

RESERVE DE PROPRIETE : Les marchandises restent la propriété de la société " SOLUTIONS SERVICES PLUS " jusqu'à leur complet paiement. En application de la loi 80 335 du 12 mai 1980, la société se réserve le droit de revendiquer dans les mains de son débiteur, tombé en redressement judiciaire ou en liquidation de biens, les marchandises livrées mais non intégralement payées.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

I.1- GENERALITE ET IDENTIFICATION "ENTREPRISE"

a) Généralité et Identification :

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation régissent les relations contractuelles entre la société :

SOLUTIONS SERVICES PLUS, SARL au capital de 5 000 EUROS
RCS DE PONTOISE 752 735 324
Siège Social : 3 PLACE DE LA PAIX 95300 PONTOISE - FRANCE
Gérant : Julien LAMBERT
Tel : 0603227070
E-mail : contact@ssplus.fr
Enseigne : ssplus.fr / SS+ / SSPLUS

Ou

Par un de ces partenaires certifiés et reconnus, qui peut établir et produire au nom de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) tous types documents et services.

et le client défini ci-dessous comme le « Client », dans le cadre :

- (I) de la vente de matériels (les « Produits ») achetés par le Client directement auprès de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ou auprès de l'un de ses revendeurs ;
- (II) de l'utilisation et de la souscription des services de contrôle à distance, d'Autosurveillance et de Télésecurité (les « Services »), fournis par SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) au Client.

Les Produits ont pour finalité de permettre au Client de faciliter la surveillance et le contrôle à distance de locaux privés. Pour cela, le Client installera un système central de contrôle appelé « Centrale », qui sera relié un ensemble d'accessoires, et pourra être contrôlé à distance par Internet. Le Client pourra utiliser et souscrire les Services en lien avec les Produits, qu'ils aient été achetés directement auprès de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ou auprès d'un de ses revendeurs. Les articles 4,5,6,7 des présentes Conditions Générales de Vente, installation et d'Utilisation ne seront applicables qu'aux achats de Produits réalisés par le Client directement auprès de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS).

Pour acheter les Produits auprès de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) et/ou utiliser et souscrire aux Services, le client suivra les étapes du processus indiqué par SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) RDVs, téléphone, ou prospection physique ou téléphonique et Marketing papier, internet, mailing et faxing. Notamment, il renseignera sur l'ensemble des Produits et des services disponibles qui seront à sélectionner par le client ainsi que des modalités de paiement (en RDV physique ou téléphonique). Au cours du processus, le Client devra accepter les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation en paraphant les pages à la suite du devis et/ou contrat prévu à cet effet. Cette validation vaut l'adhésion entière et sans réserve du Client à l'ensemble de leur contenu, à l'exclusion de tous autres documents, tels que prospectus, catalogues remis par SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ou par un tiers, qui n'ont qu'une valeur indicative. Les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation en vigueur entre les parties sont celles ayant été acceptées le plus récemment par le Client.

b) Conditions préalables

Préalablement à l'achat des Produits et à la souscription des Services, le Client devra s'assurer qu'il dispose des pré-requis techniques nécessaires.

Afin d'installer les Produits et utiliser les Services, il devra notamment disposer sur le lieu d'installation de la centrale :

- d'un accès Internet à haut débit,
- d'un routeur (indépendant ou intégré dans une box) disposant d'une connexion Ethernet laissée en permanence sous tension,
- d'un ordinateur équipé d'un système d'exploitation (PC Windows Vista ou Windows XP ou Windows 2000 ou Windows 7 ou Mac OS ou Linux),
- d'un navigateur Internet,
- d'un réseau GPRS de qualité suffisante pour bénéficier des services de communication GPRS, s'il dispose de cette option et souhaite en bénéficier.

Afin d'installer les caméras, il devra disposer d'un ordinateur équipé d'un système d'exploitation Windows ou Mac OS. Celles-ci pourront fonctionner ensuite au travers d'une connexion Ethernet ou d'un accès WIFI en fonction du modèle choisi, bien entendu autour d'une IP Fixe.

Il appartient au Client de vérifier la compatibilité de la configuration de son équipement personnel avec les Produits et l'utilisation des Services. La passation d'une commande de Produits, leur installation et l'utilisation et/ou la souscription de Services impliquent la reconnaissance par le client de la conformité de son équipement aux pré-requis techniques. SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) décline toute responsabilité en cas de non-fonctionnement de son équipement personnel ou d'incompatibilité de celui-ci avec les Produits et les Services fournis par SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS). De même, aucune annulation ou résiliation de la commande ne sera recevable pour défaut de compatibilité.

Le client devra prendre toute disposition pour que les raccordements aux réseaux Internet, téléphonique et électrique ainsi que tout autre raccordement nécessaire soient constamment en état normal de fonctionnement. Il devra également prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des virus circulant sur les réseaux de communications électroniques notamment sur Internet.

2- LE CLIENT

De convention expresse entre les parties, le contrat est conclu entre SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) et le Client pour les besoins professionnels/particuliers de l'activité/besoins/demandes du Client aux fins d'assurer la vente et l'installation de matériel de sécurité avec une télésurveillance (ou non) d'un lieu d'exploitation de la profession, de l'activité et ou de l'habitation/local du client.

Le Client est invité à prendre connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes (CGV) et de leurs annexes préalablement à la signature de son contrat et à s'enquérir auprès de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ou du commercialisateur du contrat de toute information complémentaire qui lui serait nécessaire à la parfaite compréhension des fournitures, des prestations et des engagements.

Les systèmes d'alarme proposés par SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) au Client dans le cadre des OFFRES SSPLUS "EYES"- "LISTENEYES" / SSPLUS WARNING "DISSUASION PLUS"/SSPLUS "EYES FOCUS" (ou du matériels vendu ou loué pour les prestations demandées et validées) présentent des fonctionnalités qui ont été exposées au Client afin qu'il soit en mesure d'apprécier l'adéquation de ces matériaux avec ses besoins et ses choix.

L'attention du Client a été attirée sur l'importance de ses choix en fonction du site, des biens et des risques auxquels s'applique la télésurveillance, un service offert par notre partenaire KHEOPS SECURITE avec APSAD P3 certifié aux risques lourds. (Certificat délivré sur demande si besoin)

3- OBJET DU CONTRAT - GENERALITE D'ACCEPTATION

Le présent contrat a pour objet, de façon indivisible, la fourniture de matériel et/ou de prestations de télésurveillance (via notre partenaire KHEOPS SECURITE, la vente d'équipements de télésurveillance, leur installation et mise en service, leurs tests et vérification dans les termes des présentes conditions générales et des conditions particulières arrêtées par le Client.

SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) s'engage à fournir les prestations décrites aux présentes conditions, à fournir, installer et à vérifier les équipements achetés par le Client.

Le Client s'engage pour sa part à acquitter auprès de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) le prix des fournitures et matériels ainsi que le prix de l'abonnement pour le service de télésurveillance pour la durée définie à l'article 12 ci-dessous.

Le client reconnaît avoir pris connaissance, préalablement à la passation de commande, des conditions générales de vente énoncées sur ce document et déclare expressément les accepter sans réserve. Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) et son client. Elles prévaudront sur toutes autres conditions figurant dans tout autre document, sauf dérogation préalable, expresse et écrite de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS).

4- VENTE DU SYSTEME D'ALARME

SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) vend au Client, qui accepte d'acheter/louer, le système d'alarme décrit aux conditions particulières. Le Client peut acquérir du matériel supplémentaires directement auprès de l'installateur (Et aussi via la société via téléphone, mail, courrier,...).

Le Client est informé que le matériel des Offres décrites et citées ci-dessus inclut une carte SIM si nécessaire aux communications par GSM/GPRS entre le système d'alarme et la Station de télésurveillance ou autosurveillance/autoprotection, si celle-ci est fournie par les soins de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS). Néanmoins, le client pourra par lui-même et ces propres moyens choisir sa carte SIM avec son opérateur de son choix. Dans ce cas la société SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ne peut être tenue responsable si aucune transmission n'est faite au vu d'une défaillance de cette carte SIM.

Les matériels correspondant à la commande du Client demeurent la propriété de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) jusqu'à parfait paiement du prix des matériels et de leur installation entre les mains de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS). Tout défaut de paiement autorisera SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) à reprendre possession des matériels livrés. Les parties conviennent de dissocier la propriété du matériel et le transfert des risques. Par conséquent, une fois les matériels livrés, le risque de destruction ou de la perte totale ou partielle de la chose pèse sur le Client.

5- CONDITIONS FINANCIERES, VENTE ET INSTALLATION

Le prix des matériels et de leur installation est inclus dans les Offres décrites et citées ci-dessus, sous réserve de tout complément ou option ajouté par le Client. Le prix des matériels et installation ces offres est indissociable de l'engagement du Client sur la durée du présent contrat figurant à l'article 11 ci-dessous.

Tous les prix sont indiqués en EUROS, TVA incluse au taux en vigueur. Si les taux venaient à être modifiés, à la hausse ou à la baisse, ces changements pourront être répercutés sur le prix des articles avec bien sûr le moyen légal de prévenance par la société de cette augmentation. Toutes les commandes quelles que soient leurs origines sont payables en Euros.

Le prix des produits et des éventuels frais de livraison est payable au comptant, le jour de la confirmation de commande.

Le prix est stipulé TTC sur la base de la TVA au taux normal en vigueur.

Le prix des matériels et de l'installation est payable comptant le jour de la signature du contrat, sauf stipulation particulière convenue dans les conditions particulières. SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) peut différer la livraison des matériels jusqu'à parfait paiement du prix par le Client.

Dans le cadre de la vente à distance, SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) peut accorder au Client un paiement des frais d'installation en trois fois sans frais. En cas de non paiement d'une des trois échéances, la totalité de la somme devient immédiatement exigible.

6- LIVRAISON INSTALLATION RACCORDEMENT DU SYSTEME D'ALARME

Le système d'alarme acheté par le Client à SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) dans le cadre des Offres décrites et citées ci-dessus est livré, raccordé (si choix de télésurveillance) et mis en service sur le site déterminé aux conditions particulières directement par un installateur mandaté par SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS).

La livraison, le raccordement et l'installation interviennent à la date ou dans le délai fixé avec le Client dans les conditions particulières, sous réserve que le Client se soit préalablement acquitté des sommes dues au titre des matériels de sécurité fournis et au titre de l'installation. Si la date d'installation n'a pas été fixée aux conditions particulières, l'installateur prend contact avec le Client en vue de convenir avec lui d'un rendez-vous.

Le Client doit veiller à être présent par lui-même ou par une personne mandatée sur le site aux date et heure fixées avec SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) et/ou l'installateur et doit prévenir l'installateur et/ou SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) de toute impossibilité due à son fait. Le Client doit mettre en mesure l'installateur de procéder à l'installation et notamment lui donner accès aux lieux et mettre à sa disposition les flux électriques nécessaires à la mise en service. En cas d'impossibilité pour l'installateur, du fait du Client, de pouvoir procéder à l'installation et à la mise en service, tout déplacement supplémentaire qui serait alors nécessité pour l'installation et la mise en service seront facturés au Client au tarif habituel de l'installateur (soit de 50 € HT), sauf conventions ou accords express vu avec les parties notifiés sur le(s) contrat(s) en observation.

Il appartient au Client, lors de la livraison, de s'assurer du caractère complet et conforme des matériels livrés. Toutes réserves devront être émises par écrit auprès de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) dans un délai de trois jours ouvrés à compter de la livraison en cas de manque ou de défaut. Passé ce délai, le système d'alarme livré sera réputé conforme à la commande.

Le Client accepte qu'il appartient en dernier lieu à l'installateur de déterminer l'emplacement du système d'alarme. Toute modification d'emplacement des matériels est susceptible d'interférer sur le bon fonctionnement du système. Il est conseillé au Client, pour toute modification d'implantation, de faire appel et/ou mail à un installateur partenaire de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS).

Le montant des frais de déplacement de l'installateur, d'installation et de raccordement du système d'alarme est précisé dans les conditions particulières. En cas de déménagement du Client, la dépose et la repose du système d'alarme ainsi que son raccordement seront effectués par l'installateur à la charge du Client ou accord particulier inscrit noir sur blanc sur le contrat.

Le raccordement donne lieu à des tests de communication avec la Station de télésurveillance KHEOPS SECURITE aux fins de vérifier le bon fonctionnement de la transmission des données et des alarmes et à l'établissement par SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) d'un procès-verbal de mise en service.

La mise en service initiale du service de télésurveillance prend effet au plus tard 24 heures ouvrables après la réalisation du raccordement, sous réserve que le Client ait préalablement remis à SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) tous les documents (signés) de souscription du service et notamment les consignes de sécurité. A défaut, le service ne pourra prendre effet qu'au plus tard 24 heures ouvrables après réception effective par SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) des documents de souscription complets et des consignes de sécurité.

