Centre de Télésurveillance de la Société,
- nettoyage des lieux, si nécessaire,
- remise de la notice d'utilisation du matériel et formation du Client au fonctionnement de la(des) caméra(s),
- signature du procès-verbal d'installation par le Client.

Par ailleurs, si pour une raison inhérente au Client, l'installation par le conseiller technique ne pouvait être réalisée sur site aux jour et heure convenus, le Client devra en informer la Société sous 24 heures. A défaut, la Société sera fondée à lui réclamer les frais de déplacement du conseiller technique tels que définis aux tarifs en vigueur. En cas de nécessité de travaux non prévus et préalables à l'installation de la(des) caméra(s), la Société sera amenée à établir au Client un devis spécifique détaillant le coût de cette prestation complémentaire. La Société se réserve la possibilité d'effectuer sur le site surveillé toute visite de contrôle qu'elle juge nécessaire et ce, après accord du Client et en sa présence.

### Installation réalisée par le Client

Le Client effectue l'installation et les opérations de raccordement au Centre de Télésurveillance selon les instructions contenues dans la notice d'utilisation du matériel dont il a été destinataire avec la(les) caméra(s) achetée(s).

Il est indiqué à titre essentiel, comme rappelé à l'article 22 des présentes, que le système de vidéosurveillance n'a pas d'autre objet que de sécuriser le site protégé et de prévenir les risques de cambriolage. C'est pourquoi la (les) caméra(s) ne doit (vent) en aucun cas être dirigée(s) vers l'extérieur des locaux afin de respecter la réglementation sur la protection de la vie privée et d'éviter des déclenchements intempestifs.

### L'installation et la mise en service doivent comprendre les étapes suivantes :

- choix par le Client sur la localisation de la(des) caméra(s),
- appairer sa caméra selon les modalités qui lui ont été communiquées
- test local de bon fonctionnement de la(des) caméra(s) selon la notice d'installation,
- Validation de la réalisation de l'installation communiquée par e-mail

### 7-2 Modalités de raccordement

L'installation de la(des) caméra(s) ainsi que sa(leur) mise en service sont réalisées en application de la notice d'utilisation fournie avec la(les) caméra(s) sous les conditions techniques mentionnées ci-dessous ainsi qu'à l'article 15 des présentes.

Le Client doit également fournir une alimentation électrique 220V.

### L'installation du Client doit être configurée avec :

- un accès Internet avec un débit minimum descendant de UN (1) Mbps (Mégabit par seconde),
- la fonction DHCP (attribution automatique d'adresse IP) active,
- aucun filtrage sortant paramétré,

- un port Ethernet disponible sur la Box ou le Routeur Internet.

Le Client déclare être informé que la sécurité du réseau Internet (accès externe) ainsi que celle du réseau domestique (accès interne), ne relève pas de la responsabilité de la Société.

## ARTICLE 8 – CONSIGNES D'INTERVENTION

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

- le ou les numéros de téléphone que le Centre de Télésurveillance composera en cas de détection par la(les) caméra(s),
- l'ordre de priorité des appels, les noms et numéros de téléphone des personnes de confiance à contacter pour vérifier d'éventuels signes d'effraction,
- 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) caméra(s).

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 ayant permis de vérifier la matérialité et la concordance des indices de flagrance.

En cas de détection par la(les) caméra(s), d'effraction ou à la demande expresse du Client, le Centre de Télésurveillance suivra les instructions communiquées par le Client. Le Client doit communiquer ses consignes d'intervention en se connectant sur son Espace Client. A tout moment, le Client pourra modifier ses consignes d'intervention sur son Espace Client.

La Société ne saurait en tout état de cause être tenue pour responsable des erreurs commises dans la rédaction des informations (noms, coordonnées, instructions,...) fournies par le Client. Les demandes de modification seront prises en compte immédiatement.

## ARTICLE 9 – PRESTATIONS ASSUREES ET OPTIONNELLES

### 9-1 La prestation de vidéosurveillance

#### Le Client peut depuis son Espace Client ou son application mobile :

- accéder en direct à la(les) caméra(s) et enregistrer des séquences, sauf s'il a activé le mode Intimité (ou si celui-ci est activé automatiquement pour le modèle TORUS tel que précisé dans le Lexique ci-dessous),
- piloter la caméra de gauche à droite et de haut en bas, (cette fonctionnalité est disponible uniquement pour le modèle TORUS)
- consulter les enregistrements réalisés lors de la détection par la(les) caméra(s), pendant une durée de TRENTE (30) jours.

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 la(les) caméra(s).

Le Client est automatiquement alerté par une notification via son application mobile en cas d'une détection de mouvement 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) par la(les) caméra(s), procède à leur analyse :

- si l'analyse ne permet pas de classer l'évènement, une téléinterpellation via le haut-parleur de la(des) caméra(s) est effectuée, le Centre de Télésurveillance peut consulter les autres images éventuellement disponibles et procède à un appel vers le Client ou ses personnes de confiance selon les consignes du Client,
- si après analyse, une intrusion frauduleuse est identifiée, le Centre de Télésurveillance prévient immédiatement les Forces de l'Ordre et appelle le Client ou ses personnes de confiance selon les consignes du Client.

