

# CONDITIONS GENERALES – G4S SECURE MONITORING

## Art. 1: Entrée en vigueur, durée et reconduction du contrat

Le contrat est conclu pour une durée d'un an. Le contrat pourra au plus tôt entrer en vigueur après réception et signature par G4S Secure Monitoring S.A. (la Société) des instructions et des mesures de sécurité du Souscripteur. Sauf lorsqu'une partie résilie le contrat par courrier recommandé au département juridique de la Société, au plus tard 90 jours avant l'échéance, le contrat est à chaque fois renouvelé à son échéance pour une période d'égale durée. Après la reconduction tacite les consommateurs (au sens de la loi relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur du 6/04/2010) peuvent mettre fin au contrat à chaque moment par lettre recommandée moyennant un préavis de deux mois.

## Art. 2: Système d'alarme du Souscripteur

Le Souscripteur est responsable de l'entretien périodique de l'installation et de l'exécution de minimum un test mensuel. La Société ne peut être tenue responsable des dommages découlant, directement ou indirectement, des pannes, des mauvais fonctionnements, ou de l'emploi inadéquat ou incorrect du système de sécurité du Souscripteur. Afin de limiter les fausses alarmes, le Souscripteur informera la Société au préalable des travaux d'entretien, des réparations ou des tests de son système d'alarme. Il informera également immédiatement la Société de tout dysfonctionnement de son système de sécurité dès qu'il le constatera et fera le plus rapidement possible effectuer les réparations par son installateur. Si le Souscripteur utilise son système d'alarme de manière incorrecte ou négligente, augmentant ainsi hors proportion le nombre d'actions à prendre par la Société (exemple: fausses alertes répétées dues au non-respect du présent contrat), la Société pourra suspendre le contrat temporairement ou résilier le contrat immédiatement après avertissement au Souscripteur mais sans mise en demeure préalable. Dans ce cas, le Souscripteur sera tenu de verser immédiatement les redevances et les autres sommes qui auraient été dues jusqu'à l'échéance normale du contrat.

Le contrat stipule le nombre maximal d'alarmes traitées par période. Le traitement des alarmes supplémentaires sera facturé en régie.

## Art. 3: Transmission des signaux

Le raccordement du système de sécurité à quelque réseau de télécommunications que ce soit (ligne téléphonique analogique ou digitale, réseau IP, ...) sera réalisé aux frais et sous la responsabilité du Souscripteur. Le Souscripteur sera seul responsable du respect des conditions imposées par la compagnie de télécommunications ou l'opérateur de réseau et/ou par la législation en matière de télécommunications. Les paiements dus à la compagnie de télécommunications ou à l'opérateur de réseau sont à charge du Souscripteur. La Société n'est pas responsable des dommages découlant directement ou indirectement des coupures ou des mauvais fonctionnements des lignes, des systèmes ou des réseaux de télécommunications auxquels le système de sécurité est raccordé. Les suspensions de service découlant de ces coupures ou mauvais fonctionnements ne donnent pas lieu à remboursement.

## Art. 4: Mesures de sécurité

Le Souscripteur ne peut invoquer les mesures de sécurité qu'à partir du moment où il est en possession d'un exemplaire de celles-ci, signé par la Société. Le montant de l'abonnement mensuel comprend le coût de la permanence assurée par la Société, ainsi que l'application stricte des mesures de sécurité déterminées par le Souscripteur au moment de la signature du contrat. Toute demande de modification ou tout ajout à ces mesures de sécurité doit obligatoirement être confirmé par écrit par la Société pour être valable, et peut être facturé sur base du prix contractuel. Sauf circonstances imprévisibles, ces modifications doivent être reçues au moins un jour avant leur mise en application. Si des listes de personnes ou de services à contacter sont reprises dans les mesures de sécurité, la Société tentera de prévenir par téléphone ces personnes ou services, et ce dans l'ordre mentionné (la deuxième personne de contact si la première est injoignable, etc.). Si aucune des personnes ou aucun des services mentionnés n'est joignable, la Société peut considérer sa tâche comme terminée.

