

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ERYMA TELESURVEILLANCE PROFESSIONNELS

## PREAMBULE

ERYMA TELESURVEILLANCE (« ERYMA TLS ») exerce une activité réglementée au sens du Livre VI titre 1er du code de la sécurité intérieure, elle est soumise aux dispositions des articles R 631-1 et suivants du code de la sécurité intérieure relatives au Code de Déontologie des personnes physiques ou morales exerçant des activités privées de sécurité.

Il est rappelé que l'autorisation d'exercice délivrée à ERYMA TLS ne lui conférant aucune prérogative de puissance publique, en cas d'effraction, de sinistre, ou autre, ERYMA TLS ne peut se substituer aux forces publiques ou autorités compétentes pour agir directement, et que son rôle consiste alors en un devoir d'alerte des personnes privées ou publiques qualifiées après levée de doute, dans le respect de la réglementation applicable et des consignes de télésurveillance.

Les PC de télésurveillance d'ERYMA TLS sont certifiés APSAD P5. Cette certification concerne les prestations de réception et de traitement de l'information. Le CLIENT, s'il en fait la demande par écrit, pourra se voir remettre le document de conformité N31 attestant de la certification APSAD du service de télésurveillance d'ERYMA TLS pour servir et valoir ce que de droit.

## 1. OBJET DU CONTRAT

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles ERYMA TLS s'engage, sous réserve que le Client honore l'ensemble de ses obligations contractuelles, à effectuer ou faire effectuer les prestations suivantes dans les conditions visées aux présentes :

- Télésurveillance 24/24h, 7/7jours, du site protégé sous conditions de mise en service du système d'alarme ;

- Prestation d'intervention si le CLIENT a souscrit cette option,

Le CLIENT s'engage à donner à ERYMA TLS tout élément, information utile à la bonne exécution des Prestations et notamment informer de toute modification s'agissant de son installation, du site télésurveillé, des correspondants, etc.

### 1.1. Définition de la télésurveillance

La télésurveillance s'inscrit dans la chaîne de moyens disponibles pour assurer la sécurité d'un site ou de personnes ; elle est complémentaire à la mise en place de dispositifs de protection mécanique (serrures, volets, grilles, etc.) ou électroniques de détection et d'analyse, de moyens de transmission et de gardiennage.

Elle ne présente pas la garantie que le site, postérieurement à la conclusion du présent contrat, soit à l'abri de toute intrusion ou sinistre.

La prestation de télésurveillance assurée par ERYMA TLS consiste

- À recevoir et enregistrer toute information en provenance du site protégé ;

- À traiter et analyser ces informations en fonction des services contractuellement souscrits, ainsi que des procédures définies au Contrat de télésurveillance et exécuter les consignes d'intervention transmises par le CLIENT.

Le service fourni par ERYMA TLS commence à la réception des informations en provenance de l'installation, se poursuit par leur analyse en fonction des services contractuellement prévus et formalisés par une procédure de mise en exploitation et se termine par l'exécution des consignes avec l'enregistrement associé.

### 1.2. Modalités de la télésurveillance

Cette prestation est effectuée grâce au système d'alarme préalablement installé sur le site télésurveillé, sous la seule responsabilité du CLIENT, comportant notamment un transmetteur GSM/GPRS et/ou un accès Internet. La prestation de télésurveillance est assurée pour des sites situés en France métropolitaine Corse et Monaco inclus.

### 1.3. Procédure en cas de déclenchement de l'alarme

Lorsque le PC de Télésurveillance reçoit une information émise par le système d'alarme se trouvant sur le site télésurveillé, il exécute la procédure conformément aux consignes d'intervention qui lui ont été communiquées par le CLIENT.

### 1.4. Gestion automatisée des alarmes

La gestion automatisée des alarmes consiste en l'envoi automatisé d'alertes, par SMS ou par mail, aux contacts communiqués par le CLIENT, à la suite d'une réception d'alarmes par le PC de télésurveillance. Il appartient au CLIENT de s'assurer que le numéro ou l'adresse électronique renseignés sont fonctionnels. En aucun cas, la responsabilité d'ERYMA TLS ne saurait être recherchée en cas de non-réception ou mauvaise réception de l'information notamment due au réseau téléphonique, réseau internet, mauvais fonctionnement des équipements téléphoniques et/ou informatiques du CLIENT.

### 1.5. Déménagement

En cas de déménagement du CLIENT, notifié dans un délai de 30 jours avant sa survenance, la prestation de télésurveillance est suspendue à compter de la date de la désinstallation du matériel de surveillance communiquée par le CLIENT à ERYMA TLS par écrit. Tout déménagement du CLIENT fait l'objet d'une nouvelle offre de service. Postérieurement à la notification par ERYMA TLS de la prise en compte de la demande du CLIENT, il appartient au CLIENT de procéder à la désinstallation du matériel.

### 1.6. Tests Cycliques

Pour vérifier le bon état des moyens de communication du site télésurveillé, la centrale d'alarme se connecte automatiquement 1 fois par 24h au minimum au PC de Télésurveillance. Le CLIENT supporte le coût de cet appel, facturé par l'opérateur. En cas de non-réception du test cyclique, ERYMA TLS contactera le Client selon les consignes qu'il aura préalablement transmises.

