

## Conditions générales contractuelles portant sur le contrat de réception d'alarmes de Certas SA et le contrat d'intervention de Securitas

### 1. Généralités

- 1.1 Les présentes Conditions générales contractuelles (CGC) complètent le contrat ainsi que la confirmation de mandat de Certas SA et de Securitas SA (ci-après «Certas/Securitas»). Elles y sont jointes en annexe et régissent en principe tous les points qui n'y sont pas mentionnés. En cas de divergences, le texte du contrat ou de la confirmation de mandat fait foi. Toute disposition contraire requiert la forme écrite et doit impérativement figurer sur le contrat ou la confirmation de mandat.
- 1.2 Le mandant prend acte que Certas/Securitas peuvent, au besoin, enregistrer leurs conversations téléphoniques.

### 2. Durée du contrat

- 2.1 Chacun des contrats est conclu pour le reste de l'année civile en cours et l'année suivante. Ils sont renouvelés tacitement d'année en année s'ils ne sont pas résiliés par écrit au moins trois mois avant leur expiration.
- 2.2 Si le mandant déménage des locaux où se trouve le système d'alarme, il peut résilier le contrat de manière anticipée moyennant un préavis de trois mois.
- 2.3 En cas de résiliation du contrat, le mandant est tenu de faire interrompre immédiatement la transmission d'alarme auprès de Certas SA. S'il ne remplit pas cette obligation, Certas SA est habilitée à interrompre elle-même la transmission d'alarme ou à sous-traiter ce travail à la charge du mandant. Ce dernier supporte tous les coûts résultant de cette opération.
- 2.4 Si Securitas SA doit renoncer à organiser le service ou qu'elle doit le modifier pour de justes motifs, elle peut résilier le contrat de manière anticipée moyennant un préavis d'un mois. Les prestations d'appels d'urgence fournies à des personnes âgées peuvent être résiliées en tout temps pour la fin d'un mois.

### 3. Prestations fournies par Certas SA

- 3.1 Certas SA réceptionne les alarmes et messages prévus contractuellement et les traite conformément aux instructions convenues par écrit. La transmission de l'alarme jusqu'à réception par Certas SA ne fait pas partie du contrat.
- 3.2 Certas SA traite et tient à jour les modifications relatives aux instructions que le mandant lui a communiquées conformément au contrat.
- 3.3 Certas SA met à disposition une technologie de réception actuelle. L'environnement technique requis (y compris les ajustements techniques) doit être garanti par le mandant.

### 4. Prestations fournies par Securitas SA

- 4.1 Securitas SA garantit un service d'intervention 24 h/24.
- 4.2 En cas d'incident ou de demande, Securitas SA intervient conformément aux consignes convenues par écrit.
- 4.3 Après avoir reçu un ordre d'intervention vérifié, le spécialiste d'intervention se rend sur les lieux de l'objet d'intervention défini, aussi rapidement que possible compte tenu des circonstances liées à l'organisation, à la circulation routière ou à la gestion du personnel (aucun délai n'est garanti).
- 4.4 Selon les besoins, il va chercher ou emporte le dossier d'intervention qui contient les clés déposées et les dispositions relatives aux accès.
- 4.5 Les conditions d'organisation, de circulation routière ou de gestion du personnel, entre autres, peuvent entraîner des délais d'intervention parfois relativement longs. **En outre, le personnel d'intervention ne dispose pas de formation complémentaire spécifiquement technique, médicale ou en soins.**
- 4.6 Sur place, le spécialiste constate les faits et évalue la situation. En fonction des circonstances, il alerte les organisations d'intervention d'urgence compétentes (services sanitaires, police, pompiers, services de secours, etc.) et/ou les personnes de contact (services d'encadrement, amis, famille, connaissances, voisins, etc.) préalablement définies par le mandant. Les éventuels coûts supplémentaires sont à la charge du mandant.
- 4.7 **Sur le lieu de l'intervention, les spécialistes n'exercent aucune fonction de conseil, d'évaluation et de traitement dans le domaine médical et des soins**, à l'exception des mesures incombant à tout citoyen en matière de premiers secours et qui peuvent être exigées de sa part.
- 4.8 Securitas n'effectue pas d'arrestation ni d'interpellation.
- 4.9 Les consignes individuelles convenues par Securitas SA en collaboration avec le mandant précisent la nature et l'étendue des prestations. Le mandant reçoit une copie de toutes les consignes mises à jour par Securitas SA et est responsable d'en vérifier le contenu et de l'actualiser.
- 4.10 Securitas SA traite et tient à jour les modifications relatives aux consignes que le mandant lui a communiquées conformément au contrat, mais ne garantit nullement l'actualité des consignes et des adresses de contact correspondantes ni le fonctionnement des clés.
- 4.11 Le mandant peut demander à consulter les documents relatifs à son mandat.
- 4.12 Securitas SA est habilitée en cas de besoin à faire fournir des prestations par des sous-traitants qualifiés. Si Securitas SA engage des sous-traitants, elle est responsable envers le mandant de la bonne exécution des prestations par ces derniers. L'engagement de sous-traitants doit toujours être annoncé préalablement au mandant.

