

## Conditions Générales Homiris Particulier N°2024/01

### ► SOMMAIRE

INFORMATIONS ESSENTIELLES .....	3
DEFINITIONS CLES .....	3
PREAMBULE .....	3
ARTICLE 1 : DESCRIPTION DE VOS SERVICES SELON LA FORMULE ET LES OPTIONS SOUSCRITES .....	3
1.1. Description de votre Service de télésurveillance .....	3
1.2. Le Service La Vidéo .....	5
1.3. Le Service Gestion de l'Eau .....	5
1.4. La supervision des sondes techniques (décongélation, hors-gel, froid et inondation) .....	5
1.5. Vos obligations dans le cadre du Service .....	5
1.6. Limites à notre responsabilité .....	6
ARTICLE 2 : DESCRIPTION DE VOTRE MATERIEL .....	6
2.1. Matériel mis à disposition .....	6
2.2. Matériel en acquisition .....	7
ARTICLE 3 : COMMENT SE DEROULENT L'INSTALLATION ET LA MAINTENANCE DE L'EQUIPEMENT ? .....	7
3.1. Déroulement de l'installation .....	7
3.2. Choix de la liaison du Système d'Alarme avec le Centre de Surveillance .....	8
3.3. Télédiagnostic de l'Equipement .....	9
3.4. Maintenance .....	9
3.5. Garantie de l'Equipement .....	9
ARTICLE 4 : POUR QUELLE DUREE VOUS ENGAGEZ-VOUS ? .....	10
4.1. Durée de votre engagement .....	10
4.2. Mois satisfait ou remboursé .....	10
4.3. Vous souhaitez arrêter votre Contrat ? .....	10
4.4. Arrêt du Contrat à l'initiative d'EPS .....	10
4.5. Fin du Service .....	10
ARTICLE 5 : COMBIEN VOUS COUTERONT L'EQUIPEMENT ET LE SERVICE ? .....	10
5.1. Abonnement mensuel au Service .....	10
5.2. Abonnement au Service La Vidéo .....	11
5.3. Abonnement au Service Gestion de l'Eau .....	11
5.4. Indexation des prix .....	11
5.5. Modification des formules d'abonnement .....	11
5.5. Achat des Equipements et réserve de propriété .....	11
5.7. Autres tarifs .....	11
5.8. Modalités de paiement .....	11
ARTICLE 6 : VOTRE SITUATION EVOLUE ? .....	11
6.1. Changement de formule .....	11
6.2. Déménagement .....	11
6.3. Co-titularité, changement ou ajout de titulaire .....	12
ARTICLE 7 : LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....	12
7.1. Nous protégeons vos données à caractère personnel .....	12
7.2. Vous vous engagez à protéger les données à caractère personnel des tiers concernés par le Service .....	12
ARTICLE 8 : INFORMATIONS LEGALES .....	12
8.1. Nos coordonnées .....	12
8.2. Modifications des Conditions Générales .....	12
8.3. Mise à jour de l'Espace Abonné .....	12
8.4. Règlement amiable et litige .....	12
8.5. Liste d'opposition au démarchage téléphonique - Dispositif BLOCTEL .....	13
8.6. Sous-traitance .....	13
8.7. Concernant la preuve .....	13
8.8. Concernant l'assurance .....	13
8.9. Concernant le document de conformité N31 .....	13
8.10. Concernant les modalités de paiement .....	13
8.11. Concernant les garanties légales .....	13
8.12. Concernant le délai de rétractation .....	14
8.13. Concernant les déclarations de conformité .....	15
8.14. Concernant le traitement des déchets .....	15
8.15. Concernant le risque d'interférence lié à l'Equipement .....	15
8.16. Affirmation de sincérité .....	15
8.17. Autorisations CNAPS .....	15
8.18. Autre disposition .....	15



## INFORMATIONS ESSENTIELLES

Les présentes Conditions Générales régissent la mise à disposition et/ou la fourniture, l'installation d'un système d'alarme et de ses options ainsi que le service de télésurveillance et s'appliquent à toute souscription au Service, sauf accord spécifique préalable. En conséquence, votre souscription au Service emporte l'adhésion sans réserve à nos Conditions Générales, dont vous déclarez avoir pris connaissance avant la souscription et les avoir acceptées. Ces Conditions Générales sont disponibles sur l'Espace Abonné et peuvent vous être communiquées à tout moment, sur simple demande.

Vous y trouverez toutes les informations relatives aux Services proposés (article 1), notamment avec une description de la procédure sécuritaire mise en œuvre selon le type de formule choisie ainsi qu'une description des autres services inclus ou proposés en option. Nous vous y expliquons l'utilité des Consignes de Sécurité qui nous sont indispensables pour réaliser le Service dans de bonnes conditions (article 1.4).

Vous trouverez également toutes les informations relatives au matériel et à sa maintenance (article 2) qu'il soit mis à votre disposition (article 2.1) ou qu'il vous ait été vendu (article 2.2).

La durée de votre engagement est de douze mois fermes. Dans tous les cas, nous vous permettons de tester le Service. Vous pourrez décider de mettre fin au contrat sous certaines conditions (article 4.3).

Dans le cadre de l'accroissement du Service, nous sommes amenés à collecter et traiter des données à caractère personnel essentiellement aux fins de bonne exécution du contrat. Vous trouverez dans nos Conditions Générales plus d'informations sur nos engagements en matière de protection de vos données à caractère personnel (article 7) ainsi que dans notre charte de confidentialité disponible sur notre site internet [www.homiris.fr](http://www.homiris.fr).