## 2. DUREE DU CONTRAT

2.1. L'offre d'ERYMA TLS est valable DEUX (2) mois à compter de sa date d'émission.

2.2. Le contrat de télésurveillance prend effet à compter de la date figurant sur l'attestation de raccordement et courant jusqu'au 31 décembre de l'année en cours si la date de raccordement est antérieure au 30 juin. Si la date de raccordement est postérieure au 30 juin, le présent Contrat prend effet à compter de la date figurant sur l'attestation de raccordement et courant jusqu'au 31 décembre de l'année suivante. A l'issue de cette durée initiale, le contrat se poursuivra par tacite reconduction pour des périodes de 12 mois du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre sauf dénonciation du contrat par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec avis de réception, moyennant un préavis de trois (3) mois avant la fin de période soit le 30 septembre de l'année en cours au plus tard. Pour les besoins des présentes, les jours ouvrés s'entendent du lundi au vendredi, de 9h à 17h.

## 3. RACCORDEMENT ET FONCTIONNEMENT

3.1. Le raccordement comprend les tests de bonne transmission des informations avec le PC de Télésurveillance d'ERYMA TLS. Sous réserve de la communication des consignes d'intervention du CLIENT avant le raccordement, ERYMA TLS effectue l'enregistrement de l'ensemble des données. Le raccordement du système de télésurveillance au PC de Télésurveillance est effectué sous 24h ouvrées. La date précisée dans le procès-verbal de raccordement constitue la date de prise en charge des alarmes et de début du contrat. Faute de communication par le CLIENT de ses consignes d'intervention sous 48h ouvrées à compter de la datée de raccordement, et dans l'attente de leur réception, ERYMA TLS procédera au raccordement avec les seuls éléments dont elle dispose.

A l'issue du raccordement, ERYMA TLS délivrera le PV de raccordement.

## 4. SERVICES ASSOCIES

4.1. Dans le cadre de ses prestations de télésurveillance, ERYMA TLS peut proposer, sur option, l'accès et le droit d'utilisation de la plateforme myERYTELESURVEILLANCE, un espace web, en mode SAAS, dédié au CLIENT. Cette plateforme permet au CLIENT de gérer et contrôler ses flux sécuritaires et notamment :

- La création, consultation et modification à distance de ses systèmes de sûreté et sécurité (consignes, interventions, contacts)
- L'accès aux différents historiques liés à l'exploitation des systèmes d'alarmes
- La simplification et sécurisation de la gestion de ses installations grâce à un suivi en temps réel et sur l'ensemble de ses écrans

4.2. Pour pouvoir accéder à myERYTELESURVEILLANCE, le CLIENT devra disposer d'une connexion internet haut débit et d'un navigateur compatible dont le cout et la responsabilité sont à sa charge.

4.3. L'identifiant et le mot de passe permettant d'accéder à myERYTELESURVEILLANCE sont personnels et confidentiels. Le CLIENT s'engage à les conserver secrets et à ne pas les divulguer. Toute utilisation de myERYTELESURVEILLANCE et notamment la modification des consignes de télésurveillance, intervention ou contacts se fait sous l'entière responsabilité du CLIENT. Les modifications de consignes ne seront effectives qu'à compter de leur prise en compte par ERYMA TLS.

4.4. ERYMA TLS se réserve, notamment pour des raisons de maintenance, le droit de suspendre momentanément et sans préavis, l'accès à myERYTELESURVEILLANCE ou à certaines de ses fonctions pour une durée déterminée ou indéterminée, sans que cette interruption ne puisse ouvrir droit à un quelconque indemnité au bénéfice du CLIENT ou de tout tiers.

4.5. L'accès à myERYTELESURVEILLANCE pourra également être suspendu en cas de défaut de paiement de la part du CLIENT, jusqu'à complet paiement des sommes restants dues.

4.6. myERYTELESURVEILLANCE est accessible uniquement aux CLIENTS ayant souscrit l'option. A compter de la résiliation de l'abonnement de télésurveillance dans sa globalité ou de l'option seule, le CLIENT ne pourra plus utiliser myERYTELESURVEILLANCE.

4.7. En cas de résiliation, pour quelque cause que ce soient les droits et la licence accordés au CLIENT par les présentes prennent fin et le CLIENT doit cesser immédiatement d'utiliser myERYTELESURVEILLANCE.

4.8. Le CLIENT s'engage à respecter strictement les conditions générales de services applicables à myERYTELESURVEILLANCE, disponibles en ligne sur la plateforme myERYTELESURVEILLANCE. ERYMA TLS se réserve le droit de résilier l'accès à myERYTELESURVEILLANCE en cas de non-respect desdites conditions. Le CLIENT en sera averti préalablement.

4.9. Le CLIENT reste responsable de son système d'informations (SI) et conserve à ce titre la responsabilité de le rendre étanche notamment en ayant recours à des antivirus et pare-feu adaptés. La responsabilité d'ERYMA TLS ne saurait en aucun cas être recherchée en cas d'attaque informatique subie par le CLIENT et consécutive à une protection insuffisante de son SI.