Avec Alerte Info Service, le Client est informé des mises en service et des mises hors service de la(des) caméra(s). Ce service permet au Client de vérifier si la(les) caméra(s) a(ont) bien été activée(s) ou désactivée(s). Il lui sera également possible à distance de mettre en marche et de désactiver la(les) caméra(s) en fonction de la configuration choisie. La transmission de ces informations se fait par l'envoi simultané d'un e-mail, d'une notification et/ou d'un SMS au choix du Client. Ce Service est inclus dans l'abonnement hors coût des SMS tel que défini dans les tarifs en vigueur.

Un relevé des consommations mensuelles de SMS sera mis à la disposition du Client sur son Espace Client.

## 9-2 Application mobile

Cette application gratuite, qui nécessite un téléphone mobile compatible, permet au Client de rester connecté 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au site protégé.

### Le Client peut notamment :

- activer et désactiver la vidéosurveillance à distance,
- accéder en direct à la(les) caméra(s) sauf au cours du mode Intimité, enregistrer les séquences et consulter les enregistrements,
- être informé des événements intervenants sur son site protégé
- piloter la caméra de gauche à droite et de haut en bas, (cette fonctionnalité disponible uniquement pour le modèle TORUS, existe également depuis l'Espace Client)

## 9-3 Prestations optionnelles

Le Client peut, sur demande expresse, bénéficier des prestations d'intervention sécuritaire, de gardiennage ou de ronde de sécurité selon les conditions tarifaires en vigueur et qui lui ont été communiquées.

Le Client s'engage à préciser les informations nécessaires à la bonne exécution de la prestation (conditions d'accès principales et particularités du site à protéger), faute de quoi la Société assurera la prestation d'intervention si elle est demandée avec les seuls éléments dont elle dispose.

Les Parties conviennent expressément que la Société peut confier à des intervenants sécuritaires, agréés par le Conseil National des Activités Privées de Sécurité (CNAPS), ces missions d'intervention, de gardiennage et de ronde de sécurité. Ces intervenants sécuritaires sont sélectionnés et assurent la prestation selon la réglementation en vigueur en matière de sécurité. La disponibilité de la prestation d'intervention sur la zone géographique concernée par le site protégé est vérifiée par la Société lors de la commande.

Dans les zones géographiques où la prestation d'intervention ne peut pas être assurée, la prestation de vidéosurveillance est néanmoins réalisable. Dans ce cas, il appartiendra au Client de prendre toute mesure utile pour

s'assurer que les personnes de confiance désignées dans ses consignes d'intervention seront en mesure d'intervenir.

## ARTICLE 10 – GESTION DU CODE CONFIDENTIEL

Le code confidentiel d'échanges avec la Société et sa procédure d'utilisation sont disponibles sur l'Espace Client. Le Client pourra le modifier depuis son Espace Client.

Ce code permettra au Client ou à toute personne présente sur le site de se faire reconnaître du Centre de Télésurveillance en cas de détection par la(les) caméra(s) ou pour toute demande dans le cadre du présent contrat de vidéosurveillance.

## ARTICLE 11 – CONTRÔLE DE LA BONNE TRANSMISSION ENTRE LA(LES) CAMERA(S) ET LE CENTRE DE TELESURVEILLANCE

En cas de perte de liaison entre la(les) caméra(s) et le Centre de Télésurveillance, l'information est transmise à celui-ci et après un délai complémentaire de TRENTE (30) minutes. Une notification est envoyée au Client via son application mobile.

## ARTICLE 12 – MAINTENANCE

La Société ou son(ses) sous-traitant(s) assurera(ont) la maintenance du service, objet des présentes, du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 19 h 00 et le samedi de 8 h 00 à 18 h 00 et ce, pendant toute la durée du contrat.

### Pour cela :

- toute anomalie de fonctionnement doit être immédiatement signalée au Service Technique de la Société,
- la Société est la seule compétente pour décider si le dépannage nécessite une action de télémaintenance ou une intervention technique sur site.

### La garantie de maintenance du service est exclue dans les cas suivants :

- non-respect par le Client de ses obligations visées au présent contrat,
- détérioration du matériel résultant directement ou indirectement d'accidents de toutes sortes tels que choc, inondation, incendie, surtension, foudre,
- mauvais fonctionnement résultant d'adjonction de pièces ou dispositifs ne provenant pas de la Société, de modification des spécifications techniques du matériel, d'intervention sur le matériel de quelque nature que ce soit par une personne non agréée par la Société,
- coupure du courant électrique, dérangement ou panne de la liaison Internet,
- modification des caractéristiques du site ou de l'environnement du matériel (température, hygrométrie,...) selon les normes d'utilisation de l'appareil,
- toutes causes autres que celles résultant d'une utilisation normale et conforme à la notice d'utilisation.

En aucun cas et sous aucun prétexte le Client ne doit désinstaller ou faire désinstaller, déplacer ou faire déplacer le matériel sans en avertir au préalable la Société.

