

CONDITIONS GÉNÉRALES



Votre contrat de télésurveillance



Article 1 - Définitions	2
Article 2 - La prestation de Télésurveillance	2
2.1 Installation du Matériel	3
2.2 Délai d'installation	3
2.3 Déroulement de l'installation	3
2.4 Maintenance du Matériel	3
2.4.1 - Maintenance et entretien	3
2.4.2 - Limitations aux prestations de maintenance	4
2.5 Application mobile	4
2.6 Fonctionnement de la télésurveillance à distance	5
2.6.1 - Fonctionnement et procédure de réalisation de la prestation de télésurveillance	5
2.6.2 - Intervention sur les lieux des agents de sécurité	6
2.6.3 - l'appel aux forces de l'ordre et services de secours	7
2.6.4 - Le cas particulier du Service de domotique connectée	7
Article 3- Responsabilité et obligations du Souscripteur et de la Société	8
3.1 Obligations du Souscripteur	8
3.2 Responsabilité de la Société	9
Article 4 - Assurance	9
Article 5 - Durée - Facturation	9
5.1 Date d'effet - Durée	9
5.2 Restitution du Matériel	10
Cas du déménagement	10
5.3 Facturation / Paiement	11
5.4 Révisions tarifaires	13
Article 6 - Données personnelles - Fichiers informatiques	11
Article 7 – Clause de transparence	13
Article 8 - Réclamations	13
Article 9 – Preuve – Dématérialisation des documents	14
Article 10 - Généralités	14
Article 11 - Information précontractuelle	14
Annulation de commande - Formulaire de rétractation	16

CONDITIONS GÉNÉRALES

Article 1 - Définitions

Le Contrat : Le contrat conclu entre Arkéa Sécurité et le Souscripteur est constitué des Conditions Générales, des Conditions Particulières, leurs éventuels avenants, des consignes de sécurité, leurs avenants éventuels, des tarifs (susceptibles d'évolutions ultérieures), du mandat de prélèvement SEPA, du Procès-verbal d'installation, du guide d'utilisation fourni au Souscripteur. Les Conditions Particulières est le document qui est à retourner signé par le Souscripteur.

Les présentes dispositions régissent la fourniture, l'installation et la maintenance du système d'alerte ainsi que le lien avec le centre de télésurveillance.

Le Service : Service de surveillance électronique, de traitement des alertes et de prestations d'assistance destiné aux logements de particuliers (locaux à usage exclusif d'habitation) en France métropolitaine (hors Corse). Ce Service, exécuté par le centre de télésurveillance, permet aux Personnes Habilitées d'être alertées en cas d'intrusion pendant l'absence du(des) occupants(s) du Logement, d'agression, d'émanations de fumées ou de défaillance du réseau. Le Service fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

La Société : Désigne Arkéa Sécurité, auprès de qui le contrat est souscrit. La Société exerce une activité réglementée au sens du titre VI du code de la sécurité intérieure.

Arkéa Sécurité - S.A. au capital de 7 060 000 € - Siren : 528 743 859 - RCS Brest - Siège social : 11, rue de Kervézennec - 29200 Brest. La société Arkéa Sécurité exerce une activité privée de sécurité et est titulaire de l'autorisation administrative d'exercer n° AUT-029-2115-03-09-20150513729, délivrée par le C.N.A.P.S. le 09/03/2016

Le Souscripteur : La personne physique majeure agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle (commerciale, industrielle, artisanale, ou libérale) et qui a souscrit au service.

Personnes Habilitées : Personne(s) désignée(s) par le Souscripteur, habilitée(s) à être destinataire des alertes générées par le Service et à prendre toutes décisions relatives aux prestations d'assistance après alerte.

Le Matériel : L'équipement mis à disposition du Souscripteur, composé des différents éléments décrits dans les Conditions Générales, les guides d'utilisation,

et des éventuelles options souscrites pendant la durée du Contrat.

Application mobile : Le Souscripteur aura accès à une application sur Smartphone ou tablette disponible gratuitement dans l'« Apple Store » d'Apple et le « Google Play Store » de Google pour être téléchargée par le Souscripteur sur son terminal Apple iOS et Android, sous réserve de compatibilité de la version IOS ou Android (ce dernier devant disposer des appareils, logiciel et connexion de données pour pouvoir utiliser ce service).

Centre de télésurveillance : désigne la plate-forme constituée des téléopérateurs en charge de la surveillance des sites et du traitement des alarmes.

Assistance téléphonique : Service en charge de la gestion de l'abonnement.

Article 2 - La prestation de Télésurveillance

Le service de télésurveillance se compose de l'offre "E-Gardien" décomposée en:

- une offre dite "pack appartement"
- et une offre dite "pack maison" (jusqu'à 200 m2)

Prérequis: Le fonctionnement du Service nécessite: - une ligne de téléphonie fixe ou mobile valide, - une alimentation électrique valide, - une connexion internet ainsi qu'un Smartphone ou une tablette disposant d'une connexion internet et une adresse e-mail valide si le Souscripteur souhaite avoir accès à l'Application mobile (E-Gardien), - l'acceptation de l'installation des capteurs, y compris l'activation de la caméra (capteur mouvement image ou centrale de gestion tactile), la prestation de télésurveillance n'étant pas efficiente et judicieuse sans la caméra. Le Souscripteur est informé qu'il peut désactiver le service mais avec comme conséquence la désactivation du système de télésurveillance complet.

Les présentes Conditions Générales régissent la fourniture, l'installation et la maintenance du système d'alerte ainsi que le lien avec le centre de télésurveillance.

Le Souscripteur est informé que ses choix relèvent de sa responsabilité et sont fonction du site, des biens et des risques auxquels s'applique la télésurveillance. Les choix ainsi effectués doivent correspondre à ses besoins et à son budget.

En cas d'incompatibilité technique entre le Matériel d'alarme et l'environnement technique du Site, la Société se réserve la possibilité d'annuler ou de résilier le Contrat et ce, sans que l'Abonné ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.

En complément, pour utiliser le Service objet du Contrat, le Souscripteur consent et accepte d'être pris

en photo par la caméra installée dans le Logement surveillé (capteur mouvement image et/ou centrale de gestion tactile). Il s'engage également à informer les membres de son foyer. En outre, le Souscripteur informera son entourage sur ces fonctionnalités et sur leur usage raisonnable.

Les personnes Habilitées doivent, quant à elles, avoir communiqué leur numéro de téléphone mobile (smartphone) à la Société afin d'être contacté en cas de besoin.

2.1 Installation du Matériel

L'ensemble du Matériel est installé par un professionnel, conformément aux conditions indiquées aux Conditions particulières (frais d'installation et de mise en service). Ces frais comprennent l'installation du Matériel ainsi que le raccordement au Centre de télésurveillance, les petites fournitures, la main d'œuvre, le déplacement de l'installateur, nécessaires à la mise en service ainsi que la formation à l'utilisation. L'installateur remettra au Souscripteur un guide d'utilisation.