## Art. 5: Appels à la centrale de télésurveillance de la Société

Chaque appel téléphonique à la centrale de télésurveillance est enregistré et un rapport d'intervention sera établi si nécessaire. Les plaintes éventuelles concernant les suites données par la Société à ces appels doivent parvenir dans les quinze (15) jours suivant l'appel à la Société à défaut de quoi celle-ci effacera l'enregistrement. Dans ce cas, la charge de la preuve de l'appel et de son contenu reviendrait entièrement au Souscripteur.

## Art. 6: Neutralisation du système d'alarme en fin de contrat

Dès la fin du présent contrat, le Souscripteur fera neutraliser son système d'alarme par l'intermédiaire de son installateur afin que plus aucun signal ne soit transmis à la Société. Si cette neutralisation n'est pas effectuée dans les 15 jours, le Souscripteur devra poursuivre les paiements périodiques, sans que cela implique la continuation des services par la Société, à l'égard de laquelle le contrat est résilié.

## Art. 7: Exécution des services Intervention après alarme et Assistance après alarme

Les services Intervention après Alarme et Assistance après Alarme sont effectués par G4S Secure Solutions (l'Intervenant). La mission ne peut effectivement être exécutée par l'Intervenant qu'à partir du moment où les clés / badges, plans et mesures de sécurité se trouvent en possession de cette dernière. La Société ou l'Intervenant sont uniquement responsables de la garde des clés et cartes d'accès que le Souscripteur lui a confiées, moyennant signature d'un accusé de réception mentionnant les accès pour lesquels ces clés et cartes d'accès sont prévues. A la demande du Souscripteur, l'agent laissera, en fin de mission, un rapport digital reprenant ses remarques éventuelles, dont l'Intervenant conservera copie. Ce rapport fera foi des prestations de la Société. Si l'agent de garde découvre une situation (fuite d'eau, ...) entraînant ou pouvant entraîner des dommages et que les mesures de sécurité ne contiennent aucune instruction concrète concernant cette situation, il décidera lui-même s'il y a lieu ou non de prendre des mesures pour éviter ou limiter les dommages sans que sa responsabilité la responsabilité de la Société ou l'Intervenant ne puisse être engagée par sa décision d'agir ou de ne pas agir, ni par les mesures qu'il choisit éventuellement de prendre. Le personnel de la Société ou l'Intervenant n'est pas tenu de prendre toute action qui pourrait mettre sa propre sécurité en péril.

## Art. 8: Key Tube et/ou Key Safe.

Le Key Tube et/ou Key Safe est placé sous la seule et entière responsabilité du Souscripteur qui reconnaît être suffisamment informé sur les risques possibles du placement. Le Souscripteur supporte seul le risque de la conservation de ses moyens d'accès au Key Tube et/ou Key Safe. Le Key Safe est une solution de confort d'un niveau de sécurité sensiblement plus limité que le Key Tube. La Société ne donne aucune garantie quant à la sécurité du Key Safe en tant que moyen d'enfermement des modalités d'accès du Souscripteur et ne peut, par conséquent, être considérée comme responsable du vol ou des dommages causés au Key Safe ou aux modalités d'accès qui y sont contenues, ni des dommages directs ou indirects qui peuvent en résulter.

Le Key Tube consiste en un cylindre et un couvercle électronique. Le prix d'un Key Tube comprend le placement et l'achat du cylindre. Le couvercle électronique est mis à disposition par la Société et reste, à tout moment, la propriété de la Société. Au terme de la convention, la Société reprendra le couvercle électronique. L'enlèvement éventuel du cylindre tombe sous la responsabilité du Souscripteur.

## Art. 9: Les agents des Forces de l'Ordre

Si des agents des Forces de l'Ordre demandent à la Société ou l'Intervenant d'accomplir certaines actions, la Société ou l'Intervenant essaiera dans la mesure du possible d'identifier ces personnes, sans qu'on ne puisse reprocher à la Société ou l'Intervenant leur non-identification pour quelque raison que ce soit. L'insertion dans les instructions d'un appel aux Forces de l'Ordre (Police, Pompiers, ...) se fait sous l'entière responsabilité du Souscripteur. Les frais éventuels d'intervention des agents des Forces de l'Ordre sont toujours à charge du Souscripteur.