## ARTICLE 13 – RESPONSABILITE DE LA SOCIETE

La Société est responsable de la bonne exécution des prestations décrites aux présentes Conditions Générales et assure sa prestation de vidéosurveillance dans le respect des consignes d'intervention contractuellement définies.

En revanche, la responsabilité de la Société ne pourra être recherchée en cas de :

- manquement à toute ou partie des obligations détaillées aux présentes et mises à la charge du Client,
- défaut de mise en service de la vidéosurveillance par le Client ou toute personne mandatée par lui,
- modification, détérioration ou aménagement de l'installation sans en avoir averti la Société,
- modification du site surveillé, de ses caractéristiques ou de son environnement de nature à compromettre l'exécution de la prestation de vidéosurveillance et dont la Société n'aurait pas été informée au préalable,
- et d'une façon générale, toute détérioration ou dysfonctionnement provenant d'une faute du Client ou d'un cas de force majeure conformément aux dispositions du Code Civil.

Il est rappelé que la Société est dépendante de la qualité de la liaison Internet par les fournisseurs d'accès. La responsabilité de la Société ne saurait, par conséquent, être engagée en raison des défaillances, perturbations sur la liaison Internet ou de la défection du fournisseur d'accès à Internet du Client.

## ARTICLE 14 – ASSURANCE

### D'une part :

Il est précisé que les prestations de la Société n'ont pas pour objet de remplacer un contrat d'assurance. Aussi, il appartient au Client de souscrire les assurances propres à le garantir de tous les risques que peuvent encourir son site et ses biens mobiliers.

### D'autre part :

La Société déclare avoir souscrit, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, une assurance d'un montant suffisant pour couvrir sa responsabilité civile contractuelle à l'égard de l'ensemble de ses Clients, quels que soient la nature, l'importance des dommages et le nombre de personnes lésées.

Sur demande du Client, la Société lui fournira l'attestation correspondante et les montants couverts.

## ARTICLE 15 – OBLIGATIONS DU CLIENT

### Précisions techniques :

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 ainsi qu'un ordinateur, une tablette ou un téléphone mobile compatibles.

Les conditions techniques prévues à l'article 7 des présentes doivent être remplies.

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

Les transmissions d'informations entre la(les) caméra(s), le Centre de Télésurveillance de la Société et le téléphone mobile ou l'ordinateur du Client s'effectuent via la liaison de la Box ou du Routeur Internet du Client et dépendent de sa qualité.

C'est pourquoi, outre les obligations mentionnées; ci- dessous, le Client doit :

- appairer sa caméra selon les modalités qui lui ont été communiquées,
  - 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,

- laisser sa Box ou son Routeur Internet allumé(e) en permanence et l'alimenter en électricité,
- ne jamais débrancher la connexion entre la(les) caméra(s) et la Box ou le Routeur Internet,
- informer la Société de toute interruption de sa liaison Internet et prendre toute disposition auprès de son fournisseur d'accès à Internet pour son rétablissement,
- informer la Société en cas de modifications apportées à sa liaison Internet, en particulier tout changement de fournisseur d'accès Internet et/ou de sa Box ou son Routeur Internet.

### **Le Client s'engage à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge au titre des présentes et en particulier :**

- à autoriser la Société ou tout tiers désigné par cette dernière à accéder au site protégé aux jour et heure convenus préalablement pour permettre toute intervention technique. Celle-ci se fera uniquement en présence du Client ou d'une personne majeure dûment mandatée par lui,
- en cas de sinistre, à autoriser la Société ou les personnes de confiance désignées dans les consignes d'intervention à livrer l'accès aux Forces de l'Ordre dans le respect de la réglementation,
- à fournir gratuitement les raccordements électriques nécessaires à l'installation et au fonctionnement normal de la(des) caméra(s) installée(s),
- à respecter strictement les dispositions de la notice d'utilisation du matériel délivrée et accessible en permanence sur son Espace Client, à utiliser le matériel dans des conditions conformes à son usage,
- à s'assurer régulièrement de son bon fonctionnement en procédant à des tests de détection par la(les) caméra(s),
- à effectuer et à contrôler par tous les moyens mis à sa disposition la mise en service de la(les) caméra(s) chaque fois que celle(s)-ci doit(doivent) être opérationnelle(s),
- à informer immédiatement la Société de toute modification du site ou de l'environnement de l'installation de la(des) caméra(s), ainsi que de toute anomalie de fonctionnement, disparition ou détérioration de l'installation ou de l'un de ses éléments constitutifs,
- à informer immédiatement la Société de tout sinistre, par lettre recommandée avec avis de réception ou e- mail avec avis de réception, en précisant les circonstances du sinistre et la description des dommages,
- à fermer toutes les ouvertures du site protégé en cas d'absence,
- à informer les personnes qu'il autorise à pénétrer dans le site surveillé, de la présence de la(des) caméra(s) et des procédures nécessaires à son fonctionnement ainsi que de leur rôle à tenir en cas d'appel de la Société et de leurs responsabilités quant à la prise de décisions au nom du Client et aux conséquences financières y afférentes,
- à autoriser l'intervenant sécuritaire missionné à sa demande à effectuer une levée de doute selon les particularités du site protégé,
- à informer la Société de toute modification affectant les consignes d'intervention définies à l'article 8 ci-avant,
- à fournir une ligne électrique secteur 220V sur laquelle sera (seront) branchée(s) la(les) caméra(s),
- à répondre à tout appel du Centre de Télésurveillance,
- en cas de modification de la réglementation en vigueur ou d'une décision administrative rendant nécessaire la modification de la prestation et/ou du matériel, à supporter financièrement le coût de ces modifications.