Si le Souscripteur possède une box internet, l'installateur, lors de l'installation, connecte la centrale de gestion tactile à cette box internet. Le souscripteur accepte ce prérequis. La centrale de gestion tactile intègre une carte SIM, utilisée en cas de dysfonctionnement de la box internet du Souscripteur et si besoin pour la levée de doute.

2.2 Délai d'installation

L'installation sera effective, sauf contrainte technique ou cas de force majeure, un mois après réception du dossier complet de souscription, sous réserve de disponibilité du Souscripteur et de compatibilité technique.

2.3 Déroulement de l'installation

La prestation d'installation consiste à :

- installer et paramétrer le Matériel conformément à la décision du Souscripteur et avec l'appui des conseils de l'installateur,
- effectuer les tests de bon fonctionnement et la mise en service du Matériel de sécurité (raccordement au Centre de télésurveillance).
- à recueillir les consignes de sécurité et les coordonnées des Personnes Habilitées.
- assurer la formation des Personnes Habilitées présentes lors de l'installation.

L'installation se fera uniquement en présence du Souscripteur ou d'une personne majeure dûment mandatée par lui.

Le souscripteur accepte que l'installation du matériel nécessite des perçages ou collages sur cloisons ou plafonds.

L'installation sera effectuée sans que l'installateur n'ait à entreprendre de déplacement de mobilier, sauf si ce déplacement est nécessaire pour la poursuite de la prestation d'installation compte tenu de l'emplacement gênant du mobilier et avec l'accord exprès du Souscripteur. Dans ce cas, ce dernier déchargera l'installateur de toute responsabilité en cas de dégradation ou dommage de quelque nature que ce soit au(x) bien(s) déplacé(s) et ce pendant toute la durée de l'installation.

A compter de la date de remise du Matériel, celui-ci est placé sous la responsabilité du Souscripteur qui s'engage à le maintenir en bon état pendant toute la durée du Contrat et à l'utiliser pour son usage.

Toute cession est interdite et le Matériel demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable de la Société. Toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification à quelque fin que ce soit est interdite, sauf autorisation préalable et expresse de la Société.

Le Souscripteur s'engage à informer la Société sans délai de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie du Matériel. Dans ce cas, l'indemnisation de la Société s'effectuera sur la base des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement communiqués sur demande au Souscripteur.

2.4 Maintenance du Matériel

2.4.1 - Maintenance et entretien

La Société assure l'entretien sur site ou à distance du Matériel mis à disposition, installé et mis en service, courses vaines pendant toute la durée du Contrat: remplacement des pièces, main d'œuvre et déplacement rendu strictement nécessaire par le dysfonctionnement constaté.

Lors d'une défaillance technique relevée automatiquement ou lors d'un dysfonctionnement technique relevé par le Souscripteur à l'occasion d'un test ou de l'utilisation du Matériel, il doit alors procéder à la vérification de la bonne installation du système d'alarme conformément aux instructions figurant dans le guide d'utilisation transmis.

Si le défaut persiste, le Souscripteur doit alors le signaler à l'Assistance téléphonique qui, après analyse du dysfonctionnement constaté, le conseille et le guide pour réaliser le dépannage du Matériel. Si le dépannage ne peut se faire à distance, une demande de remplacement du Matériel défaillant est automatiquement générée. L'installation de ce Matériel de remplacement et son raccordement au serveur de

traitement des alertes sont effectués dans les mêmes conditions que pour l'installation et le raccordement initiaux.

Pendant la durée d'indisponibilité totale ou partielle du Service, il appartient au Souscripteur de prendre toute mesure qu'il juge utile pour assurer, à sa charge, la sécurité du Logement. En conséquence, la responsabilité de la Société ne pourra jamais être retenue pendant la durée de l'indisponibilité.

2.4.2 - Limitations aux prestations de maintenance

En cas de dysfonctionnement, après retour du Matériel et tous les éléments le constituant, la Société procède à une vérification dudit Matériel. Cette vérification peut avoir été faite sur Site concomitamment à la désinstallation.

Les interventions suivantes ne sont pas considérées comme des interventions d'entretien normal prises en charges et seront à la charge financière du Souscripteur (les remises en état, les remplacements du Matériel ainsi que les frais de port), selon les tarifs indiqués au point 6.3.c) et qui seraient la conséquence:

- du non-respect de ses obligations prévues à l'article 4;
- d'une dégradation volontaire ou non ou de vol, perte de tout ou partie du Matériel non imputable à la Société ;
- d'une détérioration accidentelle du Matériel résultant d'un choc de toute nature, d'un dommage électrique, de l'effet de la foudre, d'un dégât des eaux, d'un vol, d'un incendie ou de tout autre événement fortuit ;
- de toute intervention d'un réparateur ou installateur non autorisée par le Distributeur.

Sont également exclus de la garantie de maintenance de la Société et seront facturés aux tarifs en vigueur communiqués sur demande, les frais de désinstallation et d'installation du système d'alarme suite à un déménagement ou travaux dans les locaux protégés, selon les conditions et modalités définies aux points 6.2 et 6.3 c).

Dans le cadre des services proposés par la société de télésurveillance, cette dernière se réserve le droit de supprimer, de modifier ou d'améliorer certaines fonctionnalités, caractéristiques dans le respect des engagements pris vis-à-vis du Souscripteur et en conformité avec l'exécution des prestations objet du contrat.

Le Souscripteur est informé que le matériel fourni est susceptible de subir ou de provoquer des interférences d'origine électrique, radioélectrique ou électromagnétique avec d'autres appareils. En aucun cas, la Société ne saurait être tenue responsable de ces risques d'interférence et de leurs conséquences

préjudiciables, quelle qu'en soit l'étendue pour le Souscripteur.

2.5 Application mobile

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

Après en avoir accepté les Conditions Générales d'Utilisation au premier lancement de l'application (celles-ci sont également disponibles sur la page des Stores IOS et Android et dans l'onglet « à propos »), vous pourrez bénéficier des services suivants :

- Vérification de l'activation ou de la désactivation du système de télésurveillance et action d'activation ou de désactivation.
- Accès à un fil d'actualités comprenant les informations suivantes :
 - ▶ événements liés à l'activation ou la désactivation de l'alarme,
 - ▶ éventuelle détection d'une coupure de courant,
 - ▶ batterie de la centrale de gestion tactile faible,
 - ▶ alertes intrusion.
- Pilotage domotique des dispositifs compatibles (disponible sous Android et iOS).

Cette Application mobile ne constitue pas un portail de gestion administrative pour le Souscripteur. Elle est accessible au moyen d'un mot de passe défini par le Souscripteur au moment de l'installation. Chaque personne habilitée peut se créer un compte via la centrale de gestion tactile du logement.

Ces codes d'accès seront nécessaires à chaque connexion.

Le Souscripteur s'engage à assurer la confidentialité des codes d'accès. Il sera seul responsable de la consultation ou de l'accomplissement d'opérations du type activation / désactivation du système.

Il s'engage également à informer les membres du foyer de la nature des informations disponibles et leurs fonctionnalités sur le « fil d'actualités » de l'application. En cas de perte ou de vol d'un code confidentiel, le Souscripteur doit impérativement et sans délai en informer l'Assistance Téléphonique afin qu'un nouveau code lui soit attribué. Les conséquences directes ou indirectes résultant de l'absence d'opposition ou d'une opposition tardive seront de la responsabilité exclusive du Souscripteur.