Si la vente est effectuée à distance et en cas d'impossibilité technique de raccordement et de mise en service du système d'alarme acheté par le Client, notamment en raison de l'absence de couverture du réseau Internet ou du réseau GSM/GPRS, le contrat est nul sans aucun droit à une indemnité au profit de l'une ou l'autre des parties.

7- UTILISATION - GARANTIE

Le Client s'engage à utiliser le système d'alarme conformément au guide utilisateur fourni et à tout mode d'emploi qui lui est remis par l'installateur lors de l'installation.

Le système d'alarme, pris dans tous ses éléments, vendu par SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS), est garanti par le constructeur contre tous vices de fabrication pendant une durée de 12 mois à compter de sa date de livraison.

La garantie s'entend pièces, main d'œuvre et déplacement inclus (si indispensable).

La garantie ne comprend pas la fourniture et le remplacement des piles et batteries, qui seront facturés en sus au tarif en vigueur. La garantie ne couvre pas les dysfonctionnements qui auraient une cause étrangère aux matériels eux-mêmes. Les piles et consommables ou éléments défaillants au vu d'une télésurveillance et entretien annuelle/contrat d'entretien sont changées et remplacées en toute gratuité.

Les demandes relatives à la garantie doivent être effectuées auprès de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS).

De convention expresse, la garantie contractuelle de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ne couvre pas, quelle que soit la nature du défaut ou du vice dénoncé, les produits dont le numéro de série ou de lot a été détérioré, modifié ou effacé, les dommages provoqués par le non-respect des consignes d'installation ou de maintenance spécifiées par SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS), les dommages provoqués par une atteinte à l'intégrité physique des Produits, une modification de l'aspect ou du fonctionnement des produits mis en cause, les défauts et pannes découlant d'une ouverture des produits, une manipulation ou une utilisation anormale, négligente ou non conforme de tout ou partie des éléments composant les Produits, les pannes liées à l'accessoire d'alimentation (câbles d'alimentation, transformateur, onduleur,...), le remplacement des batteries, un entretien défectueux, les défauts et leurs conséquences liés à toute cause extérieure. Tout microprocesseur présentant des traces de choc, de surtension ou de surchauffe même légère, entraînera la perte de garantie de la totalité des Produits mis en cause.

Au titre de cette garantie, la seule obligation de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) sera, à son choix, le remplacement gratuit ou la réparation du Produit ou d'un de ses éléments reconnus défectueux par SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS), ainsi que le port/déplacement retour chez l'acheteur. Elle exclut toute indemnisation résultant du défaut de fonctionnement du matériel fourni, ou encore de son immobilisation éventuelle pour réparation y compris en cas de sinistre. SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages directs ou indirects, perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, dommages ou frais, qui pourraient survenir du fait de l'achat des Produits. L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits, notamment pour cause d'incompatibilité du matériel, ne peut donner lieu à aucun dédommagement ou remboursement ou mise en cause de la responsabilité de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS). SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ne déclare ni ne garantit que les Produits ne peuvent pas être compromis ou faire l'objet d'un contournement des mesures de protection, ni que les Produits empêcheront tout dommage corporel ou matériel, cambriolage, vol, feu ou autre ; ni que les produits fourniront dans tous les cas un avertissement ou une protection adéquate. Les Produits ne constituent pas une garantie contre le risque d'effraction ou d'incendie. En cas de sinistre, notamment par cambriolage avec ou sans effraction, le Client ne pourra appeler SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) en responsabilité pour les dommages directs et indirects subis et pour quelque raison que ce soit.

De convention expresse, quelle que soit la nature du défaut ou du vice dénoncé, il est reconnu à SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) le droit de refuser d'intervenir au titre de la présente garantie tant que le Client n'aura pas préalablement satisfait à ses obligations contractuelles, et notamment payé toutes les factures échues au titre de l'achat de Produits directement auprès de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ou de la souscription ou l'abonnement à des Services.

8- MAINTENANCES DU MATERIEL – CONTRAT D'ENTRETIEN

SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) assure les prestations de maintenance/ contrat d'entretien du système d'alarme acheté par le Client.

SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) recommande au Client de souscrire un contrat de maintenance des matériels à raison de l'importance de leur maintien en parfait état de fonctionnement.

Un contrat de maintenance peut être souscrit auprès de l'installateur ou de tout autre installateur partenaire de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ou avec la société SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) elle-même. Les conditions de souscription et d'exécution du contrat de maintenance sont arrêtées directement entre le Client et son fournisseur sans que SOLUTIONS SERVICES

PLUS (SS+/SSPLUS) ne puisse être impliqué ou que sa responsabilité ne puisse être recherchée s'il n'en a pas été avisé.

9- PROPRIETE DES MATERIAUX - PRESTATION DE TELESURVEILLANCE :

Offres décrites et citées :

9-1. Clause de réserve de propriété

Les produits demeurent la propriété de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) jusqu'au complet encaissement du prix par notre société. Jusqu'à cette date, le matériel livré est considéré comme consigné et l'acheteur supporte le risque des dommages que ce matériel pourrait subir ou occasionner pour quelque cause que ce soit.

RESERVE DE PROPRIETE : Les marchandises restent la propriété de la société " SOLUTIONS SERVICES PLUS " jusqu'à leur complet paiement. En application de la loi 80 335 du 12 mai 1980, la société se réserve le droit de revendiquer dans les mains de son débiteur, tombé en redressement judiciaire ou en liquidation de biens, les marchandises livrées mais non intégralement payées.

9-2. La télésurveillance consiste à recevoir et enregistrer des informations de sécurité en provenance du Site lorsque le système d'alarme est activé ou, pour certaines alarmes, de façon continue. SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) traite les informations conformément aux consignes de sécurité, alerte les personnes désignées par le Client par les moyens définis en fonction du type de contrat ou des options, liste d'appel, SMS, courriel ou téléphone aux fins de levée de doute. Il prend ensuite les dispositions convenues avec le Client dans ces mêmes consignes en cas de révélation de l'un des risques prévus au présent contrat.

Le service de télésurveillance est assuré par une station de télésurveillance qui reçoit et gère les alarmes. La station de télésurveillance est certifiée APSAD P3 par les sociétés d'assurance attestant de sa capacité à rendre un service de qualité professionnelle, suivant les normes en la matière.

Pendant toute la durée du contrat, SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) met en œuvre tous les moyens contractuellement définis nécessaires à sa bonne exécution. La stations de télésurveillance du prestataire fonctionnent en totale redondance : en cas de défaillance technique ou de débordement d'une station, toutes les informations sont automatiquement transférées sur une autre station qui prend le relais.

SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) s'engage, moyennant le paiement par le Client du prix de l'abonnement et/ou prestation de service, à fournir au Client un service de télésurveillance du site (la Prestation) défini aux conditions particulières (le Site), selon les termes des présentes et dans les limites des services choisis.

9-3. Le système d'alarme du Client, que le Client s'oblige à faire maintenir en état normal de fonctionnement, est raccordé à la Station de télésurveillance au moyen d'une connexion soit par ligne téléphonique (réseau RTC) pour les offres décrites et citées ci-dessus, soit par réseau hertzien (GSM/GPRS) ou par ADSL en liaison IP avec un secours RTC ou GSM/GPRS de sauvegarde (pour les offres décrites et citées : SSPLUS "EYES" - "LISTENEYES" ou iconnect).

Lorsque le système d'alarme du Client utilise une connexion Internet pour se connecter à la Station de télésurveillance, il est recommandé au Client de conserver son abonnement à la ligne téléphonique analogique RTC afin de permettre la transmission des alarmes en cas de défaillance du réseau Internet.

Si le client souhaite dégroupier totalement sa ligne téléphonique et, de ce fait, se déconnecter du réseau RTC, il doit s'assurer de la compatibilité de sa ligne avec la transmission des alarmes sous IP. Le bon fonctionnement de la transmission des alarmes dépend notamment du bon fonctionnement du modem ADSL ou câble, de son fournisseur d'accès à Internet et du réseau Internet, sans que la responsabilité de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ne puisse être engagée. Toute défaillance extérieure à SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) et notamment relative au modem ADSL ou câble (telle que défaut technique, coupure électrique, ...) ou la défaillance du fournisseur d'accès à Internet et du réseau Internet a pour effet d'empêcher, au moins temporairement, toute transmission d'alarme au prestataire sans engager sa responsabilité. Dans tous les cas, le client s'engage à maintenir son abonnement haut débit en vigueur et à laisser en permanence le modem routeur SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) sous tension et connecté. Il est précisé que la fourniture du modem routeur et l'abonnement haut débit restent à la charge et sous la responsabilité du Client.

Dans le cadre des offres décrites et citées, la carte SIM et son abonnement nécessaires au service de télésurveillance sont et demeurent en toute circonstance la propriété de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) qui supporte seule les coûts de communication entre le système d'alarme et la Station de télésurveillance. Sauf, si la carte SIM a été choisi par le client, apporté, émise par lui même et ces propres moyens (exemple : abonnement auprès d'un autre opérateur ou fournisseur). Il en conviendra une fois de plus d'en notifier par l'installateur ou SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ou partenaire mandaté sur document ou contrat ou réception de matériel afin d'en dégager la responsabilité de non-transmission de cette carte.

Le Client est informé de ce que, sous réserve des options complémentaires choisies par lui, le système génère au minimum un appel par tranche de 24 heures vers la Station de télésurveillance aux fins de vérification de la transmission : c'est le test de ligne ou le dit test cyclique.

Le mode de transmission est défini aux conditions particulières. L'attention du Client a été attirée sur les différences de niveau de sécurité susceptibles de résulter du mode de transmission choisi.

9-4. Le Client est seul responsable de la mise en service (MES) ou de la mise hors service (MHS) de son système d'alarme. A l'exception de certaines alarmes spécifiques (antisabotage, agression, coupure de secteur notamment), la télésurveillance n'est possible que si le système d'alarme est en service.

10. A. CONTENU DU SERVICE

10.A-1. La télésurveillance permet à la Station de télésurveillance en fonction, le cas échéant, des options choisies par le Client : (i) de recevoir des alarmes sécuritaires ou des alarmes techniques, en cas de réalisation d'évènements définis au contrat, (ii) de mettre en œuvre les traitements des alarmes énoncées aux consignes de sécurité et le cas échéant les mesures de sécurité définies au contrat et (iii) de vérifier la bonne transmission des alarmes à la Station de télésurveillance.

10.A-2. Les alarmes sont classées en deux types : alarmes techniques – alarmes sécuritaires

a/. Les alarmes techniques informent la Station de télésurveillance d'une défaillance de batterie ou pile basse du système d'alarme et/ou de la perte de connexion avec la Station de télésurveillance au travers d'un test cyclique réalisé automatiquement une fois par 24 heures ou d'une coupure de secteur ou le cas échéant d'autres incidents techniques en fonction des options souscrites aux conditions particulières, Les alarmes coupure de secteur fonctionnent 24 heures sur 24.

b/. Les alarmes sécuritaires informent la Station de télésurveillance de la détection, par le système d'alarme, de l'un des risques de sécurité pour lequel le système d'alarme a été installé et pour lequel le Client a souscrit le service de télésurveillance (intrusion, fumée, agression, sabotage, oubli de mise en service, gestion horaire...).

Les alarmes intrusions sont déclenchées lorsqu'il y a entrée dans les lieux protégés qui s'effectue sans désactivation du système d'alarme. Une intrusion par un accès protégé ou dans un espace sous surveillance donne lieu à une alarme et est traitée comme telle par la Station de télésurveillance conformément aux consignes du client. Néanmoins, chaque alarme intrusion suivie d'une mise à l'arrêt du système dans la minute qui suit est considérée comme une mauvaise manipulation et n'est pas traitée.

Sont également prises en compte comme des alarmes sécuritaires : les alarmes dites « agression » qui sont déclenchées manuellement sur site ; les alarmes appelées « code sous contrainte » qui alertent la station de télésurveillance lorsque le Client, selon le système, met en service ou hors service son système d'alarme sous une menace ; et la tentative de sabotage du système d'alarme appelée alarme « anti-sabotage ».

Les alarmes "fumées" détectent, en fonction de l'Offre et du type de capteurs choisis par le Client et installés dans les lieux, un niveau anormal de fumée blanche ou de chaleur ou de CO² dans les lieux où sont installés les capteurs, susceptibles de manifester un incendie ou des émanations toxiques. La surveillance fumée fonctionne en permanence, 24 heures sur 24. Les notices de chaque alarme décrivent le ou les risques auxquels elle s'applique.

