

CONTRAT DE TELESURVEILLANCE



Service commercial

05.67.69.02.34

adv@sotel.fr

Service administratif comptable

09.74.74.60.01 (choix 2)

compta@sotel.fr

PC de Télésurveillance :

09.74.74.61.06

Op-puget@sotel.fr

Contrat (INIT-AAMM-N°devis)

Interlocuteur Sotel :

Nom Prénom :

Téléphone :

Mail :

**S.A.S.U.
ALARME VULLO
VIDÉOSÉCURITÉ
PORTAIL AUTOMATIQUE
344 chemin Dorio - 84300 CAVAILLON
RCS B 391 892 437
SIRET 391 892 437 00057 - APE 4321 A
Tél. 04 90 71 14 24**

1. Présentation Générale de Sotel

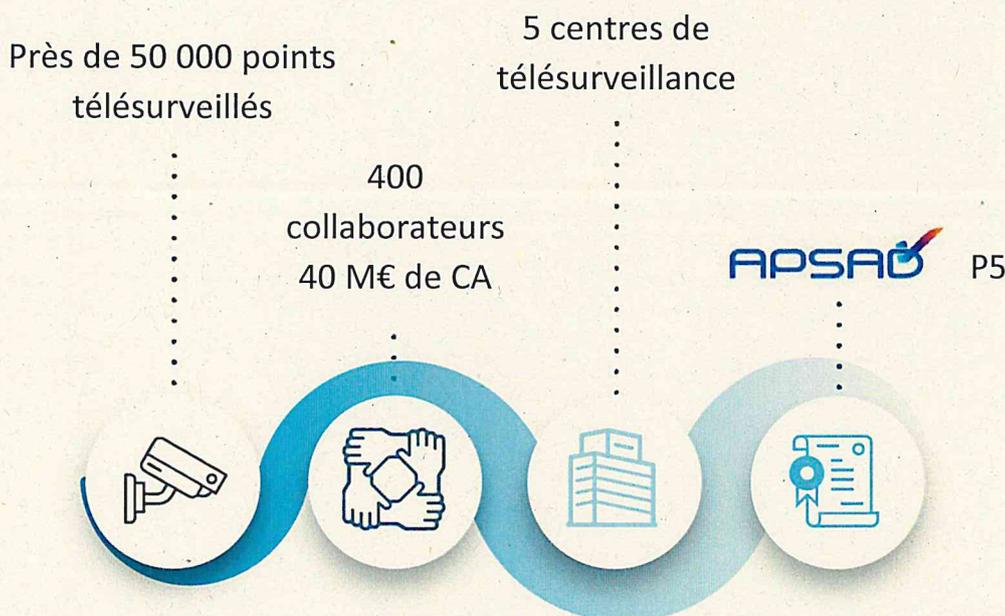
Créé en 1986, Sotel a été l'un des premiers Télésurveilleurs Français. La société a été créée pour assurer la sécurité des agences de plusieurs compagnies bancaires.

En plus de 35 ans, le Groupe Sotel est devenu l'un des acteurs majeurs de la télésurveillance des sites à hauts risques et des professionnels.

Aujourd'hui, le groupe Sotel se compose de **5 PC de télésurveillance** répartis sur l'ensemble du territoire français, ils dépendent tous d'une direction et d'un encadrement technique commun.

Les collaborateurs de ces PC ont une **culture d'entreprise, des technologies et des savoir-faire communs**.

Sotel développe ses propres solutions de télésurveillance pour les entreprises en lien avec les besoins de ses clients et les réalités du terrain. Nous investissons depuis nos débuts afin d'offrir un niveau d'**expertise maximal**, une qualité de service irréprochable et les garanties techniques les plus fortes du marché de la télésurveillance.



Service de Télésurveillance, APSAD P5, Référentiel I31, Certification n° 029.88.31 L'Union | 196.06.31 Bruges | 207.09.31 Gentilly

« Cette certification atteste que la formalisation de la prestation de télésurveillance, la mise en continu des moyens de surveillance, la protection et la confidentialité des informations, le traitement des messages ou alarmes, le personnel et l'organisation sont contrôlés régulièrement par CNPP Cert. (CS22265 – F 27950 Saint Marcel – www.cnpp.com) »

Coordonnées Client

Civilité : Société Madame Monsieur

Raison sociale : _____

Nom : _____

Prénom : _____

Adresse du site télésurveillé :

Code postal : _____ Ville : _____

Téléphone fixe : _____ Mobile : _____

@ électronique : _____

Adresse de facturation (si différente du site télésurveillé) :

@ électronique : _____

Conditions Financières : FORMULE SERENITE

Service de télésurveillance

Abonnement

Gestion des informations

- Intrusion
- Gestion bip agression
- Autoprotection (sabotage du matériel, ouverture de coffret...)
- Coupure secteur 220V
- Défaut batterie de secours
- Ejection de zone
- Absence test cyclique

35 € TTC/mois
Soit 420 € TTC/an

Traitement des informations d'alarmes :

- Contre-appel sur site et des personnes à prévenir
- Enregistrement des évènements et des télécommunications
- Coordination de l'action des intervenants (si option souscrite), et des forces de l'ordre si besoin
- Mise en place des mesures conservatoires en cas de sinistre (si option souscrite)

Option vidéo :

Levée de doute Vidéo :

2.50€ TTC/caméra
Soit 30€ TTC/an/caméra

Nombre de caméras : _____

Fait à :

_____, le __/__/__

Le présent contrat comprend uniquement la gestion de télésurveillance, conformément à nos Conditions Générales de Vente.

X

Signature

Consignes de Télésurveillance

Liste des personnes ayant accès au site télésurveillé

Nom	Prénom	Téléphone	Mot de passe
Société d'intervention : ATC			

Consignes à appliquer :

Lexique / Légende : veuillez cocher la consigne correspondante	
Consigne N°1	Contre-appel sur site
Consigne N°2	Appel responsables uniquement
Consigne N°3	Appel responsables, en cas de non-réponse intervention
Consigne N°4	Intervention directe
Consigne N°5	Appel responsable, envoi intervenant uniquement à la demande

Alarme	Cocher la consigne à appliquer				
	N°1	N°2	N°3	N°4	N°5
Alarme type d'intrusion					
Autoprotection					
Alarme bip agression					
Coupure secteur (alarme temporisée de 15 min)					
Éjection de zone *	SMS			Email	
Batterie faible *	SMS			Email	
Défaut transmission (test toutes les 24h) *	SMS			Email	

* Veuillez entourer le type de canal de communication choisi

Installateur :

Société : _____

Téléphone : _____

@: _____

Préambule

Les Services décrits ci-après sont proposés par la société SOTEL, Société anonyme au capital de 382 824,00 € inscrite au RCS Toulouse sous le numéro 339 237 224 et ci-après dénommée « SOTEL » à l'attention exclusive des professionnels.

Définitions

Abonnement : désigne la période d'engagement de la prestation de Service. Il est détaillé dans le Devis valant bon de commande.

Alarme : réception par le Poste Central de Télésurveillance de SOTEL d'une information (donnée de sécurité) d'anomalie en provenance des Equipements de sécurité installés sur le site télésurveillé.

Client/Abonné : désigne tout professionnel, personne physique ou morale, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.

