

Sommaire

1. Informations utiles
2. Aperçu des services
 - Home & Soho Monitoring
 - Professional & High Security Monitoring
3. Activation et enregistrement du service
4. Test de l'installation
5. Questions à propos de votre installation
6. Personnes de contact
7. Identification
8. Suivi des alarmes
 - 8.1. Fausses alarmes
 - 8.2. Types d'alarme et procédures des opérateurs
 - Alarmes Security (protection des biens)
 - Alarmes Safety (protection des personnes)
 - Messages Système
9. Services d'intervention G4S
10. Modification des données client et des procédures de sécurité
11. Webtool - rapportage
12. Déménagement
13. Résiliation du contrat
14. Avantage fiscal



Introduction :

G4S Secure Monitoring met à la disposition du Souscripteur un service permanent 24/7 de supervision des signaux de gestion technique et/ou alarme, également appelé télésurveillance ou remote monitoring.

G4S Secure Monitoring est une entreprise de gardiennage agréée comme centrale d'alarme en conformité avec la loi du 10/04/1990 relative aux entreprises de gardiennage, aux entreprises de sécurité et aux services internes de gardiennage.

Nous vous demandons de tenir secrètes nos procédures de sécurité et de ne les divulger qu'aux personnes impliquées par nos services et qui par conséquent pourraient être en contact avec notre centrale d'alarme.

CONTACTS

Tél. Centrale d'alarme 24/7	02 507 22 22
Tél. Back-Office Operations	02 507 27 43
Fax Centrale d'alarme 24/7	02 511 65 72
E-mail Centrale d'alarme	ops@g4ssecuremonitoring.be

Tél. Facturation lu-je 08-17h ve 08-16h30	02 507 27 98
E-mail Facturation lu-je 08-17h ve 08-16h30	admin@g4ssecuremonitoring.be
E-mail Vente lu-ve 08-17h	sales@g4ssecuremonitoring.be

DONNEES DE L'ENTREPRISE

G4S Secure Monitoring N.V./ S.A.
Exploitation & Adresse Courrier: Koning Boudewijnlaan 30 - 1800 Vilvoorde
Siège Social: Buro & Design Center PB 77 - Heizel Esplanade - 1020 Brussel

Numéro d'entreprise: BE 0 437.320.342

ING : 310-0494999-94

IBAN : BE87 3100 4949 9994 - SWIFTCODE : BBRUBEBB

Autorisation SPF Intérieur: 16.0002.12

Membre de ACA (Association des Centrales d'Alarme)

Agréée Incert TB-0008

www.g4ssecuremonitoring.be

Les services de télésurveillance suivants sont décrits ci-après ;

HOME & SOHO MONITORING

L'abonnement HOME Monitoring est un service standard, destiné exclusivement aux "**Particuliers**" et prévu pour un maximum de **18 traitements d'alarme par an**.

L'abonnement comprend 6 types d'alarme : 1. Intrusion, 2. Sabotage, 3. Hold-up/Agression, 4. 220V / Batterie, 5. Incendie, 6. Test de Transmission (24h analogique ou IP).

4 personnes de contact sont prévues, incluant cartes codes ID ou mot de passe au choix.

L'abonnement SOHO Monitoring est un service de télésurveillance standard, destiné exclusivement aux "**Habitations à usage mixte, professions libérales ou PME de moins de 5 salariés**" et prévu pour un maximum de **27 traitements d'alarme par an**.

L'abonnement comprend 6 types d'alarme : 1. Intrusion, 2. Sabotage, 3. Hold-up/Agression, 4. 220V / Batterie, 5. Incendie, 6. Test de Transmission (24h analogique ou IP).

4 personnes de contact sont prévues, incluant cartes codes ID ou mot de passe au choix.

PROFESSIONAL & HIGH SECURITY MONITORING

L'abonnement PROFESSIONAL Monitoring est un service de télésurveillance professionnel, destiné spécifiquement aux "**Entreprises**" et prévu pour un maximum de **36 traitements d'alarme par an**.

L'abonnement comprend 7 types d'alarme : 1. Intrusion, 2. Sabotage, 3. Hold-up/Agression, 4. 220V / Batterie, 5. Incendie, 6. Test de Transmission (24h analogique ou IP), 7 Médical.