10-3. Selon l'offre et les options souscrites, les traitements s'effectuent de façon automatisée, semi-automatisée ou par gestion opérateur. Les modalités de traitement par offre sont répertoriées dans un tableau récapitulatif sur demande.

a/. Les alarmes techniques donnent lieu à une information du Client, suivant les modalités prévues aux consignes de télésurveillance. Le Client doit alors, soit faire appel à la garantie si le matériel est sous garantie et si le dysfonctionnement relève de la garantie, soit, prendre avec son prestataire de maintenance, les dispositions nécessaires pour y remédier (changement de pile, réparation du système, rétablissement de la liaison, ...) et en informer SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS).

Le Client est informé de ce qu'une alarme technique peut, suivant la configuration du système, entraîner une impossibilité pour SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) de recevoir les alarmes et en conséquence de la nécessité de procéder aux mesures techniques correctrices dans les meilleurs délais et le cas échéant, de donner à SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) toutes instructions en vue de mesures de sécurité supplémentaires.

En cas d'alarme technique, l'obligation de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) se limite à adresser au Client, suivant les modes définis aux consignes de sécurité, un message d'alerte. En cas de message d'alerte automatique ou semi-automatique, SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) n'a pas d'obligation de vérification de la bonne réception du ou des messages adressés.

La réception d'une information « fin d'alarme » ou « rétablissement d'alarme » est considérée comme une fin de défaut, c'est-à-dire, un retour de la situation à la normale (exemple : remontée des températures à un seuil normal, rétablissement du secteur...). Dans ce cas, l'alarme ne donne pas lieu à traitement.

SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) peut opérer une temporisation sur les alarmes techniques. On entend par temporisation, le report de la gestion de l'alarme pendant un temps déterminé. Cette temporisation peut aller jusqu'à quinze minutes. Si le rétablissement de l'alarme intervient dans le délai imparti, l'alarme n'est pas traitée.

En cas d'interruption de la transmission entre le système du Client et la Station de télésurveillance constatée à l'issue de trois tests cycliques consécutifs, et en l'absence de réponse du Client aux messages de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS), celle-ci adresse un courrier au Client et interrompt la gestion des absences de tests jusqu'à ce que le Client lui notifie avoir pris les mesures correctrices nécessaires.

b/. Les alarmes sécuritaires donnent lieu à une levée de doute et le cas échéant à des mesures de sécurité. La levée de doute consiste à s'assurer de la réalité d'un risque par différents moyens en fonction du matériel, du type de contrat et des options choisis par le Client et notamment par appel des contacts, par téléphone, par vérification audio, vidéo ou image ou intervention (si option demandé par le client).

Après levée de doute révélant un risque de sécurité effectif ou effraction, SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) prévient les services de secours ou correspond.

En cas de demande expresse du Client de prestations complémentaires, les prestations supplémentaires ou complémentaires donnent lieu à facturation au tarif en vigueur en sus de l'abonnement.

10.A-4. Définition des modalités de traitement

a/. Traitement SMS (si option et si programmé)

Le traitement SMS consiste en l'envoi automatique par la Station de télésurveillance d'un message SMS sur le téléphone mobile de la 1ère personne désignée aux consignes. Il est principalement utilisé pour les alarmes techniques ; sans retour du Client par téléphone à la Station de télésurveillance, l'alarme est considérée comme traitée, sauf option particulière souscrite par le Client.

b/. Message électronique (message envoyé à SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS))

Consiste dans l'envoi automatique par la Station de télésurveillance d'un courriel à l'adresse électronique de la première personne contact désignée aux consignes de sécurité. Il est utilisé en plus du traitement SMS pour les alarmes techniques (batterie/pile basse);

c/. Appel opérateur et forfait traitement opérateur

L'appel opérateur ou traitement opérateur consiste en un appel d'un opérateur de KHEOPS SECURITE pour SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) sur le site puis, en cas de non réponse ou de mot de passe erroné, aux personnes contacts dans l'ordre indiqué dans les consignes de sécurité afin d'effectuer une levée de doute. En l'absence de réponse des personnes « contacts », SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) laisse un message sur leur répondeur et la prestation est réputée terminée, sauf option particulière souscrite par le Client notamment l'intervention. SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) et le Client définissent un mot de passe qui sera demandé au client aux fins d'identification lors des contre-appels de levée de doute ou plus généralement lors de toute communication avec la station de télésurveillance de KHEOPS SECURITE.

Le Client peut également définir un mot de passe sous contrainte dans les conditions particulières. Il s'engage à ne communiquer à SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) le mot de passe sous contrainte qu'en cas de menace imminente. Lorsque le Client s'identifie avec le mot de passe sous contrainte, KHEOPS SECURITE (selon procédure vu avec SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS)) appelle directement les services de secours (Forces de l'Ordre).

Le forfait traitement opérateur correspond au nombre d'alarmes traitées par un opérateur inclus dans l'abonnement de télésurveillance. Ce nombre varie selon le type de contrat choisi, il est calculé par année civile. Ce forfait est valable quelque soit le nombre d'alarmes gérées. Les alarmes dépassant le forfait contractuel font l'objet d'une facturation spécifique au tarif figurant aux conditions particulières.

d/. Levée de doute audio/image/vidéo

Consiste, si le matériel le permet et si l'offre le prévoit, en une communication de type audio (interphonie), image ou vidéo, suivant le matériel du client, réalisée ou reçue par un opérateur KHEOPS SECURITE, consécutivement à une alarme sécuritaire, aux fins de levée de doute.

La levée de doute vidéo est utilisée dans le cadre de l'offre SSPLUS "EYE" - "LISTENEYES" ou offre correspondante, pour le traitement des alarmes intrusion. Le traitement de l'opérateur est alors différent selon le constat qu'il opère en visionnant la vidéo/image.

- si l'opérateur ne constate ni la présence d'un individu ni une anomalie sur site, un simple courriel et appel d'information est adressé à la première personne contact désignée aux consignes. Le traitement est alors réputé terminé.

- si l'opérateur constate la présence d'un individu ou d'une anomalie (signe d'effraction,...) sur site : il effectue un contre appel sur site ou se connecte au site par interphonie (si option disponible et choisis), si le système installé le permet. Sans réponse, ou en cas de mot de passe erroné, l'opérateur appelle les contacts et les services de secours (selon demande ou constatation de l'effraction).

- Si l'image n'est pas reçue ou n'est pas exploitable : l'opérateur effectue un contre appel sur site. Sans réponse ou en cas de mot de passe erroné, il appelle les contacts. Sans réponse des contacts, et si l'option est souscrite, l'opérateur déclenche une intervention sur site.

A savoir concernant la levée de doute, elle constitue un ensemble de preuve viable, recevable et vérifiée qui permettent la remontée de celle-ci au service compétent comme (FORCES DE L'ORDRE, SAMU, POMPIER,...) renseignement à voir sur loi en vigueur.

e/. Intervention

Pour bénéficier de l'accès au service d'intervention, le client doit impérativement avoir préalablement souscrit à l'option intervention.

L'intervention consiste en un déplacement d'un agent de sécurité, mandaté par SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) et KHEOPS SECURITE, sur le site télésurveillé, notamment consécutivement à la réception d'une alarme sécuritaire à la suite de laquelle la levée de doute par d'autres moyens n'aurait pas eu de résultat satisfaisant ou aurait avéré un risque potentiel de sécurité qu'il y aurait lieu de vérifier.

L'intervention consiste en une ronde de sécurité extérieure ou intérieure du site selon les options choisies par le Client et selon les moyens d'accès (clés, badge, code, ...) définis qui auront le cas échéant été remis au prestataire d'intervention si l'option « Conservation des moyens d'accès » est souscrite. L'intervention a pour unique fonction de déceler les signes apparents d'une intrusion qui soient de nature à justifier un appel aux services de secours, police, pompiers... et/ou la prise des mesures de sauvegarde.

L'intervenant ne peut intervenir personnellement pour faire cesser une intrusion ou appréhender un cambrioleur, ces missions étant réservées aux forces de police.

Lors de chaque intervention, l'intervenant établit un rapport d'intervention, indiquant la date et l'heure de l'intervention et le numéro de référence, ainsi que le nom de l'intervenant.

L'intervention se déroule dans les meilleurs délais après enregistrement d'une alarme. Toutefois, SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) et KHEOPS SECURITE ne peut garantir au Client un délai précis d'intervention dans la mesure où l'exécution de celle-ci peut dépendre de différents paramètres externes, tels que l'éloignement de l'intervenant, les conditions de circulation, l'exécution en cours d'autres interventions.

De convention expresse, l'intervention constitue pour SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) une obligation de moyens.

Toute contestation se rapportant à une intervention doit, pour être recevable, être formulée par écrit auprès de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS), au plus tard dans un délai de huit jours ouvrés à compter de la date de l'intervention ou de la date de la facture si le Client n'en avait pas eu connaissance lors de sa survenance.

Dans l'hypothèse où le Client imposerait à SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) de faire appel à un intervenant choisi par ses soins, la responsabilité SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ne pourra être recherchée, à quelque titre que ce soit, en cas de contestation du Client relative à l'exécution de cette intervention. De même, la responsabilité de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ne pourra être recherchée si l'intervenant choisi par le Client ne peut être joint ou ne peut réaliser l'intervention. SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) n'aura pas d'obligation en ce cas de faire appel à un autre intervenant. Toute charge supplémentaire qui serait encourue par SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) à raison d'une défaillance de l'intervenant du Client sera supportée par ce dernier qui s'y oblige.

f/. Appel aux services de secours

Consiste, à la suite de la constatation d'éléments probants de nature à laisser raisonnablement supposer la réalisation d'un tel risque, à faire appel aux services de secours (police, pompiers).

SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) prend toute précaution utile avant de mettre en œuvre un appel aux services de secours de façon à éviter l'imputation de frais ou pénalités par l'administration. En cas de réclamation de l'administration à l'égard de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) notamment pour intervention indue au sens de l'article 16-1 de la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983, les sommes correspondantes seront répercutées au Client pour remboursement.

g/. Mesures de sauvegarde

Pour bénéficier de mesures de sauvegarde, le client doit avoir préalablement souscrit à l'option intervention.

Les mesures conservatoires consistent, en cas d'effraction ou de sinistre constaté, notamment par l'intervenant ou si le site n'est pas sécurisé, à prendre des mesures de sécurité urgentes pour tenter de rétablir ou faire assurer la sécurité des lieux par la mise en place d'un service de ronde et/ou de gardiennage.

Le gardiennage consiste en la présence fixe d'un agent de sécurité veillant sur les lieux. Une ronde aléatoire consiste en une ronde de contrôle d'un agent de sécurité à des horaires aléatoires. Il s'agit d'un passage dissuasif qui n'excède pas quelques minutes.

Lorsque la situation du Site nécessite la mise en place de rondes aléatoires ou de gardiennage et si le Client ne peut être joint, SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) peut mettre en œuvre d'office les moyens appropriés dans la limite maximum, sauf accord express du Client sur une durée supérieure et engagement de celui-ci à régler les coûts de la prestation, de 48 heures de gardiennage ou de rondes aléatoires (durée pendant laquelle le Client se doit de remettre en état le site). Le Client est alors redevable de la prestation et s'oblige à en assurer le règlement à SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS).

SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) peut également mettre en place un gardiennage ou des rondes aléatoires, sur demande du Client, hors effraction, afin de renforcer ponctuellement la protection du site.

Les services de gardiennage ou de ronde aléatoire demandés par le Client sont dus jusqu'à la cessation de la prestation. Il appartient au Client de donner à SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS), par écrit, les instructions nécessaires aux fins d'arrêt de la prestation.

h/. Autres prestations/options

Les options nécessitent, suivant les cas, que le système d'alarme du client soit équipé des matériels spécifiques à l'option choisie. La fourniture, l'installation et la maintenance de ces matériels sont sous la seule responsabilité du Client. Les principales options proposées sont :

- Option « gestion des oublis de mises en service »

Le Client définit dans les consignes une heure maximum de mise en service (MES) de son système d'alarme.

SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) avertit le Client (ou la personne désignée dans les consignes), selon les modalités de traitement prévues au contrat, en cas d'oubli de MES du système d'alarme dans un délai maximum d'une heure à compter du moment où l'heure définie par le Client est dépassée. Le contrôle est effectué une fois par jour et sept jours sur sept.

- Option "gestion horaires"

SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) vérifie la conformité des horaires de mise en service et de mise hors service (MES/MHS) du système d'alarme selon le tableau de vacances communiqué par le Client dans les consignes. SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) alerte les contacts selon les modalités prévues au contrat dès que le système d'alarme est désactivé trop tôt, trop tard ou non activé à l'heure prévue. SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) a un délai maximum d'une demi-heure pour alerter les personnes visées aux consignes.