La fiabilité de l'installation et la sécurité du site surveillé sont conditionnées 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.

## ARTICLE 16 – CONDITIONS FINANCIERES DE L'ABONNEMENT

### 16-1 Prix

Après paiement intégral, le Client est propriétaire de la(des) caméra(s) ainsi que des autres matériels éventuellement achetés (CPL, ...).

Les conditions tarifaires sont remises au Client lors de la souscription du contrat et sont disponibles sur son Espace Client.

Le montant de l'abonnement est indiqué sur le procès-verbal de raccordement.

L'abonnement sera facturé à compter de la date de raccordement au Centre de Télésurveillance et, en l'absence d'appairage de la caméra, au plus tard le trente et unième jour à compter de sa livraison à l'adresse du site ou en point relais.

#### Le tarif comprend notamment les prestations suivantes :

- surveillance du site protégé par le Centre de Télésurveillance ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sur détection par la(les) caméra(s),
  - maintenance du matériel après la garantie selon les tarifs en vigueur,
  - accès au direct de la(les) caméra(s) 24 heures sur 24, 7 jours sur 7,
  - activation ou désactivation de la surveillance à distance depuis son téléphone mobile compatible,
  - Alerte Info Service, (hors coût des SMS tel que défini dans les tarifs en vigueur),
  - en cas d'intrusion, alerte par appel téléphonique du Centre de Télésurveillance, notification du Client et visualisation d'une vidéo,
  - en cas d'effraction, avertissement sonore sur site et téléinterpellation via le haut-parleur de la(des) caméra(s),
  - si analyse positive du Centre de Télésurveillance et/ou du Client (appel), envoi direct des Forces de l'Ordre à l'adresse indiquée sur les consignes d'intervention,
  - accès aux hotlines de la Société Service Client, Service Technique et Centre de Télésurveillance.
- En outre, s'ajoutent à l'abonnement les éventuelles options payantes souscrites par le Client.

### 16-2 Conditions de paiement

Les prix s'entendent toutes taxes comprises. Tout changement de taux de TVA ou impôt supplémentaire sera supporté intégralement par le Client.

Le règlement s'effectue tous les mois. L'abonnement est payable d'avance.

Le Client paie à la commande les matériels qu'il a décidé d'acquérir ainsi que les frais d'installation du système de vidéosurveillance s'il a retenu cette option.

Le premier prélèvement comprendra l'abonnement pour la période qui commencera à courir à compter du raccordement au Centre de Télésurveillance (et au plus tard le trente et unième jour après la livraison de la caméra à l'adresse du site ou en point relais) jusqu'à la fin du mois civil en cours et le premier mois d'abonnement suivant.

Par la suite, le prélèvement s'effectuera le 1<sup>er</sup> du mois. Pourront ultérieurement être prélevées avec l'abonnement, les prestations annexes telles que : interventions sécuritaires, rondes de sécurité, gardiennage...

La date de prélèvement pourra être modifiée pendant la vie du contrat à la demande d'une des deux parties et après accord de l'autre.

Les prélèvements ne donnent pas lieu à l'envoi de factures qui sont disponibles pour le Client sur son Espace Client.

Pour des raisons techniques et administratives, le règlement par prélèvement automatique est privilégié. Aussi, il appartient au Client d'informer la Société sur son Espace Client, de toute modification de domiciliation bancaire. D'autres modes de paiement peuvent être envisagés sur demande.

### 16-3 Révision des prix

Le montant initial de la mensualité est garanti pendant UN(1) an à compter de la date de début de contrat. Au-delà de cette période, le montant de la mensualité pourra être révisé automatiquement, à raison d'une fois par an, par l'application de la formule suivante :

$$P = P_0 \times S / S_0$$

P = prix de l'abonnement révisé

P<sub>0</sub> = prix de l'abonnement à la date de la précédente révision du tarif

S = dernier indice des Services de Sécurité publié à la date de révision du tarif

S<sub>0</sub> = dernier indice des Services de Sécurité publié à la date de la précédente révision du tarif

#### Exemple avec un taux de TVA à 20% :

P<sub>0</sub> = 14,70 euros TTC, S = 101,6,

S<sub>0</sub> = 101,1 Le prix de l'abonnement révisé sera de 14,70 x (101,6/101,1) soit 14,77 euros TTC

## ARTICLE 17 – RECouvreMENT

Tout incident de paiement non réglé par le Client au titre des prestations décrites aux présentes Conditions Générales, et QUINZE (15) jours après mise en demeure (à première présentation) par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet, entraînera la suspension de plein droit de la prestation de surveillance et la désactivation des organes de commandes rendant impossible l'utilisation par le Client du système de vidéosurveillance, sans que celui-ci puisse demander le remboursement des sommes déjà prélevées.