6 personnes de contact sont prévues, incluant des cartes codes ID. 10 utilisateurs supplémentaires peuvent obtenir des cartes codes ID. Le nombre maximum de cartes codes ID au départ est de 16.

L'abonnement HIGH SECURITY Monitoring est un service de télésurveillance professionnel, destiné spécifiquement aux "**Entreprises à hauts risques, l'Industrie et les banques**" et prévu pour un maximum de **50 traitements d'alarme par an**.

L'abonnement comprend un nombre illimité d'alarmes : 1. Intrusion, 2. Sabotage, 3. Hold-up/Agression, 4. 220V / Batterie, 5. Incendie, 6. Test de Transmission (24h analogique ou IP), 7. Médical, 8. Technique.

6 personnes de contact sont prévues, incluant des cartes codes ID. 10 utilisateurs supplémentaires peuvent obtenir des cartes codes ID. Le nombre maximum de cartes codes ID au départ est de 16.

3 Activation et enregistrement du service

L'activation du service se fait dès que G4S Secure Monitoring est en possession d'un contrat signé par le client. L'envoi du contrat par e-mail ou fax est toléré pour des raisons pratiques. Toutefois, nous considérons que le contrat sera uniquement valide après la réception de l'exemplaire original du contrat signé par le client.

Le contrat original est complété avec votre installateur et transmis à nos services par courrier postal au moyen de l'enveloppe spécifique pour l'envoi des contrats "Port payé par G4S Secure Monitoring".

Après réception du contrat, G4S Secure Monitoring renverra un exemplaire dûment contresigné au client, ainsi que les cartes codes ID et les autocollants de dissuasion. L'installateur recevra également un exemplaire contresigné.



G4S Secure Monitoring se charge également de l'enregistrement légal de votre système d'alarme relié à notre centrale. Donc, si vous êtes connecté à notre centrale, vous ne devez pas vous enregistrer personnellement. L'enregistrement du client se fait via un programme on-line "Police on web" et ne prévoit pas de documents de preuve ou de confirmation spécifiques pour le client.

Test de l'installation 4

Si vous souhaitez tester le bon fonctionnement du système d'alarme, vous devez demander par téléphone la "mise en test" de l'installation pour une période définie par vous. Pendant la période de "mise en test" de votre installation, la centrale d'alarme ne réagit pas sur les signaux reçus. C'est pourquoi il est impératif de prévenir directement la centrale d'alarme une fois la période de test terminée.

Sur demande écrite, la "mise en test" peut être prévue pour une période prolongée (en raison de travaux de rénovation par exemple). La durée de ce test doit être spécifiée par le client. Sauf négociation préalable, aucun décompte au pro rata des abonnements n'est appliqué.

Questions à propos de votre installation 5

Si vous avez des questions techniques à propos de votre système d'alarme, vous devez contacter votre installateur. De même, si vous avez des problèmes techniques votre installateur reste votre premier contact.

Personnes de contact 6

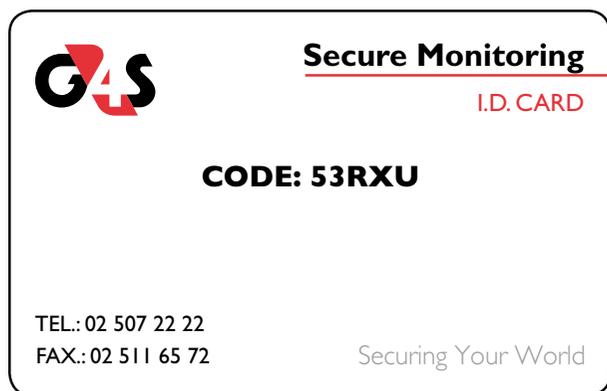
Afin de permettre à la centrale d'alarme de contacter quelqu'un dans les plus brefs délais en cas d'alarme, nous vous conseillons de nous transmettre une liste de minimum 3 personnes de contact. Ces personnes doivent se déplacer à l'adresse d'installation, si besoin est.

