STANLEY Security

Contrat de Service

Numéro de contrat: 36184

1. Parties

Le présent contrat est conclu entre les parties signataires conformément aux conditions contractuelles suivantes. Il décrit les prestations qui seront réalisées dans le cadre de la sécurité dudit site, pendant la durée du contrat.

Ajouté à ce contrat :

- Addenda contractuels : ils forment un tout avec le contrat
  - Add A : Conditions Générales
- Addenda opérationnels : ils peuvent être régulièrement mis à jour
  - Add B : Description des services (seuls les services sélectionnés s'appliquent)
  - Add C : Taux horaires

La signature présuppose la lecture et l'acceptation de toutes les parties du contrat, y compris les conditions générales et toutes les annexes.

Fournisseur des Services:

Stanley Security Belgium BV
Rue Egide Walschaerts 16
2800 Malines
TVA : BE 0541.717.482
Représenté par :

M. Marc Deelen – Administrateur délégué

Adresse de correspondance:

Rue de L'hydrion 113
6700 ARLON
TEL: +32 (0)63 22 04 64
e-mail: info.arlon@sbdinc.com
Signature d'un mandataire:

.....

Appelé également "le Fournisseur"

Adresse de facturation (Code client 36184):

Résidence Château Neuf
Rue du Château, 1
6840 NEUFCHATEAU
TVA :
Représenté par:
Le syndic, Bureau ROSSIGNOL SRL représenté par Mme GANDJEAN

Adresse d'installation (Code client 36184):

Résidence Château Neuf
Rue du Château, 1
6840 NEUFCHATEAU

Appelé également "le Client"

STANLEY Security

2. Services

Les prix mentionnés sont calculés en fonction de la taille des installation(s) chez le client au moment de la signature du contrat. Toute adaptation à une installation, de quelque nature que ce soit, peut avoir une incidence sur les prix indiqués ci-dessous. Le cas échéant, le fournisseur recalculera les services touchés et soumettra une nouvelle estimation financière au client. Les prix mentionnés sont toujours hors TVA.

2.1 Maintenance

Merci de cocher les services choisis ☑

Numéro	Technologie	Type de Maintenance	Prix	
POB/202105025	Fire	Entretien préventif Incendie et exutoires	**€300,00**	☐

Les prix indiqués sont sur une base annuelle.

2.2 Services

Merci de cocher les services choisis ☑

Service	Numéro	Code	Description du service	N^{bre}	Prix	Totale	

Les prix indiqués sont sur une base annuelle.

3. Accords et conditions spéciales (le cas échéant)

4. Facturation et indexation

La facture annuelle est égale à la somme de tous les services sélectionnés. Tous les prix indiqués sont indexés et ajustés annuellement en fonction des changements dans l'installation et/ou les accords.
Les prix annuels sont liés à l'indice du ministère des travaux publics et publiées par la SOPA du système D de charges sociales.
Les allocations sont ajustées annuellement selon la formule suivante : **Prix x (0,1 + (0,9 x (nouvel indice sopa/ ancien indice sopa)))**
Sopa index: 30,859

Chaque année contractuelle, les taux horaires sont indexés en fonction de l'indice des salaires.
Ce contrat de service, s'il n'est pas signé, est valable pendant 90 jours.

5. Durée du contrat et résiliation

Le contrat débute le 01/01/2022 et a une durée de un (1) ans. En l'absence de résiliation, le contrat est renouvelé tacitement dans les mêmes conditions et pour une (1) année à la fois.

Préavis de résiliation : par lettre recommandée ou par e-mail au plus tard trois mois avant la fin de la période de contrat en cours.

Signature pour accord,

Date : ..... Date: 04/06/21 Le syndic, Bureau Rossignol

Signature du Fournisseur: Signature du client:

STANLEY Security

....

Addendum A: Conditions Générales

Les présentes conditions générales entrent en vigueur le **16 Mars 2021** et remplacent toutes les autres conditions générales antérieures de Stanley Security Belgium BV, imprimées ou publiées sous quelque support que ce soit.
Elles s'appliquent tant aux entreprises au sens de l'article I.1.1° du Code de droit économique, qu'aux consommateurs (art. I.1.2°, C.D.E.), qualifiées ici de « client(s) », ces derniers bénéficiant de clauses particulières prévues à l'article 24.

Préambule

1.Stanley Security Belgium BV ci-après dénommée SSB, dont le siège social est sis Egide Walschaertsstraat 16, 2800 Mechelen, inscrite à la B.C.E. sous le n° 0541.717.482, est une entreprise de systèmes d'alarme autorisée au sens de l'article 6 de la loi du 2 octobre 2017 et non une entreprise de gardiennage.

2.Sauf stipulation contraire expresse établie par écrit, toutes les relations commerciales avec SSB sont régies exclusivement par les présentes conditions générales et les conditions particulières éventuelles, à l'exclusion des conditions générales et/ou particulières du client. En cas de conflit entre les présentes conditions générales et les éventuelles conditions particulières, ces dernières prévaudront. SSB se réserve le droit d'adapter ou de modifier les conditions générales.

3.La liberté de choix du client prime en fonction à la fois du budget qu'il veut y consacrer et du niveau de protection qu'il estime nécessaire.

Offre – Prix – Acompte

4.La validité des offres de SSB est limitée au délai qui y est mentionné. A défaut de délai mentionné, l'offre est valable 1 mois à dater de son envoi. L'offre ne lie SSB que moyennant accord écrit du client et uniquement pour les quantités et les données qui y sont mentionnées. SSB peut toujours revoir ses prix dès lors qu'une telle révision résulte d'un changement dans les coûts de production (matières premières, salaires, énergie). Tous impôts, taxes, TVA à l'importation ou droits d'accises qui touchent les matières premières ou les produits et qui ont été établis ou majorés par les autorités publiques nationales ou supranationales après la conclusion du contrat, entraîneront une augmentation correspondante du prix convenu. Les amendes, taxes et impôts de toute nature, appliqués ou restant à appliquer par l'autorité compétente, sont dans tous les cas à la charge du client.
Le prix peut ainsi varier suivant la formule d'indexation prévue au contrat et aux conditions particulières

En cas de vente, le cocontractant paiera un acompte de 30% du prix de vente total et fournira la preuve de ce paiement avant la date de l'installation. En cas de location, le cocontractant s'engage à payer immédiatement les frais d'installation afin de ne pas compromettre l'entrée en vigueur de la convention

Livraison

5.Les délais de livraison sont toujours donnés à titre indicatif et ne lient pas SSB. Le non-respect de ces délais ne pourront donner lieu ni à des dommages et intérêts ni à l'annulation du contrat.