## 5. RESPONSABILITE ET MAINTENANCE DU MATERIEL

Le CLIENT est parfaitement informé que :

- ERYMA TLS n'est en aucune façon responsable ni des installations en service sur le ou les sites télésurveillés du CLIENT (notamment adéquation des installations aux risques, conditions d'utilisation, choix des matériels de détection ou de transmission, bon fonctionnement, maintenance...), ni du fonctionnement des matériels permettant la transmission des informations (lignes, branchements...).

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ERYMA TELESURVEILLANCE PROFESSIONNELS

- De la même manière, ERYMA TLS n'est en aucune façon responsable de l'obtention de toute autorisation administrative nécessaire au fonctionnement de l'installation le cas échéant.

- La fourniture de la / des ligne(s) téléphonique(s) nécessaire(s) est à la charge exclusive du CLIENT. Chaque information transmise vers ERYMA TLS (par exemple au titre d'un test cyclique ou d'une alarme) génère une communication téléphonique, d'une durée estimée de 3 à 5 secondes, dont le coût reste à la charge du CLIENT. Ces communications téléphoniques transitent en priorité via un numéro spécial commençant par 082 (numéro à deux composantes : service et communication conformément à la décision de l'ARCEP du 17 juillet 2012, applicable à compter du 1er octobre 2015) facturé par l'opérateur de téléphonie au tarif de 16 centimes HT (20 centimes TTC après application de la TVA en vigueur au jour de l'entrée en vigueur des présentes conditions, le tarif TTC suivant ensuite les éventuelles évolutions de ladite TVA sur la base du tarif HT) par appel.

- Les paramètres confidentiels programmés dans les transmetteurs téléphoniques restent, dans tous les cas, propriété exclusive d'ERYMA TLS.

5.2 Le CLIENT est informé qu'il lui appartient de maintenir ou d'entretenir les installations de surveillance en service sur son site ou ses sites.

### 6. MISE EN SERVICE ET CONSIGNES

6.1. Les mises en service et hors service des installations de sécurité et /ou du transmetteur sont effectuées par le CLIENT et sous sa seule responsabilité. Les procédures de mise en et hors service sont définies dans le Contrat. Les consignes à suivre par ERYMA TLS à la réception des alarmes sont définies dans le Contrat qui précise notamment les prestations de télésurveillance associées aux installations et équipements désignés. La mise à jour de ces consignes est effectuée sous la responsabilité du CLIENT qui s'engage à informer ERYMA TLS par écrit par mail à l'adresse [cdp.tls@eryma.com](mailto:cdp.tls@eryma.com) ou par lettre recommandée avec demande d'avis de réception de toutes modifications sous peine d'inopposabilité.

6.2. En cas de modification des consignes par Lettre RAR ou par mail, le délai de prise en compte sera de trois (3) jours ouvrés à compter de la réception de la demande. En cas de modification en ligne myERYTELESURVEILLANCE, les modifications demandées seront prises en compte dans un délai d'un (1) jour ouvré après validation. Au-delà de trois modifications de consignes par an, la modification sera facturée.

6.3. Des consignes temporaires peuvent être transmises par le CLIENT par téléphone, à la condition que celui-ci soit identifié par son code confidentiel. Elles sont alors appliquées pendant une durée maximale de 24h à compter de la réception de l'appel. Au-delà, si le CLIENT ne les a pas confirmées par écrit, les consignes antérieures à l'appel sont de nouveau appliquées par ERYMA TLS.

6.4. Les consignes sont établies par le CLIENT et sous sa responsabilité et précisent notamment :

- Les n° de téléphone à composer en cas de déclenchement d'alarme ;
- L'ordre de priorité des appels, les noms et numéros de téléphone des personnes à contacter lorsque le CLIENT n'est pas joignable ;
- Les codes confidentiels que devront communiquer les personnes contactées ou permettant d'accéder au site télésurveillé/boîtier contenant les moyens d'accès au site télésurveillé
- Les conditions d'accès et les particularités du site à protéger

Le CLIENT assume sous sa seule responsabilité le choix des personnes de confiance mentionnées et s'engage auprès d'ERYMA TLS, à obtenir l'accord des intéressés pour être alertés et à les informer des consignes à respecter en cas d'alarme.

Il est rappelé que conformément à l'article L613-6 du Code de la Sécurité Intérieure, l'appel aux Forces de l'Ordre intervient après une levée de doute sur la matérialité et la concordance des indices de flagrance. En cas de déclenchement d'alarme, d'effraction ou à la demande expresse du CLIENT, le PC de Télésurveillance suivra les instructions communiquées par le CLIENT. La réception de ces consignes d'intervention détermine, dans les conditions prévues à l'article 4 des présentes, les modalités de raccordement du CLIENT au PC de Télésurveillance.

### 7. GESTION DU CODE CONFIDENTIEL

7.1. Le code confidentiel d'échanges avec ERYMA TLS et sa procédure d'utilisation sont communiqués par écrit au CLIENT. Ce code permettra au CLIENT ou à toute personne présente sur le site de se faire reconnaître du PC de Télésurveillance en cas de déclenchement d'alarme ou pour toute demande dans le cadre du présent contrat. Si le CLIENT ne dispose pas d'un accès à Internet ou s'il perd son code confidentiel, il doit en faire part à ERYMA TLS par écrit qui lui adressera son code. Si le CLIENT souhaite modifier de son code confidentiel, il peut le faire par courrier recommandé avec accusé de réception ou par courriel.