Pour les deux options pré-citées, le respect des plages horaires est indispensable au bon fonctionnement du service. En cas d'évolution de son activité au cours de l'exécution du présent contrat, le Client a l'obligation d'en informer SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS). A défaut, SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) est autorisée à corriger les horaires afin de les adapter à la réalité constatée de façon suffisamment constante et en informera le client par courrier.

10.A-5. La prestation de télésurveillance participe à la sécurisation des lieux protégés, mais ne permet pas de garantir l'absence de réalisation de sinistres, tels que l'intrusion, l'incendie ou l'agression, mais permet, au moyen des systèmes de sécurité et de la transmission d'alarmes, de prévenir le Client et de mettre en œuvre les mesures de sécurité contractuellement prévues. En conséquence, SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ne pourra jamais être tenue pour responsable des dommages consécutifs à la réalisation d'un risque de la nature ci-dessus.

10.B – DESCRIPTION DES SERVICES D'ACCES AU SERVEUR, DE CONTROLE A DISTANCE ET D'AUTOSURVEILLANCE

10.B-1 – Accès au Serveur Sécurisé

SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) met à la disposition du Client un « Accès Utilisateur » au serveur permettant le contrôle à distance du système (ci-après le « Serveur ») selon les conditions d'utilisation suivantes :

- l'accès au Serveur est disponible 24/24 heures, 365 jours par an. Le Serveur peut toutefois être accidentellement interdit d'accès pour raison de maintenance. SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) s'engage à ce que les coupures d'accès soient promptement rétablies par l'Hébergeur ;
- le serveur est hébergé dans un centre sécurisé indépendant de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) répondant aux normes de surveillance, de protection et de sécurité requises pour assurer la sécurité (interne et externe) et la confidentialité du contenu des bases de données ;
- Le SERVEUR se nomme ELAS et SOLUTIONS SERVICES PLUS est hébergé par le serveur de KHEOPS SECURITE sur ELAS ;
- l'accès au Serveur peut être effectué depuis internet en se connectant à <https://www.dilo-securite.net/ELAS/WUApp/MainPage.aspx?ReturnUrl=%2fELAS%2fWUApp%2fnoskin%2fHome.aspx> ou <https://www.myelas.com> par téléchargement gratuit de l'application "DILO" ou « MYELAS » sur APPLE STORE
- l'accès au Serveur est réservé aux personnes auxquelles le Client aura transmis les identifiants permettant de se connecter à travers l'« INTERFACE UTILISATEUR WEB », l'« IDENTIFIANT » ou en utilisant un "MOT DE PASSE" (MDP) "CODE MAITRE" qui permet de pénétrer de manière temporaire sur le Serveur.

L'accès au Serveur est subordonné à l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation par le Client et par tout utilisateur auquel ont été transmis les identifiants.

Lors de l'installation du Produit, le Client est invité à s'enregistrer en remplissant les consignes de télésurveillance. Delà, les éléments de connexion sont créés et les identifiants de l'Accès Principal sont fournis par mail, courriel, SMS au Client à l'adresse e-mail et téléphone renseignée par le Client. Le client est invité à modifier le code maître lors de l'installation du Produit. Il lui incombe d'en préserver la confidentialité. Il lui est recommandé de le modifier régulièrement (si besoin et doute). Le Client est seul responsable du choix des personnes auxquelles il confie les identifiants de connexion au Serveur et de l'usage qui en sera fait, notamment dans le cadre du visionnage des images transmises par les caméras éventuellement installées ou d'une désactivation de la protection anti-intrusion. En cas de perte des identifiants ou de risque de divulgation à des tiers non autorisés, le client doit en informer immédiatement SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) par écrit. SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) procède alors immédiatement au blocage d'accès au Serveur et de nouveaux identifiants sont fournis au Client.

SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) s'engage à conserver les identifiants d'accès au Serveur confidentiels.

10.B-2 – Services gratuits

Les Services gratuits permettent aux détenteurs des identifiants de connexion à l'Accès Utilisateur du Serveur de disposer d'un espace réservé lui permettant notamment :

- d'armer et désarmer la surveillance intrusion ;
- d'actionner à distance des accessoires domotiques éventuellement installés (exemple camera IP , si option choisie);
- de paramétrer le système ;
- d'effectuer un diagnostic à distance de l'état du système ;
- de visionner les images prises en temps réel par la/les détecteurs de mouvement image ou caméra(s) compatibles éventuellement installées ;
- d'accéder à un historique d'activité des événements.

Des alertes par emails peuvent être envoyées aux destinataires indiqués dans l'espace réservé au Client sur le Serveur en cas (si option choisie) :

- de détection d'une intrusion par un capteur "détecteur d'ouverture", un détecteur de mouvement simple ou avec prise d'image ou une caméra ;
- de détection de fumée ou autre risque domestique (dans le cas d'utilisation des détecteurs de fumées SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ;
- d'utilisation de la fonction « panique » au moyen de la télécommande ou des médaillons d'assistance.
- Installation des mises à jour :

SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) informe le Client que des évolutions techniques ou des mises à jour susceptibles d'améliorer et de perfectionner les Produits et les Services, ou qui peuvent être nécessaires. Le Client en sera informé en se connectant à son espace personnel et sera invité à les télécharger ou à prendre contact avec le service client de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) . Seules devront être acceptées les évolutions ou mises à jour préalablement certifiées par SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) . Cette dernière ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'un quelconque dysfonctionnement, incompatibilité des Produits ou interruption des Services si le Client n'accepte pas les modifications qui lui sont proposées ou s'il accepte des modifications qui n'auront pas été préalablement certifiées par SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) . S'il le juge nécessaire, SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) pourra également procéder à des mises à jour à distance sans avoir à demander son accord au préalable au Client.

10.B-3 – Services payants inclus dans la télésurveillance et l'autosécurité/autosurveillance/autoprotection

Les Services payants inclus dans les télésurveillance et/ou de manière autonome pour la sécurité des locaux par le client permettent aux détenteurs des identifiants de connexion à l'Accès Utilisateur du Serveur :

- de recevoir des alertes par SMS et alertes vocales (si disponible) ;
- de recevoir des alertes en cas d'armement ou désarmement de la centrale par une télécommande en particulier;
- de programmer des armements et désarmements automatiques par nos services de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS)
- de programmer des scénarios domestiques (si option disponible) ;
- d'enregistrer les images prises en temps réel par la/les caméra(s)/détecteur de mouvement à transmission d'image compatibles, à la demande ou automatiquement sur déclenchement d'alarme ;
- de visionner les séquences images/vidéos stockées sur le Serveur et de les télécharger ;
- de bénéficier d'un service de connexion par le réseau GPRS, permettant de transmettre les alertes et de contrôler le système à distance, sous réserve que le Produit choisi par le Client dispose d'un transmetteur GPRS intégré ou ajouté en option ;
- d'accéder au service de Télésecrété à la Carte (attention tarif différent si abonnement ou prestation de service sur un engagement moins de 12 mois ou sans engagement), sous réserve que les produits soient installés sur le territoire français)

Les Services payants peuvent être souscrits sous forme d'abonnement mensuel ou de manière ponctuelle (« à la carte »), selon les tarifs sur demande du client au service de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS).

Les Optionnelles :

Dans le cadre de l'utilisation d'un service qui pourrait se déclarer payant incluant un service d'alertes par SMS ou alerte vocale en quantité illimitée, le client s'engage à n'utiliser le service que dans le cadre normal d'utilisation d'un système d'alarme et de domotique en bon père de famille.

En cas de résiliation d'une formule d'abonnement comprenant un service d'alerte par SMS ou alerte vocale en quantité illimitée, le solde du stock de SMS et alertes vocales du Client éventuellement existant lors de la souscription de l'abonnement sera ramené à zéro, et la carte SIM éventuellement active sera automatiquement désactivée.

Les images enregistrées sont conservées toutes la durée du contrat à partir de la date de l'enregistrement. Passé ce délai, les images enregistrées sont automatiquement détruites. L'enregistrement a une durée unitaire maximale entre 0 et 5 (cinq) minutes. Le nombre d'enregistrements conservés simultanément est limité à une durée à voir avec le constructeur selon demande. En cas de demande d'enregistrement supplémentaire, l'enregistrement le plus ancien pourrait être automatiquement supprimé.

L'utilisation des images enregistrées par le Client ou par les personnes auxquelles ont été confiées les identifiants d'accès au Serveur relève de sa seule responsabilité, que ce soit lors de l'observation en temps réel ou lors du visionnage des images enregistrées. SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ne saurait en aucun cas être appelé en responsabilité pour l'usage fait de ces images.

SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ne saurait être tenue pour responsable d'une rupture de liaison avec le serveur due à une défaillance de l'opérateur télécom. De même, le taux de rafraîchissement des images par camera peut fluctuer en fonction de l'encombrement du réseau Internet et SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ne peut être tenu pour responsable de la variation du taux de rafraîchissement nominal.

Le client autorise SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) à enregistrer les images temporairement dans le cadre du service décrit ci-dessus. SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) s'engage à préserver la confidentialité de ces images à l'égard de toute personne autre qu'un détenteur des identifiants de connexion au Serveur.

Les envois d'e-mails peuvent être adressés à quatre (4) adresses mail simultanées maximum. Les envois d'alertes vocales peuvent être adressés à quatre (4) numéros de téléphone simultanés maximum.

Le Client ne pourra en aucun cas utiliser la carte SIM fournie par SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) pour un usage autre que d'assurer le service d'alerte et de contrôle à distance des Produits. En cas de perte, de vol de détournement ou d'une utilisation non autorisée de la carte SIM, le Client doit en informer immédiatement SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS). Le Client s'engage par ailleurs à utiliser le service de communication GPRS en bon père de famille.

En cas de non souscription d'une offre de service de connexion GPRS à l'issue d'une éventuelle période initiale de gratuité ou d'une période de souscription, ou en cas de demande de résiliation émanant du client, la carte SIM sera automatiquement désactivée. Afin de bénéficier à nouveau du service de communication par le réseau GPRS après la désactivation de la carte SIM, le Client devra s'adresser à SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS), qui enverra au client une nouvelle carte SIM.

10.C – DESCRIPTION DES SERVICES DE TELESECURITE A LA CARTE (DISPONIBLE POUR LA FRANCE et LES DOM-TOM UNIQUEMENT)

10.C-1 - Définition générale de la Télésecrét à la Carte

SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) met à la disposition du Client un service de Télésecrét à la Carte payant, qui permet au Client de bénéficier de prestations de télésurveillance et de levée de doute physique fournies par la société KHEOPS SECURITE, SARL au capital social de 48.000 €, siret : 38230848400056, immatriculé au RCS Dax B 382 308 484, , 2264 avenue de Bordeaux 40150 SOORTS HOSSEGOR, Qualification APSAD P3 N°194.06.31

Catégories AB N°069/09/367-81, ci après dénommé le « Prestataire ».

La Télésecrét à la Carte permet au Client de choisir, à partir de son Accès Utilisateur au Serveur, les périodes durant lesquelles il souhaite bénéficier d'une prestation de télésurveillance ainsi que les conditions dans lesquelles cette prestation sera réalisée.

Le Prestataire assure les prestations de télésurveillance et/ou de levée de doute physique et/ou de conservation des clés ou moyens d'accès, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires et notamment celles de la loi du 12 juillet 1983.

Le Prestataire s'engage dans les termes et conditions des présentes Conditions Générales de Vente à assurer la télésurveillance du site du Client selon les conditions et durant les périodes indiquées dans l'espace Télésecrét à la Carte de l'Accès Utilisateur du Client sur le Serveur, qui seront rappelées dans les conditions particulières valant bon de commande qui seront envoyées par mail au Client lors de chaque Souscription à un Service de Télésecrét à la Carte.

Par télésurveillance, il convient d'entendre le traitement de toutes alertes ou alarmes reçues telles que définies dans les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, transmises automatiquement au Prestataire par l'intermédiaire du Serveur.

À cet effet, et exclusivement pendant les périodes effectives de télésurveillance, le Prestataire mettra en œuvre tous les moyens nécessaires à sa bonne exécution et à l'application des consignes convenues avec le Client.

10.C-2 - Modalités d'exécution de la Télésecrét à la Carte

L'ensemble des consignes et détails de la prestation de télésurveillance du Prestataire doit obligatoirement être précisé, actualisé et approuvé dans l'espace Télésecrét à la Carte de l'Accès Utilisateur du Client sur le Serveur. Lors de la création initiale de ces consignes et détails, ou leur de leur modification, un mail/SMS/ ou écrit le jour de l'installation de confirmation des informations enregistrées et transmises au Prestataire sera envoyé au Client.