### 5. Obligations de collaborer du mandant

Le mandant communique par écrit toutes les modifications relatives aux instructions convenues ou aux consignes, notamment celles concernant les adresses des personnes de contact, les mesures à prendre, les codes des installations et les plans de fermeture qui ne sont plus valables.

### 6. Taxes et conditions de paiement

- 6.1 Les taxes mensuelles couvrent la réception et le traitement, par Certas SA, des alarmes et messages indiqués dans le contrat ainsi que l'intervention fournie par Securitas SA. Des frais de raccordement uniques, calculés en fonction du travail réalisé, sont décomptés en sus. Toutes les interventions fournies par Securitas SA sont également facturées en fonction du travail réalisé.
- 6.2 Les frais uniques de raccordement et les taxes mensuelles de Certas/Securitas sont facturés par Certas SA. L'encaissement est en principe réalisé par voie électronique et doit être réglé chaque semestre/année à l'avance. Des frais supplémentaires sont prélevés pour une facture imprimée. Les frais d'intervention sont facturés séparément par Securitas SA.
- 6.3 Les frais ne figurant pas dans les instructions ou dans les consignes ci-jointes tels que les frais de communications téléphoniques, de transport ou d'envoi, les frais résultant de modifications d'instructions ou de consignes que le mandant n'a pas communiquées correctement ou encore les frais induits par de fausses alarmes peuvent faire l'objet d'une facture séparée.
- 6.4 Les taxes mensuelles sont fixées sur la base de conditions salariales et d'engagement stables. En cas de modification de celles-ci, Certas/Securitas peuvent ajuster les taxes mensuelles en cours de contrat moyennant préavis. Par ailleurs, les taxes mensuelles peuvent être adaptées automatiquement si une extension ou des modifications de l'installation engendrent des frais plus importants que prévu pour l'exécution du contrat. En outre, les prestations calculées en fonction du travail réalisé peuvent être adaptées en tout temps et sans préavis.
- 6.5 La taxe sur la valeur ajoutée est facturée en sus au taux correspondant en vigueur.
- 6.6 Les montants facturés doivent être payés dans les 30 jours et sans déduction.
- 6.7 Si le mandant ne s'acquitte pas des montants dus, Certas/Securitas peuvent, à l'expiration du second délai de paiement d'une durée raisonnable, cesser immédiatement de fournir les prestations contractuelles. **La responsabilité de Certas/Securitas ne peut être invoquée en cas de dommages dus à un non-paiement.**
- 6.8 En cas de retard de paiement, des intérêts de retard peuvent être prélevés dès le premier rappel. Certas SA peut mandater une société de recouvrement et lui transmettre les données nécessaires.
- 6.9 Certains cantons exigent, directement ou par un office d'encaissement, que le détenteur d'une installation d'alarme paie des taxes supplémentaires non incluses dans le contrat faisant l'objet des présentes CGC, qui doivent donc être payées séparément.

### 7. Carte SIM

- 7.1 Sur demande du mandant, Certas SA peut mettre à disposition une carte SIM de TUS (Télécommunication et sécurité) pour différentes offres. Le mandant s'engage à utiliser la carte SIM mise à disposition exclusivement dans l'appareil de transmission d'alarme prévu à cette fin. Toute autre utilisation de la carte SIM est strictement interdite et peut avoir pour conséquence des frais considérables et/ou la désactivation de la carte SIM. L'utilisation de la carte SIM mise à disposition par TUS pour des fonctions privées (envoi de SMS, données vocales, e-mails et opérations semblables) fait l'objet de frais supplémentaires et est facturée avec les taxes mensuelles de Certas SA conformément à la liste de prix en vigueur. Les cartes SIM de TUS sont confiées au mandant à des fins d'usage. Le mandant n'acquiert aucun autre droit sur la carte SIM. Il ne bénéficie en particulier d'aucun droit de conservation et/ou de portage des numéros d'appel des cartes SIM.
- 7.2 Les coûts de la carte SIM peuvent à tout moment être modifiés par Certas SA moyennant un délai de 3 mois. Si le mandant est sensiblement lésé par une modification, il est autorisé à résilier le contrat au moment de l'entrée en vigueur des nouveaux prix. Une modification des taux d'imposition et de redevance autorise Certas SA à adapter les taxes mensuelles au moment de l'entrée en vigueur de la modification.