Devis : représente le document comportant entre autres les conditions de mise à disposition du Service en termes de caractéristiques, de prix, de conditions de paiement. Il doit être accepté, paraphé et signé par le Client au même titre que les présentes Conditions Générales de Vente et les éventuelles Conditions Particulières qui pourraient être associées au Service. Il vaut bon de commande

Article 1 - Domaine d'application

1.1 Le présent document (ci-après « les présentes » ou « les présentes CGV ») a pour objet de définir les modalités de fourniture du Service par SOTEL et son accès et son utilisation par le Client.

1.2 Toute utilisation du Service est subordonnée au respect des présentes CGV et des Conditions Particulières du Service concerné constituées par le Devis et les Consignes de Télésurveillance.

1.3 Conformément à la réglementation en vigueur, ces CGV sont systématiquement communiquées au Client préalablement à la passation de commandes auprès de SOTEL. Toute commande de Produits et Services de la part du Client entraîne l'acceptation des présentes CGV.

1.4 Les présentes CGV prévalent sur toute plaquette, brochure commerciale, publicité ou contenu du site Internet de SOTEL.

SOTEL peut, en outre, être amenée à établir des CGV catégorielles, dérogeant aux présentes CGV, en fonction du type de clientèle considérée, déterminée à partir de critères objectifs. Dans ce cas, les CGV catégorielles s'appliquent à tous les opérateurs répondant à ces critères.

Article 2 - Documents contractuels

2.1 L'ordre de priorité des documents entre eux, lesquels constituent ensemble le Contrat, est le suivant (par ordre de prévalence) :

- Le Devis signé par le Client
- Les Consignes de Télésurveillance
- Les éventuelles conditions particulières
- Les présentes CGV

2.2 En cas de différences ou de contradictions entre les termes des documents contractuels, le document de plus haut rang prévaut sur les autres.

Article 3 - Service(s) fourni(s) par SOTEL

3.1 Télésurveillance

SOTEL propose un service de télésurveillance du Site du Client. La télésurveillance résulte de l'exploitation par la station centrale, d'informations d'alarmes et/ou d'images en provenance des locaux télésurveillés et transmises sur le réseau public ou privé. Cette prestation, lorsqu'elle est complétée par un service d'intervention sur alarme, est désignée par le terme de télésécurité.

SOTEL a informé son client, qui le reconnaît, que la prestation objet du présent contrat ne lui est pas spécifiquement dédiée, mais s'inscrit dans le cadre de moyens communs mis au service de l'ensemble des clients. S'il incombe à SOTEL d'adapter ses moyens au nombre de raccordements gérés, en vue d'un traitement prompt des informations, il demeure que ceux-ci sont définis en fonction de volumes statistiques, et non pour le cas d'une simultanéité exceptionnellement importante de déclenchements, dont la probabilité ne peut cependant pas être écartée. Dans ce cas les opérateurs traitent dans les délais les plus brefs, dans la chronologie de leur survenance et/ou leur priorité, les informations reçues. Le prix de la redevance est calculé en tenant compte des observations qui précèdent.

SOTEL s'engage vis-à-vis de l'Abonné à traiter, 24h/24 et tous les jours de l'année, les informations d'alarme envoyées par la centrale installée dans les locaux de l'abonné, dans la mesure où l'abonné aura mis en service son système d'alarme et à appliquer les consignes d'exploitation définies par l'Abonné.

Les obligations de SOTEL seront considérées comme respectées à partir du moment où sa station centrale aura contacté l'un des destinataires d'alerte ou tenter de contacter les destinataires d'alerte. SOTEL n'est pas tenue à une obligation de localisation, ni d'envoi des moyens de secours, mais uniquement à une application des consignes définies avec l'abonné.

La stricte application des consignes ne prendra effet qu'après une période d'adaptation à son environnement de 7 jours pleins à compter de la date effective du raccordement de l'installation matérialisée par le Procès-Verbal de Réception de l'installation.

SOTEL conserve à la disposition de l'Abonné la trace de toutes les informations reçues pour les trois mois écoulés. Ces enregistrements sur bandes horodatées pourront être utilisés comme preuve de la réception ou non d'informations d'alarme en provenance des locaux de l'Abonné. Au-delà de trois mois, ces bandes sont détruites.

Le présent Contrat ne se substitue en aucun cas aux contrats d'assurance qu'il appartient au Client de souscrire pour couvrir tous les risques de cambriolage, d'incendie, et tous autres dommages, pouvant affecter le Site du Client objet du contrat de télésurveillance et les biens qui s'y trouvent.

3.2 Intervention sur alarme

Lorsque le système d'alarme est activé et qu'une Alarme est détectée, la procédure de traitement de l'Alarme est la suivante :

Site : désigne tous lieux où réside le Client soit à titre principal soit à titre secondaire et objet de la Télésurveillance.

Equipement : désigne la centrale et les périphériques appartenant au Client

Poste Central de Télésurveillance : Local où les informations en provenance des sites télésurveillés sont réceptionnées et centralisées.

Service : Service(s) proposés par SOTEL aux termes des présentes Conditions générales et souscrit(s) par le Client aux termes du bon de commande

Site : désigne le lieu objet de la télésurveillance

Avertissement

SOTEL attire l'attention du Client sur le fait qu'une coupure de la liaison téléphonique et/ou internet supportant la transmission des informations en empêchera l'acheminement vers le Poste Central de télésurveillance. SOTEL conseille donc vivement au Client de veiller au bon fonctionnement de ses Equipements et de mettre en œuvre des moyens de secours (GSM, GPRS, ...)

- Conformément à l'article L.613-6 du Code de la Sécurité Intérieure réglementant les activités privées de sécurité, il est procédé à une levée de doute par vérification de détection photo ou vidéo. Les informations photo ou vidéo transmises autorisent uniquement la détection éventuelle de mouvement et ne permettent en aucun cas l'identification ou la reconnaissance faciale.
- En cas de levée de doute positive, le Poste Central de Télésurveillance prévient les Force de l'Ordre.
- La société SOTEL effectue un contre appel sur site au numéro renseigné par le Client sur le formulaire de Consignes de Télésurveillance afin d'entrer en contact avec lui. Les alarmes techniques de batterie faibles intervenues la nuit seront traitées en mode différé, de sorte que le Client sera prévenu le lendemain matin.
- En cas d'absence de réponse du Client ou de réponse erronée, la société SOTEL contacte téléphoniquement les personnes désignées par les Consignes de Télésurveillance aux numéros qui auront été préalablement renseignés par le Client, dans la limite de trois contacts dans l'ordre qui aura été indiqué par ce dernier

Cas de la Levée de doute Vidéo

En cas de défaillance de la transmission des images vidéo, il sera impossible aux opérateurs de la station de télésurveillance de procéder à une levée de doute distante. De ce fait, les consignes devront prévoir la conduite à tenir en l'absence de dispositif vidéo.

Il est rappelé au Client qu'en application des dispositions de l'article L. 613-6 du Code de la sécurité intérieure, l'autorité administrative peut prononcer à l'encontre des personnes physiques ou morales qui appellent sans justification les services de la Police Nationale ou de la Gendarmerie nationale une sanction pécuniaire d'un montant maximal de 450 € par appel injustifié qui sera, le cas échéant, refacturée au Client.