7.2. Dans l'hypothèse où le CLIENT possède un boîtier sécurisé par un code confidentiel, afin d'y déposer les clés du site protégé à destination des intervenants pour effectuer une levée de doute, le CLIENT doit dans ses consignes d'intervention, en préciser l'emplacement, le code ainsi que le fonctionnement du boîtier. Il est entendu que le CLIENT est le seul garant de l'accessibilité, l'intégrité et du contenu de ce boîtier. La responsabilité d'ERYMA TLS ne saurait en aucun cas être engagée en cas d'atteinte à l'intégrité ou au contenu du boîtier ou en cas d'impossibilité d'accès au site du fait d'une absence de contenu et/ou de boîtier, erreur de contenu ou d'inaccessibilité du boîtier et/ou de son contenu.

### 8. LEVEE DE DOUTE VIDEO

8.1. Si le CLIENT a opté pour une prestation de levée de doute vidéo, des règles spécifiques seront appliquées quant à l'extraction et au stockage de

données vidéo. L'extraction de données vidéo ne pourra avoir lieu qu'à la demande expresse et écrite du CLIENT ou des Forces de l'ordre. Cette extraction ne pourra être réalisée que par la Direction des Activités, les Responsables d'Exploitation ou les Chefs de Postes de ERYMA TLS.

8.2. La bonne exécution de la mission de levée de doute vidéo par ERYMA TLS est assujettie au respect des points suivants par le CLIENT. Le CLIENT doit s'assurer avec l'aide du prestataire de service en charge du raccordement que :

- Le stockeur numérique soit raccordé sur une ligne ADSL disposant d'une IP FIXE (ce service sera souscrit auprès du Fournisseur d'accès de son choix et supporté par le CLIENT) ;

- L'horodatage du stockeur numérique coïncide avec l'horodatage du module d'exploitation de la Station de Télésurveillance ERYMA ;

- Toutes les images des caméras soient bien reçues par ERYMA TLS ;

- Toutes les caméras soient infrarouges ou couplées à un éclairage pour une exécution de la prestation dans des conditions d'obscurité

- Un plan soit remis à ERYMA TLS détaillant les emplacements des points de détection de la centrale anti-intrusion ainsi que l'emplacement des caméras.

D'autres essais devront être réalisés par le CLIENT et recevoir la validation préalable de ERYMA TLS dans les cas suivants :

- Modification du logiciel d'exploitation du stockeur pour s'assurer de la compatibilité avec le module d'exploitation d'ERYMA TLS ;

- Rajout, remplacement ou dépannage d'une ou plusieurs caméras, du stockeur numérique ou de tout élément modificatif dans le système vidéo.

8.3. ERYMA TLS se dégage de toute responsabilité en cas de sinistre si l'ensemble de ces points n'est pas respecté.

### 9. PRESTATIONS D'INTERVENTION PHYSIQUE

9.1. Dans le cas où le CLIENT souscrirait un abonnement sans prestation d'intervention physique et aurait recours à son propre intervenant physique, celui-ci sera considéré comme un simple contact du CLIENT. A ce titre, ERYMA TLS n'assume pas le suivi et n'endosse pas la responsabilité de la prestation. Le CLIENT a la possibilité de souscrire, en option, au suivi de la prestation par ERYMA TLS. Ce suivi consiste uniquement en la réception et l'archivage du compte rendu d'intervention de l'intervenant physique du CLIENT.

9.2. Dans le cas où le CLIENT souscrirait un abonnement prévoyant des prestations d'intervention physique, il accepte qu'ERYMA TLS puisse confier à des sous-traitants spécialisés disposant de l'agrément et de toute autre autorisation nécessaire des missions d'intervention, de rondes physiques de sécurité et de garde de clés des enceintes extérieures ou intérieures du site télésurveillé.

9.3. En application des dispositions de loi du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance, le nom du Sous-traitant et ses conditions de paiement sont communiqués au CLIENT lors de la conclusion du Contrat. La signature du Contrat vaut acceptation du Sous-traitant et agrément de ses conditions de paiement.

9.4. Sur demande écrite, le CLIENT peut solliciter la communication d'une copie des justificatifs des agréments et autorisations administratifs du Sous-traitant. Il peut également être informé du contenu du contrat de sous-traitance concernant sa Prestation.

9.5. Pendant toute la durée du Contrat et dans le cas où l'intervention physique aurait été souscrite par le CLIENT, ce dernier ne peut intervenir directement au titre du Contrat auprès d'éventuels sous-traitants d'ERYMA TLS.

9.6. Conformément au Code de Déontologie des Personnes exerçant des Activités Privées de Sécurité, articles R631-1 et suivants du Code de la sécurité intérieure, 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. Si le Site à surveiller présente des manquements à la sécurité, à l'hygiène ou à la salubrité ou en cas de présence d'animaux dangereux ou si le comportement du CLIENT est de nature à compromettre la réalisation des prestations d'intervention physique, ERYMA TLS se réserve la possibilité d'exercer son droit de retrait du et de résilier le Contrat dans

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ERYMA TELESURVEILLANCE PROFESSIONNELLS

les conditions de l'article Résiliation.