Elles doivent également être en mesure de s'identifier auprès de la centrale d'alarme à chaque appel au moyen de leur code ID ou mot de passe choisi préalablement.

A chaque alarme où des personnes de contact doivent être prévenues, il est également possible de dépêcher des services d'intervention physiques chez notre client via notre service d'intervention mobile.

Le code ID que vous avez reçu est strictement personnel, unique et individuel.

En cas de contact avec la centrale d'alarme, vous devrez décliner à l'opérateur votre nom et votre code ID. Si une de ces données est manquante ou erronée, l'opérateur ne pourra donner suite à votre appel et devra appliquer strictement les procédures prévues.



Cette forme d'identification sera appliquée de manière **STRICTE** pour tous les types d'alarme : intrusion, sabotage, incendie, panique/hold-up/agression, on/off.

Cette forme d'identification n'est **PAS** d'application pour des alarmes techniques et safety comme: les pannes d'électricité, les erreurs de batterie, les tests de ligne (problèmes liés à la ligne téléphonique), congélateurs, alertes médicales, ...

Si le client le désire, il peut choisir lui-même son mot de passe, G4S Secure Monitoring respectera le choix du client. Toutefois, il est important de noter qu'un mot de passe choisi par le client pourrait déjà exister dans la base de données, ce qui pourrait causer des retards dans le traitement des alarmes.

8.1 Fausses alarmes

De nombreuses alarmes s'avèrent intempestives après vérification parce que l'utilisateur a fait des erreurs de manipulation ou parce que l'installation présentait une défaillance technique. Si vous constatez un déclenchement d'alarme et qu'il s'agit d'une fausse alarme, veuillez prévenir immédiatement la centrale d'alarme.

De cette manière vous évitez que les personnes de contact, voire, la police ou les pompiers soient prévenus inutilement.

8.2 Types d'alarme et procédures des opérateurs

Les procédures que la centrale va suivre en cas d'alarme devront toujours être conformes aux lois et prescriptions légales auxquelles les centrales d'alarmes doivent se conformer.

G4S Secure Monitoring se réserve le droit de modifier les procédures en cas de modifications de la législation. Des dérogations aux procédures décrites ci-après seront uniquement acceptées si elles sont en conformité avec la loi.

Nous vous proposons les procédures de sécurité suivantes:

ALARMES SECURITY

- **Alarme intrusion**
Alarme générée par l'activation d'un détecteur qui a pour but de signaler un accès non conforme à la propriété. Pour ce type d'alarme, la centrale d'alarme adoptera tous les moyens pour vérifier qu'il s'agit d'une alarme intempestive ou réelle (par exemple alarmes dans plusieurs zones).

Action:

Contacter l'adresse d'installation.

- Si pas de confirmation de fausse alarme, appeler les personnes de contact.
- La police peut être prévenue de commun accord après que le client ou sa personne de contact aient été avisés. La centrale d'alarme se réserve le droit de conclure au cas par cas si la police doit ou non être informée.

- **Alarme sabotage**

Alarme générée par exemple par la coupure d'un câblage de l'installation, un contact sur un détecteur ou l'ouverture de la centrale.

Action:

Contacter l'adresse d'installation.

- Si pas de confirmation de fausse alarme, appeler les personnes de contact.
- La police peut être prévenue de commun accord après que le client ou sa personne de contact aient été avisés. La centrale d'alarme se réserve le droit de conclure au cas par cas si la police doit ou non être informée.

- **Hold-up/Agression**
Alarme générée par l'activation d'un bouton panique fixe ou mobile ou le débranchement sous contrainte.

Action:

- Police
La centrale d'alarme se réserve le droit de conclure au cas par cas si la police doit ou non être informée.

- **Incendie**
Alarme générée par une détection incendie manuelle ou automatique ou une alarme générée afin d'activer un système d'extinction.

Action:

Contacteur l'adresse d'installation.

- Si pas de confirmation de fausse alarme, appeler les personnes de contact.
- De commun accord, ou si aucune réponse, contacter les pompiers.

ALARMES SAFETY

- **Médical**

Action:

Contacteur l'adresse d'installation.

- Si pas de confirmation de fausse alarme, appeler les personnes de contact.
- De commun accord, ou si aucune réponse, contacter le service médical.