Ces délais prennent cours à compter du moment où l'ensemble des conditions suivantes sont remplies :
- Le contrat ou l'offre de prix signé(e) pour accord a été transmis à SSB;
- L'acompte tel que prévu au point 4 a été payé, dans le cas d'un contrat de vente
- Le client a fourni toutes les informations nécessaires à l'exécution du contrat.

Tout événement de force majeure indépendant de la volonté de SSB qui gêne ou entrave l'approvisionnement régulier, la production normale, le transport des marchandises ou l'exécution normale du contrat, autorise SSB à suspendre l'exécution du contrat ou à en retarder l'exécution sans que le client ne soit en droit d'exiger une quelconque indemnité.

Sans que cette énumération ne soit limitative, la force majeure s'entend des guerres, actions terroristes, coups d'état, vandalisme, émeutes, insurrection, grève, lock-out, accident d'outillage, interruption ou retard dans le transport, arrêt de la force motrice, pénurie de matières premières, embargo, incendie, accidents ayant entraîné la destruction ou la mise hors service des moyens techniques de transmission ou des installations, pandémie, état d'urgence sanitaire, etc. La partie confrontée à un événement de force majeure ou un cas fortuit devra immédiatement en informer l'autre par lettre recommandée.

Réclamations - Vices apparents

6.Toutes réclamations relatives aux vices apparents et/ou à la quantité ou à la conformité des produits livrés et/ou aux travaux exécutés et/ou aux prix/factures doivent être portées à la connaissance de SSB au plus tard 8 jours après la réception des produits/l'exécution des travaux et ceci par lettre recommandée motivée, à peine de déchéance. Tous dommages et/ou dégradations consécutifs à l'installation, à la maintenance ou aux réparations ne seront indemnisés que s'ils ont été signalés de manière explicite dans le rapport d'installation, de maintenance ou de réparation.

Installation

7.Le client est réputé disposer des pouvoirs, des qualités juridiques ou des autorisations nécessaires pour qu'il soit procédé à l'installation. SSB n'assume aucune responsabilité résultant d'un manque ou d'un dépassement d'autorisation, de pouvoir ou de qualité. Le client est tenu d'effectuer en temps opportun les travaux préparatoires nécessaires à l'exécution des obligations contractuelles de SSB (ex : travaux de maçonnerie, de façade, etc...) et de donner accès aux lieux. De la même manière, le client fournira le courant nécessaire pour qu'il soit procédé à l'installation. Le délai de livraison et d'installation sera suspendu jusqu'à l'exécution desdits travaux ou mise à disposition des lieux et du courant.
Par la signature du bon d'intervention ou d'installation, le client accepte la réception définitive de l'installation et/ou de la prestation de service.

Télésurveillance

8.Dans l'hypothèse où le client souhaite bénéficier d'un service d'intervention après alarme ou de gestion d'une centrale d'alarme, y compris de service de RSC, ces prestations feront l'objet d'une convention distincte.

Responsabilité

9.Sauf convention contraire expresse, SSB s'engage à une obligation de moyen et non à une obligation de résultat. En cas de dommage direct ou indirect subi par le client et résultant du mauvais fonctionnement d'un système de télésurveillance, la responsabilité de SSB sera limitée à la perte de chance de réduction du dommage en cas de vol.

10.SSB ne peut être tenue responsable de malentendus résultant de descriptions ambiguës ou incorrectes dans le cahier des charges. Le client est responsable en permanence de l'adaptation et de la mise à jour des données. Il s'agit en général, sans toutefois que cette liste ne soit limitative, des informations transmises pour la centrale de télésurveillance et des modifications apportées aux locaux qui, en tant que telles, peuvent influencer le fonctionnement du système. SSB ne peut être tenu pour responsable des conséquences du défaut de communication ou d'adaptation des données par le client. Dans le cas, notamment, où l'installation d'alarme génère un message d'erreur ou montre une défaillance, il convient de le signaler immédiatement à SSB.
Les frais opérationnels résultant de modifications apportées à la demande du client ne peuvent être imputés à SSB. Les problèmes liés aux modifications faites à l'installation, à la manipulation, aux instructions du client (notamment les numéros de téléphone) sont de la responsabilité du client et ne peuvent en aucun cas donner lieu à une responsabilité imputable à SSB.

11. En ce qui concerne la surveillance de quelque nature que ce soit, SSB ne pourra être tenue pour responsable, entre autres, de l'absence de réponse de la personne de contact ou de l'organisme alerté après l'envoi d'un signal d'alarme dès l'instant où le poste central de sécurité reprend sur la fiche d'acceptation les personnes du choix du client dans l'ordre spécifié fourni par ce dernier.

12. Toute réparation, remplacement, intervention qui sera imputable au client fera l'objet d'une facturation séparée. Ces frais forfaitaires sans être exhaustifs couvriront, entre autres, les heures de travail ainsi que les frais de déplacement du technicien, notamment en cas de :
- non-respect des obligations contractuelles
- dommages à l'installation ou aux produits qui découlent directement ou indirectement d'accidents quels qu'ils soient, de chocs, surtensions, perte de courant, foudre, inondation, incendie et d'une manière générale, de toutes autres causes que celles résultant d'une utilisation normale
- modifications des caractéristiques des locaux ou de l'environnement dans lequel se trouve le produit, etc..

13. Sauf en cas de dol ou de faute intentionnelle, SSB répondra uniquement des dommages directs et prévisibles et, en aucun cas des dommages indirects, incidents ou consécutifs, quelle qu'en soit la nature (y compris, mais sans que cette liste ne soit limitative : la perte de production, la perte de revenus, la perte de profits, les dommages dus à l'immobilisation et les pertes financières ou économiques qui en résultent, la perte d'informations, les pertes à l'occasion de l'interruption des activités, etc). La responsabilité contractuelle et extracontractuelle de SSB (y compris les dommages corporels) est, dans tous les cas et en tout temps limitée au montant couvert par l'assurance responsabilité souscrite par SSB. Ceci s'applique même en cas de faute lourde. La police d'assurance et les conditions d'assurance sont consultables à première demande.

Paiement

14. Sauf convention contraire expresse et écrite, les factures de SSB sont payables à son siège, dans les 30 jours suivant la date de facturation.

15.S'il est demandé à SSB d'adresser sa facture à un tiers, l'auteur de la commande et le tiers en question seront tous deux considérés comme clients et seront tenus solidairement du montant de la facture et des frais accessoires.

