

Conditions générales

Conditions générales relatives au contrat de réception d'alarme de Certas SA

(Édition 01.01.2025)

1. Généralités

- 1.1 Les présentes conditions générales (CG) complètent la confirmation de mandat/le contrat dont elles font partie intégrante. Elles règlent de manière générale tous les points qui n'y sont pas mentionnés.
- 1.2 En cas de divergence, le texte de la confirmation de mandat/du contrat prime. Toute disposition contraire aux présentes conditions doit être formulée par écrit et doit figurer expressément dans la confirmation de mandat/le contrat.

2. Conclusion du contrat

La relation contractuelle est établie soit par signature du contrat par les deux parties, soit par une confirmation de mandat écrite de la part de Certas SA.

3. Durée du contrat

- 3.1 Ce contrat est conclu pour le reste de l'année civile en cours et pour l'année suivante. Il se renouvelle tacitement d'année en année s'il n'est pas résilié par écrit au plus tard trois mois avant son échéance.
- 3.2 En cas de déménagement du mandant ainsi qu'en cas de vente ou autre cession de l'objet du contrat, le mandant peut résilier de manière anticipée la relation contractuelle, moyennant un préavis de trois mois.
- 3.3 À la fin du contrat, le client est tenu de veiller à ce que la transmission de l'alarme à Certas SA soit immédiatement interrompue. Si le mandant ne respecte pas cette obligation, Certas SA est autorisée à procéder elle-même à l'interruption de la transmission de l'alarme en lieu et place du mandant et aux frais de celui-ci, respectivement à charger un tiers de le faire. Le mandant répond entièrement de tous les frais.

4. Étendue des prestations

- 4.1 Certas SA est responsable de la réception des alarmes, messages ou signaux prévus par le contrat ainsi que de leur traitement selon les instructions convenues par écrit. La transmission des signaux jusqu'à leur réception par Certas SA ne fait pas partie du contrat.
- 4.2 Le mandant doit communiquer sans tarder par écrit à Certas SA les modifications ou réclamations concernant l'exécution des prestations convenues (instructions). En font notamment partie les adresses de contact ainsi que les informations sur les systèmes d'alarme et les mesures qui ne sont plus valables. Certas SA traite et exécute les modifications des instructions qui ont été annoncées par le mandant selon ce qui a été convenu contractuellement.
- 4.3 En cas de communication tardive (la communication doit être immédiate), il n'est pas possible de faire valoir des droits découlant de telles réclamations.
- 4.4 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.

5. Protection des données

- Tant Certas SA que ses clients et autres partenaires commerciaux veillent au respect de la protection des données dans leurs sphères d'influence et de responsabilité respectives.
- Pour de plus amples informations concernant la protection des données, veuillez-vous reporter à la déclaration de protection des données de Certas SA
- 5.1 Certas SA traite des données personnelles aux fins d'assister le mandant responsable, en tant que sous-traitant et uniquement dans la mesure nécessaire à la fourniture des prestations conformément au chiffre 4. Certas SA garantit à cet égard la sécurité des données. Le lieu de stockage des données se trouve en principe en Suisse; pour les images vidéo, il peut se situer dans l'espace européen. Le cas échéant, il incombe au mandant de conclure avec Certas SA une convention de sous-traitance. Certas SA est en droit de confier le traitement des données à des tiers (sous-traitants). Certas SA informera de toute modification relative à cette sous-traitance. Certas SA se réserve le droit de prétendre à une rémunération pour les prestations de soutien d'une certaine ampleur fournies dans le cadre du traitement des données en sous-traitance.

6. Enregistrement de conversations téléphoniques

Le mandant prend note du fait que Certas SA enregistre au besoin les conversations téléphoniques à des fins de formation et de preuve.

7. Confidentialité

Certas SA s'engage à traiter de manière confidentielle, à tout moment y compris après la fin des rapports contrac-

tuels, tous les documents et informations en lien avec les rapports contractuels fournis par le mandant, y compris toutes les copies ou enregistrements réalisés, de même que tous les documents et informations établis pour le mandant. Elle les traitera comme s'il s'agissait de ses propres secrets d'affaires, ne les diffusera pas inutilement au sein de l'entreprise ou du groupe et ne les rendra pas accessibles à des tiers – à l'exception des sous-traitants – que ce soit sous forme complète ou sous forme d'extraits. Cet engagement ne vaut pas pour les documents et informations dont il est prouvé (a) qu'ils sont devenus de notoriété publique sans violation de cette obligation de confidentialité; ou (b) qu'ils ont été obtenus légalement de tiers sans qu'une obligation de confidentialité ne s'applique; ou (c) qu'ils ont été élaborés de manière indépendante par Certas SA.

Le mandant traitera tous les documents reçus de Certas SA et portant la mention «secret», «confidentiel» ou «secret d'affaires», etc., de manière confidentielle conformément aux dispositions qui précèdent et ne les rendra pas accessibles à des tiers.

