

Conditions générales

portant sur le contrat de réception d'alarmes de Certas SA

1. Généralités

- 1.1 Les présentes Conditions générales contractuelles (CG) complètent le contrat ainsi que la confirmation de mandat, et en font partie intégrante. Elles y sont jointes en annexe et règlent 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 SA peut, au besoin, enregistrer leurs conversations téléphoniques.

2. Durée du contrat

- 2.1 Le contrat est conclu pour le reste de l'année civile en cours et l'année suivante. Il est renouvelé tacitement d'année en année s'il n'est pas résilié par écrit au moins trois mois avant son 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.

3. Prestations fournies par Certas SA

- 3.1 Certas SA fournit les prestations de réception d'alarmes et de messages prévues contractuellement et traite ces alarmes et messages 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. Obligation de collaborer du mandant

- 4.1 Le mandant communique par écrit à Certas SA toutes les modifications relatives aux instructions convenues, notamment celles concernant les adresses des personnes de contact et les mesures à prendre qui ne sont plus valables.

5. Taxes et conditions de paiement

- 5.1 Les taxes mensuelles couvrent la réception et le traitement des alarmes et messages indiqués dans le contrat conformément aux instructions convenues par écrit. Des frais uniques de raccordement, calculés en fonction du travail réalisé, sont décomptés en sus. L'encaissement des frais uniques de raccordement et des taxes mensuelles 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.
- 5.2 Les frais ne figurant pas dans les instructions convenues par écrit tels que les frais de communications téléphoniques, de transport ou d'envoi, les frais résultant de modifications d'instructions 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.
- 5.3 Les taxes mensuelles sont fixées sur la base de conditions salariales et d'engagement stables. En cas de modification de celles-ci, Certas SA peut 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 prévus pour l'exécution du contrat. En outre, les prestations calculées en fonction du travail réalisé peuvent être adaptées en tout temps et sans préavis.
- 5.4 La taxe sur la valeur ajoutée est facturée en sus au taux correspondant en vigueur.
- 5.5 Les montants facturés doivent être payés dans les 30 jours et sans déduction.
- 5.6 Si le mandant ne s'acquitte pas des montants dus, Certas SA peut, à l'expiration du second délai de paiement d'une durée raisonnable, cesser immédiatement de fournir les prestations contractuelles. La responsabilité de Certas SA ne peut être invoquée en cas de dommages dus à un non paiement. 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.
- 5.7 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 CG et qui doivent donc être payées séparément.

6. Carte SIM

- 6.1 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.
- 6.2 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.

7. Responsabilité

- 7.1 En cas de dommages résultant d'une exécution du mandat non conforme aux dispositions contractuelles, le mandant est couvert conformément à la police d'assurance de Certas SA. 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 SA. 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.
- 7.2 Certas SA décline 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 SA est en outre subsidiaire et ne libère pas le mandant de l'obligation de contracter les assurances choses nécessaires.
- 7.3 Certas SA décline 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) ou d'interruption du service due à des défaillances techniques.
- 7.4 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).
- 7.5 Si le mandant n'a pas communiqué à Certas SA des modifications d'instructions par écrit et dans les délais, cette dernière peut décliner toute responsabilité relative à la bonne exécution du contrat.
- 7.6 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 SA ne peut garantir la réception et le traitement des alarmes et messages. Certas SA n'assume 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.
- 7.7 Par ailleurs, Certas SA ne peut pas être tenue pour responsable 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. Cas de force majeure

- 8.1 En cas de force majeure (notamment de guerre, d'épidémie, de grève, de catastrophe, etc.), Certas SA peut cesser temporairement de fournir tout ou partie de ses prestations, pour autant qu'elle ne soit plus en mesure de les exécuter.

9. Droit applicable et for

- 9.1 Tous les contrats conclus avec Certas SA sont soumis au droit suisse. Le for est Berne ou le domicile suisse du mandant.

(Version du 01.04.2018)