16.L'octroi d'un délai de paiement supplémentaire ou l'acceptation d'une traite ou autres documents commerciaux n'implique aucune renonciation aux conditions générales et ne porte pas atteinte à l'exigibilité des factures. Toute facture non acquittée le jour de l'échéance donne lieu de plein droit et sans mise en demeure à un intérêt de retard conventionnel équivalent au taux d'intérêt de retard conforme à la loi du 2 août 2002 sur les retards de paiement et d'une indemnité forfaitaire de 10 % du solde restant avec un minimum de 50 euros par facture.
Tout défaut de paiement de facture à l'échéance entraine l'exigibilité des factures non-échues qui ont déjà été établies et communiquées au client.

Inexécution-Résiliation

17. En cas de défaut de paiement à l'échéance ou pour quelque raison que ce soit ou en cas de non-respect d'une seule obligation contractuelle, SSB se réserve le droit de soit :
- suspendre unilatéralement l'exécution du contrat et ceci après une mise en demeure préalable à laquelle aucune suite utile n'a été donnée dans les 8 jours, et ce sans que le client ne puisse prétendre à des dommages-intérêts, mais sans préjudice du droit de SSB à réclamer une indemnisation.
- résilier unilatéralement le contrat sans autorisation judiciaire préalable et après l'envoi d'une mise en demeure à laquelle aucune suite n'a été donnée dans les 8 jours, sans préjudice du droit de réclamer une indemnisation. L'indemnité qui est due en cas de résolution est fixée contractuellement à 100% de la valeur totale des mensualités/annuités encore dues, sans préjudice des autres montants pouvant être réclamés par SSB.

Droit d'auteur et/ou propriété intellectuelle

18. Si, en exécution d'un contrat, SSB fournit aussi des logiciels au client, ceux-ci restent en permanence la propriété intellectuelle exclusive de SSB, le client se voyant uniquement accorder une licence non exclusive et non cessible pour l'utilisation des logiciels pendant la durée du contrat en question.

Nullité

19. Si une quelconque disposition (ou une partie d'une disposition) des présentes conditions générales devait s'avérer inexécutoire ou contraire à une disposition impérative, ceci n'affecterait pas la validité ou le caractère exécutoire des autres dispositions des conditions générales, ni la validité ou le caractère exécutoire de la partie de la disposition en question qui n'est pas inexécutoire ou contraire à une disposition impérative. En pareil cas, les parties négocieront de bonne foi pour remplacer la disposition inexécutoire ou contraire par une disposition exécutoire et valable qui se rapproche le plus possible de la disposition initiale quant au but et à la portée.

Dispositions particulières concernant la protection des données personnelles :

20. Toutes les données personnelles échangées par les parties et incluses dans le contrat seront traitées par les parties conformément à la loi applicable, y compris le Règlement (CE) n° 2016/679 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 (ci-après "RGPD").
Dans le chef de SSB, ces données ne seront traitées qu'aux fins reprises ci-dessous et notamment de la conclusion et de l'exécution du contrat de services. SSB, ayant son siège social Egide Walschaertsstraat 16, 2800 Mechelen est le Responsable du Traitement des données au sens du RGPD.
Dans le cadre de la conclusion et de l'exécution du contrat, SSB doit recueillir un certain nombre d'informations concernant le client. Il s'agit notamment de données d'identification (par ex: nom, données relative au domicile, à l'adresse postale et électronique).
Ces données seront traitées par SSB en vue:

- d'exécuter des mesures précontractuelles à l'égard du client et notamment de l'informer et de le conseiller sur le contrat ;
- de conclure un contrat;
- de la gestion et l'exécution du contrat, y compris le recouvrement des montants dus en vertu du contrat et la défense en justice des intérêts de SSB ;
- de la gestion de la clientèle, y compris la réalisation d'analyses ou d'études statistiques (évaluation du risque, de marketing et autres) ;
- de la promotion et de la protection commerciale des produits et services offerts par SSB et ses sous-traitants, y compris le direct marketing.

Les finalités reprises aux 3 premiers tirets ci-dessus sont indispensables à la conclusion et à l'exécution et la gestion du contrat. Les données personnelles peuvent également être traitées pour servir les intérêts légitimes de SSB (gestion informatique, plateforme d'échanges avec des sous-traitants, réalisation d'études ou d'analyses statistiques, formation du personnel, preuve de transaction, promotions commerciales).

Dans le cadre des finalités reprise ci-dessus, les données personnelles pourront être communiquées à des sociétés liées (filiales...), des sous-traitants, fournisseurs et prestataires de service externes...), SSB s'assurera que les données personnelles du client sont traitées conformément au RGPD. Seules les données strictement nécessaires à l'accomplissement de la tâche dévolue à ceux-ci seront transmises.

SSB pourra également enregistrer les communications téléphoniques et électroniques (sms, e-mail, messagerie instantanée...) afin d'assurer la formation et le contrôle de ses collaborateurs. Dans ce cas, les enregistrements seront conservés au maximum pendant un mois. Ces communications pourront également être enregistrées afin de pouvoir apporter la preuve de transactions commerciales ou de propos échangés lors de ces communications avec des employés de SSB, des call-centers ou autre sous-traitant de SSB. Dans ces cas, ces données pourront être conservées pendant la période durant laquelle l'accord conclu lors de la conversation pourra être contesté en justice.

Les données personnelles sont conservées par SSB pendant la durée nécessaire au respect des dispositions légales et réglementaires applicables et des contraintes opérationnelles, telles le management de la relation client et les réponses aux demandes en justice ou des autorités de contrôle. Habituellement, la majorité des données sont conservées pendant la durée des relations contractuelles et pendant 10 ans après la fin de ces relations.

Le client a le droit d'accéder aux données le concernant par le biais d'une demande d'informations et d'une demande de copie des données personnelles. Il a également le droit, dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur, d'obtenir sans frais, la rectification de toutes données erronées ou incomplètes, la limitation du traitement, par exemple pendant la durée nécessaire au responsable du traitement pour vérifier l'exactitude des données personnelles lorsque celle-ci est contestée, l'effacement des données notamment lorsque ces données ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, de recevoir les données personnelles le concernant qu'il a fourni, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine afin de transmettre ces données à un autre responsable de traitement lorsque le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés ou de demander que ses données soient directement transmises à l'autre responsable des données, de s'opposer pour des raisons liées à sa situation particulière au traitement de ses données pour servir les intérêts légitimes de SSB. Le client pourra, à tout moment et sans donner de raison, s'opposer au traitement de ses données à des fins de marketing direct. Il pourra également retirer à tout moment le consentement qu'il avait donné au traitement de ses données.