8. Prix

- 8.1 Les prix convenus sont fixés sur la base de conditions salariales et d'engagement stables.
- 8.2 En cas de modification de ces conditions, Certas SA peut procéder à une adaptation correspondante des prix durant la durée du contrat, moyennant annonce préalable.
- 8.3 Les prix des prestations calculés en fonction du travail réalisé peuvent être modifiés en tout temps sans préavis (en font notamment partie les appels téléphoniques, interventions d'assistance, frais de transport ou d'envoi et coûts générés par des modifications des instructions signalées de manière incorrecte ou par de fausses alarmes).
- 8.4 Les frais qui ne sont pas mentionnés dans les instructions convenues peuvent être facturés séparément.
- 8.5 Les extensions et les modifications des installations qui génèrent un surcroît de travail pour exécuter le contrat peuvent avoir pour conséquence automatique une adaptation des taxes mensuelles. Les prestations décomptées en fonction du travail réalisé peuvent être adaptées en tout temps sans préavis.

9. Modalités de paiement

- 9.1 Les taxes mensuelles couvrent la réception et le traitement, conformément aux instructions convenues par écrit, des alarmes et annonces mentionnées par le contrat. S'ajoutent à cela les frais uniques d'activation, qui sont calculés selon le travail réalisé.
- 9.2 La TVA est facturée en sus au taux applicable.
- 9.3 Le mandat est réalisé sur facture. Le mandant s'engage à régler les factures ponctuellement et sans déductions dans les 30 jours.
- 9.4 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.
- 9.5 En cas de retard de paiement, des frais de rappel peuvent être prélevés dès le premier rappel. Certas SA peut mandater une société de recouvrement et lui transmettre les données nécessaires.
- 9.6 Si le mandant ne s'acquitte pas de son obligation de paiement ou ne le fait pas en temps utiles, Certas SA peut interrompre immédiatement ses prestations contractuelles.
- 9.7 Certas SA décline toute responsabilité pour les éventuels dommages qui en résultent.
- 9.8 Dans certains cantons, les autorités exigent du propriétaire d'une installation d'alarme le paiement de taxes supplémentaires, soit directement, soit par le biais d'un office d'encaissement; ces taxes ne sont pas comprises dans le contrat et doivent être versées en sus.

10. Carte SIM

- 10.1 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 (p.ex. envois de SMS, Voice, e-mails) fait l'objet de frais supplémentaires et est facturée avec les taxes mensuelles de Certas SA

conformément à la liste de prix actuelle. Les cartes SIM de TUS sont confiées au mandant pour 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.

- 10.2 Les coûts de la carte SIM peuvent être modifiés par Certas SA à tout moment, moyennant un préavis de trois mois. Si le mandant est sensiblement lésé par cette 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.

11. Responsabilité

- 11.1 Le mandant est couvert pour les dommages qu'il subit du fait d'une exécution défectueuse du contrat conformément à l'assurance conclue par Certas SA pour les dommages corporels et matériels jusqu'à concurrence d'un total de CHF 10 000 000.–. Les dommages pécuniaires sont couverts jusqu'à concurrence d'un montant de CHF 10 000 000.– par cas. Le mandant renonce à toute prétention supplémentaire vis-à-vis de Certas SA.
- 11.2 Les prétentions éventuelles doivent être annoncées par écrit dans un délai de quatre semaines à compter de la survenance du sinistre, faute de quoi elles seront considérées comme atteintes de péremption.
- 11.3 Certas SA ne répond notamment pas des dommages dus à des défauts techniques sur des installations et des appareils ainsi qu'à des vols ou des agressions.
- 11.4 Pour le reste, la responsabilité de Certas SA est subsidiaire; elle ne libère pas le mandant de son obligation de conclure les assurances de choses nécessaires.
- 11.5 Certas SA ne répond pas de prestations de services qui n'ont pas été fournies ou qui l'ont été avec du retard en raison d'erreurs de compréhension, de vision ou de transmission, de défaillances de tiers (p.ex. interruption du réseau de télécommunication ou de l'alimentation en courant) ou d'une interruption du service en raison de dérangements techniques.
- 11.6 Certas SA décline toute responsabilité pour les éventuels problèmes de système ou limitations de service en lien avec des modifications de l'infrastructure informatique du client, p.ex.: mises à niveau (upgrade ou downgrade), extensions, ajustements, extensions et renforcements des normes de sécurité, échange de programmes de sécurité, programmations erronées ou paramètres erronés dans et par des infrastructures informatiques et leurs composants.
- 11.7 Si le mandant ou des tiers mettent l'installation de détection de dangers sur le mode test suite à des travaux d'installation ou de maintenance, Certas SA ne peut pas garantir la réception et le traitement des alarmes et annonces. Certas SA décline toute responsabilité pour les éventuels dommages qui en résultent. C'est notamment le cas lorsqu'il n'est pas procédé à une remise en fonction à l'issue des travaux.
- 11.8 Certas SA décline toute responsabilité pour les conséquences directes ou indirectes de fausses alarmes, d'interventions de la police ou des pompiers ainsi que pour l'envoi de clés.

12. Force majeure

En cas de force majeure (notamment guerre, épidémie, grève, catastrophe etc.), Certas SA peut de manière temporaire interrompre totalement ou partiellement son service dans la mesure où celui-ci ne peut plus être fourni.

13. Droit applicable et for

Le droit suisse est applicable à tous les contrats avec Certas SA; le for est, à la convenance de Certas SA, le lieu de la succursale compétente ou Berne, sous réserve d'un for impératif.