Le Client aura la possibilité de choisir entre deux modes de télésurveillance : la formule « a la carte » et la formule « classique ».

Dans le cadre de la formule « Liberté », le Client choisit la période durant laquelle il souhaite bénéficier de la prestation de télésurveillance. En dehors de ces périodes, le Prestataire ne fournit aucune prestation de service au Client.

Dans le cadre de la formule « classique », la prestation de télésurveillance est assurée chaque fois qu'une alarme est transmise au Prestataire. Le client a la faculté de choisir de retarder la transmission des alarmes au Prestataire durant un délai de temporisation qui peut varier entre 3 et 4 minutes. Si avant que ce délai ne soit écoulé, une personne se connecte au Serveur en utilisant les identifiants à l'Accès Principal, un Accès Délégué, ou si la centrale d'alarme passe de l'état armé à l'état désarmé, le Serveur considère l'alarme comme non pertinente et ne la transmet pas au Prestataire. Dans le cas contraire, l'alarme sera transmise au Prestataire. La faculté de retarder la transmission des alarmes au Prestataire s'exerce sous la seule responsabilité du Client, qui ne pourra rechercher la responsabilité du Prestataire ou de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) en cas de dommage survenu du fait du délai de transmission au Prestataire.

Dès la réception et identification de l'alarme ou en l'absence d'un signal convenu, le Prestataire alertera les personnes ou services désignés dans les consignes et dans l'ordre indiqué. La formule « classique » donnera lieu à une facturation par alarme transmise au Prestataire. Pour les besoins de la facturation, il sera considéré qu'une alarme comprend l'ensemble des codes transmis au Prestataire sur un période de deux heures à compter du premier code généré.

Durant les périodes de télésurveillance effective selon la formule « a la carte », le Client ne recevra plus d'alertes en cas de détection d'intrusion ou de fumée. Durant les périodes de télésurveillance effective selon la formule « classique », le Client ne recevra des alertes en cas de détection d'intrusion ou de fumée que s'il a choisi de temporiser la transmission des alarmes au Prestataire.

10.C-3 - Moyens mis en œuvre

Le Prestataire dispose d'un réseau maillé de stations de télésurveillance fonctionnant en miroir. En cas de défaillance ou de débordement, les flux sont automatiquement routés vers une autre

station qui intervient alors en secours (notion de back-up).

La prise en charge de la fourniture, de l'installation et de la maintenance des Produits indispensables à l'exécution du Service de Télésecurité à la Carte incombe au Client.

Le Client devra refléter dans l'espace qui lui est réservé sur le Serveur toute modification des lieux, locaux, emplacement des détecteurs qui ont une incidence directe ou indirecte sur l'exécution de la prestation.

En cas d'interruption ou d'anomalie constatée dans leur bon fonctionnement, le Client devra prendre pendant toute la durée correspondante toutes dispositions utiles pour la protection des locaux, qui en pareil cas ne peuvent plus être télésurveillés. Le Prestataire et SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ne pourront être tenus responsables de tout dommage qui surviendrait durant une telle période.

En outre, le Client est informé que la connexion au Serveur qui est chargé de transmettre les informations au Prestataire nécessitant le bon fonctionnement de son accès internet ainsi qu'une alimentation électrique, cela constitue une faiblesse en terme de sécurité en cas de coupure de courant ou de la ligne internet. En cas de défaillance du réseau de distribution ou de l'installation du client, le Prestataire et SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ne sauraient être tenus pour responsable d'une absence ou d'un retard de transmission dans ces conditions.

En fonction des services souscrits par le Client, le Prestataire peut être amené à utiliser des moyens de levée de doute image/vidéo dont l'installation peut être soumise à des formalités légales qui sont à la charge du Client et dont il reconnaît avoir été informé par le Prestataire ou SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS).

Conformément à la réglementation en vigueur, le recours aux forces de l'ordre et aux pompiers n'est envisageable qu'après une levée de doute physique effectuée par un agent de sécurité et/ou par des moyens de vidéosurveillance ou de levée de doute image et audio avec signes d'effraction réel et visible.

En cas de transmission d'alarme intrusion ou fumée, le Prestataire recevra un accès temporaire aux caméras de vidéosurveillance ou des détecteur de mouvement à prise d'image et video du Client, lui permettant de visionner en temps réel les images prises chez le Client après la transmission de l'alarme. Le Prestataire pourra également télécharger les images/videos enregistrées du fait du déclenchement d'alarme. Le Client autorise expressément le personnel du prestataire à accéder aux images prises chez lui dans les conditions stipulées ci-dessus. En dehors des déclenchements d'alarme intrusion ou fumée, le Prestataire n'aura aucun accès aux caméras de vidéosurveillance du Client ou détecteur de mouvement à prise image/video.

Le Client est informé que les communications téléphoniques sont enregistrées auprès du prestataire. Le Prestataire conservera les enregistrements audio ou vidéo selon les règles en vigueur.

10.C-4 - Défectuosités - défaillances

Le Client s'engage à signaler, sans délai, au Prestataire toute défaillance ou défectuosité du matériel et de la transmission dont il pourrait avoir connaissance. En contrepartie, le Prestataire devra aviser le Client ou la société SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) dans les délais les meilleurs possibles, de tout dysfonctionnement lié à la transmission des informations en provenance des dits produits. Le Client s'engage dès connaissance des dysfonctionnements à en apporter les mesures correctives nécessaires de façon à dégager le Prestataire de toute responsabilité.

Si l'installation du Client présente des anomalies ou défectuosités répertoriées sur le Serveur lors du passage en mode télésurveillance effective (que ce soit sous la formule «a la carte» ou «classique»), un mail et un SMS d'alertes seront automatiquement envoyés aux destinataires et SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) désignés d'autosurveillance afin de leur rappeler l'existence de ces anomalies et défectuosités. Le Prestataire ne sera pas responsable de la gestion de ces anomalies et défectuosités. Le Prestataire et SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ne pourront être tenus responsables en aucune manière si elles l'empêchent ou le gênent afin de réaliser les prestations de télésurveillance ultérieurement.

10.C-5. - Mise en conformité

Toute modification de la prestation s'avérant nécessaire à la suite d'une décision administrative ou réglementaire sera à la charge du Client.

10.C-6. - Levée de doute physique sur alarme par le Prestataire et SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) si option intervention choisi.

10.C-6.a/. - Définition générale de la prestation

Le Client pourra demander des interventions de contrôle et de levée de doute qui pourraient être réalisées suite au déclenchement d'une alarme émanant du système de surveillance électronique du site télésurveillé. Ces interventions pourront être commandées «à la carte» ou dans le cadre d'un forfaitisation sous forme d'abonnement mensuel ou prestation de service.

Le Prestataire et SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) s'engage à envoyer dans les meilleurs délais un agent de sécurité qui agira sur le site selon ce qui est précisé dans les consignes d'intervention. Le prestataire prend l'engagement d'accomplir ses prestations en y apportant tous ses soins, en mettant en œuvre les moyens nécessaires au niveau de sécurité convenu avec le Client, sans obligation de résultat.

Le Prestataire pourra, s'il le juge nécessaire, faire appel à une entreprise de sous-traitance de son choix. Il est bien entendu que le présent contrat ne couvre pas les prestations de rondes et de gardiennage qui pourraient être exécutées en sus à la demande du Client, de son mandataire ou dans le cadre des consignes définies dans le cadre de l'espace réservé au Client sur le Serveur, notamment pour la sauvegarde des lieux en cas de sinistre.

Par ailleurs, le Prestataire et SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) se réservent le droit de mettre fin au forfait d'intervention à tout instant, et ce pour les raisons qu'elle jugerait valables notamment en cas de levées de doute négatives trop fréquentes.

11- CONSIGNES DE SECURITE

Le Client communique à SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS), sous sa seule responsabilité, les coordonnées à jour de ses contacts. Le Client sensibilise les contacts à la possibilité d'un appel et notamment à la nécessité de tenir à jour les numéros de téléphone.

Les consignes sont modifiées en cas de besoin par le Client ou ses représentants. Celui-ci en vérifie la pertinence régulièrement et notamment avant toute absence prolongée. SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) préconise une mise à jour au moins annuelle des consignes par le Client.

La modification des consignes s'effectue par lettre recommandée avec avis de réception ou à défaut par fax signé du client, en particulier dans le cas d'une modification temporaire de consignes ou par mail avec retour de la part de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS).

Le type de contrat ou les options choisis par le Client précisent le cas échéant le nombre de mises à jour gratuites par année dont dispose le Client. Les mises à jour supplémentaires sont facturées au tarif SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) en vigueur. Aux fins de faciliter la permanence et l'actualisation des consignes, le Client peut gratuitement, consulter et modifier ses contacts à tout moment sur internet dans un espace personnel client du site de l'application pour l'utilisation du système de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS), accessible par ses codes d'accès.

Les modifications des consignes de sécurité et/ou des codes et mot de passe prennent effet soixante douze heures après leur enregistrement par SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS).

Si l'option intervention est souscrite, une visite du site pourra être organisée par l'intervenant à l'occasion de laquelle le client validera les consignes d'intervention et lui remettra éventuellement les clés ou autres moyens d'accès (badge, code, télécommande...). Le Client s'engage à informer SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) de toute modification des lieux et moyens d'accès ayant une incidence directe ou indirecte sur l'intervention.

La responsabilité de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ou de l'intervenant en cas de perte des moyens d'accès nécessitant un remplacement de moyens d'accès est, de convention expresse, limitée à 1 500 € TTC au plus une demande auprès du preneur d'assurance sera effectué.

12- DUREE DE CONTRAT ET RESILIATION - RETRACTATION

a/. durée de contrat et de résiliation

Le contrat d'abonnement est souscrit pour une durée déterminée de douze (12) mois entiers, consécutifs et irrévocable, à compter de sa date de raccordement. Le tarif des Offres décrites et citées est consenti expressément à raison de cette durée d'engagement du Client. Chaque année établie est due.

Il se renouvelle par tacite reconduction pour une ou plusieurs périodes d'un an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée avec avis de réception, adressée au moins trois mois avant la date d'échéance de la période en cours.

En cas d'inexécution de ses obligations par le Client, notamment en cas de défaut de paiement, la résiliation pourra intervenir de plein droit, quinze jours après une mise en demeure restée en tout ou partie sans effet et énonçant la volonté de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) de résilier, sans qu'il soit besoin d'une quelconque autre formalité.

En cas de résiliation à raison de manquements imputables au Client, le Client sera de plein droit redevable à l'égard de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) d'une indemnité égale à 80 % du montant des échéances mensuelles restant dues au titre de la période en cours, qu'il s'agisse de la période initiale ou de toute période de renouvellement, sans préjudice de toute restitution due

par le Client.

En cas de force majeure ou de cause extérieure, telles que définies par la jurisprudence des cours et tribunaux français, ainsi que celles listées à l'article 16, rendant impossible l'exécution du contrat, les prestations de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) et de son partenaire KHEOPS SECURITE seront suspendues à compter de la notification adressée au Client précisant le cas de force majeure ou de cause extérieure. Au cas où la suspension excéderait deux mois, le contrat pourra être résilié de plein droit à l'initiative de l'une ou l'autre des parties. En ce cas, et dans la mesure où le prix du présent contrat a été basé sur sa durée initiale, le Client sera redevable à SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) d'une indemnité égale à 60 % du montant des échéances de l'abonnement restant à courir jusqu'au terme de la période initiale de 12 mois (ou période choisie par le client lui-même), 40 % si la résiliation intervient au cours des 12 mois suivants et 25 % si la résiliation intervient au cours des 12 derniers mois. (selon la durée d'engagement choisie par le client lui-même)

A la date de cessation ou de résiliation du contrat, le Client assume les frais afférents à la déconnexion du système et, le cas échéant, restitue sans délai la carte SIM à SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS).

En cas de résiliation le client devra envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du siège de "SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS), SERVICE CLIENT, 3 PLACE DE LA PAIX - 2 EME ETAGE 95300 PONTOISE" accompagné du motif de résiliation et de ces coordonnées personnelles qui permettra d'identifier le client clairement et nettement.

Chaque mois de novembre, SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) enverra un courrier avec un tableau d'amortissement décrivant la nouvelle année d'engagement et le remerciement de la fidélité du client. Delà le client dispose de son droit ou non selon si la fin du contrat intervient au mois de janvier de renoncer à la reconduction, si non retour la reconduction et reconduit et le client en cas de résiliation seulement est redevable cette année (12 mois) en cours. (Sur la base d'explication d'un contrat exécuté de Janvier à Décembre, les contrat seront porté de la sorte).

b/. Délai de rétraction

Conformément aux dispositions des articles L.121-20 et suivants du Code de la consommation Française, vous disposez d'un délai de sept (7) ou (15) jours ouvrables à compter de la réception pendant lequel vous pouvez refuser le matériel. (Selon les lois et nouvelles dispositions actuelles qui pourraient y influencer)

Avant tout retour de marchandise, nous contacter systématiquement pour validation.