9.7. ERYMA TLS déclare qu'elle mettra tout en œuvre pour que ses intervenants soient sur le site protégé dans les meilleurs délais, compte-tenu de la survenance d'aléas tels que, sans que cette liste ne soit limitative, encombrement ou interdiction de circulation, événements climatiques, inaccessibilité du site etc.

Le CLIENT est informé :

- Que les prestations d'intervention et de gardiennage sont effectuées par des agents de sécurité partenaires agréés par ERYMA TLS,
  - De l'impossibilité légale d'utiliser les agents de sécurité affectés à l'exécution des prestations d'intervention et de gardiennage pour effectuer, même partiellement, d'autres tâches que celles prévues aux présentes Conditions Générales,
  - Que l'intervention de l'agent de sécurité n'est pas destinée à faire du « flagrant délit » ou à intervenir personnellement pour faire cesser une intrusion ou appréhender un malfaiteur, mais à constater une éventuelle anomalie afin de prendre toutes les mesures d'urgence nécessaires (information des Forces de l'Ordre, du CLIENT et/ou des personnes de confiance, rondes et gardiennage en cas d'impossibilité de joindre le CLIENT ou sur demande expresse de ce dernier),
  - Que conformément à l'article 223-1 du Code pénal, ERYMA TLS est tenue d'une obligation de prudence et de sécurité envers les agents de sécurité qu'elle missionne. Aussi, dès lors qu'ERYMA TLS estime que la situation s'avère dangereuse, elle se réserve le droit de ne pas missionner d'agent de sécurité.
- 9.8. ERYMA TLS propose, en option, une prestation de reconnaissance du site par l'intervenant physique qu'elle missionne. Cette prestation, vivement recommandée, permet à l'intervenant d'identifier le site et notamment ses différents accès. A défaut, les conséquences de l'absence de reconnaissance du site par l'intervenant physique ne sauraient être mises à la charge d'ERYMA TLS.

## 10. OBLIGATIONS DU CLIENT

10.1. Le CLIENT s'engage à :

- Communiquer à ERYMA TLS ses consignes d'intervention à jour et à préciser les informations nécessaires à la bonne exécution de la prestation, faute de quoi ERYMA TLS assurera la prestation avec les seuls éléments dont elle dispose ;
- Prendre toute disposition utile pour que les raccordements téléphoniques et électriques soient en parfait état de fonctionnement ;
- En cas d'intrusion ou de sinistre, autoriser ERYMA TLS ou ses intervenants à livrer l'accès aux forces de police.

-assurer la confidentialité de ses mots de passe

10.2. Le CLIENT s'oblige à informer immédiatement ERYMA TLS de toute anomalie ou panne et faire remettre en état les installations et matériels, dans les délais les plus brefs, dès lors que ceux-ci seront défectueux. Pendant toute période d'interruption ou de fonctionnement dégradé, il appartient au CLIENT :

- De prendre toutes les mesures de sécurité ou de gardiennage qui s'imposent ;
- D'aviser sa compagnie d'assurance ;
- De tenir informé ERYMA TLS de l'état de fonctionnement des installations et plus généralement de toutes modifications des locaux et de leur aménagement, des correspondants, des équipements, du support de communication utilisé etc.

10.3. Le CLIENT s'engage à prévenir ERYMA TLS de toute manipulation, normale ou anormale, quel qu'en soit l'auteur ou la cause, dès lors que ladite manipulation a pour effet la mise en application des consignes. Toute intervention ou démarche réalisée par ERYMA TLS du fait du non-respect des consignes par le CLIENT sera facturée à ce dernier selon le tarif en vigueur d'ERYMA TLS.

10.4. En cas de modification des moyens d'accès (serrurerie, contrôle d'accès...), le CLIENT s'engage à informer ERYMA TLS et lui transmettre les nouveaux moyens d'accès au plus tard une (1) semaine avant l'entrée en fonctionnement de la modification.

## 11. OBLIGATIONS D'ERYMA TLS

11.1. ERYMA TLS est responsable, dans la limitation de son obligation de moyen, de la bonne exécution des prestations décrites aux présentes et les exécute dans le respect des consignes d'intervention contractuellement définies.

ERYMA TLS ne pourra être tenue pour responsable des conséquences matérielles et/ou corporelles consécutives à un vol ou à toute intrusion que ce soit sauf en cas en manquement prouvé à ses diligences professionnelles.

Il est rappelé au CLIENT que le Contrat ne se substitue en aucun cas aux contrats d'assurances et qu'il appartient au CLIENT de souscrire pour couvrir tous les risques vol, vandalisme, incendie et tous autres dommages, pouvant affecter les lieux et locaux à surveiller et les biens qui s'y trouvent. A cet effet, le CLIENT reconnaît avoir été informé des caractéristiques de la prestation de service, lui permettant de souscrire des garanties d'assurances adaptées à sa situation.

11.2. ERYMA TLS traite des informations émises par les installations en service sur le site ou les sites du CLIENT et reçues en ses PC de télésurveillance. ERYMA TLS ne garantit ni l'intégrité ni l'exactitude des informations ainsi émises et reçues des installations du CLIENT. ERYMA TLS garantit la traçabilité des événements et traitement pour une durée de trois mois à compter de leur survenance. Le CLIENT ou son assureur pourront, sur simple demande, se voir remettre ces éléments.