En tout état de cause, les données personnelles sont traitées par SSB selon sa Politique Globale de Données Personnelle qui peut être consultée à l'adresse suivante : https://www.stanleyblackanddecker.com/privacy-policy

Pour exercer ces divers droits, le client adressera une demande écrite à Stanley Security Belgium BVBA, Egide Walschaertsstraat 16, 2800 Mechelen, Belgium, accompagnée d'une copie recto-verso de sa carte d'identité.

Si le client constate une irrégularité, il est en droit de s'adresser gratuitement :

-À l'Autorité de protection des données

Pour ce faire, le client doit envoyer une lettre, datée et signée, à l'attention de l'Autorité de Protection des données , Rue de la Presse, 35 à 1000 Bruxelles en exposant ses doléances, et ayant soin de joindre à sa lettre toutes les informations dont l'Autorité de Protection des données pourrait avoir besoin pour se faire une idée exacte de la situation

- Au SPF Economie Direction générale Inspection économique
  - plaintes en ligne via le point de contact : https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt/fr/bienvenue
  - plaintes par lettre :

    SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie
    Direction générale de l'Inspection Economique
    North Gate III, Boulevard du Roi Albert II, 16 – 1000 Bruxelles
    E-mail : eco.inspec.fo@economie.fgov.be
  - par téléphone : 02 277 54 85

Lorsque c'est le client qui traite les données personnelles des membres du personnel de SSB, de ses employés, ou de ses sous-traitants, il s'engage à respecter également toutes les obligations prévues par la législation en matière de protection des données personnelles.

SSB et le client limiteront l'accès aux données personnelles de toute partie au personnel autorisé uniquement et dans la mesure strictement nécessaire pour l'exécution, la gestion et le suivi du contrat de services.

SSB et le client s'engagent à adopter toutes les mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées en ce qui concerne les risques inhérents au traitement des données et la nature des données personnelles concernées, afin de:
a) empêcher tout accès non autorisé à des systèmes informatiques traitant des données à caractère personnel, et en particulier:
- la lecture, copie, modification ou retrait non autorisés de supports de stockage ;
- la saisie non autorisée de données et la divulgation non autorisée, la modification ou la suppression de données personnelles stockées ;
- l'utilisation non autorisée de systèmes de traitement de données au moyen d'installations de transmission de données ;
b) veiller à ce que les utilisateurs autorisés d'un système de traitement de données n'aient accès qu'aux données personnelles auxquelles se réfère leur droit d'accès ;
c) enregistrer quels renseignements personnels ont été communiqués, quand et à qui ;
d) veiller à ce que les données à caractère personnel traitées pour le compte de tiers ne puissent être traitées que de la manière prescrite par le client ou un tiers ;
e) veiller à ce que, pendant la communication des données personnelles et le transport des supports de stockage, les données ne puissent être lues, copiées ou effacées sans autorisation ;
f) concevoir sa structure organisationnelle de manière à répondre aux exigences de protection des données.

Compétence
21. Le droit belge est d'application. Tout litige relève de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement d'Anvers, section Malines. Le lieu d'exécution de toutes les obligations est le siège social de SSB.

Clauses particulières applicables aux consommateurs
22. Les conditions dérogatoires suivantes sont d'application lorsque le client est un consommateur :

Dans l'hypothèse d'une adaptation ou d'une modification des conditions générales en vigueur, le consommateur a le droit de mettre fin au contrat sans frais avant l'entrée en vigueur des nouvelles conditions. A défaut de ce faire, le consommateur est présumé les accepter. (Préliminaires – art. 2),

Tout défaut de conformité du produit survenant dans un délai de 2 ans à partir de la livraison doit être communiqué à SBB dans un délai de 2 mois à compter du jour où le consommateur a constaté le défaut et ce par lettre recommandée. Il est convenu que pendant les six premiers mois, le défaut est réputé être présent au moment de la livraison sauf lorsque cette présomption est incompatible avec la nature du bien ou la nature du défaut de conformité. Dans tous les autres cas, il appartient au consommateur de prouver que la non-conformité existait déjà lors de la livraison.
Le délai de 2 ans est suspendu pendant le temps nécessaire à la réparation, au remplacement du bien ou en cas de négociation avec le vendeur. Il pourra obtenir la réparation, le remplacement sans frais, la réduction du prix ou la résolution de la vente dans les conditions de la loi du 1 septembre 2004. A défaut de trouver une solution avec le vendeur, le consommateur peut s'adresser au service de médiation des consommateurs du SPF Economie :

North Gate II -Boulevard du Roi Albert II 8 bte 1
1000 Bruxelles
Tél : +32 2 702 52 20
Fax : +32 2 808 71 29
E-mail : contact@mediationconsommateur.be
Site Web : www.mediationconsommateur.be (art. 7)

En cas d'inexécution par SBB de ses obligations et après l'envoi d'une lettre recommandée restée sans suite, le consommateur pourra réclamer une indemnité équivalente à 10% des prestations dues. (art. 7)

Tout litige est de la compétence du juge du domicile du consommateur. (art. 23)

Conditions Spécifique à la location du matériel
23.1 Propriété du matériel
Si le Client a opté pour la location du matériel, celui-ci reste la propriété exclusive de SSB ou de ses ayants droits.
En conséquence, le matériel ne peut être ni cédé, ni loué, ni appréhendé par un tiers, ni mis à disposition et doit demeurer sur les lieux objets du contrat, conformément à l'installation de SSB. SSB se réserve la possibilité d'apposer toute marque distinctive ou indication en ce sens. Aucune modification, déplacement, transformation ou réparation ne peut être faite par le Client sans l'accord préalable et écrit de SSB.

23.2 Durée et prise d'effet
Les prestations du présent contrat prennent effet à la date de signature du procès-verbal de réception, d'installation ou de raccordement, pour la durée souscrite aux conditions particulières.
La première mensualité sera exigible à compter de la date de signature du procès-verbal de réception, d'installation ou de raccordement du matériel.
Le contrat se renouvellera par tacite reconduction, à défaut de résiliation par l'une des parties. La première année, la résiliation sera possible trois mois avant le terme du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. Les années suivantes, le contrat pourra être résilié sur une base mensuelle par lettre recommandée avec accusé de réception

23.3 Cession des droits par SSB
Le Client reconnait à SSB le droit de céder, transporter ou nantir les matériels et/ou les fournitures ainsi que les droits dont elle bénéficie en vertu des présentes au profit de tout tiers de son choix et notamment de tout organisme financier sans avoir à l'avertir à l'avance. Dès qu'une telle cession est intervenue SSB et/ou ses ayants droits se réservent le droit de notifier la cession au Client qui sera alors tenu de procéder au paiement de toutes

sommes dues postérieurement à la date de cession, entre les mains de ce cessionnaire. En cas de cession par SSB, le cessionnaire jouira de tous les droits et prérogatives de SSB, et notamment du droit de percevoir les loyers et frais accessoires stipulés aux conditions particulières. SSB demeurera cependant seule débitrice des obligations mises à sa charge par les présentes, et en particulier du service d'entretien. En conséquence le Client renonce, par avance et irrévocablement pendant la durée de la location, à tout recours contre tout cessionnaire éventuel en raison de l'inexécution par SSB de ses obligations, qu'elles trouvent leur origine antérieurement ou postérieurement à la cession.