Le retour du matériel devra obligatoirement s'effectuer dans les emballages d'origine avec une copie de la facture. Le retour ne sera accepté que si le produit est en parfait état et n'a pas été déconditionné, sali ou utilisé. Les produits vendus sous blister et/ou emballage carton ou muni d'une étiquette de garantie doivent être retournés en l'état. Le produit retourné doit être accompagné de tous les accessoires et notices. Tout matériel utilisé par le client ne sera ni repris, ni échangé.

Le coût du transport du matériel retourné sera à votre charge. Le remboursement s'effectue dans un délai de 30 jours.

13- OBLIGATION DU CLIENT

Le Client s'oblige à payer à SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) le prix de l'Offre choisie fixé aux conditions particulières, ainsi que tout complément ou accessoire qui serait dû à raison soit de dépassement des quantités contractuellement prévues, soit de demandes complémentaires du Client, soit en vertu des présentes CGV.

Le Client s'oblige à maintenir le système d'alarme en parfait état de fonctionnement et à l'utiliser conformément à son objet, dans le respect des préconisations et mode d'emploi des fournisseurs et/ou de l'Installateur. Les autres équipements du Client ne doivent pas être de nature à perturber le fonctionnement normal des alarmes. En cas de perturbations auxquelles le Client, dûment informé, n'aurait pas remédié, SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) pourra, après notification préalable, informer le Client de la suspension du service jusqu'à rétablissement de conditions normales, sans que cette suspension puisse libérer le Client de ses obligations.

L'attention du Client a été attirée sur la nécessité de ne pas procéder par lui-même à des modifications ou des déplacements des éléments composants son système d'alarme ou à l'installation d'éléments faisant obstacle à leur bon fonctionnement, ces prestations devant être réalisées par un professionnel agréé.

Le Client doit assurer la fourniture et la continuité des équipements et abonnements de téléphonie ou internet nécessaires au fonctionnement de la télésurveillance. Il est informé des conséquences en l'absence de maintien de ces équipements et/ou abonnements (ex : absence de transmission d'alarme ou test cyclique)

Le Client doit informer SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) de tout changement d'opérateur de communication afin de vérifier qu'un tel changement n'est pas de nature à perturber les transmissions avec la Station de télésurveillance. De manière générale, le Client doit informer SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) de tout évènement pouvant avoir une incidence directe ou indirecte sur le site pour les Prestataires.

Le Client s'engage à n'utiliser la carte SIM le cas échéant mise à sa disposition par SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) que pour les seuls besoins du service de télésurveillance. En conséquence, en cas d'usage frauduleux de ladite carte le Client s'engage à s'acquitter du prix de l'ensemble des communications qui lui sera facturé par SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) au tarif en vigueur.

Le Client doit tenir SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) informé de tout risque particulier afférent aux lieux protégés ou à leur contenu (la télésurveillance, sauf déclaration particulière, est soustraite pour un risque dit « standard »). Le Client fait son affaire personnelle de l'adéquation de son système d'alarme avec ses obligations en matière de sécurité et/ou d'assurance.

Le Client doit veiller au respect de la réglementation s'il utilise un système de vidéo surveillance et notamment les mesures d'information à l'égard de son personnel et à l'extérieur des lieux protégés.

Le Client informe SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) sans délai de toute modification des lieux protégés, du système d'alarme, des données figurant dans les consignes de sécurité, des changements de moyens d'accès, de tout déménagement, afin que les informations détenues par SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) et ses prestataires soient en permanence à jour.

Le Client doit, dès qu'il est informé d'une alarme, y répondre dans les meilleurs délais, de façon à éviter la mise en œuvre de mesures de sécurité inutiles. Le Client veille à ne pas déclencher d'alarmes intempestives et à prendre toute mesure interne à ses locaux ou à son personnel pour éviter de tels déclenchements.

En cas de répétition d'interventions sans fondement déclenchées par négligence ou de manière intentionnelle, SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) se réserve le droit, après en avoir préalablement informé le Client, de suspendre ou résilier la prestation d'intervention prévue au contrat. Cette décision sera effective un mois après notification au Client par lettre recommandée avec avis de réception.

Cette disposition n'est pas exonératoire du paiement des factures précédemment émises au titre d'interventions injustifiées antérieures et des indemnités de résiliation anticipée prévues à l'article 11 ci-dessus.

Le Client reconnaît avoir été informé que tout manquement à ses obligations contractuelles pourrait être de nature à limiter ou à empêcher l'exécution normale de la prestation de sécurité et à exonérer SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) de toute responsabilité consécutive.

Important et rappel :

Pour permettre la bonne exécution des Services, le Client s'engage à :

- ne pas utiliser les produits et les Services pour la surveillance d'équipements dangereux, et plus généralement à apprécier l'adéquation des Produits et des Services avec l'utilisation qui en est attendue,
- ne pas utiliser les Services d'une manière qui risquerait d'endommager, de désactiver, d'encombrer ou de ralentir les Serveurs SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS), ou de gêner les autres utilisateurs des Services,
- s'assurer de la compatibilité et du bon fonctionnement permanent de son équipement personnel avec les Produits et le Service et notamment les pré-requis techniques nécessaires,
- s'assurer de la compatibilité et du bon fonctionnement permanent de son équipement et de celui de ses personnes de confiance pour permettre la réception des messages et la lecture des séquences images/vidéos,
- utiliser les Produits et les Services conformément aux recommandations mises à disposition dans l'Accès Utilisateur au Serveur,
- renseigner dans l'Accès Utilisateur au Serveur l'intégralité des paramètres nécessaires à l'utilisation des Services,
- être à jour du paiement de ses abonnements pour l'accès aux réseaux Internet, téléphonique et électrique,
- prendre toute disposition pour que les raccordements aux réseaux Internet, téléphonique et électrique ainsi que tout autre raccordement nécessaire soient constamment en état normal de fonctionnement,
- laisser en permanence le modem routeur ADSL sous tension,
- autoriser SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS), dans le cadre d'un service de maintenance ou d'assistance à distance, à accéder au matériel et à y opérer les paramétrages, modifications ou corrections nécessaires,
- à prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des virus circulant sur les réseaux de communications électroniques notamment sur Internet,
- respecter l'ensemble des obligations légales et réglementaires actuelles et à venir régissant l'utilisation de la vidéosurveillance et des réseaux de communication, le droit au respect de la vie privée, l'utilisation des Produits et le Service,
- garantir SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) et le Prestataire de tout recours qui pourrait leur être adressé par un tiers.

14- PRIX

Les prix communiqués par SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) pour la partie matériel sont exprimés en euros, hors taxes, et hors frais de port. Tous impôts, taxes, frais de douane ou autres éventuellement applicables à la commande sont à la charge du Client. SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment et sans préavis.

Le prix applicable au Client est celui porté sur le Bon de Commande.

Le prix de l'abonnement de télésurveillance déterminé dans les Offres décrites et citées est établi en considération du caractère global de chacune de ces Offres sur la base d'une durée minimale incompressible, entier, consécutif et due de 12 mois. (ou autre durée choisie et définie par le client sur le dit contrat établie au préalable)

Le Prix est établi en fonction de la TVA en vigueur au jour de la souscription ; toute modification du taux de TVA ou des taxes applicables sera répercutée sur le Prix.

Les compléments et accessoires qui pourraient être dus par le Client sont facturés au tarif SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) en vigueur au jour de la prestation complémentaire ou supplémentaire. Les facturations complémentaires ou supplémentaires sont payables à réception de facture.

En cas de modification des options choisies par le Client, un avenant détermine le nouveau prix de l'abonnement applicable. Cela dit, SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) mettra tout en oeuvre afin de respecter le prix d'engagement de départ.

Le tarif des prestations est révisé annuellement au 1er janvier suivant l'expiration de la durée minimale du contrat sur la base de la formule suivante : $P1 = P0 (I1/I0)$, dans laquelle

P1 est le montant du prix révisé

P0 est le montant en vigueur avant révision

I1 est le dernier indice ICHTrevTS publié par l'INSEE à la date de révision

I0 est le même indice ICHTrevTS publié par l'INSEE 12 mois avant sans que la revalorisation puisse conduire à une diminution du tarif de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS).

Toutefois, la révision résultant de la formule ci-dessus, SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) pourra modifier ses tarifs en vigueur pour prendre en compte l'évolution globale de ses coûts et du marché. Si cette modification tarifaire aboutit à un montant supérieur à celui résultant de la révision, seul le nouveau tarif s'appliquera.

SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) indiquera par courrier simple toute augmentation annuelle si le cas se présente, en y expliquant sont calcul ou la cause de l'évolution de son coût. (A titre indicatif)

En cas de désaccord, le Client peut résilier dans les conditions prévues à l'article 12 et 13 ci-dessus. Une résiliation moyennant 3 mois de préavis légal et due. Par contre, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité du fait de cette résiliation (Nous restons disponible pour tout complément d'information et d'indication).

Le prix des matériels et de l'installation ainsi que les frais de mise en service figurent aux conditions particulières.

15- PAIEMENT DU PRIX

Le prix de l'abonnement est payable mensuellement d'avance, espèces, par prélèvement automatique, chèque (encaissable immédiatement), TIP ou virement. Le Client qui règle par prélèvement s'engage à maintenir l'autorisation de prélèvement pendant toute la durée du contrat, sur un compte dûment approvisionné. Il s'engage à informer SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) en temps et heure de toute modification de sa domiciliation bancaire et à remettre en temps utile un RIB de son nouveau compte.

Tous frais bancaires qui seraient imputés à SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) à raison d'un rejet de prélèvement ou d'un incident de paiement imputable au Client seront remboursables de plein droit par le Client, taux fois le taux du rejet à rembourser.

Toute somme non payée à son échéance normale entraîne application de plein droit d'une majoration de 10% et produit de plein droit, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, des intérêts égaux à deux fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

Tout défaut de paiement du prix de l'abonnement, des compléments ou accessoires dû en vertu du contrat pourra entraîner la suspension des prestations de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) quinze jours après mise en demeure restée infructueuse, sans préjudice de toute résiliation s'il y a lieu.

Le prix des matériels, de l'installation et la première mensualité sont payables au comptant (ou prélèvement comptant) le jour de la signature du contrat. Ou 30% sera réclamée à la commande du matériel dès la signature.

Les frais de mise en service sont ajoutés à la première facture d'abonnement.

Tout règlement anticipé ne donnera lieu à aucun escompte. Tout mois commencé est intégralement exigible en cas d'interruption de l'abonnement pour quelque motif que ce soit.

16- RESPONSABILITES ET ASSURANCES

Les photographies, textes, graphismes, informations et caractéristiques reproduits et illustrant les Produits présentés par SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ne sont pas contractuels. En conséquence, la responsabilité de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ne saurait être engagée en cas d'erreur ou d'omission dans l'une de ces photographies, textes, graphismes, informations ou caractéristiques des produits ou en cas de modification des caractéristiques des produits par les fournisseurs.

SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu avec le Client en cas de rupture de stock ou indisponibilité des produits.

SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages directs ou indirects, perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, dommages ou frais, qui pourraient survenir du fait de l'achat des Produits.

L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits, notamment pour cause d'incompatibilité du matériel, ne peut donner lieu à aucun dédommagement ou remboursement ou mise en cause de la responsabilité de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS).

Conformément à l'obligation de moyens qu'elle souscrit, SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ne pourra être responsable à l'égard du Client qu'en cas de faute établie. La preuve de la faute incombe au Client.

La responsabilité de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ne peut être engagée en cas de force majeure ou de cause étrangère de nature à empêcher raisonnablement l'exécution de la prestation et notamment en cas de :

- inondation, tempête, orage, tremblement de terre ou tout autre cataclysme naturel ;

- grève ;

- défaillance ou perturbation des moyens de transmission trouvant son origine dans les réseaux publics ou privés de transport des informations qui ne sont pas sous la maîtrise de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) (réseau téléphonique, internet, radio, satellite) ;

- défaillance du système d'alarme du Client, en ce compris, le cas échéant, du système image ou vidéo du Client, hors responsabilité de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS), modification ou déplacement du système dont SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) n'aurait pas été informée et/ou qui aurait été réalisé par une personne autre qu'un professionnel agréé ;

- interruption des flux électriques ou d'énergie nécessaires au fonctionnement du système d'alarme et/ou de la transmission ;

- défaillance du Client dans le respect de ses obligations mentionnées à l'article 13 de nature à altérer ou empêcher le fonctionnement normal de la télésurveillance ou la mise en œuvre des actions de sécurité

- modification législative ou réglementaire ou ordre d'une autorité empêchant l'exécution de la prestation ;

- inexactitude ou absence d'actualisation des données fournies par le Client ;

- retard, défaut ou refis d'intervention des forces de sécurité publique ;

- suspension des services consécutifs à un défaut de paiement et après mise en demeure de payer restée infructueuse dans un délai de quinze jours ;

- divulgation par le Client d'informations confidentielles à des personnes non habilitées.