## ARTICLE 18 – RESILIATION

**Le Client qui s'est porté acquéreur de la(des) caméra(s) est informé que la résiliation du présent contrat rend ce matériel acquis inutilisable.**

Les vidéos enregistrées au préalable lui resteront accessibles pour un téléchargement pendant TRENTE (30) jours à compter de la résiliation.

### 18-1 Résiliation à l'initiative du Client

**18-1-1** L'abonnement ne peut être résilié pendant la période initiale de DOUZE (12) mois.

**18-1-2** Au-delà de cette période, le contrat se poursuivra à durée indéterminée et pourra être résilié par le Client par lettre recommandée avec avis de réception ou e-mail avec avis de réception en respectant un préavis de DEUX (2) mois.

**18-1-3** Le présent contrat pourra être résilié par le Client QUINZE (15) jours après une mise en demeure adressée à la Société par lettre recommandée avec avis de réception ou e-mail avec avis de réception restés sans effet et notifiant un manquement de la Société à l'une de ses obligations contractuelles au titre du présent contrat. En

cas de résiliation trouvant son origine dans une cause imputable à la Société, cette dernière supportera les frais éventuels inhérents à la désinstallation du matériel et au remboursement du matériel acquis.

## **18-2 Résiliation à l'initiative de la Société**

Le présent contrat pourra être résilié de plein droit par la Société QUINZE (15) jours après une mise en demeure adressée au Client par lettre recommandée avec avis de réception ou e-mail avec avis de réception restés sans effet en cas de :

**18-2-1** Refus par le Client de supporter les charges financières consécutives à une modification de la législation.

**18-2-2** D'inexécution par le Client de l'une de ses obligations contractuelles.

**18-2-3** En cas de sinistre ne permettant plus la protection du site surveillé.

## **ARTICLE 19 – DEMENAGEMENT**

En cas de déménagement du Client du site protégé, celui-ci pourra transférer la totalité de l'installation de vidéosurveillance sur son nouveau site protégé après en avoir informé préalablement la Société pour lui permettre de connaître la nouvelle adresse du site et d'assurer la continuité de la prestation.

La prestation de surveillance est suspendue à compter du jour de la désinstallation du matériel. Elle reprend à l'issue de l'installation du système de vidéosurveillance sur le nouveau site protégé. La bonne fin de cette opération sera communiquée par e-mail au Client. Le Client doit mettre à jour ses consignes d'invention sur son Espace Client.

Le Client peut effectuer lui-même l'installation et les opérations de raccordement au Centre de Télésurveillance selon les instructions contenues dans la notice d'utilisation du matériel. Si le Client retient la prestation de réinstallation par un conseiller technique de la Société, les frais y afférents seront à la charge du Client au tarif en vigueur.

## **ARTICLE 20 – SUSPENSION DE LA PRESTATION**

Il est expressément convenu que quelle que soit la durée de la suspension, qu'elle soit provoquée par des causes étrangères (foudre, inondation...) ou par des pannes affectant les réseaux Internet et/ou électriques ou toute autre cause stipulée aux présentes Conditions Générales, la responsabilité de la Société ne pourra être recherchée, ni a fortiori engagée, en cas de sinistre survenu au cours des dites périodes de suspension.

## **ARTICLE 21 – ENREGISTREMENTS TELEPHONIQUES ET INFORMATIONS NOMINATIVES**

Le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepter expressément le fait que les informations téléphoniques échangées avec la Société dans le cadre du contrat soient enregistrées et conservées pendant la durée légale en vigueur. Les enregistrements feront preuve entre le Client et la Société. Dans le cadre de notre démarche qualité, ces conversations peuvent être écoutées dans un but de formation interne.

Le Client accepte expressément que :  
- les informations nominatives, communiquées à la

Société directement ou indirectement, soient enregistrées informatiquement, (il atteste également avoir obtenu l'accord de ses personnes de confiance à cette fin)  
- ces informations soient communiquées aux sous-traitants de la Société pour la bonne gestion de son contrat.

Les données personnelles recueillies dans les différents documents, traitées et enregistrées par la Société, responsable de traitement, sont obligatoires et sont notamment utilisées par la Société pour la gestion du contrat ou pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires.

Ces données, pendant toute la durée de la relation contractuelle, pourront être communiquées aux prestataires de service et sous-traitants, qui exécutent pour le compte de la Société certaines tâches indispensables à la bonne exécution du contrat.

La Notice de Protection des Données Personnelles de PROTECTION 24 et un formulaire d'exercice des droits sont accessibles sur son site internet et sur l'Espace Client .

Ces données personnelles pourront donner lieu à exercice notamment du droit d'accès, du droit à l'oubli, de rectification, d'opposition et de portabilité dans les conditions prévues par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés et par le Règlement Général sur la protection des données du 27 avril 2016, par courrier adressé à PROTECTION 24-DPO, 628, avenue du Grain d'Or - 41354 VINEUIL CEDEX.