Les messages d'alerte effectués par la Société sont enregistrés dans un fichier « récapitulatif des alertes » recensant tout événement de déclenchement d'alerte, d'activation et de désactivation du système.

Toute utilisation de la centrale de gestion tactile ou de l'application mobile à d'autres fins que celles prévues au présent contrat demeure de votre entière responsabilité.

2.6 Fonctionnement de la télésurveillance à distance

2.6.1 – Fonctionnement et procédure de réalisation de la prestation de télésurveillance

La prestation de télésurveillance consiste en le report à distance vers le centre de télésurveillance des informations fournies par l'installation de sécurité (dès lors que celle-ci est activée) mise en place sur le site à protéger.

Le Matériel de télésurveillance installé sur le site télésurveillé permet au centre de télésurveillance de:

- ▶ Vérifier périodiquement le bon fonctionnement de la centrale d'alarme permettant le report des alarmes au centre de télésurveillance,
- ▶ Recevoir des informations relatives à des dysfonctionnements ou des alarmes,
- ▶ De mettre en œuvre le traitement des alarmes.

Les alarmes transmises au centre de télésurveillance sont de deux types : les alarmes sécuritaires et les alarmes techniques.

Les alarmes sécuritaires informent le centre 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 le Souscripteur a souscrit la prestation de télésurveillance (intrusion, fumée, agression...).
- de l'alerte générée par l'action manuelle et volontaire d'appui sur le bouton rouge de la centrale de gestion tactile par le souscripteur, une personne habilitée ou un membre du foyer (cette alerte fonctionne même lorsque le Souscripteur est présent dans son logement et a désactivé le système de télésurveillance).

Les alarmes sécuritaires donnent lieu à une levée de doute et le cas échéant à des mesures de sécurité (Une levée de doute positive confirme l'alarme déclenchée).

Le traitement des alertes est directement pris en compte par le centre de télésurveillance et la procédure est la suivante :

- L'opérateur du centre de télésurveillance écoute grâce à l'interphone de la centrale de gestion tactile et demande une identification. Cette identification de la personne qui répond à l'appel de contrôle se fait au moyen d'un code confidentiel (mot de passe oral). A

défaut d'identification, la séquence audio et/ou vidéo permet de confirmer la présence d'un intrus, le doute est alors levé (« levée de doute »). L'opérateur tente de dissuader l'intrus.

- Dans l'hypothèse où la levée de doute audio et/ou vidéo n'a pu se faire, la Société mandat l'agent de sécurité chargé de rendre compte au Centre de télésurveillance de signes extérieurs d'effraction ou de présence animale (cf. article 2.6.2 ci-après).

Si le Logement surveillé est entouré d'une enceinte close, même non verrouillée, l'agent de sécurité limitera sa ronde de contrôle à l'extérieur de l'enceinte accessible.

- Après la levée de doute audio et/ou vidéo révélant ou laissant supposer la réalisation d'un risque de sécurité effectif non pris en charge par le Souscripteur ou par les autres Personnes Habilitées, la Société prévient les Forces de l'ordre aux fins d'intervention de ceux-ci sous réserve du respect des dispositions du Code de la sécurité intérieure. Si besoin, la Société mandate un agent de sécurité pour sécuriser les lieux.

- L'opérateur du centre de télésurveillance contacte le Souscripteur ou à défaut les autres Personnes Habilitées désignées par lui afin de rendre compte, en cas de nécessité, de la situation constatée. Si les Personnes Habilitées ne peuvent pas se rendre sur place, un agent de sécurité est mandaté pour se rendre sur le Site télésurveillé selon les conditions définies à l'article 2.6.2 ci-dessous.

Plus précisément, les alarmes intrusion sont déclenchées lorsqu'il y a entrée dans le Logement protégé sans désactivation du système d'alarme.

- Les alarmes demande d'assistance sont détectées lorsque le Souscripteur appui sur le bouton rouge sur le dessus de la centrale de gestion tactile qui alerte le centre de télésurveillance.

- **Les alarmes techniques** remontent au centre de télésurveillance les dysfonctionnements techniques, par exemple une défaillance de batterie ou pile et/ou coupure de secteur au travers du test cyclique de connexion réalisé automatiquement toutes les 24 heures ou encore d'un défaut technique du système ou d'un dommage causé à celui-ci.

En cas de coupure secteur de la centrale de gestion tactile, un SMS est automatiquement envoyé au Souscripteur. En cas de batterie faible sur la centrale de gestion tactile et donc de coupure secteur de plusieurs heures, une alerte est envoyée au centre de télésurveillance qui contacte le Souscripteur et à défaut les autres personnes habilitées.

En cas de non réception du test cyclique, le souscripteur est informé par le centre de

télesurveillance (par SMS ou appel téléphonique) afin qu'il puisse vérifier le bon fonctionnement de son matériel.

Ces alarmes ne présentent pas de surcoût pour le Souscripteur.

En toute hypothèse, la mise en service de la prestation de télesurveillance prend effet sous réserve que le Souscripteur ait préalablement remis à la Société l'ensemble des documents de souscription constituant le Contrat.

Particularité sur le détecteur de fumée: Le détecteur de fumée est relié au système d'alarme et fonctionne en permanence, que le système d'alarme soit en service ou non. Lors d'une détection (un niveau anormal de fumée dans les lieux où est installé le détecteur, susceptible d'identifier un incendie), le détecteur de fumée émet une sirène spécifique. Une alerte est aussitôt transmise à la centrale de télesurveillance sous réserve que la centrale de gestion tactile installée chez le Souscripteur ne soit pas endommagée par l'évènement.

En cas d'alerte réceptionnée, les opérateurs en télesurveillance réalisent une prise d'image via les caméras (détecteurs de mouvements installées sur le site, sous réserve que l'installation comporte des caméras et que celles-ci ne soient pas endommagées par l'évènement.

En cas de levée de doute positive, les opérateurs de télesurveillance informent le Souscripteur par téléphone et en cas de non réponse les Personnes Habilitées désignées. En l'absence d'interlocuteur, un agent de sécurité pourra être missionné et les services de secours contactés si nécessaire dans le cas d'une levée de doute positive.

La prestation d'information est la seule à laquelle le Souscripteur peut prétendre dans le cas de détection incendie.

La Société ne peut, en aucun cas, être tenue responsable pour toute dégradation matérielle occasionnée par l'évènement. En cas d'intervention des pompiers, les frais occasionnés demeurent à la charge du Souscripteur. La Société ne peut, en aucun cas, être tenue pour responsable en cas d'intervention des pompiers sur une détection d'incendie non avérée.

2.6.2 – Intervention sur les lieux des agents de sécurité

Le service d'intervention sur alarme consiste au déplacement, via le centre de télesurveillance, d'un agent de Sécurité sur le site télesurveillé.