MESSAGES SYSTEME

- **Tension de la batterie trop faible**
Alarme qui indique que la batterie n'a plus assez de puissance pour faire fonctionner le système d'alarme.

Lorsque la centrale d'alarme reçoit une alarme tension batterie et qu'il n'y a eu aucune panne de courant préalablement, des actions seront prises uniquement entre 8.00 - 22.00h.

Action:

Contacteur l'adresse d'installation.

- Si pas de confirmation de fausse alarme, appeler les personnes de contact.

- **Panne de courant 220 V**
Alarme qui a pour but de constater une panne de courant du circuit d'alimentation sur lequel est branché le système d'alarme.
La procédure sera appliquée uniquement entre 8.00 - 22.00h, lorsqu'une panne de courant a eu lieu la nuit et que celle-ci n'a pas été rétablie.

Action:

Contacteur l'adresse d'installation.

- Si pas de confirmation de fausse alarme, appeler les personnes de contact.
- En cas de panne générale dans la même zone géographique, la centrale d'alarme se réserve le droit de ne pas prendre action.

- **Test de transmission (Analogique ou IP)**
Alarme générée par l'absence de test de transmission ou de transmission de données. La centrale d'alarme intègrera un délai de réaction par fréquence de test choisi. La fréquence de test standard est de une fois par 24 heures. Cette fréquence peut néanmoins être augmentée optionnellement.

Action:

- Rapports journaliers à l'installateur par fax ou e-mail.

S'il y a des échecs de test de transmission répétés, le client et l'installateur recevront un courrier les prévenant que la surveillance de ces tests est arrêtée, jusqu'à ce que le test de transmission soit rétabli. La réactivation ne peut être demandée que par écrit.

- **Contrôle du branchement et du débranchement (ON / OFF)**

On/Off Limited:

La centrale d'alarme contrôlera une fois par 24h, suivant un horaire défini, si le système d'alarme du client est bien armé.

Action:

Contacteur l'adresse d'installation.

- Si pas de réponse, appeler les personnes de contact.
- De commun accord, ou s'il n'y a aucune réponse, notre service d'intervention mobile* peut être envoyé sur place pour armer le système d'alarme.

On/Off Actif:

La centrale d'alarme contrôlera le branchement et le débranchement du système d'alarme en fonction de l'horaire prédéfini.

Action:

en cas de non branchement du système d'alarme à l'heure prévue du "ON".

Contacteur l'adresse d'installation.

- Si pas de réponse, appeler les personnes de contact.
- De commun accord, ou s'il n'y a aucune réponse, notre service d'intervention mobile* peut être envoyé sur place pour armer le système d'alarme.

Action:

en cas de débranchement du système d'alarme en dehors de l'horaire prévu du "OFF".

Contacteur l'adresse d'installation.

- Si pas de réponse, appeler les personnes de contact.
- De commun accord, ou s'il n'y a aucune réponse, notre service d'intervention mobile* peut être envoyé sur place pour armer le système d'alarme.

(*) = le service d'intervention mobile est un service complémentaire payant. Pour plus d'informations veuillez contacter votre installateur.

9 Services d'intervention G4S

Les services d'intervention de G4S garantissent une réaction aux alarmes rapide et appropriée.

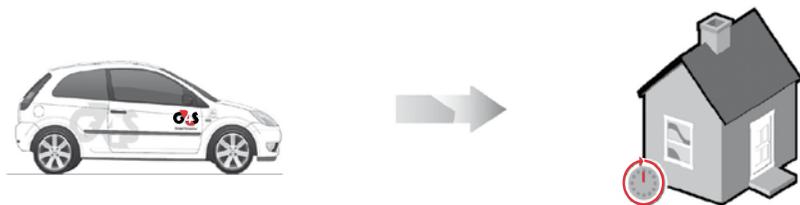
Lorsque la police se déplace pour une fausse alarme, vous risquez une sanction administrative ou une amende. Vous pouvez éviter cela en allant vous-même vérifier l'alarme sur place avec tous les risques que cela comporte. C'est pourquoi nous vous conseillons de laisser un professionnel faire le contrôle à votre place.