3.3 Détection de Fumée (option)

La procédure de traitement des Alarmes de détection de fumée est la suivante :

- En cas de présence d'alarme vidéo, il est procédé à une levée de doute par vérification de détection vidéo.
- En cas de levée de doute positive, le Poste Central de Télésurveillance prévient le service des Pompiers.
- Parallèlement à la levée de doute, SOTEL effectue un contre appel sur site au numéro renseigné par le Client afin d'entrer en contact avec lui.
- En cas de réponse positive du Client, la procédure prend fin.
- En cas d'absence de réponse du Client ou de réponse erronée, SOTEL contacte téléphoniquement la/les personne(s) désignée(s) dans les Consignes de Télésurveillance aux numéros qui auront été préalablement renseignés par le Client, dans la limite de trois contacts dans l'ordre qui aura été indiqué par ce dernier.

IMPORTANT : Aucune intervention sécuritaire ne sera missionnée par SOTEL pour ce type de déclenchement d'alarme si l'Abonné a souscrit au service de levée de doute par agent d'intervention sans confier les clés du site à Sotel.

Si le client a souscrit au service de levée de doute et confié les clés du site à Sotel, alors, Sotel missionnera un intervenant.

Toutefois, il est précisé que l'incendie (dans la mesure où il est effectif) progressera avant l'arrivée de l'intervenant sur place.

Les pompiers ne seront missionnés qu'après la levée de doute positive de l'intervenant.

Dans un tel cas, la responsabilité de SOTEL ne pourra être recherchée par l'Abonné.

Article 4 - Consignes de Télésurveillance

4.1 Les consignes de Télésurveillance sont établies par le Client sous sa responsabilité au moyen d'un formulaire fourni par SOTEL. Il s'agit des instructions du Client qui définissent la procédure à suivre par le Poste Central de Surveillance en cas de déclenchement d'alarme, d'effraction ou de tout autre sinistre, ou à la demande expresse du Client.

4.2 Les consignes précisent :

- L'adresse électronique du Client ;
- Le ou les numéros de téléphone du Client qui seront composés par le Centre de Télésurveillance pour le contre appel prévu en cas de déclenchement d'alarme ;
- Les noms et numéros de téléphone des personnes de confiance à contacter en cas de déclenchement d'alarme ainsi que l'ordre de priorité des appels. Les personnes de confiance sont définies comme des personnes habitant à proximité des locaux protégés et/ou disposant des clés et/ou susceptibles de collaborer avec SOTEL dans le traitement des Alarmes survenues en l'absence du Client ;

4.3 Le Client assume sous sa seule responsabilité le choix des personnes de confiance mentionnées. Il fait son affaire d'obtenir l'accord préalable des intéressés pour être alertés et s'engage à les informer des consignes à respecter en cas de déclenchement d'alarme. Le Client doit s'assurer de l'exactitude des informations qu'il reporte sur le formulaire de consignes. SOTEL ne saurait être tenu responsable des erreurs commises dans la rédaction des informations (noms, coordonnées, instructions...) fournies par le Client.

4.4 La procédure complète de traitement des alarmes décrite à l'article 3.2 des présentes ne pourra être exécutée qu'après réception des consignes établies par le Client.

4.5 Le Client peut modifier ces consignes à tout moment en sollicitant un formulaire de modification auprès du service client de SOTEL. Une fois renseigné, le Client doit retourner ce formulaire dûment signé à SOTEL par courrier recommandé avec accusé de réception ou par courrier électronique avec accusé de réception, à charge pour lui de s'assurer de la bonne réception du formulaire de modification des consignes par SOTEL et de s'en ménager la preuve formelle. Les modifications de consigne sont prises en compte dans un délai de 48 heures ouvrées à compter de la réception de la demande.

4.6 Si le Client ne remplit pas le formulaire de Consignes de Télésurveillance, SOTEL ne sera pas en mesure d'effectuer le Traitement des Alarmes prévu à l'article 3 des présentes Conditions Générales de Vente sans que le Client ne puisse lui réclamer une quelconque indemnité. En revanche, la redevance restera due.

Article 5 - Commande

5.1 Le Client souscrit au Service par la signature d'un Devis

5.2 Par la signature du Devis, le Client reconnaît avoir pleine connaissance et accepter expressément la totalité des présentes CGV ainsi que les Conditions Particulières formées par le Devis et éventuellement les Conditions Particulières éventuellement applicables au Service souscrit.

5.3 En complément de la signature du Devis, le Client doit parapher et signer les présentes CGV ainsi que les éventuelles Conditions Particulières, et les transmettre :

- Soit par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à : SOTEL 3 rue de Cabanis 31240 L'Union
- Soit par courrier électronique à : adv@sotel.fr

5.4 La commande ne sera réputée acceptée par SOTEL qu'à réception des CGV et des éventuelles conditions particulières dûment paraphées, signées et datées par le Client.

Article 6 - Délai de rétractation

6.1 En application de l'article L.221-18 du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours pour exercer son droit de rétractation uniquement si les conditions visées à l'article L.221-3 du Code de la consommation reproduit ci-dessous sont réunies. Ce délai court à compter du jour de la signature du Devis. Le jour de la signature du Devis n'est pas compté dans le délai. Le décompte de ce délai commence le lendemain à 0 heure et expire le 14^e jour à minuit. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

6.2 Si le Client dispose de cette faculté et entend l'exercer, il devra en informer SOTEL soit en utilisant le formulaire détachable annexé au Devis ou aux présentes CGV soit en procédant à toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter, et l'adresser par courrier recommandé avec demande d'avis de réception à SOTEL.

6.3 La prestation de la société SOTEL ne pourra débuter qu'à l'issue du délai de rétractation.

6.4 Toutefois si le Client souhaite que la Prestation débute avant la fin du délai de rétractation, il devra en faire part expressément par écrit sur support papier adressé à SOTEL.

6.5 Lorsque le Client, qui a expressément demandé que l'exécution de la Prestation débute avant la fin du délai de rétractation, exerce finalement son droit de rétractation dans le délai de quatorze jours, il devra verser à SOTEL un montant correspondant à la Prestation fournie jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter conformément aux dispositions de l'article L. 221-25 du Code de la Consommation.

6.6 Le droit à rétractation ne peut être exercé lorsque la Prestation, dont l'exécution a débuté avant la fin du délai de rétractation à la demande expresse du Client, a été pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation.

Code de la consommation :

Article L. 221-3 du Code de la consommation : « Les dispositions des sections 2, 3, 6 du présent chapitre applicables aux relations entre consommateurs et professionnels, sont étendues aux contrats conclus hors établissement entre deux professionnels dès lors que l'objet de ces contrats n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité et que le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à cinq ».

Article L. 221-18 du Code de la consommation : « Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25. Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de Prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

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

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

Article L.221-19 : Conformément au règlement n° 1182/71/CEE du Conseil du 3 juin 1971 portant détermination des règles applicables aux délais, aux dates et aux termes :

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

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

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

Article L.221-20 : Lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues au 2° de l'article L. 221-5, le délai de rétractation est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial, déterminé conformément à l'article L. 221-18.

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

Article 7 - Durée du contrat - Résiliation - Cession

7.1 Durée

Le contrat prendra effet dès que les essais de transmission entre l'installation de l'Abonné et la station centrale de télésurveillance auront été validés et que SOTEL sera en possession des consignes d'exploitation signées par l'Abonné.

Le contrat est conclu pour une durée de 1 an. Il est ensuite renouvelable d'année en année par tacite reconduction, sauf dénonciation, par l'une ou l'autre des parties, notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, trois mois avant l'expiration de chaque période.