## Art. 10: Responsabilités et Assurances

La responsabilité de la Société et l'Intervenant est limitée aux dommages couverts par les polices d'assurances souscrites par eux. Aucune indemnité ne peut être réclamée pour des dommages non couverts par ces polices ou au-delà des montants couverts par elles. Les articles ci-dessous ne dérogent pas à ce principe. En cas de faute de la Société, ses préposés ou son Sous-traitant, le Souscripteur aura un recours contre la Société. La responsabilité civile de la Société et l'Intervenant est couverte à hauteur de € 3.750.000,00 par sinistre et par année d'assurance, pour les dommages corporels et matériels confondus. A la demande du Souscripteur, la Société lui remettra une copie

des polices d'assurances applicables au jour de sa demande. Pour qu'il ait droit à une indemnité, le Souscripteur doit notifier par écrit à la Société chaque sinistre, dans les deux jours ouvrables suivant sa constatation. Le Souscripteur devra établir la preuve complète et suffisante que le dommage a été causé par la faute de la Société ou son Sous-traitant, ainsi que l'ampleur du dommage en question. Les pertes d'heures de production ainsi que toutes autres pertes indirectes ne seront jamais indemnisées. La Société ne répond que de l'exécution correcte des instructions convenues. La Société ou l'Intervenant ne peut en aucun cas être tenue responsable du manque d'efficacité ou des dommages causés par les mesures prises ou imposées par les Forces de l'Ordre ou par les personnes alertées en vertu du contrat.

La Société et l'Intervenant sont liés par une obligation de moyens.

Les circonstances ne pouvant raisonnablement être prévues ou évitées, survenant après la signature du contrat et rendant son exécution anormalement lourde d'un point de vue technique ou économique, sont considérées comme des cas de force majeure et autorisent la partie qui en est la victime à suspendre l'exécution du contrat, pendant toute la durée de l'événement en question. Il peut s'agir, notamment, des événements suivants: grèves ou autres troubles sociaux, pénurie de main d'œuvre, manque de moyens de transport, graves problèmes informatiques ou électroniques...

## Art. 11: Paiement - Adaptations de prix

11.1. Pour l'unique prime d'inscription et les frais d'intervention : Paiement date de facture. Pour la redevance mensuelle de l'abonnement : Paiement anticipatif annuel. Le Souscripteur s'engage à payer anticipativement sur le compte de la Société le montant total des abonnements, au plus tard 30 jours après la date de la facture. N.B. Une facturation trimestrielle implique une augmentation de 10% du prix de l'abonnement. Les cartes d'identification supplémentaires et modifications de procédures sont facturées en régie.

11.2. Les prix de la Société seront augmentés ou diminués de 2 % pour toute fluctuation corrélative de l'indice santé.

11.3. La Société se réserve le droit d'adapter ses prix au cas où surviendrait un élément extérieur de nature à augmenter ses coûts et pour lequel ses prix n'ont pas été modifiés par l'application de l'article 11.2. Constituent notamment de tels éléments, les droits, impôts ou frais imposés par l'autorité publique ainsi que les frais ou charges dus en respect des conventions collectives du travail liant la Société et l'augmentation des charges sociales ou des primes d'assurances.

11.4. Les services réalisés, à la demande ou par la faute du Souscripteur, en supplément des services prévus par le contrat seront facturés sur base du tarif en vigueur dans la Société au jour de leur réalisation.

11.5. Si la Société ou l'Intervenant arrête ses activités dans une région, la Société se réserve le droit de se réorganiser à tout moment et de mettre fin au contrat ou d'adapter les prix après 90 jours suivant notification par lettre recommandée. Le Souscripteur a le droit, après réception de la notification recommandée précitée, de dénoncer lui-même le contrat par lettre recommandée, moyennant un préavis de 90 jours.

11.6 Références de commande sur factures. Si, à sa demande, il est fait usage de relevés de prestations à valider par le Souscripteur, La Société demande à ce que les éventuelles remarques concernant ces relevés de prestations soient émises endéans les 2 jours à dater de leurs réceptions. En l'absence de réactions endéans ce délai, les relevés de prestations seront supposés définitifs et acceptés par le Souscripteur et facturés en conséquence. Si l'organisation du Souscripteur exige, comme condition absolue au paiement des factures de la Société, la mention de références de commande (numéros, etc.), différentes de celles de la Société, il appartient au Souscripteur d'en faire état à la souscription du contrat et de fournir, de sa propre initiative, les informations nécessaires. Dans la négative, la Société n'acceptera aucun refus de ses factures reposant sur ce motif et pourra suspendre la fourniture de ses services en cas de non-paiement. Selon le même principe, il appartient au Souscripteur, au moins 1 mois avant la date d'échéance annuelle et de reconduction tacite du contrat, d'établir les contacts nécessaires avec la Société, afin d'obtenir ses tarifs actualisés en vue de l'établissement de la commande.