23.4 Assurance et responsabilités en matière de location du matériel
Le Client, détenteur du matériel loué, gardien de son comportement et de sa structure, est responsable de tous dommages causés par le matériel, ou à l'occasion de son emploi, à des personnes ou des biens et ce dès la livraison des matériels sur son site. Le Client est, dans les mêmes conditions, responsable de tous les risques de détérioration, de perte, de destruction partielle ou totale du matériel, quelle que soit la cause du dommage.
Il appartient au Client de souscrire les assurances adaptées.
En cas de sinistre partiel le Client fera assurer, à ses frais, la remise en état du matériel étant entendu que l'indisponibilité temporaire du matériel jusqu'à sa réparation ne saurait en aucun cas dispenser le Client de son obligation de s'acquitter régulièrement des loyers.

23.5 Restitution du matériel
La cessation de la location, pour quelque cause que ce soit, entraîne pour le Client l'obligation de restituer immédiatement les matériels et fournitures à SSB, en bon état de fonctionnement et d'entretien.
Les frais de déconnexion, de démontage et d'acheminement sont à la charge du Client et seront facturés au tarif en vigueur au jour de la restitution.
L'attention du Client est attirée sur le fait que le matériel installé est soumis à une obligation de recyclage. À défaut de restitution, le Client fera son affaire du retraitement du matériel.
Les travaux de réfection tels que le rebouchage des trous de perçage ou autres
conséquences liées à la démonte de l'installation, resteront à la charge exclusive du Client.
Si, pour quelque cause que ce soit, le Client se trouvait dans l'incapacité de restituer le matériel, il serait redevable d'une indemnité correspondant à la valeur du matériel à la date prévue pour la restitution.

Conditions spécifiques à la vente
24. Garantie :Les produits sont garantis au titre de la seule convention de vente contre tout défaut de matériau ou de fabrication pendant une durée de 1 an, à compter de la date de la livraison ou d'installation par SSB. La garantie n'inclut pas les consommables, à savoir les pièces et autres éléments à usure rapide.

Le client devra avertir SSB par lettre recommandée ou par mail dans les 72 heures après que le vice ait été découvert ou aurait dû raisonnablement être connu.

Les produits défectueux ne pourront être retournés qu'avec l'accord écrit de SSB et voyageront toujours aux frais et aux risques du client. La garantie se limite au remplacement et à la réparation. Les interventions au titre de la garantie ne sauraient avoir pour effet de prolonger la durée de celle-ci.

La garantie couvre la fourniture, la main d'œuvre et le déplacement, sous réserve du respect des consignes d'utilisation. La garantie ne s'appliquera pas dans l'éventualité où le défaut constaté serait imputable à une mauvaise utilisation ou une quelconque intervention du client sur le matériel.

25. L'entretien normal de l'installation n'est pas compris dans cette garantie et donne lieu à un contrat de maintenance séparé par lequel SSB s'engage à assurer le maintien en bon ordre de fonctionnement de l'ensemble de l'installation, dès sa mise en service.

Réserve de propriété :
26. Tous les produits livrés restent la propriété de SSB jusqu'au paiement intégral du prix par le client à la date d'échéance. Cependant, les risques seront transférés au client lors de l'installation et de la signature du procès-verbal de réception et de mise en service. Le client s'engage à ne pas vendre, céder, utiliser comme sûreté, rendre immeubles ou transformer les produits tant qu'ils restent la propriété de SSB. Si les produits ont néanmoins été vendus, le droit sur le prix de vente qui en résulte remplace les produits livrés.

Addendum B : Description générale des services de sécurité

Cette description donne un aperçu détaillé de tous les services possibles offerts par le fournisseur. Les services sont décrits en détail, y compris le mode d'exécution et les exclusions. Ce texte peut décrire des services que le client n'a pas choisis.

1. Entretien et réparation

1.1 *Procédure générale*

- **Maintenance préventive du système de détection et de sécurité :**
  - Effectuer tous les contrôles et mesures nécessaires pour vérifier le bon fonctionnement de l'installation.
  - La maintenance standard est effectuée une fois par an.
  - La planification de la maintenance est effectuée par nos services. Le client sera informé par écrit (lettre ou e-mail) trois semaines avant la date prévue. L'horaire peut être modifié par téléphone ou par courrier électronique.
  - Si une installation est modifiée (étendue ou limitée), le prix de la maintenance sera également recalculé.
  - Les contrats de maintenance sont facturés annuellement au début de la période contractuelle.
  - L'exécution d'une maintenance n'entraîne jamais une garantie ou une extension de la garantie. Une maintenance permet uniquement de vérifier le bon fonctionnement du système et de déterminer les éventuels défauts et/ou réparations à effectuer.
  - Le client doit immédiatement informer le fournisseur de toute irrégularité dans l'installation.
  - Le client doit informer le fournisseur de toute modification des locaux susceptible d'affecter le fonctionnement de l'installation.

- **Le Service Desk (SD) et le Centre de service à distance (RSC) sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 :**
  - La permanence de 24 heures fait partie du contrat et les services qui en résultent peuvent être facturés.

1.2 *Exclusions et services non inclus*

- Toute responsabilité ou obligation de remplacement ou de réparation résultant d'actions en dehors des règles normales d'utilisation de l'installation est exclue.
- Toute responsabilité ou obligation de remplacement ou de réparation résultant de tentatives de réparation par des non-salariés du fournisseur est exclue.
- Toutes les réparations résultant de dommages causés par l'humidité, la pollution de l'air, le feu, le sel, les fluctuations de tension dans l'alimentation électrique.
- Pour tous les modules, les produits et services suivants ne sont pas inclus : batteries, plates-formes de travail, dommages causés par la force majeure ou par une mauvaise utilisation, location d'un appareil de remplacement, destruction des détecteurs d'incendie ioniques, entretien des pièces étrangères à l'installation.
- Si les matériaux sont obsolètes pendant la durée du contrat, une proposition sera faite pour leur remplacement par une solution alternative, tant dans les contrats préventifs que dans les contrats semi et omnium. Les conditions de l'exercice biennal prennent fin lorsque le matériel est obsolète.
  Définition du terme "obsolète" : un produit devient obsolète lorsqu'un remplacement ne peut être livré par le même fournisseur ou dans des conditions et des prix correspondant aux conditions/prix d'origine.