Lors d'une alarme, notre centrale envoie sur place l'équipe d'intervention mobile la plus proche afin de prendre conformément à vos souhaits, les mesures nécessaires, d'appeler les forces de l'ordre ou les secours, de resetter et rebrancher le système d'alarme. Ce service de sécurité et de confort est un complément indispensable à votre système de sécurité électronique.

Chez G4S vous avez le choix entre 2 types d'intervention :

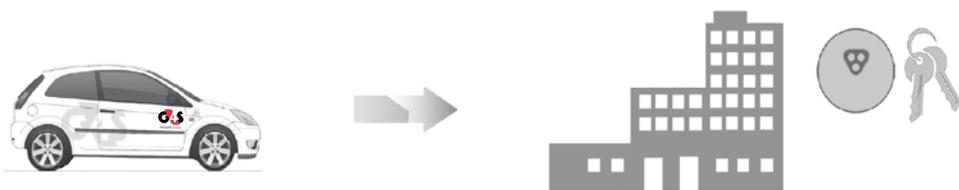
Assistance après alarme - AAA

Un Response Guard se rend directement sur site lors de la réception d'une alarme. Notre Response Guard ne dispose pas de moyens d'accès. Il va donc vous attendre sur place durant un laps de temps de 60 minutes maximum. Sa mission est de vous aider à lever le doute.



Intervention après alarme - IAA

Un Response Guard se rend directement sur site lors de la réception d'une alarme, après avoir été se munir des moyens d'accès au site. Si vous souhaitez une intervention directe et sans détours, nous vous recommandons de faire installer notre coffret à clés sécurisé sur site (le high-security KeyTube). Le Response Guard dispose alors d'une clé-ID qui ne donne accès au KeyTube qu'en cas d'alarme. L'ID-Key est activé à distance par le dispatching à cet effet.



Vous recevez après chaque intervention un rapport dans lequel sont indiquées les heures d'intervention et les constatations de notre Response Guard G4S.

N'hésitez pas à nous contacter, ou votre installateur, pour toute information complémentaire concernant les services d'intervention.

Modification des données clients et des procédures de sécurité 10

Notre Back-Office Operations est à la disposition de tous nos clients et installateurs.

Si vous souhaitez modifier votre "dossier sécurité", veuillez nous le faire savoir par écrit (fax, e-mail, courrier). Nous veillerons à ce que votre demande soit exécutée dans notre base de données endéans les 24 heures.

Les modifications temporaires peuvent être demandées par téléphone, pour une période maximum de 72 heures, permettant ainsi de couvrir, le cas échéant, un week-end prolongé.

Webtool - rapportage 11

Le webtool remplace tous les autres moyens de rapportage par l'utilisation d'une plate-forme Internet on-line.

Via le site Internet www.g4ssecuremonitoring.be, le client a la possibilité, avec un login, d'avoir accès à son ou ses raccordement(s).

Le webtool vous donne toutes les informations utiles telles que: l'adresse du site, les personnes de contact, le dossier technique, l'historique des événements ...



12 Déménagement

G4S Secure Monitoring offre à ses clients 3 mois d'abonnement gratuit en cas de déménagement ou de reprise.

En cas de déménagement, il y a un renouvellement du contrat monitoring vers la nouvelle adresse. Le client doit nous informer par écrit de son déménagement et s'il garde ou non son installateur actuel.

En cas de reprise, il est question d'un nouvel abonnement monitoring pour l'adresse existante (nouveau client qui reprend le contrat à l'adresse existante de l'ancien propriétaire).

Mieux vaut s'informer préalablement auprès de G4S Secure Monitoring NV / SA à cet effet.

13 Résiliation du contrat

Si vous souhaitez résilier le contrat, vous devez le faire par écrit, en tenant compte du délai de préavis que vous devez respecter, avant l'échéance du contrat. Voir nos conditions générales.

14 Avantage fiscal

Votre abonnement de télésurveillance G4S Secure Monitoring vous donne probablement droit à une réduction fiscale très intéressante.

Pour plus d'informations veuillez prendre contact avec votre installateur ou visiter les sites Internet : www.g4ssecuremonitoring.be ou www.besafe.be