7.2 Résiliation

Le contrat est résiliable, de part et d'autre, sous réserve de respecter un préavis de trois mois donné avant sa date d'expiration par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le contrat pourra être résilié de plein droit

- En cas de manquement d'une des parties à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, 15 jours après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception restée infructueuse ;
- En cas de règlement judiciaire ou liquidation de biens de l'une des parties, la résiliation prenant effet à compter de la notification écrite correspondante faite à l'autre partie ;
- En cas d'événement indépendant de la volonté de SOTEL ou de l'Abonné, ne permettant plus l'exécution de la télésurveillance dans les conditions prévues ;

SOTEL se réserve en outre le droit de demander le paiement d'une indemnité égale à six mois de redevance, étant précisé que toute redevance réglée au titre du contrat restera acquise à SOTEL.

7.3 Cession

Le Contrat ne pourra être cédé de quelque manière que ce soit par l'une des parties, notamment par l'Abonné en cas de vente des locaux télésurveillés, sans l'autorisation écrite de l'autre partie.

Article 8 - Mise En Service

8.1 La mise en service s'entend du raccordement de l'installation de l'Abonné au Poste Central de Télésurveillance de SOTEL.

8.2 Lorsque ce raccordement est effectif, le Poste Central de Télésurveillance établit un procès-verbal de raccordement qui atteste que tous les points d'alarme ont été testés et raccordés au système de télésurveillance de SOTEL.

8.3 La mise en service est considérée comme effective à la date d'émission du procès-verbal de raccordement.

Article 9 - Tarifs - conditions de paiement

9.1 Tarifs

Le tarif de l'abonnement au Service est celui mentionné dans le Devis signé par le Client et correspondant au choix du Client.

Les tarifs sont exprimés hors taxes et toutes taxes comprises et sont payables en euros. Toute nouvelle taxe et toute augmentation de taux de TVA sera reportée sans délai sur la facturation du Service souscrit et sans que cette modification n'ouvre droit ni à résiliation ni à indemnité pour le Client.

9.2 Révisions

Les prix sont révisés à la date d'échéance de la période initiale d'engagement. Ils sont ensuite révisés annuellement au 1er janvier de chaque année.

Il est pris en compte la formule d'indexation suivante :

$$P = (P0 \times I) / 10$$

où :

P = montant de la nouvelle redevance

P0 = montant de la redevance au moment de la révision précédente ou de la signature du contrat

I (I=CHTrev-TS) = dernier indice du coût horaire du travail révisé connu au moment de la révision

10 = indice du coût horaire du travail révisé connu lors de la révision précédente ou de la signature du contrat

En cas de disparition de l'indice précité, il sera automatiquement remplacé par le nouvel indice le plus proche.

SOTEL se réserve le droit d'augmenter ses tarifs au-delà de l'indice de référence. Ces modifications seront explicitées et notifiées au Client, par courrier électronique ou par courrier postal, au moins trois (3) mois avant leur date d'application. Les nouveaux tarifs entreront en vigueur à la date indiquée dans la notification. Si le Client refuse de se voir appliqué le tarif révisé, il a la possibilité de résilier son Contrat avec un préavis de trois (3) mois conformément à l'article 8.2 des présentes CGV. En ce cas, le prix restera inchangé pendant la période de préavis.

9.3 Conditions de paiement

Sauf convention contraire écrite, la redevance est payable d'avance, le premier jour de chaque période mensuelle.

Pour des raisons techniques et administratives, le règlement s'effectue de préférence par prélèvement dûment autorisé par le Client sur le compte bancaire ou postal dont il fournit les coordonnées à SOTEL via un mandat SEPA. Le Client autorise SOTEL à prélever, dans les mêmes conditions, toutes autres sommes correspondant aux prestations et fournitures contractuelles qui seraient dues.

La réception de tout paiement de la part du Client ne peut intervenir qu'à l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de la signature du Devis.

9.4 Retard et incidents de paiement

Tout retard ou incident de paiement non réglé par le Client au titre des prestations décrites aux présentes CGV dans un délai de dix (10) jours après mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet, entraînera la suspension de plein droit de la prestation de télésurveillance sans que le Client ne puisse demander le remboursement des sommes déjà prélevées, ni que cette suspension puisse ouvrir un quelconque droit à indemnité pour le Client, et ce sans préjudice pour SOTEL de sa faculté d'user de la clause résolutoire prévue aux présentes CGV.

Pendant la période de suspension du service, l'abonnement restera dû par le Client.

Des pénalités de retard, correspondant à trois fois le taux de l'intérêt légal, calculées sur le montant TTC de la somme restant due, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de 40 € sera due à SOTEL, automatiquement et de plein droit et sans notification préalable au Client.

Le Client sera redevable des frais relatifs à un rejet de prélèvement ainsi que, le cas échéant que des frais de rejet de chèque bancaire, qui s'élèvent, à la date de rédaction des présentes, à trente (30) euros

(€). Toute augmentation des frais bancaires de rejet de prélèvement qui serait imposée à SOTEL par les établissements bancaires sera répercutée au Client.

Article 10 - Facturation

10.1 Périodicité

La facturation débute à compter de la mise en service définie à l'article 9 des présentes CGV. Tout rattachement effectué entre le 1^{er} et le 15 entraînera le paiement intégral du mois en cours. Tout rattachement effectué entre le 16 et le 31 sera facturé à compter du mois suivant.

Lorsque l'abonnement est réglé mensuellement par prélèvement, le prélèvement de la redevance est effectué en fin de période, le 25 de chaque mois.

Toute réclamation relative à la facturation des interventions doit être adressée par le Client à SOTEL par courrier électronique avec accusé de réception à l'adresse comptasotel@sotel.fr dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la réception de la facture.

Passé ce délai, en l'absence de réclamation, le montant correspondant est prélevé sur le compte du Client.

Les options soumises à abonnement sont facturées en même temps que les redevances dues au titre du Service.

10.2 Facture dématérialisée

Sauf mention expresse dans le Devis, le Client accepte de recevoir ses factures par voie dématérialisée à l'adresse email qu'il aura renseignée sur les consignes de Télésurveillance.

Cette facture fait office de pré-notification du prélèvement SEPA utilisé pour son paiement à la date d'échéance prévue.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de l'adresse électronique communiquée à SOTEL et de lui signaler toute modification de son adresse électronique. SOTEL ne saurait être responsable de l'absence de réception de la facture par le Client en raison d'une erreur dans l'adresse électronique communiquée par le Client ou d'un changement d'adresse qui ne lui aurait pas été communiqué.

Si le Client souhaite recevoir sa facture sur support papier par courrier, il devra s'acquitter des frais de gestion d'un montant de 3 € par facture.

Article 11 - Maintenance curative

11.1 Vérifications du système

Toutes les vingt-quatre heures (24h00), SOTEL supervise la bonne réception d'un test cyclique pour vérification par le Poste Central de Télésurveillance de la connexion de tous les équipements appartenant au Client reliés à la centrale.

En cas de défaillance d'un équipement, le Client est informé par email à l'adresse qu'il aura renseignée sur la fiche de consignes prévues à l'article 5 des présentes CGV.

Autant que possible, les défaillances relevées par le Poste Central de Télésurveillance sont traitées à distance par isolement du ou des équipements défaillants pour la remise en marche prioritaire du système.