1.3 *Types de contrats*

Le contrat peut être défini selon trois types : Préventif - Semi-omnium - Omnium.
En présence de technologies différentes (par exemple, un système de détection d'intrusion combiné à un système de détection d'incendie), nous demandons de choisir le même niveau de maintenance (par exemple 'Préventif') pour toutes les technologies.
Types de contrats possibles :

Services / produits inclus	Préventif	Semi-Omnium	Omnium
1. Entretien préventif annuel de l'installation (y compris les déplacements et les heures de travail) :	Inclus	Inclus	Inclus
2. Disponibilité de notre Service Desk 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7	Inclus	Inclus	Inclus
3. Main d'œuvre de dépannage sur site et à distance	Facture selon la consommation	Inclus (*)	Inclus (*)
4. Frais de déplacement pour les rapports de défauts et les réparations	Facture selon la consommation	Inclus (*)	Inclus (*)

5.	Remplacement des pièces en dehors de la période de garantie	Facture selon la consommation	Facture selon la consommation	Inclus
6.	Assistance technique à distance (SDI t)	Facture selon la consommation	Inclus	Inclus
7.	Support opérationnel à distance (SDI o)	Facture selon la consommation	Facture selon la consommation	Facture selon la consommation
8.	Possibilité de louer un appareil de remplacement	Facture selon la consommation	Facture selon la consommation	Facture selon la consommation

(*) avec un supplément pour les réparations plus prioritaires.

Comme vous voyez ci-dessus, un contrat Omnium comprend l'entretien, le déménagement et le remplacement des pièces. Cette disposition continue de s'appliquer jusqu'à ce que les matériaux deviennent obsolètes pendant la durée du contrat et ne puissent donc plus être remplacés de manière normale. Les conditions Omnium prennent fin lorsque les matériaux deviennent obsolètes. Définition du terme "obsolète" : un produit devient obsolète lorsqu'un remplacement ne peut être livré par le même fournisseur ou dans des conditions et des prix correspondant aux conditions/prix d'origine.

1.4 Obligations du client

Le client vérifie le bon fonctionnement de l'installation sur une base mensuelle et avertit l'installateur de toute irrégularité. Le client n'apportera jamais de modifications au système, à l'alimentation électrique ou aux lignes de communication sans avoir pris rendez-vous avec l'installateur. Le client accepte, à ses frais, le remplacement des piles au moins une fois tous les 4 ans, surtout après une longue perte de puissance.

1.5 Description des actions et des contrôles

Pour le système de détection d'intrusion :

- Vérification du bon fonctionnement de l'installation ;
- Mesurer les batteries et le câblage ;
- Remplacement préventif de la batterie (le coût de la batterie n'est jamais inclus) ;
- Ajuster le temps d'entrée et de sortie ;
- Ajustement de la sensibilité des points de détection ;
- Contrôle de tous les points de détection, des commandes et des sirènes ;
- Test de transmission d'alarme ;
- Installation de la documentation complète (plan, livret d'utilisation).

Pour le système de détection des incendies :

- Vérification du bon fonctionnement de l'installation ;
- Mesurer les batteries et le câblage ;
- Remplacement préventif de la batterie (le coût de la batterie n'est jamais inclus) ;
- Vérification de tous les points de détection, des contrôles et des sirènes ;
- Test de la transmission de l'alarme ;
- Installation complète de la documentation (plan, livret d'utilisation) ;
- Remplacement systématique des chambres de détection : la norme recommande de remplacer les chambres de détection d'incendie tous les 7 ans. Cette option prévoit ce remplacement à la fin de chaque période de cinq ans ;
- Cela signifie que 15 % des chambres de détection les plus contaminées sont remplacées chaque année.

Pour la surveillance par caméra - CCTV :

- Vérification du bon fonctionnement de l'installation ;
- Contrôle de la netteté, de l'enregistrement et de la durée d'enregistrement ;
- Nettoyage du boîtier et de la lentille ;
- Mise à jour des licences de logiciels par appareil photo. (si cela est prévu par contrat)

Pour le contrôle d'accès :

- Contrôle de la distance de lecture ;
- Contrôle des LED, du beeper, des boutons poussoirs ;
- Contrôle et placement du contact magnétique ;
- Contrôle de la poignée de la porte, de la serrure et de la fixation mécanique ;
- Inspection de l'alimentation électrique et des batteries (y compris le test de capacité) ;
- Inspection générale de la fixation de la porte, y compris l'inspection de l'état (endommagé, traînant, ...), du fonctionnement des portes coulissantes ;
- Vérification de l'ouverture d'urgence, y compris la transmission des alarmes ;
- Inspection visuelle générale des câbles, des fixations et/ou des connexions.

1.6 *Réparations*

Ce n'est que dans le cas d'un contrat d'entretien Semi-Omnium ou Omnium que les coûts résultant des réparations et des interventions, en partie ou en totalité, sont inclus dans le contrat. Dans tous les autres cas, les réparations seront effectuées sur demande et seront facturées au prorata des heures travaillées, des frais de déplacement et des pièces remplacées. Une réparation ne donne jamais lieu à une garantie ou à une extension de la garantie. Les taux pour les heures de travail et les frais de déplacement sont indiqués dans la liste des taux horaires.