Le service de sauvegarde consiste :

- A opérer une levée de doute si cela n'a pas pu être réalisé par le Centre de télesurveillance

- A rendre compte au centre de télesurveillance des signes extérieurs d'effraction ou de présence humaine anormale

- A organiser les mesures d'urgence nécessaires à la protection des lieux.

Le Souscripteur est informé que l'intervention de l'agent de sécurité n'est pas destinée à interpellé personnellement un intrus pour faire cesser une intrusion, mais à constater une éventuelle anomalie, en dernier recours après une levée de doute vidéo et audio restée infructueuse, afin de prendre toutes les mesures d'urgence nécessaires (information des Forces de l'Ordre, du Souscripteur et/ou des Personnes Habilitées, organisation des mesures d'urgence si nécessaire (gardiennage)). Aussi, dès lors que la Société estime que la situation sur le Site s'avère dangereuse pour l'agent de sécurité, elle se réserve le droit de ne pas missionner d'agent de sécurité.

La présence de l'agent de sécurité est limitée à 8 heures gratuitement par intervention jusqu'à l'arrivée du Souscripteur. Pour une présence au-delà, le Souscripteur peut également choisir, au-delà de ce délai de 8 heures, de prolonger la prestation de gardiennage dans le cadre d'un contrat qu'il conclura à ses frais avec le prestataire de son choix ou proposé par son assureur.

Concernant les réparations urgentes, les frais afférents à celles-ci sont à la charge du Souscripteur.

Il est en outre précisé que l'intervention de l'agent de Sécurité se déroule dans les meilleurs délais après déclenchement d'une alarme. Toutefois, la Société ne peut garantir au Souscripteur un délai précis d'intervention dans la mesure où l'agent de Sécurité est soumis dans ses déplacements, au respect du code de la route et aux impondérables rencontrés dans l'exercice de sa fonction.

2.6.3 - l'appel aux forces de l'ordre et services de secours

Conformément à l'article L613-6 du Code de la sécurité intérieure réglementant les activités privées de sécurité, il est rappelé que l'appel aux Forces de l'Ordre ne peut intervenir qu'après une levée de doute consistant en un ensemble de vérifications ayant permis de vérifier la matérialité et la concordance des indices laissant présumer la commission d'un crime ou délit flagrant concernant les biens meubles ou immeubles. En conséquence, si suite à une demande expresse du Souscripteur, le déplacement sur site des Forces de l'Ordre s'est avéré injustifié, la Société refacturera au Souscripteur la sanction pécuniaire qui lui aura éventuellement été notifiée par l'administration ou les services de secours, ou selon les dispositions légales en vigueur au moment des faits.

En cas d'intervention des services de secours (notamment pompiers), les frais occasionnés demeureront également à la charge exclusive du Souscripteur (hors intervention injustifiée du fait d'Arkéa Sécurité ou d'un de ses sous-traitants).

2.6.4 - Le cas particulier du Service de domotique connectée

Sous réserve de compatibilité technique, le Souscripteur, peut demander à l'installateur de lui présenter sur la centrale tactile les écrans permettant l'appairage de dispositifs de domotique compatibles déjà installés dans le logement et propriété du souscripteur (uniquement le matériel du partenaire de la société de télésurveillance et uniquement pour la domotique liée au confort de l'habitat tel que le chauffage, l'éclairage, les volets roulants, les ouvrants) et ainsi piloter ces équipements connectés par le biais de l'Application mobile ou de la centrale de gestion tactile. L'appairage de tout dispositif de détection de mouvement, ouverture, intrusion, détection de fumée, inondation (...) entraînant un protocole de gestion d'alarme est exclu.

L'appairage reste de la responsabilité du Souscripteur. L'utilisation du service via l'application mobile est détaillée dans les Conditions Générales d'Utilisation. Conformément aux engagements pris par le souscripteur dans le présent contrat, celui-ci s'assure de garder son mot de passe et identifiant secret y compris pour ce service lié à la domotique. Le souscripteur assume les risques liés à l'utilisation de son identifiant et mot de passe, lesquels sont confidentiels, personnels, incessibles et intransmissibles.

La société de télésurveillance met en oeuvre tous les moyens mis à sa disposition pour assurer un accès à la connectivité de la domotique. La responsabilité de la société de télésurveillance ne peut être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution imputables au souscripteur, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, ou à un cas de force majeure. Notamment, la responsabilité de la Société ne sera pas engagée :

- ▶ en cas d'incompatibilité ou dysfonctionnement des équipements connectés (dispositifs de domotique) du souscripteur, notamment en raison de l'ancienneté,
- ▶ en cas d'obsolescence des équipements connectés,
- ▶ en cas de défaillance, panne, difficulté ou interruption, de fonctionnement équipements connectés,
- ▶ en ce qui concerne, et la liste n'est pas limitative : la disponibilité, l'actualité, la sécurité et la qualité des applications et des sites internet,
- ▶ en cas de force majeure ou du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers,
- ▶ en cas de retard de réception ou de non réception

des e-mails ou des notifications.

Article 3- Responsabilité et obligations du Souscripteur et de la Société

3.1 Obligations du Souscripteur

Pour permettre le fonctionnement du Service, le Souscripteur s'engage :

- à payer le prix de l'abonnement et les frais afférents au Service ainsi que tout complément éventuel en cas de demandes complémentaires du Souscripteur ;
- à s'assurer de la véracité des éléments communiqués dans le Contrat ;
- à fournir l'ensemble des informations nécessaires au bon déroulement des interventions: ces informations devront être fournies par le Souscripteur directement par téléphone lors du contact téléphonique pour la prise de rendez-vous de l'installation du Matériel. Le Souscripteur s'engage également à informer la Société de toute modification. A défaut, la Société sera déchargée de toute responsabilité en cas d'impossibilité d'exécuter les prestations décrites dans les Conditions Générales;
- à indiquer et mettre à jour l'ensemble des informations, nécessaires au traitement des alertes, notamment celles relatives aux contacts (coordonnées postales, téléphoniques, bancaires, adresses électroniques, codes d'authentification,...) ;
- à prendre toute disposition pour que les raccordements électriques du Matériel soient constamment en état normal de fonctionnement ;
- à activer le système de télésurveillance pour que les alarmes puissent fonctionner ;
- à procéder à toutes les réparations des équipements environnant le Matériel si ces équipements sont de nature à perturber le fonctionnement normal du système de détection ;
- à signaler immédiatement à l'Assistance Téléphonique toute anomalie ou panne pouvant affecter le fonctionnement du Matériel et/ou du Service ;
- à mettre en oeuvre tout moyen pour prévenir les alarmes intempestives notamment en informant correctement les différents utilisateurs du système et les personnes habitant le Logement de son fonctionnement et de son mode opératoire, en fermant toutes les issues du Logement et/ou ouvertures des pièces protégées, en évitant toute présence animale (supérieure à 20 kg) ou humaine dans les zones surveillées lorsque le Matériel est mis en service ;

- à ne faire aucune adjonction ou remplacement du Matériel ou pièces en dehors de ceux proposés par la Société dans les conditions prévues au Contrat ;
- à utiliser le Matériel mis à disposition conformément à son usage et à sa destination normale ;
- à ne pas utiliser la carte SIM mise à disposition pour tout autre usage que celui de la transmission des alertes générées par le Matériel;
- à maintenir le Matériel et son environnement en bon état de propreté par des nettoyages à sec réguliers ;
- à vérifier au moins une fois par trimestre le bon fonctionnement du Matériel notamment par un déclenchement volontaire de tous les points de détection (détecteurs de mouvement, d'ouverture, de fumée, badges,...) Menu Alarme et réglages, puis Configuration de l'alarme, puis « gérer les équipements » et appuyer sur « tester » du mode démonstration,
- à vérifier le fonctionnement du Service chaque fois qu'il doit être opérationnel (valider l'absence de message d'erreur et en informer le service après-vente pour toute interrogation et besoin d'intervention) ;
- à respecter le guide d'utilisation ;
- à restituer le Matériel à la fin du Contrat.
- à respecter et faire respecter par les Personnes Habilitées à pénétrer sur le site protégé les dispositions des présentes et du guide d'utilisation;
- à informer de leur rôle les Personnes Habilitées désignées par le Souscripteur.