Article 12 - Obligations du Client

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

12.1 Capacité-pouvoir-qualité

Le client déclare disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes CGV.

Il déclare, sous sa responsabilité, que le site à télésurveiller ne fait l'objet d'aucune procédure de saisie immobilière.

Il s'engage à fournir à SOTEL les documents justifiant de sa qualité de propriétaire occupant ou de locataire du site télésurveillé.

12.2 Informations

Le Client s'engage à communiquer à SOTEL toutes les Informations nécessaires à la fourniture du Service pendant toute la durée du contrat.

Notamment, il s'engage à communiquer à SOTEL :

- Ses informations de contact, numéro de téléphone et adresse électronique et à les tenir à jour durant la totalité du contrat en informant SOTEL sans délai et par email à l'adresse adv@sotel.fr de tout changement de numéro de téléphone ou d'adresse électronique,
- Toutes les informations nécessaires et utiles concernant le site à protéger et l'environnement de l'installation de télésurveillance,

Le Client devra immédiatement informer SOTEL :

- De toute modification du site ou de l'environnement de l'installation de télésurveillance,
- De tout déplacement des Equipements ;
- De toute anomalie de fonctionnement, disparition ou détérioration de l'installation ou de l'un de ses éléments constitutifs (périphériques de détection ou centrale) ;
- De tout sinistre affectant les Equipements.

12.3 Documents Contractuels

Le Client s'engage à transmettre à SOTEL tous les documents nécessaires à la conclusion du contrat ainsi qu'à la fourniture du Service dûment complétés et signés, à savoir :

- Le devis signé,
- Les présentes CGV paraphées, datées et signées,
- Les Consignes de Télésurveillance au moyen du formulaire fourni par SOTEL.

12.4 Consignes de Télésurveillance

Le Client s'engage à :

- Fournir à SOTEL le formulaire de Consignes de Télésurveillance dûment renseigné dans les plus brefs délais. A défaut, le Client est informé que SOTEL ne pourra pas procéder au Traitement des Alarmes prévu à l'article 3 des présentes ;
- Obtenir l'accord préalable écrit des personnes de confiance qu'il a désignées dans le formulaire de Consignes après les avoir dûment informées du traitement de leur données personnelles par SOTEL et des droits dont ils disposent ;
- Informer les personnes de confiance qu'il a désignées des consignes et instructions à respecter en cas de déclenchement d'Alarmes.
- Communiquer à SOTEL par écrit toute modification ponctuelle ou définitive des consignes d'intervention, et notamment tout changement de clés, de digicode, d'identité et/ou des numéros de téléphone des personnes à prévenir en cas d'alarme. En cas d'urgence, ces nouvelles consignes pourront être communiquées par téléphone pour une application immédiate, à la condition que l'Abonné se fasse reconnaître par son code d'identification. L'abonné les confirmera par courrier dans un délai de sept jours suivant l'appel. A défaut de

confirmation écrite, SOTEL ne pourra être tenue pour responsable d'une éventuelle erreur dans la transcription des nouvelles consignes.

12.5 Accès au site et aux Equipements

Le Client s'engage à :

- Fournir gratuitement les raccordements électriques et téléphoniques nécessaires à SOTEL Pour remplir sa mission de télésurveillance
- Autoriser l'accès au Site surveillé aux agents de sécurité conformément aux instructions renseignées dans les Consignes de Télésurveillance.

12.6 Entretien des équipements

Le Client s'engage à :

- Remplacer les piles usagées lors du signalement du défaut par la centrale d'alarme et/ou par la station de télésurveillance ;
- Entretien sur installation en bon état de fonctionnement et en particulier, faire réparer dans les meilleurs délais les Equipements de son système de télésurveillance tombés en panne et lui appartenant ;
- Contrôler le bon état de fonctionnement de ses systèmes de détection et de transmission à tout le moins une fois par an, à son initiative ou sur demande de SOTEL après avoir préalablement prévenu le Poste Central de Télésurveillance ;
- Informer SOTEL de toute anomalie de fonctionnement, disparition ou détérioration de l'installation ou de l'un de ses éléments constitutifs, ou encore de déclenchement dû à une mauvaise manipulation.

12.7 Assurance des équipements

Le Client a l'obligation de :

- Souscrire toute police d'assurance couvrant ses équipements contre tout risque de perte, vol, destruction ou dommage dus notamment à un dégât des eaux, une inondation, un incendie, la foudre, une tempête etc...
- Informer SOTEL sans délai et au plus tard dans les 48h00 de tout dommage, vol ou perte des Equipements ;
- Procéder à une déclaration de vol auprès des Forces de l'Ordre et /ou à une déclaration de sinistre auprès de son assureur dans les délais requis par ce dernier ;
- Transmettre à SOTEL tous justificatifs tels que récépissé de déclaration de vol et récépissé de déclaration de sinistre.

12.8 Electricité et connexion Internet

Le Client a l'obligation de fournir à SOTEL les moyens matériels nécessaires à la bonne exécution du Service. Le Service de Télésurveillance fourni par SOTEL requiert l'alimentation électrique des Equipements et un accès Internet pour le raccordement au Poste Central de Télésurveillance.

En conséquence, le Client s'engage à :

- Fournir, à ses frais, la ligne et le courant électrique nécessaires à l'installation et au fonctionnement des Equipements ;
- A prendre toutes dispositions pour que les raccordements électriques soient constamment en état de fonctionnement ;
- Fournir, à ses frais, un accès Internet permanent en haut débit via une Box ou un routeur Internet ;
- S'assurer auprès de son fournisseur d'accès internet que sa liaison Internet présente les caractéristiques techniques requises pour le fonctionnement du système de télésurveillance qui lui auront été préalablement communiquées par SOTEL ;
- Prendre toutes dispositions pour que la connexion Internet ne soit pas interrompue, notamment en réglant régulièrement les factures de son fournisseur d'accès ;
- Laisser sa Box ou son routeur Internet sous tension en permanence ;
- Ne pas débrancher la connexion entre la Centrale installée sur le Site et la Box ou le routeur Internet ;
- Informer sans délais SOTEL de toute interruption de la connexion Internet ;
- Informer SOTEL préalablement à tout changement de fournisseur d'accès au réseau Internet, de modification du débit de la ligne ADSL ou d'adresse IP et plus généralement de tout changement concernant la liaison Internet.

12.9 Usage conforme du Service

Il s'engage à :

- Ne pas obstruer le champ de vision des Equipements de détection et/ou systèmes de photo détection et/ou vidéosurveillance par des meubles ou autres objets qui gêneraient et/ou diminueraient la capacité de détection des Equipements ;
- Ne pas modifier les lieux d'implantation initiaux des systèmes de photo détection et/ou vidéosurveillance/vidéoprotection d'une façon contraire à la loi ou qui empêcherait leur fonctionnement régulier ;
- Eviter toute présence humaine ou animale dans le champ des Equipements de détection lorsque le système est en fonctionnement ;
- Ne jamais déclencher des Alarmes et/ou provoquer des interventions privées sans raison réelle et sérieuse ;
- Autoriser la levée de doute avant l'appel des Forces de l'Ordre conformément à l'article L.613-6 du Code de la Sécurité Intérieure.

12.10 Mesures de protection – Assurance du Site et des biens

Le Service de Télésurveillance ne dispense pas le Client de prendre toutes les mesures utiles et appropriées pour assurer la sécurité et la protection du Site en s'assurant notamment de la fermeture de toutes les ouvertures du Site en cas d'absence.