- **- Le déroulement normal des réparations :**
  - Les réparations sont effectuées à la demande expresse du client.
  - Le client communique la nature du problème et l'urgence dans laquelle il doit être traité.
  - Le client convient de l'accessibilité du lieu où les techniciens doivent résoudre le problème. Le client fournit une place de parking, adaptée à une camionnette, dans un rayon de 150 m de l'adresse d'installation. Le client fournit les autorisations de stationnement nécessaires si nécessaire. Le fournisseur peut, si nécessaire, facturer les frais de stationnement encourus.
  - Il n'est pas exclu que nos services doivent se rendre plusieurs fois sur place avant que la solution adéquate ne soit fournie. Chaque intervention sera facturée séparément, y compris les frais de déplacement.
- **- Délais d'intervention :**
  - Le temps d'intervention est le temps qui s'écoule entre l'arrivée de l'appel et la présence de notre service technique sur place. Le temps nécessaire pour résoudre un problème n'est jamais spécifié et dépend entièrement de la nature du problème, des pièces de rechange disponibles et des circonstances dans lesquelles il est nécessaire de travailler (par exemple, plate-forme de travail).
  - Le contrat prévoit 4 types de priorités et 4 taux de base associés : pour chaque priorité, les taux horaires sont précisés dans la liste des taux horaires:
  - Temps d'intervention normal : Il s'agit du temps d'intervention de base appliqué en toutes circonstances.
    - → **Priorité 1 : technicien sur place dans les <u>24 heures ouvrables</u>**
  - Délai d'intervention spécialement demandé : à la demande du client, une priorité plus élevée peut être appliquée. Cela se traduit par l'utilisation de taux différents pour les heures de travail et les déplacements. (Voir la liste des taux horaires:).
    - → **Priorité 2 : technicien sur place dans les <u>8 heures ouvrables</u>**
      Le technicien ne vient que pendant les heures de travail, les heures en dehors des heures de travail ne sont pas comptées comme temps d'intervention. Le supplément pour cette option est de 10 % par rapport au tarif normal.
    - → **Priorité 3 : technicien sur place dans les <u>8 heures</u>**
      Le technicien se rendra également en dehors des heures de travail normales et sera sur place au plus tard 8 heures après l'appel. Le supplément pour cette option est de 20 % par rapport au tarif normal.
    - → **Priorité 4 : technicien sur place dans les <u>4 heures</u>**
      Cette option n'est possible que si le client réserve les pièces vitales de son installation comme pièces de rechange. Le supplément pour cette option est de 100 % par rapport au tarif normal.

2. Centre d'alarme

2.1 *Mandat pour la remise des contrats aux sous-traitants*

Le client donne instruction au fournisseur de sous-traiter ce contrat au centre d'appel d'urgence:

CONNEXCENTER SA
Rue Jean Burgers 5 A
7850 ENGHIEN
T: 02 398 01 20 - F: 02 398 01 21 - info@connexcenter.be
SPF Intérieur n°: 16.0128.02

2.2 *Types de connexions et options possibles*

Les types de connexion et les options suivantes sont possibles :

Type de connexion	Nombre max. de zones	Nombre max de contacts	Alarmes Techniques	Test de ligne 24 heures
Classic	12	3	Par text/mail	Inclus
Silver	16	4	par text/mail	Inclus
Gold	99	10		Inclus
Gold TVI	99	10		Inclus

Options : On/Off - Polling - Rapport mensuel/hebdomadaire - Application web (My Horus)

Tous les contrats avec la centrale d'alarme, y compris les options, sont basés sur une consommation maximale de 3 alarmes par mois et par site. Si ce nombre est dépassé, des alarmes supplémentaires seront facturées au prix de **4 euro** par alarme.

2.3 Description de l'accord et des obligations

Objet de l'accord

- La réception par la centrale d'alarme de signaux d'alarme ou de messages d'erreur provenant du système de sécurité électronique du client.
- L'exécution des instructions telles que prévues dans la fiche d'instructions.
- La centrale d'alarme ne peut transmettre un message d'alarme à la police que si les conditions décrites au chapitre 2 de l'arrêté royal du 25 avril 2007 fixant les conditions d'installation, d'entretien et d'utilisation des systèmes d'alarme et la gestion des centrales d'alarme sont remplies.
- La centrale d'alarme est reconnue comme centrale d'alarme pour le territoire belge. Il ne peut en aucun cas contacter les services de sécurité d'un autre pays.

Obligation du fournisseur

Le fournisseur s'engage à transmettre les instructions exactes et complètes au centre d'alarme. Les instructions doivent comprendre au moins les éléments suivants :

- les coordonnées du client,
- les données d'Aline,
- le groupe et le numéro de la procuration du client,
- le protocole de transmission du signal,
- la manière dont la communication entre le système de sécurité électronique et le centre d'appel d'urgence est surveillée.
- pour chaque zone de détection : disposition, numéro de zone, canal de protocole par lequel la zone est transmise et nom pouvant être compris par le client,
- pour chaque personne de contact responsable en cas d'alarme : nom, prénom de la personne, au moins un numéro de téléphone pour joindre la personne, code d'identification et la ou les zones ou types d'alarme (médicale, incendie, vol/panique, cambriolage, sabotage, technique, contrôle des armes, etc.

Le fournisseur s'engage à respecter toutes les prérogatives légales, notamment celles imposées par le SPF Affaires intérieures pour l'installation de ses différents systèmes de sécurité.

Avant que le service ne soit lancé par la centrale d'alarme, le fournisseur va:

- tester tous les points de détection de son système de sécurité, ainsi que toutes les fonctions d'alarme requises dans les instructions.
- s'assurer que tous les signaux correspondants ont été correctement transmis au centre d'alarme.

Pour chaque connexion au système de sécurité, le fournisseur doit effectuer un test de tous les canaux d'alarme ou événements pouvant être transmis par le système au client.

En aucun cas, la centrale d'alarme et le fournisseur ne peuvent être tenus pour responsables de la mauvaise gestion de signaux d'alarme non prévus, non testés, non transmis ou non mentionnés dans les fiches d'instructions.

Le fournisseur s'engage à avertir immédiatement la centrale d'alarme en cas d'interventions techniques ou de travaux de maintenance sur le système connecté.

Obligation de la centrale d'alarme

La centrale d'alarme s'engage à disposer en permanence d'un personnel de garde en nombre suffisant dans sa centrale d'alarme, prêt à répondre à tout signal d'alarme émis par un système d'alarme, de manière permanente, 24 heures sur 24, tout au long de l'année civile (jours ouvrables, jours fériés, périodes de vacances, etc.).

Le personnel de la centrale d'alarme doit répondre à toute alarme, même répétée, et ne peut en aucun cas décider que l'équipement en question est défectueux. Cette décision ne peut être prise que par le personnel du fournisseur, ou par le client, ou par toute autre personne autorisée par ce dernier et qui a pu identifier au préalable la centrale d'alarme au moyen de son code d'identification.

Cette obligation est une obligation de moyens dans le cadre du centre d'appel d'urgence.

Le centre d'appel d'urgence s'engage à exécuter les instructions qui lui ont été envoyées au préalable via la fiche d'instructions du fournisseur/client, dont la réception a été expressément confirmée par le centre d'appel d'urgence.