En cas de non-respect des obligations indiquées ci-dessus, l'efficacité du Service et du système d'alarme pourrait être affectée et la Société serait en droit de mettre fin à ses obligations de garantie et de maintenance sans que le Souscripteur puisse prétendre à aucune indemnité. En cas de mauvaise utilisation du Service par le Souscripteur, les interventions injustifiées pourront être facturées à ce dernier.

3.2 Responsabilité de la Société

La Société s'engage, dans la limite de son obligation de moyens à mettre en œuvre ses meilleurs efforts pour réaliser le Service dans les conditions prévues au Contrat et notamment :

- Fournir, installer et mettre en service le matériel dans les conditions prévues au présent contrat,
- Assurer la prestation de télésurveillance dans les conditions prévues au présent Contrat, ainsi que la « levée de doute » et l'assistance en cas d'alerte telle que prévue au contrat.
- Faire procéder par la Centrale de gestion tactile à un test cyclique automatique quotidien pour vérifier la bonne connexion téléphonique à la Centrale de Surveillance.

- Assurer à distance l'entretien du matériel, et un contrôle du bon fonctionnement du système.

La prestation de surveillance à distance assurée par la Société fait que celle-ci ne peut en aucun cas:

- Empêcher les sinistres (cambriolage, incendie ou quelque autre sinistre que ce soit). Le service participe à la sécurisation des lieux protégés grâce aux dispositifs mis en œuvre et au système d'alarme permettant de prévenir le Souscripteur et de mettre en œuvre les mesures de sécurité prévues au Contrat. Il est expressément convenu que la Société ne pourra pas être tenue responsable des dommages consécutifs à la réalisation d'un risque.
- Se substituer aux Personnes Habilitées, désignées par le Souscripteur ou aux secours de proximité,
- Ni prendre quelque part de responsabilité que ce soit dans les décisions prises ou actions menées par ceux-ci.

Aucune responsabilité de la Société ne pourra être engagée par le Souscripteur en cas de non-respect par ce dernier de ses obligations contractuelles précisées à l'article 5.1 des Conditions Générales et du fait d'événements constitutifs de force majeure, tels que reconnus par la loi et la jurisprudence française.

Il est précisé par ailleurs que la détection de fumée se limite à une prestation d'information sur la présence de fumée. La Société ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences aussi bien corporelles que matérielles résultant d'une émanation de fumée détectée ou non par le Matériel, ainsi que des conséquences de l'intervention des pompiers.

La Société décline toute responsabilité sur le non fonctionnement de tout ou partie du Matériel de surveillance du fait :

- d'une défaillance technique provenant d'une détérioration, d'une mauvaise installation ou utilisation du Matériel qui est imputable au Souscripteur ou à un tiers ou résulte d'un événement fortuit ;
- d'une configuration, demandée par le Souscripteur, comprenant un nombre insuffisant de Matériels de détection ;
- du non-respect par le Souscripteur de ses obligations décrites au Contrat ;
- d'un manque d'entretien ou d'une absence de traitement des alertes « défaut technique » de la part du Souscripteur ;
- d'une variation ou coupure de courant électrique, d'un dérangement ou d'une défaillance du réseau téléphonique GSM/GPRS ou internet, d'interférence ou brouillage de toute sorte ;
- d'une défaillance du système non imputable à une faute de la Société.

Garantie de conformité des contenus et services numériques

Les contenus ou services numériques, tels que définis par le code de la consommation, le cas échéant mis à disposition du Souscripteur dans le cadre du contrat de prestation de service de Télésurveillance (encadré par les présentes Conditions Générales) bénéficient d'une garantie de conformité conformément aux dispositions des articles L.224-25-1 et suivants du Code de la consommation. En l'espèce, les éléments correspondant concernant l'Application mobile sont détaillés dans les Conditions Générales d'Utilisation.

Article 4 - Assurance

Le Matériel étant confié à la garde du Souscripteur dès l'installation, il appartient dès lors à celui-ci de l'assurer contre tous risques de perte, vol ou destruction partielle ou totale, la Société bénéficiant de la qualité d'assuré additionnel.

Par ailleurs, le Souscripteur s'engage à vérifier que son assurance habitation le garantit bien contre les risques que peuvent encourir le site et les biens immobiliers, tels que télésurveillés par le présent contrat.

Article 5 - Durée - Facturation

5.1 Date d'effet - Durée

Le contrat, comprenant la location du Matériel et la prestation de télésurveillance est conclu pour une durée initiale ferme de 12 mois qui se renouvellera par tacite reconduction pour une durée indéterminée. Le Contrat prend effet à compter de la signature du Procès-Verbal d'installation.

Le Contrat peut être résilié par le Souscripteur ou par la Société par l'envoi d'une lettre recommandée adressée à l'autre partie soit :

- deux mois avant la date d'échéance de la période initiale de 12 mois : la résiliation prend effet au terme de la période initiale du Contrat.
- à tout moment, gratuitement, une fois passée la période initiale, avec un préavis de deux mois, notifié par lettre recommandée avec avis de réception (la résiliation prend alors effet à la fin du deuxième mois suivant le début du préavis).

Toute résiliation anticipée à l'initiative du Souscripteur pendant la période initiale de 12 mois implique le paiement des sommes correspondant aux mensualités restant à courir entre cette date de résiliation et la fin de la période initiale.

Toutefois, dans les cas suivants, le Contrat pourra être résilié en appliquant les délais de préavis suivants et ce, y compris pendant la période initiale de 12 mois :

- sans préavis, en cas de :
 - décès du Souscripteur,
 - problème technique lié à la réception du réseau téléphonique GPRS/GSM,
 - cas de force majeure au sens du code civil et de la jurisprudence des cours et tribunaux français, défini comme « tout événement échappant au contrôle du débiteur de l'obligation contractuelle, qui lui est extérieur, et qui ne pouvait être prévu lors de la conclusion du Contrat, dont les effets rendent impossible l'exécution de ce dernier » : les grèves totales ou partielles, externes à la Société et à ses sous-traitants et prestataires, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, blocage des télécommunications ainsi que toute modification des dispositions législatives ou réglementaires ou toute décision d'une autorité publique qui s'imposerait aux parties (...).