Le service de Télésurveillance n'a pas vocation à se substituer aux assurances. Il appartient au Client de souscrire tous contrats d'assurance garantissant le Site et ses Biens à hauteur de leur valeur contre tous les risques auxquels ils peuvent être exposés auprès de tous assureurs qu'il choisira.

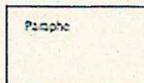
Le Client déclare être personnellement et suffisamment couvert par des assurances en cours de validité, contre les risques d'incendie, vol, dégâts des eaux, etc., susceptibles d'affecter les biens objet du présent contrat de prévention et de sécurité.

12.11 Systèmes d'enregistrement d'images/sons/vidéos

Les dispositifs d'interphonie, de photo détection ou de vidéosurveillance, sont soumis aux dispositions de la loi "Informatique et Libertés" 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et à celles du Code de la Sécurité Intérieure.

Les données audio/photo/vidéo ne sont accessibles à SOTEL qu'en cas de déclenchement d'Alarmes. Elles ne sont utilisées par SOTEL que pour réaliser une levée de doute prévue à l'article 3 des présentes.

Elles sont conservées par le Client.



Le Client doit informer les personnes susceptibles d'être filmées sur le Site de la présence d'un système de enregistrement audio/photo/vidéo, au moyen de panneaux affichés en permanence, de façon visible, dans les lieux concernés, qui comportent à minima, outre le pictogramme d'une caméra indiquant que le lieu est placé sous vidéoprotection :

- les finalités du traitement installé ;
- la durée de conservation des images ;
- le nom ou la qualité et le numéro de téléphone du responsable ;
- l'existence de droits « informatique et Libertés » ;
- le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), en précisant ses coordonnées.

Si le Client emploie, directement ou non, des personnels à son Sites susceptibles d'être enregistrés, photographiés ou filmés par le système de télé surveillance, il doit les informer par écrit de la présence des détecteurs vidéo, photo et audio, de leur emplacement, de la finalité recherchée, de l'identité de la personne autorisée à visionner les images, et de la durée de conservation de ces images. (Article L 1222-4 du Code du travail)

- Les caméras doivent être installées pour la sécurité des biens et des personnes et non pour filmer en permanence les employés ;
- Les employés doivent être informés de l'installation des caméras et de leur emplacement. Ils doivent également savoir qui pourra visionner les images ;
- La conservation des images ne doit pas dépasser un mois, sauf cas particulier (procédure judiciaire, par exemple) ;

Ce dernier reconnaît expressément que le Service de télésurveillance fourni par SOTEL a pour seul finalité d'assurer la sécurité préventive des lieux sous surveillance et s'engage à ne l'utiliser qu'à cette fin dans le strict respect des prescriptions légales et réglementaires applicables.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation en vigueur concernant l'utilisation, l'enregistrement et le stockage d'images/sons/vidéos et plus généralement de toutes données à caractère personnel, le droit au respect à la vie privée des personnes susceptibles d'être enregistrées, photographiées ou filmées.

A défaut, il s'expose à des poursuites civiles et pénales étant rappelé que le principe du droit au respect de la vie privée est prévu par l'article 9 du Code Civil et qu'en application des articles 226-1 et 226-2 du Code Pénal, le fait d'enregistrer, photographier ou filmer une personne dans un lieu privé ou de transmettre son image sans son consentement exprès est susceptible de constituer un délit d'atteinte à la vie privée passible d'une peine d'un an d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende.

Plus généralement le Client s'engage à respecter la réglementation en vigueur relative aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, aux droits de la propriété intellectuelle, à la provocation aux crimes et délits sans que cette liste soit limitative et qu'il ne saurait ignorer.

SOTEL ne saurait être responsable de toute utilisation illicite ou frauduleuse du Service par le Client.

Pour plus d'informations, le Client est invité à contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, la CNIL, autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnelles sur le territoire Français et à consulter son site internet www.cnil.fr ainsi que celui des services publics de l'Etat www.service-public.fr ; www.interieur.gouv.fr.

Article 13 - Obligations de SOTEL

13.1 Fourniture du service

SOTEL s'engage à fournir le Service souscrit par le Client dans les termes et conditions prévues aux présentes CGV.

Dans la mesure où le Client aura mis en service son système d'alarme, SOTEL s'engage à traiter, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, les informations d'Alarme envoyées par la Centrale installée sur le Site du Client à son Poste Central de Télésurveillance, et à appliquer les Consignes de Télésurveillance définies par le Client.

Les obligations de SOTEL seront considérées comme remplies à partir du moment où son Poste Central de Télésurveillance aura contacté ou tenté de contacter le Client ou l'une des personnes de confiance désignées par ce dernier.

SOTEL n'est pas tenue à une obligation de localisation, ni d'envoi des moyens de secours, mais uniquement à une application des consignes préalablement définies avec le Client.

En cas d'absence de Consignes de Télésurveillance fournies par le Client, ce dernier est informé que SOTEL ne sera pas en mesure d'effectuer le Traitement des Alarmes prévu à l'article 3 des présentes CGV sans que le Client ne puisse lui réclamer une quelconque indemnité.

13.2 Certification et Autorisation

Sur demande de l'assureur de l'Abonné, SOTEL délivrera un certificat de conformité N31 dans le respect des exigences de la règle APSAD R31.

Les stations SOTEL sont certifiées APSAD P5 et fonctionnent en mode miroir total. En cas d'indisponibilité du PC principal, la continuité de service est assurée par le PC de secours.

Le Poste Central de Télésurveillance est certifié APSAD P5, certification *029.88.31. Cette certification atteste que la formalisation de la prestation de télésurveillance, la mise en continu des moyens de surveillance, la protection et la confidentialité des informations, le traitement des messages ou alarmes, le personnel et l'organisation sont contrôlés régulièrement par le CNPP (BP 2265-F27950 SAINT MARCEL-www.cnpp.com)



Service de télésurveillance APSAD P5
Règlement I31, certification *029.88.31
www.cnpp.com

SOTEL s'engage à maintenir cette certification durant toute la durée du Contrat.

13.3 Assurance

SOTEL déclare être assuré pour sa responsabilité civile professionnelle par une compagnie d'assurance de premier plan notoirement solvable pour tous les dommages pouvant lui incombent à la suite d'un sinistre résultant de l'exercice de sa prestation dans la limite des plafonds stipulés dans sa police d'assurance.

SOTEL s'engage à maintenir sa couverture d'assurance pendant toute la durée du Contrat.

Une attestation d'assurance en cours de validité pourra être fournie au CLIENT sur simple demande.

13.4 Confidentialité

SOTEL garantit la confidentialité de toutes les informations communiquées par le Client concernant le Site ou tout autre Site objet du contrat de Télésurveillance et informe le Client que tout son personnel s'engage contractuellement à respecter une obligation de confidentialité totale et ce, tant pendant la durée du présent contrat, que postérieurement à ce dernier.

Article 14 - Responsabilité de SOTEL

14.1 Principe

SOTEL est responsable de la bonne exécution du Service décrits dans le Devis et dans les présentes Conditions Générales dans le respect des consignes d'intervention contractuellement définies par le Client.