## 12. RESPONSABILITE

12.1. La responsabilité d'ERYMA TLS ne peut être engagée qu'en cas de non-exécution des consignes telles que définies par le CLIENT, sauf en cas de

circonstances relevant de la force majeure auquel cas sa responsabilité ne saurait être engagée.

12.2. Si lesdites conditions particulières n'ont pas été signées par le CLIENT, seules les consignes saisies par ERYMA TLS feront référence. Dans tous les cas, les consignes informatisées remplacent et prévalent sur les indications notées sur le document « Offre de Service ».

12.3. La responsabilité d'ERYMA TLS ne pourra être engagée pour les faits suivants :

- Perte des moyens d'accès au/aux site(s) (tels que des clés, badges, code d'accès...) confiés à ERYMA TLS. A ce titre, le CLIENT reconnaît expressément conserver un exemplaire original et/ou une copie desdits moyens d'accès,
- L'impossibilité ou la difficulté d'accès au Site par l'intervenant physique à la suite de la modification des moyens d'accès par le CLIENT sans information ni transmission des nouveaux moyens d'accès à ERYMA TLS
- Inexécution totale ou partielle de ses obligations contractuelles par le CLIENT ;
- Dysfonctionnement total ou partiel ou défaut de mise en service des installations de détection et/ou transmission du CLIENT ;
- cas fortuits et événements relevant de la force majeure (telle que définie par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence des juridictions françaises) ou de faits extérieurs ou de tiers ayant une incidence sur l'exécution de ses Prestations tels que, sans que cette liste ne soit limitative, événements climatiques, défaut d'alimentation électrique, usure /vétusté/obsolescence de l'installation, grèves, émeutes, mouvements populaires, terrorisme, incendie, explosion, dégâts des eaux, non fonctionnement des services publics ;
- Non-respect par le CLIENT et/ou des personnes dont il répond des obligations prévues à l'article 9 ;
- Non protection de tout ou partie du Site à la suite d'une mise en mode partiel du Système d'alarme lorsque le CLIENT souhaite bénéficier du service de télésurveillance,

- Éventuelles dégradations volontaires ou involontaires du Système d'alarme,

- Accidents de toutes sortes affectant le Système d'alarme ou les réseaux, tels que choc, surtension, foudre, inondation, incendie, et d'une manière générale, tous les événements qui résultent d'une utilisation ou d'une situation anormale,

- Dysfonctionnement du réseau de communications électroniques (fixe, RTC, hertzien) utilisé par le CLIENT que celle-ci soit liée à une défaillance de son fournisseur d'accès, de l'exploitant du réseau, à une défaillance de la « box » ou du modem-routeur utilisé par le CLIENT ou à un quelconque des éléments situés entre le Système d'alarme et la « box » ou le modem-routeur (câble, switch, etc.),

- Dysfonctionnement des réseaux électriques quelle qu'en soit la cause ainsi que de leurs conséquences sur les installations électriques du CLIENT,

- Défaillance dans le système de prise et rapatriement de séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, en cas de caméra installée sur le Site, acquise par le CLIENT et, couplée à un service de télésurveillance, quel que soit l'éventuel opérateur auquel le CLIENT aura fait appel pour l'acquisition de sa caméra,

- Mauvaise qualité des photos ainsi que des séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, transmises ou mises à disposition du CLIENT,

- Résultant et/ou provoquant des interférences de toutes sortes, d'origine électrique, radioélectrique ou électromagnétique,

- Des conséquences d'instructions erronées communiquées par le CLIENT au PC de Télésurveillance ERYMA TLS en cas d'alarme,

- Tout défaut d'entretien et de réalisation des tests à la charge du CLIENT tels que définis à l'article 4.

12.4. Quelle que soit la durée de la suspension des prestations en cas de sinistre survenu dans les circonstances précitées ou de défaut de paiement du CLIENT conformément à l'article « Suspension – Résiliation », la responsabilité d'ERYMA TLS ne pourra être recherchée, ni engagée pour quelque motif que ce soit.

12.5. ERYMA TLS déclare être assurée en responsabilité civile auprès d'une compagnie notoirement solvable, les attestations d'assurance y afférentes pouvant être communiquées par ERYMA TLS au CLIENT sur simple demande écrite.

12.6. En tout état de cause, la responsabilité d'ERYMA TELESURVEILLANCE sera plafonnée, hors dommages corporels, au montant versé à ERYMA TELESURVEILLANCE au titre d'une année d'abonnement. Tout sinistre pour lequel le CLIENT voudrait engager la responsabilité d'ERYMA TELESURVEILLANCE devra être signalé et décrit par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de SEPT jours ouvrés après sa survenance sous peine de forclusion

## 13. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

13.1. Les conditions tarifaires sont remises au Client lors de la souscription du contrat et sont disponibles sur demande auprès d'ERYMA TLS. Le montant de l'abonnement est indiqué sur l'Offre de Service. Le tarif comprend les prestations de télésurveillance telle que définie à l'article 2. A cela s'ajoutent les éventuelles options payantes souscrites par le CLIENT. La facturation débute à la date du raccordement et est calculée au prorata temporis.