La partie invoquant la force majeure pour justifier d'une inexécution de ses obligations définies selon les termes du Contrat devra en informer l'autre, par courrier électronique ou tout autre moyen, suivi d'une confirmation écrite adressée par lettre recommandée avec avis de réception, dans les délais les plus brefs sans que ce délai puisse dépasser dix jours (10 jours) à compter de la survenance de l'événement. Le Contrat sera alors considéré comme suspendu. Il est expressément stipulé qu'en cas de retard de plus de soixante jours (60 jours) dans l'exécution du Contrat pour cause de force majeure, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des parties, sans préavis et sans indemnité de part et d'autre.

- situation de surendettement (sous réserve de fournir toute notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers), déménagement dans une zone non couverte par Arkéa Sécurité.
- Avec le respect d'un préavis d'un mois, en cas de:
 - Déménagement pour raison professionnelle
Les frais correspondant à la désinstallation et éventuellement la réinstallation, sont définis au point 5.3 c).

Par ailleurs, à tout moment, le non-respect par le Souscripteur ou la Société de ses obligations, autorise l'autre partie à résilier le Contrat, sans préjudice des dommages et intérêts éventuels qui pourraient être demandés. Dans cette éventualité, la résiliation prendra effet de plein droit, sept (7) jours après la date de première présentation d'une lettre recommandée avec avis de réception, valant mise en demeure, adressée à la partie fautive, restée sans effet.

5.2 Restitution du Matériel

A la date de fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, la Société procède à l'arrêt du Service. La désinstallation et la reprise du matériel sont assurées exclusivement par un technicien mandaté par la Société, les frais étant à la charge du Souscripteur. Les travaux de réfection, tels que le rebouchage des trous de perçage ou autre conséquence résultant du démontage du Matériel sont à la charge du Client.

En cas de détérioration ou dysfonctionnement dont le Souscripteur serait responsable ou de perte de Matériel, la Société facturera la remise en état ou le remplacement du Matériel sur la base des tarifs indiqués au point 5.3 c).

Cas du déménagement

Les prestations de surveillance seront suspendues à compter du jour convenu avec la Société pour la dépose / désinstallation du Matériel, dans la mesure où les conditions du contrat restent identiques à compter du jour convenu avec la Société pour la dépose du Matériel de télésurveillance. A défaut, le premier contrat sera résilié et un second sera conclu prenant en compte les spécificités du nouveau logement.

Les prestations de surveillance seront suspendues à compter du jour convenu avec la Société pour la dépose du Système d'alarme.

5.3 Facturation / Paiement

a) La date d'installation détermine le début de la facturation. Le règlement s'effectue à partir du 5 de

c) Tarification spécifique

chaque mois. L'abonnement est payable d'avance. Tout mois commencé est dû. Le premier mois d'abonnement sera facturé au prorata du mois en cours à compter de la date de signature du certificat de mise en service.

En cas de non-paiement de l'abonnement et 15 jours après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception « restée vaine », la Société sera fondée à suspendre le Service, sans préjudice de sa faculté de résilier le Contrat selon les dispositions de l'article « Résiliation ». Par ailleurs, à compter de la signification de la mise en demeure de payer, les sommes dues porteront intérêt au taux légal en vigueur. Le souscripteur restera débiteur des sommes dues, des frais engagés nécessaires au recouvrement des créances au tarif en vigueur et de la restitution du matériel conformément à l'article 5.2 ci-dessus.

b) Le prix stipulé aux Conditions Particulières est stipulé en euros, toutes taxes comprises. Tout changement du taux de taxes sera automatiquement appliqué au prix Hors Taxe, sans contestation possible du Souscripteur.

Prix client TTC

Désinstallations

Désinstallation de matériels de télésurveillance	149 €
--	--------------

Déménagements

Désinstallation et ré-installation du même dispositif	149 €
Désinstallation et ré-installation d'un autre dispositif	199 €

Interventions

Ajout de capteurs (à la demande du client)	149 €
--	--------------

Toute planification du déplacement d'un technicien donne lieu à facturation des frais correspondants auprès du Souscripteur, tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessus.

Tout empêchement de ce dernier devra être communiqué au service clients 24 heures minimum avant l'horaire convenu de déplacement de l'installateur (pour une installation, désinstallation, maintenance, etc). A défaut, la Société sera fondée à lui réclamer une indemnité.

Dégradation de matériels (ou perte)

Centrale	€	200
Sirène		200 €
Détecteur de mouvement caméra		125 €
Détecteur (mouvement, fumée, ouverture, inondation)		75 €
Télécommande		50 €
Badge		10 €

Coût mensuel supplémentaire en cas d'ajout de matériel complémentaire postérieurement à l'installation initiale du matériel :	Tarif mensuel (vient s'ajouter au montant de l'abonnement mensuel et sera formalisé par avenant) :
Détecteur mouvement vidéo	5,62 euros TTC
Détecteur de mouvement	3,60 euros TTC
Détecteur ouverture	3,18 euros TTC
Détecteur fumée connecté	4,61 euros TTC
Badge	0,60 euros TTC
Télécommande	1,87 euros TTC
Sirène intérieure	3.89 euros TTC

5.4 Révisions tarifaires

La société se réserve la possibilité de réviser ses tarifs au début de chaque année civile. En cas de désaccord sur le nouveau tarif, le Souscripteur a la faculté de résilier l'abonnement dans les conditions prévues à l'article 6.1.

Article 6 - Données personnelles - Fichiers informatiques

Des données à caractère personnel vous concernant sont collectées par la société de télésurveillance, responsable du traitement. Nous veillons à assurer la protection de vos données personnelles. Les développements ci-après vous renseignent sur les conditions dans lesquelles la société de télésurveillance collecte, traite, conserve, archive et supprime vos données personnelles. Ils vous informent également sur les droits dont vous disposez sur vos données.

Les orientations de la société de télésurveillance relatives à la protection de vos données personnelles sont également décrites dans sa politique des données personnelles disponible sur le site internet www.arkeasecurite.fr, ou à l'adresse suivante : clients@arkeasecurite.fr

Finalités

Ces données personnelles sont nécessaires à la mise en oeuvre du service de télésurveillance et pour les finalités suivantes : souscription et gestion du contrat, gestion de la prestation de télésurveillance, dont notamment le traitement des alertes, la logistique, la gestion administrative, le recouvrement, le pilotage de la domotique, pour établir un suivi de la qualité de la réalisation des prestations, réaliser des études techniques, statistiques et marketing, information et aux fins d'animation et de prospection commerciale.

Aussi, l'ensemble des données personnelles collectées dans le cadre du contrat ne seront pas communiquées autrement que pour les nécessités définies ci-dessus.

Ces traitements ont un caractère obligatoire dans le cadre de la conclusion et de la gestion du présent contrat. À défaut, le contrat ne peut être conclu ou exécuté.