Par ailleurs, il est rappelé que le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

## **ARTICLE 22 – USAGE DES VIDEOS - RESPECT DE LA REGLEMENTATION**

Il est rappelé que le système de vidéosurveillance n'a pas d'autre objet que de sécuriser le site protégé et de prévenir les risques de cambriolage.

La Société respecte les lois, règlements et normes en vigueur applicables en France.

Les séquences vidéo enregistrées ne seront pas communiquées à des tiers par la Société sauf sur réquisition judiciaire.

Le Client s'engage à utiliser les services souscrits dans le respect de la réglementation en vigueur relative aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, à la vie privée, aux droits de la propriété intellectuelle, à la provocation aux crimes et délits sans que cette liste soit limitative que le Client ne saurait ignorer.

Dans ce cadre, ces dispositifs ne sont pas soumis aux dispositions de la loi « Informatique et Libertés » ni à celles du Code de la Sécurité Intérieure. En revanche, ils doivent respecter la vie privée des voisins, des visiteurs et des passants. Les caméras doivent filmer uniquement à l'intérieur du site protégé et en aucun cas filmer la voie publique ou les propriétés voisines.

Si un salarié travaille chez le Client (par exemple : du personnel de santé, un agent d'entretien, ...) celui-ci

est tenu de l'informer de la présence de ce dispositif de sécurité. Il en est de même pour ses visiteurs.

**Pour plus d'informations contacter la CNIL : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)**

La responsabilité de la Société ne saurait être engagée en cas de non-respect par le Client de la réglementation en vigueur.

## ARTICLE 23 – GENERALITES

**23-1** La nullité de l'une quelconque des clauses des présentes Conditions Générales n'affectera pas la validité des autres clauses.

**23-2** Le défaut d'exercice, partiel ou total de l'un quelconque des droits résultant des stipulations des présentes ne pourra valoir renonciation au bénéfice de ce droit pour l'avenir ou à tout autre droit résultant des présentes.

**23-3** La Société se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales sous réserve d'en informer le Client par courrier, e-mail, ou tout 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 accepter les nouvelles Conditions Générales.

## ARTICLE 24 – CONTESTATION

Le présent contrat est soumis au droit français. En cas de contestation, il sera possible de recourir à une procédure gratuite de médiation conformément aux articles L612-1 et suivants du Code de la Consommation ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. Le Client pourra obtenir sur simple demande auprès de la Société les coordonnées du Médiateur. Tout litige pouvant survenir du fait de l'application des présentes Conditions Générales et qui ne pourrait être réglé amiablement sera soumis aux tribunaux compétents.

## ARTICLE 25 – CLAUSE DE TRANSPARENCE

Les Parties conviennent expressément que la Société peut confier à tout tiers de son choix tout ou partie des prestations d'installation, de maintenance ainsi que les interventions sécuritaires et mesures liées à la Convention d'assistance visées aux présentes Conditions Générales. Le Client pourra obtenir, sur demande auprès de la Société, des précisions sur ces points.

Conformément au Code de Déontologie des Personnes exerçant des Activités Privées de Sécurité approuvé par le décret n°2012-870 du 10 juillet 2012, la Loi n° 75- 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.

## ARTICLE 26 – DISPOSITIONS PROTECTRICES DU CONSOMMATEUR

### Garantie des matériels achetés

#### Article L217-4 du Code de la Consommation

Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

#### Article L217-5 du Code de la Consommation

Le bien est conforme au contrat :

**1°** : S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

**2°** : Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

#### Article L217-12 du Code de la Consommation

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

#### Article 1641 du Code Civil

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

#### Article 1644 du Code Civil

Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

#### Article 1648 du Code Civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée

par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents.

**Le contrat de vidéosurveillance est soumis aux règles relatives à la vente à distance et hors établissement. Le Client bénéficie notamment des dispositions suivantes du Code de la Consommation.**

#### **Article L221-5 du Code de la Consommation**

Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

**1°** : Les informations prévues aux articles L. 111-1 et L. 111-2 ;

**2°** : Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'Etat ;

**3°** : Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste ;

**4°** : L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à l'article L. 221-25 ;

**5°** : Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L. 221-28, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ;

**6°** : Les informations relatives aux coordonnées du professionnel, le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat.

Dans le cas d'une vente aux enchères publiques telle que définie par le premier alinéa de l'article L. 321-3 du code de commerce, les informations relatives à l'identité et aux coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du professionnel prévues au 4° de l'article L. 111-1 peuvent être remplacées par celles du mandataire.

#### **Article L221-6 du Code de la Consommation**

Si le professionnel n'a pas respecté ses obligations d'information concernant les frais supplémentaires mentionnés à l'article L. 112-3 et au 3° de l'article L. 221-5, le consommateur n'est pas tenu au paiement de ces frais.

#### **Article L221-7 du Code de la Consommation**

La charge de la preuve du respect des obligations d'information mentionnées à la présente section pèse sur le professionnel.