Pour garantir les conséquences pécuniaires d'une éventuelle mise en cause de sa responsabilité, SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) a souscrit, et s'engage à maintenir pendant toute la durée du contrat, une assurance. En cas de modification substantielle dans la couverture d'assurance de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ayant une incidence sur le contrat, SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) en informera le Client et pourra mettre un terme au Contrat.

SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ne pourra voir sa responsabilité engagée que par le seul Client, à l'exclusion de tous tiers et notamment de tout préposé, donneur d'ordre ou client du Client, et pour le seul préjudice personnellement subi par le Client, en lien direct avec une faute de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) à l'exclusion de tout dommage immatériel ou indirect, tels que pertes d'exploitation, préjudice commercial, préjudice moral, perte d'investissement qui sont, de convention expresse, exclus de toute réparation.

Si la responsabilité de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) est démontrée dans les règles du droit commun, SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) en assume les conséquences. D'un commun accord entre les parties, le montant maximum de la responsabilité et de l'indemnisation éventuellement due par SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ne saurait excéder la responsabilité au montant du capital de la société par an, et ce, quelque soit le montant réel du dommage.

Le Client renonce à tout recours contre SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) et ses assureurs au-delà de ces montants. Néanmoins, SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) est assuré pour des dommages corporels jusqu'à 7 000 000 € par année, dans ce montant, les dommages causés aux préposés de l'assuré, sont compris à hauteur de 1 000 000 €. Pour les autres dommages à 175 000 € par an dont garantie perte de clefs limitée à 10 000 € par sinistre, la garantie vol à 15 300 € par sinistre. Limitée à une atteinte accidentelle à l'environnement y compris corporels de 800 000 € par an.

A toute demande du Client, SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) s'engage à communiquer une attestation d'assurance en cours de validité et réciproquement.

La police d'assurance souscrite par SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) n'a vocation qu'à couvrir sa propre responsabilité et les dommages qui en découleraient directement, de sorte que le Client demeure tenu de souscrire toute police d'assurance utile ou qu'il estimerait appropriée en vue de s'assurer contre les dommages aux biens et aux personnes dont il pourrait être victime.

En cas de sinistre ou de défaillance du service de télésurveillance, le Client doit, à peine de déchéance, en informer SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) au plus tard dans les cinq jours francs de la survenance de l'évènement. Toute réclamation doit être formulée par écrit auprès de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) dans un délai maximum de trois mois à compter de

l'évènement, à peine de déchéance, compte tenu du délai de conservation des données mentionnées à l'article 17 ci-dessous.

Important :

SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) s'engage, dans la limite de son obligation de moyens, à mettre en œuvre d'une manière optimale les conditions d'accès et de mise à disposition des Services. Sa responsabilité ne pourra pas être engagée du fait notamment des dommages et évènements suivants :

- non respect par le Client et/ou les personnes dont il répond des obligations prévues aux présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation,
- utilisation non conforme aux caractéristiques techniques des Produits ou des Services,
- paramétrages erronés des Produits ou des Services,
- éventuelles dégradations volontaires ou involontaires du matériel,
- accidents de toutes sortes affectant le matériel ou les réseaux téléphonique, Internet ou électrique, tels que choc, surtension, foudre, inondation, incendie, et d'une manière générale, tous les évènements qui résultent d'une utilisation ou d'une situation anormale,
- défaillance des réseaux téléphoniques, Internet ou électrique du fait de l'exploitant desdits réseaux ou du fait du Client,
- défaillance du réseau ADSL utilisé par le Client, que celle-ci soit liée à son fournisseur d'accès, à une défaillance du modem routeur utilisé par le Client ou à un quelconque des éléments situés entre la caméra et le routeur ADSL (câble, switch, etc.),
- variations du courant des lignes électrique ou téléphonique, résultant et/ou provoquant des interférences de toutes sortes, d'origine électrique, radioélectrique ou électromagnétique,
- des interruptions ou pertes de qualité dans les Services lorsque ceux-ci sont utilisés concomitamment à l'utilisation d'un service Internet, audiovisuel ou téléphonique par le Client car le débit effectif de l'accès à Internet se trouve réduit en conséquence (Ex : offre double ou triple play),
- cas fortuit et cas de force majeure,
- des conséquences dommageables subies par des tiers ou par le Client du fait du non respect de ses obligations et des règles ou conseils d'utilisation des Services ainsi que de la législation en vigueur par le Client et/ou les personnes dont il répond.

L'Accès Utilisateur et son contenu tels que les vidéos est un espace strictement personnel. De même, l'autorisation éventuelle de diffusion de séquences vidéos ainsi que leur contenu à des personnes de confiance relève exclusivement de la décision et de la responsabilité du Client. Par ailleurs, SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ne pourra être tenue pour responsable des pertes et dommages que le Client est susceptible de subir du fait d'une utilisation autorisée ou non de ses identifiants d'accès au Serveur par une tierce personne.

Le Client déclare par ailleurs avoir souscrit toutes assurances utiles pour couvrir tout sinistre pouvant affecter son site. Pour garantir les conséquences pécuniaires d'une éventuelle mise en cause de sa responsabilité, SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) a souscrit une assurance dont les capitaux figurant sur l'attestation dont il pourra sur sa demande lui en être remis un exemplaire, représentent d'un commun accord avec le client le montant maximum pour lequel sa responsabilité peut être recherchée et ce quel que soit le montant réel du dommage. Le Client et ses assureurs renoncent en conséquence à tout recours contre SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) et le Prestataire et leurs assureurs au-delà de ce montant. Ils renoncent également à tout recours contre les mêmes intéressés. Tout sinistre susceptible d'entraîner la responsabilité de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) devra être déclaré à son siège par la lettre recommandée avec accusé de réception, dans les cinq jours suivant le sinistre. Passé ce délai, toute réclamation sera considérée comme forclosée.

LES SERVICES NE CONSTITUENT PAS UNE GARANTIE CONTRE LE RISQUE D'EFFRACTION OU D'INCENDIE ET SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) NE DECLARE NI NE GARANTIT QUE LES PRODUITS NE PEUVENT PAS ETRE COMPROMIS OU FAIRE L'OBJET D'UN CONTOURNEMENT DES MESURES DE PROTECTION, NI QUE LES PRODUITS EMPECHERONT TOUT DOMMAGE CORPOREL OU MATERIEL, CAMBRIOLAGE, VOL, FEU OU AUTRE ; NI QUE LES PRODUITS FOURNIRONT DANS TOUS LES CAS UN AVERTISSEMENT OU UNE PROTECTION ADEQUATE.

17 - CESSION DU CONTRAT

SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) se réserve le droit, à tout moment, de transmettre le bénéfice et les charges du présent contrat à toute personne physique ou morale à sa convenance et sans l'accord du Client.

18 - ENREGISTREMENTS

Les communications audio, image ou vidéo entre le Client (ou ses contacts) et/ou le Site et la station de télésurveillance donnent lieu à enregistrement, conformément aux dispositions applicables à la certification APSAD.

Les enregistrements des conversations ou des messages entre SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS), KHEOPS SECURITE et le Client sont conservés pendant une durée de trois mois. Ces enregistrements constituent, conventionnellement entre les parties, un mode de preuve. (sauf appelle téléphonique sur les numéros de portable qui sont des lignes qui ne peuvent enregistrer). Les images, vidéos ou enregistrements audio éventuels sont conservés par SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) et KHEOPS SECURITE pendant une durée d'un (1) mois en moyenne mais indéterminée sur le serveur ELAS ou autres (au vue de l'application) pour les images et vidéos et de trois (3) mois pour les enregistrements audio.

19 - DONNEES PERSONNELLES

Le Client est informé de ce que les données personnelles le concernant ou concernant son représentant et celles de ses contacts font l'objet d'un traitement informatisé. Le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification sur les données le concernant conformément à la loi n° 7817 du 6 janvier 1978 ; ce droit s'exerce par demande écrite auprès du Service Clients de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS).

Le Client autorise SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) à communiquer les données le concernant à ses sous-traitants ou partenaires pour les besoins de l'exécution du contrat, ainsi qu'aux sociétés pour le bon déroulement et fonctionnement des activités.

20 - CONFIDENTIALITE

SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) s'engage à conserver la plus grande confidentialité à l'égard des données de sécurité et/ou, d'une manière générale, les informations ou renseignements confidentiels, techniques, administratifs ou commerciaux sur le Site protégé, communiquées par le Client et à ne les communiquer à des tiers prestataires que pour les seuls besoins de l'exécution du présent contrat.

21 - CONTESTATIONS - CONCILIATIONS

En cas de contestation par le Client des fournitures ou prestations de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS), il est expressément convenu que cette contestation donnera lieu à un préalable de conciliation. Le Client doit saisir par écrit le « Service Clients » de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ; les parties s'efforceront, dans les 30 jours de la réception de cette contestation, de rechercher, de bonne foi entre elles, une solution amiable en désignant, si le litige est de nature technique, un médiateur expert chargé de concilier les Parties.

Les tribunaux ne pourront être saisis par la partie la plus diligente qu'en cas d'échec de cette conciliation.

Tout litige relatif à la validité, l'exécution ou la cessation du contrat sera de la compétence du tribunal de Commerce du lieu du siège social de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS), y compris en cas de pluralité de défendeur, d'appel en garantie ou de procédure de référé.

22 - MODIFICATIONS

Le contrat peut être modifié à la demande du Client, en ce cas, un avenant est établi. Sauf disposition contraire, il ne prend effet qu'au premier jour du mois suivant la réception par SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) de l'exemplaire de l'avenant signé par le Client et sous réserve le cas échéant du paiement des prestations prévues à l'avenant.

SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) pourra modifier le présent contrat, notamment en cas de modification législative ou réglementaire ou s'imposant à raison d'une jurisprudence ou en cas de modification substantielle des conditions techniques et/ou économiques de la prestation ou afin d'améliorer le service ou qui s'imposerait au regard des règles de l'art. En ce cas, SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) en informera le Client par tous moyens. Le Client disposera d'une faculté de résilier le contrat conformément à l'article 12-13 ci-dessus. Le Client, s'il en résulte une diminution substantielle de la Prestation, disposera d'une faculté de résilier le contrat moyennant un préavis de 3 mois, sous réserve de le notifier à SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) au plus tard dans les 30 jours de l'information qui lui en aura été donnée.

23 - DISPOSITIONS DIVERSES

Le contrat ne pourra en aucun être cédé par le Client de quelque manière que ce soit et à qui que ce soit sans l'information et l'autorisation préalable et écrite de SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS), sauf à l'acquéreur de son fonds de commerce et sous réserve d'en faire mention expresse à l'acte de cession.

En revanche, le contrat pourra être cédé par SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) à toute entreprise ou partenaire ou à un successeur en mesure de fournir un service de qualité équivalente

dans le respect des mêmes normes professionnelles de certification après en avoir informé le Client par lettre simple.

En cas de survenance, du fait de la loi, d'un règlement ou d'une jurisprudence, d'une nullité d'une disposition du présent contrat, les autres dispositions de celui-ci ne sont pas annulées. Les parties s'engagent de bonne foi à substituer à la clause annulée une clause de substitution ayant les effets juridiques et économiques les plus proches possibles de la disposition annulée. En cas de désaccord, il sera recouru à l'arbitrage d'un tiers pour établir ladite clause.

Information légale

SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) est autorisé conformément à la Loi du 12 juillet 1983 réglementant les activités de sécurité (autorisation administrative du 25 août 2005 n° 2005/4188 délivrée par la préfecture du Rhône et du 26 janvier 2010 n°2097-2 délivrée par le Préfet de Police de Paris). Cette autorisation n'engage pas les pouvoirs publics et ne confère aucun caractère officiel à SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) qui est une entreprise privée.