### 8. Responsabilité

- 8.1 En cas de dommages résultant d'une exécution du mandat non conforme aux dispositions contractuelles, le mandant est couvert conformément aux polices d'assurances de Certas/Securitas. Les dommages corporels et matériels sont assurés, ensemble, à concurrence de CHF 10 000 000.-, et les dommages patrimoniaux à concurrence de CHF 1 000 000.- par cas. Le mandant renonce à toute autre prétention à l'encontre de Certas/Securitas. Le mandant doit par ailleurs formuler toute prétention éventuelle en réparation d'un dommage dans un délai de quatre semaines après le sinistre, faute de quoi son droit à la réparation du dommage s'éteint.
- 8.2 Certas/Securitas déclinent toute responsabilité pour des dommages dus à des défauts techniques sur des installations ou des appareils, à des vols, à des cambriolages ou à des agressions. La responsabilité de Certas/Securitas est en outre subsidiaire et ne libère pas le mandant de l'obligation de contracter les assurances nécessaires.
- 8.3 La responsabilité de Certas/Securitas peut être étendue uniquement à la valeur matérielle des supports de données détruits ou volés (bandes, disquettes, disques ou matériel assimilable) et non aux coûts de récupération des données.

- 8.4 **Certas/Securitas déclinent toute responsabilité pour des prestations non fournies ou exécutées avec retard en raison d'erreurs d'écoute ou de transmission, de prestations de tiers insuffisantes (p. ex. interruption du réseau de télécommunication ou de l'alimentation électrique), d'interruption du service due à des défaillances techniques ou d'entraves à la circulation routière.**
- 8.5 Certas SA n'est pas responsable de la transmission et de la réception de séquences vidéos et/ou images en matière de vérification d'alarme et d'ouverture à distance. La responsabilité revient entièrement au mandant et à son prestataire (p. ex. installateur/exploitant).
- 8.6 Si le mandant n'a pas communiqué à Certas/Securitas des modifications d'instructions/de consignes par écrit et dans les délais, ces dernières déclinent toute responsabilité relative à la bonne exécution du contrat. Si le mandant ou des tiers mettent des installations d'alarme en mode d'opération test en raison de travaux sur l'installation ou de la révision de celle-ci, Certas/Securitas ne peuvent garantir la réception et le traitement des alarmes et messages. Certas/Securitas n'assument aucune responsabilité pour les dommages en résultant. Cela s'applique notamment aussi dans le cas où l'installation n'est plus enclenchée une fois les travaux terminés.
- 8.7 **Certas/Securitas ne peuvent pas être tenues pour responsables des conséquences directes ou indirectes de fausses alarmes, de la mobilisation des forces de police ou des pompiers ainsi que de l'envoi de clés.**
- 8.8 **Certas/Securitas déclinent toute responsabilité en cas de retard d'intervention dû à un cumul de mandats.**
- 8.9 **Securitas ne garantit aucun délai de réaction, d'arrivée sur les lieux, d'intervention ou d'alerte. Elle ne garantit aucunes connaissances techniques spécifiques, médicales et en soins et renonce catégoriquement à toutes les normes de prestations et exigences de responsabilité et de garantie.**
- 8.10 Par ailleurs, tant Certas SA que Securitas SA ne peuvent être tenues responsables que des dommages liés à leurs propres prestations. Toute responsabilité solidaire au sens d'une société simple est expressément exclue.
- 9. Cas de force majeure**  
En cas de force majeure (notamment de guerre, d'épidémie, de grève, de catastrophe, etc.), Certas/Securitas peuvent cesser temporairement de fournir tout ou partie de leurs prestations, pour autant qu'elles ne soient plus en mesure de les exécuter.
- 10. Droit applicable et for**  
Tous les contrats conclus avec Certas/Securitas sont soumis au droit suisse. Le for est Berne ou le domicile suisse du mandant, sous réserve d'un for juridique impératif.

(Version du 01.01.2019)