13.2. Les prix s'entendent toutes taxes comprises (TTC). Ce prix TTC est composé du prix Hors Taxes, la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) et de toute autre taxe pouvant être mise en vigueur dans le secteur d'activité de la télésurveillance. Tout changement de taux de TVA ou impôts supplémentaires sera supporté intégralement par le CLIENT.

13.3. Le prix de l'abonnement est payable par prélèvement automatique ou par virement bancaire, en euros, périodiquement, d'avance le premier jour de la

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ERYMA TELESURVEILLANCE PROFESSIONNELS

période, et pour la première période à la signature du Contrat, au prorata du temps de jouissance jusqu'au 31 décembre de l'année en cours.

13.4. Les interventions sur site, interventions physiques, rondes ou heures de gardiennage ne sont pas incluses dans l'abonnement de télésurveillance et font l'objet d'une facturation complémentaire telle que précisée au sein des conditions particulières. Les interventions dues à une défaillance des installations de sécurité ou à des alarmes intempestives sont à la charge du CLIENT. Le prix des interventions est payable par prélèvement automatique ou par virement bancaire.

13.5. Dans le cas où le CLIENT souhaiterait annuler une demande d'intervention physique, ronde ou gardiennage, cette annulation doit intervenir au plus tard quatre (4) minutes après la demande initiale. A défaut de respect de ce délai, celle-ci sera facturée.

13.6. Toute contestation d'une prestation d'intervention sur site, intervention physique, rondes ou heures de gardiennage facturées par ERYMA TLS devra être faite par écrit dans un délai de 30 jours à compter de la date de facturation sous peine de forclusion.

13.7. Les prix sont garantis jusqu'au 31 décembre de l'année de signature du Contrat. Ils seront automatiquement réajustés le premier janvier de chaque année selon la formule suivante :  $P = PO \times (1,015 + ((S-SO)/SO))$  dans laquelle P est le prix révisé, PO est le prix en vigueur au moment de la révision, S et SO = indice du coût horaire du travail tous salariés des industries mécaniques et électriques (ICHTrevTS – IME) publié par l'INSEE, paru à la date de révision, S l'indice de l'année N et SO l'indice de l'année N-1. S = ce même indice tel qu'il est connu au jour de la révision. Si l'application de la formule aboutit à une baisse des prix, les prix ne seront pas révisés. Si l'indice cessait d'être publié, il sera remplacé par l'indice de remplacement publié par le même organisme.

13.8. Le délai de paiement figurant sur la facture est au maximum fixé à 30 jours à compter de la date d'émission de la facture. Toute somme non payée à l'échéance entraîne, de plein droit, l'application d'intérêts moratoires calculés conformément au taux fixé par défaut par l'article L 441-6 du code de commerce. ERYMA TLS n'accorde pas d'escompte pour paiement anticipé.

## 14. SUSPENSION – RESILIATION

14.1. En cas d'inexécution par l'une des Parties des obligations visées aux articles OBJET DU CONTRAT, RACCORDEMENT INSTALLATION, RESPONSABILITE ET MAINTENANCE DU MATERIEL, SOUS-TRAITANCE DES PRESTATIONS D'INTERVENTION PHYSIQUE, OBLIGATIONS DU CLIENT, OBLIGATIONS D'ERYMA TLS, le Contrat pourra être résilié de plein droit, dans les conditions de l'article 1225 du Code Civil, à l'initiative de la partie créancière de l'obligation non exécutée, selon les modalités prévues aux présentes. A défaut de stipulation différentes, la résiliation interviendra dans un délai de 15 jours après réception par la partie défaillante, d'une mise en demeure adressée par Lettre RAR ou par tout moyen écrit accompagné d'une preuve de réception (UPS, DHL, CHRONOPOST etc...) restée infructueuse. Les Parties conviennent que la résiliation du Contrat interviendra dans les conditions visées ci-dessus, sans préjudice de tous dommages intérêts que la Partie non défaillante pourrait réclamer.

14.2. Dans l'hypothèse où ERYMA TLS se trouverait dans l'impossibilité d'assurer la prestation de télésurveillance ainsi que la prestation d'intervention physique dans de bonnes conditions, notamment pour des raisons techniques ou de sécurité, ERYMA TLS se réserve la possibilité de mettre fin au Contrat après en avoir informé le CLIENT par tout moyen écrit, et ce, sans que le CLIENT puisse prétendre à quelque indemnité que ce soit.

14.3. Il est également expressément prévu que le présent Contrat pourra être résilié en cas de déménagement du site du CLIENT vers un site non doté d'un système permettant la réalisation des prestations de télésurveillance. Cette résiliation devra faire l'objet d'un préavis de 30 jours par Lettre RAR.

14.4. Conformément aux dispositions de l'article 1230 du Code civil, les Parties conviennent, sans que cette liste soit exhaustive, que les obligations de l'article INFORMATIQUE ET LIBERTES – UTILISATION DES PHOTOS ET DES SEQUENCES VIDEOS, demeureront applicables conformément à la durée indiquée, le cas échéant par chacune de ces clauses.

La résiliation du Contrat ne saurait dégager les Parties de leurs obligations nées antérieurement à la résiliation.