SOTEL rappelle que le Service de Télésurveillance n'a pas pour objet d'empêcher les intrusions ou les incendies mais uniquement de prévenir le Client du déclenchement d'anomalies détectées par les différents capteurs installés sur le Site du Client. En cas d'effraction, de sinistre, ou autre, SOTEL ne peut se substituer aux forces publiques ou aux autorités compétentes pour agir directement sur la cause de l'Alarme. Il est expressément rappelé que ses obligations consistent en un devoir d'alerte des personnes publiques ou privées qualifiées, dans le respect de la réglementation et des Consignes fournies par le Client.

Le Client déclare être informé que la sécurité du réseau Internet (accès externe) ainsi que celle du réseau domestique (accès interne), ne relèvent pas du Service fourni par SOTEL et par conséquent ne relèvent pas de sa responsabilité.

14.2 Exclusions de responsabilité pour cas fortuits et force majeure

SOTEL sera déchargé de toute responsabilité à chaque fois qu'un événement extérieur et/ou fortuit dont il ne peut éviter les effets et aux conséquences duquel il ne peut pas remédier, ou un événement constitutif d'un cas de Force Majeure défini à l'article 18 des présentes CGV, l'empêchera d'exécuter ses obligations contractuelles ou sera à l'origine directement ou indirectement d'un dommage.

Sont ainsi exclus, outre les causes mentionnées à l'article 16 des présentes CGV, tous les dommages de quelque nature que ce soit résultant de la défaillance totale ou partielle du Service de Télésurveillance en raison notamment de défaillances du réseau électrique, de la connexion Internet, des réseaux téléphoniques ou hertziens indépendamment de tout manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations envers son/ses fournisseur(s) ou envers SOTEL au titre des présentes.

14.3 Exclusions de responsabilité pour Manquement du Client à l'une de ses Obligations

La responsabilité de SOTEL ne pourra être engagée chaque fois que le dommage résultera de la défaillance totale ou partielle du Service de Télésurveillance en raison du manquement du Client à tout ou partie de ses obligations prévues aux présentes CGV.

14.4 Etendue de la responsabilité

La responsabilité de SOTEL sera limitée aux dommages directs découlant de l'inexécution de sa prestation.

La société SOTEL ne saurait en aucun cas se voir imputer l'indemnisation des conséquences de pannes affectant les lignes et réseaux de transmission, qu'ils soient publics ou privés, de la défaillance ou modification du système d'alarme de l'Abonné, de la défaillance des personnes ou autorités à prévenir, d'un sinistre de type effraction, vol ou incendie sur le Site du Client ou les personnes et les Biens s'y trouvant ou des conséquences de l'inexécution, par le Client, de ses obligations.

Dans les cas où la responsabilité contractuelle du prestataire est avérée, cette dernière sera limitée à la somme de 30 000€ par sinistre pour tout dommage matériel et/ou immatériel.

Le Client reconnaît accepter cette limitation qui, sans nécessairement garantir l'intégralité des dommages qu'il puisse être amené à subir, constitue une garantie convenablement adaptée aux risques en présence, et proportionnée à l'économie du marché objet du présent contrat.

Si un sinistre venait à dépasser le plafond de cette assurance, le Client déclare donc expressément, pour l'excédent, renoncer à tous recours à l'encontre du prestataire et de son assureur. Il se porte fort d'obtenir de ses propres assureurs les mêmes renoncements.

Si l'Abonné en fait la demande, une proposition de relèvement du plafond de cette assurance pourra lui être proposée après analyse de risque, par les assureurs de SOTEL. SOTEL communiquera à l'Abonné le montant de la surprime en résultant qui sera à la charge de ce dernier. Si l'Abonné accepte cette surprime, elle fera l'objet d'un avenant au présent contrat prévoyant une majoration corrélative du coût de la prestation.

SOTEL certifie être couvert, par une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber à la suite d'un sinistre résultant de l'exercice de sa prestation, à hauteur d'un montant annuel de 4 000 000€ en cours de validité couvrant sa responsabilité civile contractuelle à l'égard de l'ensemble de ses clients quelle que soit la nature, l'importance et le nombre des personnes lésées. Une attestation de validité en cours de son assurance pourra être produite au CLIENT sur simple demande.

Article 15 - Force Majeure

15.1 Les Parties ne seront en aucun cas responsables, l'une envers l'autre, si la non-exécution totale ou partielle ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes CGV, découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code Civil et de la jurisprudence au moment de la survenance des faits.

15.2 Outre les événements habituellement retenus par la jurisprudence française comme des cas de Force Majeure, les Parties conviennent que seront également considérés comme un cas de Force Majeure, à l'exclusion des difficultés financières, tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur à la volonté des Parties tels que notamment : grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, ou autres conflits de travail ou industriels, accidents, incendies, explosions, tempêtes, tremblements de terre, inondations, conditions climatiques ou sanitaires empêchant ou troublant le travail ainsi que le transport des Hommes, des biens et des services, épidémies, attentats, guerres, troubles civils, émeutes, sabotages, blocages des télécommunications, modifications des lois et règlements applicables à la fourniture du ou des Services, actes des autorités européennes, nationales ou locales, ou décisions de tribunaux ou décisions à venir (légalles ou autres) d'un corps légalement constitué, ou décision ou fait uniquement de l'opérateur historique de télécommunication, du fournisseur d'accès à Internet, du fournisseur d'énergie, de matériaux ou du fabricant des Equipements.

15.3 En cas de survenance d'un tel événement de Force Majeure, la Partie empêchée devra en avvertir l'autre Partie dans les meilleurs délais soit par courrier recommandé avec accusé de réception soit par email, à charge pour elle de s'assurer par tous moyens de sa bonne réception et de pouvoir en rapporter la preuve positive en prenant soin de conserver tout accusé de réception. Les obligations de chaque Partie seront suspendues à compter de cette notification.

15.4 La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

15.5 Si la cause de la suspension est temporaire, dès sa disparition, les Parties reprendront le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles.

15.6 Si l'évènement constitutif d'un cas de Force Majeure est définitif, ou s'il se poursuit pendant plus de deux (2) mois suivant la notification, le contrat sera résilié de plein droit. Les prestations échangées entre les Parties depuis la conclusion du contrat et jusqu'à sa résiliation ayant trouvé leur utilité au fur et à mesure de l'exécution réciproque de celui-ci, elles ne donneront pas lieu à restitution pour la période antérieure à la résolution du contrat. Les sommes réglées ou dues au titre de ses prestations ne seront pas remboursées et resteront dues.

Article 16 - Protection des données personnelles

16.1 Engagement

SOTEL s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, ainsi que le Règlement CE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE et transposée en droit français par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018.

16.2 Traitement des données personnelles par SOTEL

Nature des données collectées

Dans le cadre du Service régi par les présentes CGV, SOTEL est amené à collecter les données personnelles du Client et des personnes de confiance désignées par ce dernier, à savoir :

- Des informations de contact : nom, prénom, numéro de téléphone, e-mail ;
- Des données de connexion et d'identification ;
- Des données économiques et financières : données de facturation, données bancaires, historiques des paiements ;
- Des données audio, photos et vidéo,
- Des conversations téléphoniques entre le Poste Central de Télésurveillance et le Client et les Personnes de Confiance désignées par lui

Dans la mesure du possible la collecte de ces données est limitée aux données strictement nécessaires à la bonne exécution du contrat.

Finalité des données collectées

Ces données sont traitées exclusivement dans le cadre de la bonne exécution du Service souscrit par le Client et régi par les présentes CGV.