24 - RESPECT DE LA LEGISLATION EN VIGUEUR

Le Client s'engage à utiliser les Services dans le respect de la législation et de la réglementation nationale et communautaire qui lui est applicable, et notamment :

- à ne pas diffuser de séquences vidéos pouvant contrevenir aux lois, réglementations, chartes d'usages ou déontologies, nationales et internationales en vigueur. Tout contenu visant notamment à la provocation aux crimes et délits, à l'incitation à la haine raciale ou au suicide, à l'apologie des crimes contre l'humanité, ou comportant des éléments de pornographie enfantine est strictement interdit ;
- à ne pas porter atteinte aux droits des tiers par la diffusion de matériel protégé par un droit de propriété intellectuelle, littéraire, artistique ou industrielle. Les données circulant ou mises à disposition sur tout réseau de communications électroniques et/ou mises à disposition au moyen des services audiovisuels peuvent être réglementées en terme d'usage ou protégées par un droit de propriété et l'Usager est l'unique responsable de l'utilisation des données qu'il consulte, stocke et met à disposition sur les réseaux de communications électroniques et les Services Audiovisuels ;
- à ne pas porter atteinte aux droits des tiers par la propagation de propos, d'images ou de sons pouvant constituer une diffamation, une injure, un dénigrement ou portant atteinte à la vie privée, au droit à l'image, aux bonnes moeurs ou à l'ordre public.

En particulier, les Services sont conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France. SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) informe le Client que l'installation de caméras sur le domaine public ou la visualisation d'un espace ouvert au public est soumise à une autorisation préalable auprès des services de la Préfecture, conformément aux articles cités et suivants de la loi n°95-73 du 21 janvier 1995. SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) informe également le Client que l'utilisation des Services dans le cadre d'une relation employeur/salarié requiert l'information de ses salariés (Art. L.1222-4 du Code du Travail).

Pour tout complément d'information sur la législation et les règles en vigueur en matière de vidéosurveillance, SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) invite le Client à contacter par téléphone la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ou consulter son site Internet à l'adresse <http://www.cnil.fr> ou les instances compétentes dans d'autres juridictions.

SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'une utilisation des Services par le Client non conforme à la législation en vigueur ou illicite. SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) a le droit et non l'obligation de surveiller l'utilisation des Services par le Client. Si SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) est informé d'une utilisation inappropriée des Services, le Client pourra être notifié, et l'utilisation des Services pourra être suspendue, si nécessaire sans préavis.

SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS) s'engage à ne pas divulguer ou visualiser les séquences images/ vidéos enregistrées, sauf pour se conformer à une procédure judiciaire, mais aura le droit de supprimer tout contenu ne respectant pas les règles d'utilisation.

25 - DROIT APPLICABLE

Le présent contrat est soumis à la loi française. La langue du présent contrat est le français. En cas de litige, les Tribunaux de PONTOISE (France) seront compétents.

II. LES COMMANDES DE MATERIEL - REDISTRIBUTEUR, REVENDEUR et REDISTRIBUTION

26 - Passation de commandes:

Les commandes doivent être formulées sur un document écrit qui doit nous être transmis par fax ou courrier électronique. La passation de commande doit indiquer le nom, le numéro de client et le code de l'article souhaité, de même que les caractéristiques que le client jugera nécessaire de préciser, comme le "numéro de référence de la commande", "l'adresse d'expédition", "la date de livraison", etc....

27 - Livraison de marchandise:

Les commandes supérieures à 1000 € nets sont livrées gratuitement sans coûts de transport supplémentaire. Pour les commandes inférieures à ce montant, les frais de transport seront dus ; le client devra dans ce cas préciser le nom du transporteur de son choix, sinon les marchandises seront envoyées, le cas échéant, par l'intermédiaire de notre transporteur habituel.

Les coûts de transport à destination des Îles Canaries, Ceuta et Melilla sont à la charge du client. La livraison par voie maritime est assurée gratuitement lorsque le montant de la commande atteint 2 000 € nets.

Tout cas sortant du cadre de nos conditions habituelles de livraison de marchandises, comme par exemple des livraisons urgentes, une livraison aérienne, etc... sera à la charge du client. La marchandise voyage aux risques et périls du client

28 - modalité de livraison

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison que vous avez indiquée au cours du processus de commande

Toute réception doit être effectuée en présence du livreur et doit être systématiquement vérifiée dans son contenu avant de signer le bon de livraison, et vous devez indiquer sur le bon de livraison et sous forme de réserves manuscrites accompagnée de votre signature toute anomalie concernant la livraison. Vous devez également confirmer les réserves au transporteur au plus tard dans les deux jours ouvrables suivant la réception du colis et transmettre une copie du courrier à SOLUTIONS SERVICES PLUS (SS+/SSPLUS). Si les produits nécessitent de nous être renvoyés, ils doivent l'être dans les deux jours qui suivent la livraison. Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée. En outre, le retour du produit ne pourra être accepté que pour les produits dans leur état d'origine (emballage, accessoires, notice, etc...)

En cas de problème, en indiquer la raison sur le bordereau de livraison (obligatoire) et nous contacter au plus vite

En cas d'absence de bordereau de livraison, la refuser et nous contacter.

En cas d'absence de votre part lors de la livraison, supplément à votre charge.

En cas de retard de la livraison, nous nous dégageons de toute responsabilité.

29 - Remboursement de marchandise:

Si le motif de remboursement ne dépend pas du client (par exemple : livraison erronée de produit, ne correspondant pas à la commande), les frais relatifs au remboursement sont à la charge de SOLUTIONS SERVICES PLUS, Si le motif de remboursement est le résultat d'une erreur ou de la volonté du client, ce dernier prendra en charge les frais de transport. Toute demande de remboursement au-delà des 15 jours faisant suite à la livraison des marchandises ne pourra être satisfaite et/ou reçue.

30 - Réparations:

Dans tous les cas, les articles défectueux seront envoyés et retournés à la charge du client. Pour les produits hors garantie, le coût minimum de réparation ou de service, sera équivalente à une heure de travail du service Assistance technique relative à l'installation et au service de réparation sur site :

Dans le cas où la présence d'un des techniciens de SOLUTIONS SERVICES PLUS serait requise lors d'installations réalisées ou devant être réalisées par le client, ce dernier prendra en charge les frais de déplacement, d'hébergement et de manutention du personnel technique ; par ailleurs la somme de 39,90 € par heure d'intervention s'appliquera, avec un maximum de 399,90 € par jour de travail, tarif s'appliquant également au service de réparation sur site.

31 - Matériel en dépôt:

Tout le matériel laissé en dépôt chez le client sera facturé dans le cas où celui-ci n'aurait pas été retourné à nos ateliers dans les 15 jours faisant suite à la date du dépôt. Une somme sera par ailleurs facturée si le matériel retourné n'est pas en bon état, y compris son emballage d'origine.

32 - Clauses générales:

Les prix indiqués s'entendent hors taxe, la taxe sur la valeur ajoutée étant à la charge de l'acheteur. Les prix indiqués sont des "Prix de vente proposés au public". Dans le cas où le client ne payerait pas dans les temps impartis la somme dont il doit s'acquitter, ce dernier perd tous ses droits de garantie et l'approvisionnement de matériel est suspendu, jusqu'à ce que la somme en question soit couverte, de même que les frais de retour s'ils existent, ainsi que les intérêts moratoires correspondants. Le client ne pourra jouir de la propriété des produits tant que le paiement des factures correspondantes n'aura pas été effectué. SOLUTIONS SERVICES PLUS ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dommages directs ou indirects, ou de la perte de bénéfices ou des économies prévues, résultant de l'utilisation de nos appareils. SOLUTIONS SERVICES PLUS se réserve le droit de modifier les listes, spécifications et prix de ses produits sans avis préalable. Les références, descriptions et prix sont ceux indiqués, sauf erreur typographique et d'impression.

33 - GARANTIE LIMITÉE

La garantie SOLUTIONS SERVICES PLUS couvre tous les défauts de fabrication pendant une période de 2 ans à compter de la date de la vente, à l'exception des magnétoscopes VHS limités à 2 ans ou 5.000 heures d'utilisation et les disques durs des enregistreurs DVR qui dépendent de la garantie de leur fabricant. Cette garantie de l'atelier du service technique SOLUTIONS SERVICES PLUS ne couvre pas les pièces d'usure normale due à l'usage, les piles ou batteries, ni les dommages résultant de surcharges, orages ou d'un usage non conforme ou inadapté des appareils.

L'entretien des enregistreurs vidéo sur lesquels l'utilisation de bandes de mauvaise qualité est avérée, ou installés à un endroit poussiéreux, sera réalisé à la charge du client. L'obligation de SOLUTIONS SERVICES PLUS se limite à réparer ou remplacer le produit en question sans aucun coût de pièces ou de main d'oeuvre, si preuve est apportée qu'il s'agit d'un défaut de matériau ou de fabrication et que l'utilisation de l'appareil a été correcte. SOLUTIONS SERVICES PLUS se trouvera déchargé de ses obligations si le produit a été altéré ou réparé de manière inadéquate ou manipulé par un technicien externe à SOLUTIONS SERVICES PLUS.

Aucune autre garantie, expresse ou implicite, commerciale ou de complaisance, à finalité particulière de tout ordre, ne pourra s'étendre au-delà de la période précisée dans le paragraphe précédent de ce document. SOLUTIONS SERVICES PLUS ne pourra en aucun cas être tenu responsable des conséquences ou des avaries accidentelles résultant du manquement à cette garantie ou à toute autre garantie, ni dans le cas d'une panne ou négligence provoquée SOLUTIONS SERVICES PLUS. La responsabilité de SOLUTIONS SERVICES PLUS ne pourra être engagée en cas d'atteinte personnelle, dommage de propriété ou d'une quelconque autre perte reposant sur des allégations mettant en cause le manquement du produit dans l'exécution de la tâche pour laquelle il était prévu.

La garantie est variable en fonction des articles. Elle est indiquée sur les documents lors de la transaction. La garantie n'est pas assurée lorsque les conditions de stockage, d'installation, d'utilisation et d'entretien normales ne sont pas respectées. Dans tous les cas, se référer aux notices d'utilisation. Les frais de port en retour restent à la charge exclusive de l'acquéreur.

Aucun prêt de matériel ne s'effectue pour le remplacement d'un matériel défectueux.

Si SOLUTIONS SERVICES PLUS reste cependant responsable, directement ou indirectement, de la perte quelconque ou d'un dommage survenant pendant la période de garantie ou d'une autre manière, sans apporter réparation, la responsabilité maximum de SOLUTIONS SERVICES PLUS ne devra en aucun cas dépasser le prix de vente de ce produit, ce qui constituera le recours exclusif et complet contre SOLUTIONS SERVICES PLUS.

34 - RETOUR DE MATÉRIEL (ABONNÉS)

Le client dispose d'un délai de trente (30) jours ouvrables, à compter de la date de réception du matériel, pour retourner le produit si ce dernier ne lui apporte pas satisfaction. Un appareil retourné devra être accompagné d'une copie de la facture.

Le renvoi de matériel se fait aux risques et périls du client, qui prendra en charge les frais de retour de matériel.

SOLUTIONS SERVICES PLUS, n'accepte que les produits retournés dans leur emballage d'origine, en parfait état, et complets (avec tous les accessoires, modes d'emploi, câbles, etc...).

La réception de matériel retourné ne suppose en aucun cas l'acceptation ou la confirmation de l'état de ce dernier ; SOLUTIONS SERVICES PLUS dispose d'un délai de 20 jours pour vérifier le matériel en question et notifier au client les dommages existants sur le produit retourné, s'ils existent.

Les produits défectueux ou dont l'emballage original a été abîmé ne seront pas remboursés.

Si l'article retourné est incomplet ou défectueux, SOLUTIONS SERVICES PLUS, appliquera une dépréciation relative au diagnostic fait par le service après-vente.

Dans le cas où le matériel retourné ne répond pas aux critères d'acceptation, SOLUTIONS SERVICES PLUS, procédera au retour du produit à la charge du client.

SOLUTIONS SERVICES PLUS fera tout le nécessaire pour rembourser (compensation abonnés) le produit le plus rapidement possible au client, dans la mesure où le remboursement dépend de l'évaluation technique du matériel reçu.

CLIENT,
NOM / DATE / SIGNATURE / « BON POUR ACCORD » / « LU ET APPROUVE »

BORDEREAU DE RECTRACTATION

Annulation de commande (articles L.121-21 et suivants du code de la consommation) – si vous souhaitez annuler cette commande, vous pouvez utiliser ce formulaire.

Conditions :

- Complétez et signez ce Bon de Rétractation,
- Envoyez-le par lettre recommandée avec accusé de réception,
- Utilisez l'adresse figurant sur le Bon de Commande
- Expédiez-le au plus tard le septième jour à partir du jour de la commande

Je soussigné(e) (Nom, Prénom) :

Adresse :

Déclare annuler ma commande ci-après : Commande du :

Désignation du Matériel :

Signature du Client :

Bon de rétractation à envoyer complété et signé par lettre recommandée avec accusé de réception sous 7/15 jours à partir du jour de la date de la commande