14.5. En cas de résiliation due à la faute du CLIENT, celui-ci versera à ERYMA TLS, une indemnité forfaitaire équivalente au solde de la période contractuelle en cours sans préjudice de tous dommages et intérêts.

## 15. PROPRIETE INTELLECTUELLE

15.1. Les marques ERYMA TELESURVEILLANCE et myERYTELESURVEILLANCE sont des marques déposées. Les présentes conditions générales ne confèrent au CLIENT aucun droit, de quelque nature que ce soit, sur les noms, marques, logos ou autres distinctifs d'ERYMA TLS et des sociétés du groupe SOGETREL y compris à titre de référence commerciale.

15.2. Les programmes, logiciels, documentations, données et/ou fichiers éventuellement mis à la disposition du CLIENT restent la propriété exclusive d'ERYMA TLS ou de l'éditeur du logiciel et ne pourront en aucun cas être utilisés par le CLIENT à d'autres fins que la stricte exécution du Contrat.

## 16. DOCUMENTS ET DISPOSITIONS CONTRACTUELLES

16.1. Les relations contractuelles entre ERYMA TLS et le CLIENT sont régies par l'Offre de Service, les Conditions Particulières et générales (« le Contrat ») comprenant notamment les consignes de télésurveillance et les présentes

conditions générales. Il est précisé qu'en cas de contradiction entre les dispositions des présentes conditions générales et celles de l'Offre de Service et des conditions particulières, ces dernières prévaudront sur les conditions générales.

16.2. La nullité de l'une quelconque des clauses des présentes Conditions Générales n'affectera pas la validité des autres clauses.

ERYMA TLS se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales sous réserve d'en informer le CLIENT par courrier, courriel, ou tout autre moyen au moins UN (1) mois avant l'entrée en vigueur de ces modifications. Le CLIENT disposera, à compter de la date d'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales, d'UN (1) mois pour manifester par écrit son refus. A défaut de refus explicite, le CLIENT sera réputé avoir accepté ces nouvelles conditions.

Le fait qu'ERYMA TLS ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des dispositions du Contrat ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement à l'une quelconque desdites conditions.

Les documents contractuels énumérés au présent article constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties eu égard à son objet. Elles remplacent et annulent toute déclaration, négociation, engagement, communication orale ou écrite, acceptation, entente et accord préalable entre les Parties, relativement au même objet.

## 17. DOCUMENTS - PREUVE

Tous les documents contractuels signés entre le CLIENT et ERYMA TLS sont rédigés en deux exemplaires originaux pour chacune des Parties. De convention expresse entre le CLIENT et ERYMA TLS et conformément à l'article 1368 du Code civil, l'exemplaire original d'ERYMA TLS vaudra exemplaire original.

## 18. INTUITU PERSONAE

ERYMA TLS est autorisé à céder, apporter ou transmettre tout ou partie du Contrat à toute société de son groupe et à toute personne reprenant tout ou partie de son activité.

## 19. FORCE MAJEURE

Les dispositions de l'article 1218 du code civil et de la jurisprudence des cours et tribunaux français sont applicables.

La partie invoquant la force majeure pour justifier d'une inexécution de ses obligations devra en informer l'autre, par courrier électronique ou tout autre moyen, suivi d'une confirmation écrite adressée par Lettre RAR au maximum sous 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 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.

## 20. DONNEES PERSONNELLES

Les Parties s'engagent à respecter les obligations légales et réglementaires en matière de protection des Données personnelles leurs incombant dans le cadre de l'exécution du Contrat et notamment :

La loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés telle que modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018, et son décret d'application, le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (Règlement général sur la protection des données) abrogeant la directive 95/46 / CE ;

- le cas échéant, les textes adoptés par l'Union Européenne et les lois locales pouvant s'appliquer aux données personnelles traitées dans le cadre du Contrat. Les Parties reconnaissent que le CLIENT est le Responsable de traitement du ou des Traitement(s) de Données personnelles mis en œuvre dans le cadre de l'exécution du Contrat et qu'ERYMA TLS agit en tant que « sous-traitant ultérieur » des données personnelles.

ERYMA TLS n'agit que sur les instructions documentées et dans le cadre des autorisations écrites qu'il aura reçues du CLIENT, à moins qu'il ne soit tenu de respecter une disposition obligatoire résultant de la législation européenne ou de la loi nationale applicable aux opérations de traitement décrites dans le présent document. Dans ce cas, ERYMA TLS informera le CLIENT de cette obligation légale avant de traiter les données, à moins que ledit droit national n'interdise de révéler ces informations pour des raisons d'intérêt public ou de sécurité nationale. Cette information devra s'effectuer par mail auprès du CLIENT.

La nature et la portée du ou des Traitement(s), des Données personnelles traitées, des catégories de Données personnelles et de la durée du Traitement fourni par le CLIENT sont définies en Annexe.

## 21. LOI APPLICABLE - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les présentes Conditions sont régies par la loi française. Tout litige pouvant survenir du fait de l'application du présent Contrat et qui ne pourrait être réglé amiablement ou par voie de médiation sera soumis aux tribunaux compétents du Siège Social d'ERYMA TLS.

Fait à :

Date :

Signature du CLIENT précédée de « lu et approuvé »