11.7 En cas de refus par le Souscripteur des factures de la Société, avec demande de correction, en raison de modifications propres au Souscripteur (raison sociale, nom, organisation, etc.) qui n'auraient pas été transmises à la Société au moins 1 mois avant la nouvelle période contractuelle de facturation, la Société se réserve le droit de rejeter cette contestation ou, si elle est malgré tout contrainte de l'accepter pour obtenir paiement de ses services, de facturer une surcharge administrative d'un montant forfaitaire de €12,50 par facture à corriger.

## Art. 12: Indemnité forfaitaire et intérêts de retard

Les factures de la Société sont payables 30 jours après date de facture. Les factures seront envoyées en format électronique sauf demande contraire du Souscripteur. Si le paiement d'une facture n'est pas effectué dans les 8 jours de l'envoi d'une sommation faite par lettre recommandée, le montant de cette facture sera majoré de 10% (avec un minimum de € 50,00) à titre d'indemnité forfaitaire. Si le paiement de la facture n'est pas effectué dans les 15 jours de la sommation précitée, la Société a le droit de résilier le contrat, immédiatement et sans autorisation judiciaire préalable, sans que le Souscripteur ne soit dispensé de verser immédiatement les redevances dues et les autres sommes qui auraient été dues jusqu'à l'échéance normale du contrat. En outre, des intérêts de retard seront dus par mois entamé, dès l'échéance de la date de paiement, au taux annuel de 12%, sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire.

## Art.13: Protection de la vie privée

Les données à caractère personnel que le Souscripteur communique à la Société sont intégrées par elle dans un traitement automatisé. Le Souscripteur est informé, conformément à la loi du 08/12/1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard de traitements de données à caractère personnel, des points suivants: 1) Le maître du fichier est la S.A. G4S Secure Monitoring; 2) la finalité du traitement est de permettre à la Société de gérer sa clientèle (administration de la clientèle, gestion et prestation de services, suivi de la solvabilité, marketing et publicité); 3) Toute personne a le droit d'obtenir des renseignements complémentaires dans le registre de la Commission de la protection de la vie privée; 4) Toute personne a le droit d'obtenir, dans les conditions prévues par la législation en vigueur, la communication des données qu'un traitement contient à son sujet et 5) d'obtenir la correction de toute donnée à caractère personnel inexacte qui la concerne.

## Art. 14: Personnel de la Société et l'Intervenant

Le personnel de la Société ou l'Intervenant n'est pas lié contractuellement au Souscripteur. Le Souscripteur prend note de ce qu'il est interdit au personnel de la Société ou l'Intervenant de se rendre dépendant d'un membre quelconque du personnel du Souscripteur, et agira en conséquence. Si le Souscripteur transgresse cette règle, il sera responsable de tous les frais et dommages résultant, directement ou indirectement, de la situation qu'il a ainsi créée. Sauf accord préalable et écrit de la Société, le Souscripteur s'interdit d'engager, tant pendant la durée du contrat que pendant les 12 mois suivant son expiration, directement ou par personnes interposées, aucun des membres du personnel de la Société ou l'Intervenant. S'il transgresse cette interdiction, le Souscripteur se reconnaît dès à présent inconditionnellement débiteur à l'égard de la Société d'une somme égale à 6 mois de rémunération brute de la personne concernée sans préjudice du droit de la Société de réclamer une indemnisation complémentaire si son préjudice est plus élevé.

## Art. 15: Documents contractuels

Toutes les prestations de la société sont conclues sur base des présentes conditions générales. Toute disposition figurant dans un quelconque document du Souscripteur postérieure au présent contrat, qui modifie les présentes Conditions Générales sera considérée comme nulle et non avenue.

## Art. 16: Litiges

Le droit belge est le seul applicable au présent contrat. A défaut d'arrangement amiable, tout litige relatif au présent contrat sera soumis aux Cours et Tribunaux de Bruxelles.