#### **Article L221-11 du Code de la Consommation**

Lorsque le contrat est conclu à distance, le professionnel fournit au consommateur, de manière lisible et

compréhensible, les informations prévues à l'article L. 221-5 ou les met à sa disposition par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

#### **Article L221-12 du Code de la Consommation**

Lorsque la technique de communication à distance utilisée impose des limites d'espace ou de temps pour la présentation des informations, le professionnel fournit au consommateur, avant la conclusion du contrat et dans les conditions prévues à l'article L. 221-5, au moins les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services, à leur prix, à son identité, à la durée du contrat et au droit de rétractation.

Le professionnel transmet au consommateur les autres informations prévues au même article par tout autre moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

#### **Article L221-13 du Code de la Consommation**

Le professionnel fournit au consommateur, sur support durable, dans un délai raisonnable, après la conclusion du contrat et au plus tard au moment de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution du service, la confirmation du contrat comprenant toutes les informations prévues à l'article L. 221-5, sauf si le professionnel les lui a déjà fournies, sur un support durable, avant la conclusion du contrat. Le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation mentionné au 2° du même article.

Le cas échéant, le professionnel fournit au consommateur, dans les mêmes conditions et avant l'expiration du délai de rétractation, la confirmation de son accord exprès pour la fourniture d'un contenu numérique non présenté sur un support matériel et de son renoncement à l'exercice du droit de rétractation.

#### **Article L221-14 du Code de la Consommation**

Pour les contrats conclus par voie électronique, le professionnel rappelle au consommateur, avant qu'il ne passe sa commande, de manière lisible et compréhensible, les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services qui font l'objet de la commande, à leur prix, à la durée du contrat et, s'il y a lieu, à la durée minimale des obligations de ce dernier au titre du contrat, telles que prévues à l'article L. 221-5.

Le professionnel veille à ce que le consommateur, lors de sa commande, reconnaisse explicitement son obligation de paiement. A cette fin, la fonction utilisée par le consommateur pour valider sa commande comporte la mention claire et lisible : commande avec obligation de paiement ou une formule analogue, dénuée de toute ambiguïté, indiquant que la passation d'une commande oblige à son paiement.

Les sites de commerce en ligne indiquent clairement et lisiblement, au plus tard au début du processus de commande, les moyens de paiement acceptés par le professionnel et les éventuelles restrictions de livraison.

#### **Article L221-15 du Code de la Consommation**

Le professionnel est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient exécutées par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution

ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

#### **Article L221-18 du Code de la Consommation**

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

**1°** : De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;  
**2°** : De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

#### **Article L221-19 du Code de la Consommation**

Conformément au règlement n° 1182/71/ CEE du Conseil du 3 juin 1971 portant détermination des règles applicables aux délais, aux dates et aux termes :

**1°** : Le jour où le contrat est conclu ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le délai mentionné à l'article L. 221-18 ;

**2°** : Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai ;

**3°** : Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

#### **Article L221-20 du Code de la Consommation**

Lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues au 2° de l'article L. 221-5, le délai de rétractation est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial, déterminé conformément à l'article L. 221-18.

Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.

#### **Article L221-21 du Code de la Consommation**

Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L.

**221-18**, du formulaire de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

#### **Article L221-22 du Code de la Consommation**

La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article L. 221-21 pèse sur le consommateur.

#### **Article L221-23 du Code de la Consommation**

Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L. 221-21, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens. Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.

La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 2° de l'article L. 221-5.

#### **Article L221-24 du Code de la Consommation**

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel.

#### **Article L221-25 du Code de la Consommation**

Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 221-18, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant

approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 221-5.

#### **Article L221-26 du Code de la Consommation**

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel n'est redevable d'aucune somme si :

**1°** : Le professionnel n'a pas recueilli son accord préalable exprès pour l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation ainsi que la preuve de son renoncement à son droit de rétractation ;

**2°** : Le contrat ne reprend pas les mentions prévues au deuxième alinéa des articles L. 221-9 et L. 221-13.

#### **Article L221-27 du Code de la Consommation**

L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre.

L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance ou hors établissement met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

#### **Article L221-28 du Code de la Consommation**

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

**1°** : De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

**2°** : De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;

**3°** : De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

**4°** : De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

**5°** : De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

**6°** De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;

**7°** De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;

**8°** De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;

**9°** De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;

**10°** De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;

**11°** Conclues lors d'une enchère publique ;

**12°** De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou

d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;

**13°** De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

#### **Article L223-1 du Code de la Consommation**

Le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Il est interdit à un professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes.

#### **Article L223-2 du Code de la Consommation**

Lorsqu'un professionnel est amené à recueillir auprès d'un consommateur des données téléphoniques, il l'informe de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Lorsque ce recueil d'information se fait à l'occasion de la conclusion d'un contrat, le contrat mentionne, de manière claire et compréhensible, l'existence de ce droit pour le consommateur.

#### **Article L242-3 du Code de la Consommation**

Est nulle toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation défini à l'article L. 221-18.

#### **Article L242-4 du Code de la Consommation**

Lorsque le professionnel n'a pas remboursé les sommes versées par le consommateur, les sommes dues sont de plein droit majorée du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard dix jours après l'expiration des délais fixés aux premier et deuxième alinéas de l'article L. 221-24, de 5 % si le retard est compris entre dix et vingt jours, de 10 % si le retard est compris entre vingt et trente jours, de 20 % si le retard est compris entre trente et soixante jours, de 50 % entre soixante et quatre-vingt-dix jours et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'à concurrence du prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.