Les données audio/photo /vidéos des détecteurs ne sont transmises à SOTEL que sur déclenchement d'Alarmes. Elles ne sont utilisées par SOTEL que pour réaliser une levée de doute prévue à l'article 3 des présentes.

Les conversations téléphoniques de la station de télésurveillance avec le Client ou les Personnes de Confiances désignées par ce dernier sont enregistrées dans un but probatoire de conservations des Alarmes et de leur traitement par SOTEL.

Accessibilité des données

Elles sont accessibles aux seuls personnels de SOTEL habilités ainsi qu'aux sous-traitants accrédités par SOTEL. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, l'accès des sous-traitants aux données du Client est limité aux données qui sont strictement nécessaires à l'exécution de leur prestation et que ces derniers ont une obligation contractuelle d'utiliser ces données en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles.

Les données personnelles ne sont en aucun cas transmises à des tiers à moins d'y être contraint par autorité de justice, le droit National, le droit de l'Union ou le droit d'un État Membre.

Les données audio/photo/vidéo utilisées pour les levées de doute peuvent être transmises aux autorités sur réquisition judiciaire.

Conservation des données

Les données audio/photo/vidéos sont conservées trente (30) jours.

Les enregistrements des conversations téléphoniques du Client ou des Personnes de Confiances désignées par le Client avec le Poste Central de Télésurveillance sont conservés trois (3) mois.

Les autres données sont conservées pendant toute la durée du contrat.

Les données spécifiquement liées aux contacts sont conservées pendant un délai maximum de trente-six (36) mois après la fin du contrat.

Les données de facturation sont conservées après la fin du contrat pendant toute la durée légale et réglementaire afin que SOTEL puisse remplir les obligations qui lui sont imposées par la loi ou le règlement.

Droits sur les données

Le Client, ainsi que les personnes de confiance désignées dans les Consignes de Télésurveillance, disposent d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'effacement de leurs données. Ils bénéficient également du droit de s'opposer au traitement, de solliciter une limitation du traitement et d'obtenir la portabilité de leurs données personnelles. Ils peuvent émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de leurs données après leur décès.

Mise en œuvre de ces droits

Toute demande concernant les Données Personnelles doit être adressée à dp@otel.fr. Une réponse sera adressée à la personne concernée dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la réception de la demande.

Recours

Le Client ainsi que les personnes de confiance désignées dans les Consignes de Télésurveillance ont la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel sur le territoire Français.

Sécurisation des données

SOTEL met en œuvre des moyens techniques et organisationnels afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque pour la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

A cet effet SOTEL :

- met en œuvre les mesures des « Mesures de protection » afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque. Ces mesures peuvent notamment être (i) la pseudonymisation et le chiffrement (hébergement et transit) des Données personnelles, (ii) des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement, (iii) des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident, (iv) une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement ;
- procède de manière régulière à des tests des Mesures de protection selon des modalités conformes à la Réglementation relative à la protection des données, les met régulièrement à jour ou met en place des mesures complémentaires pour s'assurer qu'elles restent conformes aux meilleurs standards du marché et aux préconisations des autorités de protection des données compétentes ;
- tient un registre des traitements des données
- s'engage à ne pas extraire, dupliquer ou reproduire les Données et Informations notamment présente dans son système d'information
- ne peut procéder à des transferts de Données Personnelles vers un pays tiers à l'Espace Economique Européen ou vers le Royaume-Uni dans le cadre du contrat sauf lorsque SOTEL y est tenu par réquisition judiciaire en vertu du droit de l'Union Européenne ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis
- forme régulièrement ses collaborateurs sur la protection des Données personnelles et en particulier ceux autorisés à traiter ces données. Ces derniers devant s'engager à respecter la confidentialité des Données ou être soumis à une obligation légale appropriée de confidentialité.

SOTEL informe le Client sans délai et au plus tard dans les 24 heures dès qu'il en a connaissance de toute violation de données.

Article 17 - Invalidité Partielle

La nullité ou l'inapplicabilité de l'une quelconque des stipulations des présentes CGV n'emportera pas nullité des autres stipulations qui conserveront toute leur force et leur portée.

Cependant, les Parties pourront d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées par une ou des stipulations valides se rapprochant le plus de leur intention originelle.

Article 18 - Non renonciation

Le défaut d'exercice d'un droit au titre des présentes CGV ne saurait constituer une renonciation à ce droit ou à tout autre droit et aucun exercice partiel d'un droit au titre des présentes CGV ne saurait empêcher l'exercice futur de ce droit ou l'exercice d'un quelconque autre droit.

Article 19 - Modification - révision

19.1 SOTEL pourra être amené à réactualiser les termes des présentes CGV afin de prendre en compte toute évolution législative, jurisprudentielle et/ou technique.

19.2 Les modifications seront notifiées au Client, par courrier électronique au moins deux (2) mois avant leur date d'application.

19.3 À défaut de contestation expresse et écrite par le Client dans le respect des conditions indiquées à l'article 10.2 des présentes CGV, les modifications seront réputées avoir été définitivement et irrévocablement acceptées par le Client.

Article 20 - Droit applicable

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies par et soumises au droit français, à l'exclusion de toute autre législation.

Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 21 - Litiges

21.1 Négociation préalable

Tout différend entre les parties oblige celles-ci à rechercher un règlement amiable avant d'introduire une action en justice. Si une partie introduit une telle action sans provoquer au préalable la tentative de règlement amiable, cette action ou demande sera irrecevable.

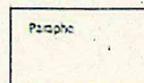
21.2 Juridiction

TOUTS LES LITIGES AUXQUELS LE PRÉSENT CONTRAT ET LES ACCORDS QUI EN DECOULENT POURRAIENT DONNER LIEU, CONCERNANT TANT LEUR VALIDITE, LEUR INTERPRÉTATION, LEUR EXECUTION, LEUR RESOLUTION, LEURS CONSEQUENCES ET LEURS SUITES SERONT SOUMIS AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE TOULOUSE.

Article 22 - Information précontractuelle - Acceptation du Client

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes CGV et de toutes les informations listées aux articles L441-1 et suivants du Code de commerce.

Le fait pour une personne de commander le Service emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes CGV et obligation au paiement des Services commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait opposable à SOTEL.



FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Articles L. 221-3 et L.221-18 à L.221-28 du Code de la Consommation)

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire par lettre recommandée avec accusé de réception uniquement si vous souhaitez vous rétracter de la commande passée.

A l'attention de

SOTEL
3 rue de CABANIS
31240 L'UNION

Je/ Nous soussigné

Vous notifie/notifions par la présente ma/notre rétractation de la commande ci-dessous désignée :

Devis n°:

En date du:

Signé le :

Nom et prénom du Client :

Adresse du Client :

A

Le

Signature(s)

Information concernant l'exercice du droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de **QUATORZE JOURS**.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la signature du Devis valant bon de commande. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier votre décision de rétractation du présent contrat à SOTEL au moyen d'une déclaration écrite dénuée d'ambiguïté adressée par courrier recommandé avec accusé de réception.

Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessus mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation par courrier recommandé avec accusé de réception avant l'expiration du délai de rétractation.

Si vous avez demandé à SOTEL de commencer l'exécution de la prestation avant la fin du délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant correspondant à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informés de votre rétractation. Toute mensualité de prestation commencée est due en totalité.