En communiquant vos informations personnelles, vous autorisez la société de télésurveillance à les partager en vue des mêmes finalités que celles précédemment indiquées au profit des mandataires, sous-traitants, partenaires et sociétés du groupe auquel la société de télésurveillance appartient, dûment habilités, susceptibles d'intervenir dans ladite mise en oeuvre.

Les parties conviennent en effet que, dans le cadre des prestations du centre de télésurveillance, des installations, de la maintenance ainsi que des interventions sur site par un agent de sécurité et la mise en place des mesures conservatoires, la société de télésurveillance puisse faire appel à des prestataires sous-traitants sélectionnés sur des critères de qualité.

La liste des entreprises destinataires de ces informations est accessible sur demande auprès de la

société de télésurveillance et concerne notamment les prestations suivantes :

- la prestation de centre de télésurveillance, Arkéa Sécurité transmet les données à son sous-traitant, plateau d'écoute les données personnelles du souscripteur pour la gestion de la fiche client (coordonnées du client – liste des personnes habilités à contacter en cas de besoin) et pour réaliser la prestation et permettre l'intervention des secours. Par ailleurs, ce sous-traitant stocke les données; d'intrusion et d'alerte technique à des fins de bonne réalisation de la prestation et enregistre de courtes séquences vidéo (1 mois) et les enregistrements audio (3 mois).

- le partenariat avec la société Delta Dore, laquelle fabrique notamment les capteurs. En complément, les serveurs de Delta Dore sont utilisés pour l'authentification de la Centrale de gestion. Le souscripteur est ainsi informé que des données personnelles (e-mail et nom) sont utilisées sur les serveurs de ce partenaire pour l'authentification de la centrale de gestion et l'authentification des utilisateurs de l'Application smartphone. En complément, le souscripteur est informé que des données techniques issues du matériel du partenaire Delta Dore transitent sur ses serveurs.

- le fonctionnement logiciel, le logiciel étant la propriété d'un partenaire d'Arkéa Sécurité et permettant le fonctionnement du système de télésurveillance.

À ce titre, cette société aura accès aux données suivantes : nom, prénom, pour la finalité de gestion du système de télésurveillance, à savoir activation et/ou désactivation.

Les informations relatives aux témoins ou traceurs de connexion (cookies) sont consultables dans notre politique des données personnelles disponible sur le site www.arkeasecurite.fr.

Conformément à la réglementation relative à la protection des données, la société de télésurveillance collecte vos données personnelles et met en oeuvre un traitement respectant les droits de ses clients sur la base de l'exécution des mesures précontractuelles ou du contrat, pour respecter ses obligations légales ou réglementaires, sur la base du consentement lorsque celui-ci est requis ou quand cela est justifié par ses intérêts légitimes. Ces informations peuvent être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Pour en savoir plus sur les motifs qui justifient le traitement de vos données personnelles, vous pouvez vous reporter à notre Politique des données personnelles.

Durées

Les données personnelles sont conservées conformément à la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées, soit pendant la durée

du contrat augmentée des prescriptions légales ou réglementaires, soit pour assurer le respect des obligations légales, réglementaires ou reconnues par la profession auxquelles la société de télésurveillance est tenue.

Les principales durées de conservation des données personnelles sont précisées dans notre politique des données personnelles disponible sur le site internet :

www.arkeasecurite.fr

Les mesures de sécurité

La société de télésurveillance prend, au regard de la nature des données personnelles et des risques que présentent les traitements, les mesures techniques, physiques et organisationnelles nécessaires pour préserver la sécurité des données personnelles et empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

La société de télésurveillance choisit des sous-traitants ou des prestataires qui présentent des garanties en terme de qualité, de sécurité, de fiabilité et de ressources pour assurer la mise en oeuvre de mesures techniques et organisationnelles y compris en matière de sécurité des traitements.

Vos droits

Vos droits au titre de la protection de vos données personnelles s'exercent dans les conditions et les modalités prévues dans notre Politique des données personnelles.

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez sur vos données de droits dédiés tels que :

un droit d'accès, un droit de rectification, d'opposition pour motifs légitimes, de limitation, un droit d'effacement, un droit de portabilité de vos données personnelles ; vous bénéficiez également d'un droit à définir des instructions concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données personnelles, après votre décès. Enfin, vous disposez d'un droit de réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Pour exercer vos droits auprès de la Société de télésurveillance qui a collecté les données à caractère personnel, vous pouvez adresser un mail à l'adresse : clients@arkeasecurite.fr ou un courrier à Arkéa Sécurité, 11, rue de Kervézennec – 29200 Brest, Service traitant les demandes informatiques et libertés.

Le Crédit Mutuel Arkéa dont fait partie Arkéa Sécurité, a désigné un délégué à la protection des données personnelles dont les coordonnées sont les suivantes : protectiondesdonnees@arkea.com.

Enregistrements

Toutes les communications suite à déclenchement d'alarme entre le logement et le centre de

télésurveillance font l'objet d'un enregistrement, afin de s'assurer de la bonne exécution du service à l'égard du souscripteur et de faire progresser la qualité de service.

La société de télésurveillance informe le souscripteur sur la nécessité de préciser cette information aux personnes habilitées. La société s'engage à détruire les enregistrements audio dans un délai de trois mois, les images ou séquences vidéos dans un délai d'un mois, et à préserver les droits des personnes écoutées, par la mise en place d'une procédure d'accès aux enregistrements strictement encadrée et surveillée.

Le souscripteur certifie lors de la saisie de la désignation des personnes habilitées qu'il :

- leur donne mandat pour intervenir en lieu et place, après avoir été informé des modalités de leur éventuelle intervention en cas de contact ;

- les a informées que leurs données sont nécessaires à la mise en oeuvre du service et qu'elles en acceptent le recueil et l'enregistrement par son intermédiaire. Si un salarié travaille chez le souscripteur (par exemple : du personnel de santé, un agent d'entretien, etc.) celui-ci est tenu de l'informer de la présence de ce dispositif de sécurité et de se conformer aux dispositions du droit du travail. Il en est de même pour ses visiteurs.

Les images ou séquences vidéo enregistrées par les détecteurs de mouvement avec prise d'images seront mises à disposition du souscripteur à sa demande.

Le souscripteur est l'unique responsable de l'utilisation des données qu'il consulte, stocke et met à disposition sur les réseaux de communications électroniques. Il s'engage à utiliser la prestation dans le respect de la législation et à ne pas diffuser d'images ou séquences vidéo pouvant contrevenir aux lois, réglementations, chartes d'usage ou déontologies nationales ou internationales, ne pas contrevenir aux droits de tiers.

La société de télésurveillance ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'une utilisation de la prestation par le souscripteur non conforme à la législation en vigueur ou illicite. Elle s'engage à ne pas divulguer ou visualiser les séquences vidéo enregistrées, sauf pour se conformer à une procédure judiciaire, mais aura le droit de supprimer tout contenu ne respectant pas les règles d'utilisation.

Article 7 – Clause de transparence sur la sous-traitance

Les Parties conviennent expressément que la Société peut confier à tout prestataire de son choix l'ensemble des prestations et services décrits aux présentes. Le Client pourra obtenir, sur demande auprès de la Société, des précisions sur ces points.