## LEXIQUE

**Appairage** : Connexion de la caméra à la box Internet selon les instructions mentionnées dans sa notice d'utilisation.

**APSAD** : Assemblée Plénière des Sociétés d'Assurance - Dommages.

**Caméra** : Caméra vidéo Haute Définition avec vision nocturne, détecteur de mouvement intégré, avertisseur sonore et haut-parleur.

**CNIL** : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

**Centre de Télésurveillance** : Local où les informations en provenance des sites surveillés sont réceptionnées et centralisées. Des opérateurs de surveillance reçoivent 24h/7, les informations des sites surveillés et les gèrent conformément aux consignes d'intervention du Client.

**Client** : Souscripteur du contrat de vidéosurveillance.

**Code confidentiel** : Code d'identification qui devra, en cas de détection par la(les) caméra(s), être communiqué par toute personne habilitée se trouvant sur le site surveillé. Il sera également demandé au Client dans tous les échanges téléphoniques avec la Société.

**Consignes d'intervention** : Ensemble des procédures communiquées par le Client permettant à la Société de mettre en œuvre les mesures nécessaires et protéger le site surveillé.

**Force majeure** : Evènement imprévisible et irrésistible qui, provenant d'une cause extérieure libère le débiteur de son obligation ou l'exonère de sa responsabilité.

**Gardiennage** : Surveillance humaine statique à proximité du site surveillé jusqu'à l'arrivée du Client ou d'une personne de confiance ainsi désignée par lui.

**Intervention sécuritaire** : Opération qui consiste à envoyer sur le site surveillé, ou aux abords de celui-ci, dans les meilleurs délais et sans se substituer à la force publique (Code de la Sécurité Intérieure) un personnel qualifié pour vérifier le bien-fondé des informations reçues par le Centre de Télésurveillance.

**Levée de doute** : Opération qui consiste à vérifier la matérialité et la concordance des indices laissant présumer la commission d'un crime ou d'un délit flagrant sur le site protégé.

### **Mode Intimité :**

#### **Pour la (ou les) caméra(s) hors modèle TORUS :**

Possibilité pour le Client depuis son Espace Client ou son application mobile d'activer un cache virtuel permettant de ne plus avoir accès au direct.

#### **Pour le modèle TORUS :**

la caméra se met automatiquement en mode intimité lorsque celle-ci est hors-service.

Possibilité également pour le Client d'activer le mode intimité depuis son Espace Client ou son application mobile.

**Personnes de confiance** : Personnes mandatées par le Client qui pourront contactées pour intervenir sur site et/ou en cas d'effraction.

**Raccordement** : Prise en compte de la gestion du site vidéosurveillé. Le contrat est actif.

**Ronde de Sécurité** : L'intervenant sécuritaire passe sur le site protégé à intervalles réguliers définis conjointement par la Société et le Client.

**Souscription** : Apposition de la signature sur le bon de commande portant conditions particulières.

**Système de vidéosurveillance** : Dispositif avec une(des) caméra(s) raccordé à un Centre de Télésurveillance.

**Tarif en vigueur** : Tarif applicable au jour de la survenance de l'évènement ou de la demande.

**Téléinterpellation** : Système d'écoute et de dialogue par haut-parleur et micro incorporés dans la(les) caméra(s), qui permet au Centre de Télésurveillance, à réception d'une détection par la(les) caméra(s), d'interpeller et d'identifier une personne sur le site protégé.

En cas de rétractation par le Client du présent contrat, tous les paiements reçus du Client seront remboursés, au plus tard QUATORZE (14) jours à compter de la réception de l'information de la décision de rétractation. Ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

Si vous souhaitez utiliser votre droit de rétractation, vous pouvez utiliser ce formulaire détachable :



---

## **DROIT DE RETRACTATION**

### **Article L.221-18 du Code de la Consommation**

#### **CONDITIONS :**

- compléter et signer ce formulaire, ou en reproduire les mentions
- l'envoyer par **lettre recommandée avec avis de réception** à l'adresse indiquée ci-dessous ou par e-mail avec avis de réception à l'adresse : [contact@protection24.com](mailto:contact@protection24.com)
- **l'expédier au plus tard le quatorzième jour** à compter de la livraison de la(des) caméra(s) ou, si le délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

À l'attention de PROTECTION 24, Service Client, 628 avenue du Grain d'Or, 41353 VINEUIL :

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

Commandé le (\*)/reçu le (\*) :

Nom du(des) consommateur(s) :

Adresse du(des) consommateur(s) :

Signature du(des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(\*) *Rayez la mention inutile.*

Adressez ce courrier en lettre recommandée avec avis de réception ou par e-mail avec avis de réception.

## NOUS CONTACTER

### Depuis l'Espace Client

<https://eclients.protection24.com>

### Par téléphone

**0 800 945 000** Service & appel gratuits

### Depuis l'étranger

+33 2 54 50 56 97

(tarif en vigueur selon l'opérateur télécom)