La centrale d'alarme ne peut pas exécuter des instructions qui sont contraires aux exigences légales.

Obligation du client

Le client est le propriétaire de la fiche d'instructions. L'exactitude de cette fiche d'instructions relève de la responsabilité du client.

Le client s'engage à ce que la centrale d'alarme reçoive les instructions au plus tard dans les 24 heures, et au plus tard 72 heures pour les instructions reçues le vendredi après 17 heures, avant qu'elles ne s'appliquent.

Le client s'engage à mettre à jour les instructions à tout moment.

- Si une anomalie technique est détectée dans le système d'alarme, il doit en informer le centre d'alarme par écrit ;
- En cas de travaux dans les locaux du Client (par exemple : opérateurs de télécommunications, électricité, travaux de gros œuvre sur le bâtiment et ses abords, travaux sur le système d'alarme ou tout remplacement de celui-ci, etc ;
- En cas de modification des instructions, le client doit en informer la centrale d'alarme par écrit.

Obligations communes aux parties

Le cas échéant, les parties se conforment aux règles d'INCERT. Le fournisseur et le client s'engagent conjointement à installer et à entretenir les systèmes, sous la supervision de la centrale d'alarme, selon les règles de l'art et à les maintenir en bon état à tout moment.

2.4 Options

Option On/Off :

L'option ON/OFF permet de vérifier à distance si une installation de sécurité est armée et/ou éteinte à l'heure prévue. Il vérifie au moment convenu si ce (dés)armement a été effectué. Si ce n'est pas le cas, le client sera informé conformément à la fiche d'instructions.

La seule action effectuée avec ce service est le contrôle. Si le système s'avère être désarmé, le centre d'alarme en informera le client conformément à la fiche d'instructions.

L'armement et le déverrouillage à distance est un service qui ne peut être effectué que dans le cadre d'une vérification technique (Remote Services). Les fenêtres horaires à convenir sont définies dans la fiche d'instructions.

Option de polling :

Polling est une technique permettant de vérifier le fonctionnement du canal de communication. Un signal est envoyé sur la ligne de communication. Si le signal ne passe pas pendant un certain temps, il est signalé. L'application du polling sur une ligne analogique du RTPC est appelée "test de ligne". Par défaut, ce test en ligne est effectué toutes les 24 heures. Pour plus de sécurité, ce test en ligne peut être effectué toutes les heures (note : frais de communication).

L'application de la technologie de polling en réseau : le contrat prévoit 3 variantes. L'intervalle de temps entre la perte du signal et sa notification (5 heures, 30 minutes ou 3 minutes) indique l'intensité avec laquelle une ligne de communication est surveillée.

3. Technologie de la communication

3.1 Types de technologies de communication

WWO (Web Way One)

Le module Web Way One (WWO) est une interface universelle IP LAN/3-4G avec SIM d'itinérance. Il peut être utilisé sur un réseau local IP comme communication primaire et IP/3-4G comme communication secondaire. Autre utilisation : utiliser ce module comme communication primaire sur IP/3-4G, sans le réseau local IP.

La fonction de ce module est de fournir une ligne de communication de secours. La fiabilité de la communication s'en trouve accrue de trois façons :

- Si l'une des deux lignes est perdue, la deuxième ligne est commutée et l'utilisateur final est informé de la perte au bout d'un certain temps (selon le profil choisi : mini 25h, 5h, 1h, 3,5 min).
- Si les deux lignes sont perdues, l'utilisateur final est informé au bout de 3,5 minutes.
- En fournissant au moins un canal de communication, l'installateur peut presque toujours contacter l'installation à distance.

Exigences contractuelles

En installant une carte SIM d'itinérance, l'achat et la mise en service d'un module WWO nécessitent également la signature d'un abonnement. Le coût de cet abonnement dépend du profil choisi : mini 25h, 5h, 1h, 3,5min. L'achat d'un module ne peut être confirmé qu'après la signature de ce contrat.

Connexions IP sécurisées

Les connexions IP sécurisées sont des lignes IP attribuées et mises à disposition par un opérateur de télécommunications. Les raisons de choisir une ligne sécurisée sont les suivantes: niveau fixe de vitesse de transmission, volume de données et cryptage des données.

Variantes :

- Client sécurisé : les données sécurisées passent par une ligne de données du client.
- Sécurisation complète : les données sécurisées transitent par une ligne de données du fournisseur.
- Vitesse de transfert des données : 1 Mbit/sec, 2 MBit/sec, 5 MBit/sec ou 10 MBit/sec.
- Sauvegarde 4G en option
- Volume de garantie
- deux fournisseurs différents l'un à côté de l'autre (sauvegarde complète)

L'équipement de ces lignes est inclus dans le prix mensuel, mais reste la propriété du fournisseur.

La terminaison de ces lignes de communication signifie le retrait du matériel livré.

3.2 Conditions de résiliation pour les connexions IP et WWO sécurisées

Conditions de résiliation : par lettre recommandée au plus tard trois mois avant la fin de la période de contrat en cours.

Délais de préavis spécifiques pour les connexions IP sécurisées :

Connexions IP de type CSIC : délai de préavis d'au moins 12 mois.

Connexions IP de type FSIC : délai de préavis d'au moins 24 mois.

Délais de préavis spécifiques pour les connexions WWO : 12 mois

4 Logiciels et licences

Lors de l'achat de systèmes de sécurité, des logiciels sont souvent fournis. Selon la solution choisie, le logiciel peut être acheté ou loué. Le fournisseur n'est pas le fabricant de ces systèmes et suit donc les recommandations du fabricant.

Ce logiciel fait souvent l'objet d'une révision et d'une maintenance par le fabricant. Le fabricant fournit une politique de licence et de mise à jour à cet effet. Le soutien du fabricant y est également lié. En l'absence d'un accord de licence, selon le système choisi, le support est limité ou impossible. Le

Fournisseur en informera le Client. Afin de garantir le bon fonctionnement des appareils à long terme, il est fortement recommandé au client de mettre à jour ces licences comme indiqué par le fabricant. Lorsqu'une installation de sécurité est livrée, un aperçu est donné des systèmes et des appareil sous-jacents auxquels s'applique une politique de licence et les moments où une action est requise (mise à jour). Un fabricant offre souvent une période gratuite au moment de l'achat. Cette période initiale peut varier de 1 à 3 ans selon le fabricant et le système choisi. Par la suite, des licences supplémentaires sont nécessaires. Dans le cadre d'un contrat de service, le fournisseur doit signaler chaque année les licences qui expirent pendant la période de facturation et facturer la mise à jour.