Conformément au Code de Déontologie des Personnes exerçant des Activités Privées de Sécurité approuvé par le décret n°2012-870 du 10 juillet 2012, la Loi n°75-13 1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance est reproduite ci-après en ses articles 1, 2,3 et 5.

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

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

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

- Article 5 : Sans préjudice de l'acceptation prévue à l'Article 3, l'entrepreneur principal doit, lors de la soumission, indiquer au maître de l'ouvrage la nature et le montant de chacune des prestations qu'il envisage de sous-traiter, ainsi que les sous-traitants auxquels il envisage de faire appel. En cours d'exécution du marché, l'entrepreneur principal peut faire appel à de nouveaux sous-traitants, à la condition de les avoir déclarés préalablement au maître de l'ouvrage.

Article 8 - Réclamations

Les réclamations relatives à la prestation peuvent être adressées par tous moyens au Service Clients d'Arkéa Sécurité (11, rue de Kervézennec – 29200 Brest / 02.98.34.96.99/ contact@arkeasecurite.fr.). La Société s'engage à accuser réception de toute réclamation dans les 10 jours de sa réception et à y apporter une réponse dans un délai maximum de 2 mois.

Article 9 - Contestations

Le présent contrat est soumis au droit français. Tout litige qui ne pourrait être réglé amiablement sera soumis aux tribunaux compétents.

Le Souscripteur est informé qu'il peut en tout état de cause recourir gratuitement à une médiation en vue de la résiliation amiable d'un litige qui l'opposerait à la Société, en dernier lieu et sous réserve d'avoir épuisé toutes les voies de recours exposées ci-dessus, conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation (ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends (conciliation par exemple), en cas de contestation). Le médiateur désigné par la Société est la CNPM - MÉDIATION DE LA CONSOMMATION. En cas de litige, le Souscripteur peut déposer une réclamation sur son site : <https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27 avenue de la libération - 42400 Saint-Chamond.

Le présent Contrat est soumis au droit français. Tout litige qui ne pourra pas être réglé amiablement sera soumis aux tribunaux compétents.

Article 10 Convention de preuve – Preuve – Dématérialisation des documents

Le Souscripteur reconnaît que les informations et consignes renseignées et mises à jour par ses soins sont présumées être celles sur la base desquelles la Société exécute les procédures de traitement des alertes.

Les Parties conviennent que les informations enregistrées par la Société et ses sous-traitants éventuels dans leur système d'information auront valeur de preuve et pourront être opposables au Souscripteur.

Le Souscripteur accepte expressément que les contrats conclus sous format papier puissent être dématérialisés et conservés sur support électronique. Les contrats et documents conclus et/ou conservés au format électronique constituent une reproduction fidèle et durable du document et font foi entre les Parties sauf preuve contraire. Le Souscripteur, dont un exemplaire original du Contrat lui aura été remis, s'engage à le conserver à son niveau.

Article 11 - Généralités

La nullité de l'une quelconque des clauses des présentes Conditions Générales n'affectera pas la validité des autres clauses. Le présent contrat a un caractère « intuitu personae ». Le Souscripteur ne pourra en céder ou en transférer les droits et obligations.

Article 12 - Information précontractuelle

Le Souscripteur déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de vente et les avoir acceptées avant la conclusion du Contrat. La Société se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales, sous réserve d'en informer le Souscripteur par écrit au moins un mois avant l'entrée en vigueur de ces modifications. Le Souscripteur disposera, à compter de la date d'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales, d'un délai d'un mois pour manifester par écrit son refus. A défaut de refus explicite, le Souscripteur sera réputé accepter les nouvelles conditions.

INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION - CONTRATS CONCLUS A DISTANCE OU HORS ETABLISSEMENT

Le Client peut bénéficier, en fonction du mode de souscription du présent contrat (contrat à distance et contrat hors établissement), d'un droit de rétractation régi par les articles L221-18 à L221-28 du code de la consommation, repris en substance ci-après.

Délai de rétractation

Le Client dispose, conformément à la loi, d'un délai de 14 jours à compter du jour de la signature du procès-verbal d'installation du Matériel pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement, sauf si l'exécution des prestations a commencé, avec l'accord du Client, avant la fin du délai de rétractation.

Le droit de rétractation peut être exercé à l'aide du formulaire ci-dessous ou de toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des services commandés est remboursé.

Le remboursement des sommes effectivement réglées par le Client sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la rétractation du Client.

Si la rétractation intervient alors que le Matériel de Télésurveillance a déjà été livré au Client, les frais de retour du Matériel seront à la charge du Client.

Si le Client souhaite que l'exécution de sa prestation de service commence avant la fin du délai de rétractation mentionné ci-dessus, il en fait la demande expresse au moyen d'une case qu'il devra cocher sur le procès-verbal d'installation.

Le Client qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, versera à Arkéa Sécurité un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. (Bordereau de rétractation disponible en dernière page de ce document). L'acceptation d'un rendez-vous avec un technicien durant le délai de rétractation et l'installation du matériel, équivalant à une acceptation expresse de l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation.

Reconduction des contrats de prestations de services

Article L.215-1 du Code de la consommation

Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Article L.215-2 du Code de la consommation

Les dispositions du présent chapitre ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement.

Article L215-3 du Code de la consommation

Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

Article L.241-3 du Code de la consommation

Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article [L. 215-1](#), les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

Le contrat de Télésurveillance est souscrit auprès de Arkéa Sécurité - S.A. au capital de 7 060 000 € - Siren : 528 743 859 - RCS Brest - Siège social : 11, rue de Kervézennec - 29200 Brest. Certaines prestations (par exemple l'intervention d'un agent de sécurité, la prestation d'écoute) peuvent être externalisées. La société Arkéa Sécurité exerce une activité privée de sécurité et est titulaire de l'autorisation administrative d'exercer n° AUT-029-2115-03-09-20150513729, délivrée par le C.N.A.P.S. le 09/03/2016. Conformément au Code de la sécurité intérieure, l'autorisation d'exercer ne confère aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.



Annulation de commande - Formulaire de rétractation

Compléter et signer ce formulaire, uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat de télésurveillance, et l'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse suivante:

Arkéa Sécurité - 11, rue de Kervézennec -, 29200 Brest, au plus tard le 14ème jour à partir de la réception du matériel de télésurveillance, ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le 1er jour ouvrable suivant (cachet de la Poste faisant foi).

Je soussigné(e) :	NOM*	Prénom*
Demeurant à* :	Adresse	Code Postal
	Ville	
Déclare annuler ma souscription en date du	___ / ___ / _____	
Fait à	Ville	
Le	___ / ___ / _____	
Signature du souscripteur*		

* Informations obligatoires à Arkéa Sécurité pour donner suite à votre demande de rétractation et la gérer. Arkéa Sécurité en est la seule destinataire, ces informations pouvant cependant être accessibles, pour des raisons exclusivement techniques, à nos prestataires. Conformément à la réglementation, vous bénéficiez, notamment, d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression des informations vous concernant, que vous pouvez exercer à tout moment en adressant votre demande à l'adresse suivante : clients@arkeasecurite.fr