## DEFINITIONS CLES

- **Alarme** : désigne la réception par le Centre de Surveillance d'une information d'intrusion, d'alerte (usage de la touche alerte du clavier, du bouton d'alerte ou de la télécommande par une personne sur le Site, que le Système d'Alarme soit en service ou non), ou d'autoprotection (dispositif qui protège les éléments du Système d'Alarme contre le démontage ou l'arrachement) émise par le Système d'Alarme installé sur le Site, mais également d'une détection de fumée ou de monoxyde de carbone, d'une alerte d'une sonde technique ou d'un Equipement Gestion de l'Eau.
- **Centrale d'Alarme** : désigne le boîtier équipé d'un transmetteur relié au Centre de Surveillance.
- **Centre de Surveillance** : désigne la plateforme distante EPS en charge de la surveillance des Sites et du traitement des Alarmes, composée de quatre centres situés à Strasbourg, Verlinghem, Vineuil et Tours, qui fonctionnent de façon à garantir la continuité du traitement des Alarmes même en cas d'indisponibilité complète de l'un d'eux.
- **Consignes de Sécurité** : document qui présente vos instructions qui seront prises en compte par le Centre de Surveillance dans le traitement des Alarmes.
- **Détecteur(s) de Risques Domestiques** : désigne(nt) le détecteur relié au Système d'Alarme permettant de déclencher automatiquement une alerte sonore en cas de risque d'incendie par détection de fumée et d'intoxication par monoxyde de carbone.
- **Documentation Technique** : ensemble des notices techniques, guide de l'utilisateur (document qui présente les fonctionnalités des Services), guides d'installation et/ou d'utilisation spécifiques aux options et tout autre document relatif à nos Services et produits, remis à l'Abonné lors de la souscription à un Service.
- **Equipement** : désigne le Système d'Alarme et/ou l'Equipement Vidéo et/ou l'Equipement Gestion de l'Eau.
- **Equipement Vidéo** : désigne, pris ensemble ou isolément : une ou deux caméra(s), le point d'accès Wi-Fi, la ou les carte(s) mémoire.
- **Equipement Gestion de l'Eau** : désigne, pris ensemble ou isolément : un disjoncteur d'eau télésurveillé, un point d'accès Wi-Fi.
- **Espace Abonné** : désigne l'espace personnel sécurisé accessible par navigateur Internet ou application mobile, permettant de piloter à distance le Système d'Alarme, sous réserve d'une connexion Internet et/ou GSM.
- **Personnel(s) de Confiance** : désigne les personnes renseignées dans les Consignes de Sécurité qui peuvent être contactées dans le cadre de la procédure sécuritaire.
- **Service** : désigne le Service de télésurveillance d'un Site, ainsi que les Services complémentaires souscrits en option en fonction de la formule choisie, tels que décrits dans les Conditions Générales.
- **Site** : désigne l'habitation à usage privé, hors d'eau, hors d'air, alimentée en électricité et non mobile dont la superficie ne dépasse pas 800 m<sup>2</sup>, située en France métropolitaine, Antilles françaises (hors Saint Barthélemy), en Guyane ou à la Réunion dans laquelle le Système d'Alarme a été installé.
- **Système d'Alarme** : comprend la Centrale d'Alarme ainsi que l'ensemble des détecteurs et extensions qui y sont intégrés ou raccordés.

## PREAMBULE

EURO PROTECTION SURVEILLANCE (« EPS », « nous », « notre » et « nos »), société par actions simplifiée immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Strasbourg sous le numéro 338.780.513, ayant son siège social 30 rue du Doubs à STRASBOURG (67100), propose un Service de télésurveillance, exclusivement en langue française, aux particuliers souhaitant sécuriser un Site.

Les présentes Conditions Générales régissent d'une part, la mise à disposition et/ou la fourniture, l'installation et la maintenance de l'Equipement et d'autre part, l'abonnement au Service rendu au souscripteur, personne physique majeure (« Abonné », « vous », « vos » et « votre ») du Contrat d'abonnement à une formule HOMIRIS.

Vous vous engagez à respecter l'ensemble des obligations résultant des documents suivants (le « **Contrat** »), par ordre de priorité (en cas d'éventuelles contradictions) :

- le Procès-Verbal d'Installation, ou de Mise en Service, document par lequel vous vous engagez définitivement à souscrire au Service et marquez votre accord sur la configuration de l'Equipement, son installation et sur le prix de l'abonnement au Service (le « **Procès-Verbal d'Installation** ») ;
- le Diagnostic Sécurité, document formalisant nos préconisations de configuration du Système d'Alarme tenant compte des spécificités du Site et de vos usages (le « **Diagnostic Sécurité** ») ;
- la demande d'installation ou les conditions particulières, document précontractuel qui fournit les informations essentielles sur le Service et par lequel vous acceptez la venue d'un technicien-conseil en vue d'une installation (la « **Demande d'Installation** ») ;
- les conditions particulières des options ;
- les présentes Conditions Générales qui s'appliquent à toute souscription au Service, sauf accord spécifique contraire (les « **Conditions Générales** ») ;
- les Consignes de Sécurité ;
- le Descriptif et Tarif de l'Offre, document qui détaille le tarif de l'ensemble de nos Equipements, prestations et options (le « **Tarif** »), consultable sur l'Espace Abonné ;
- la **Documentation Technique**.

Tout autre document, et notamment catalogues, prospectus, publicités, site Internet, n'a qu'une valeur informative, indicative et non contractuelle.

Nous exerçons une activité réglementée au sens du livre VI titre 1er du code de la sécurité intérieure. A ce titre, nous sommes soumis aux dispositions des articles R.631-1 et suivants du code de la sécurité intérieure relatives au code de déontologie des personnes physiques ou morales exerçant des activités privées de sécurité. Ce code est consultable à l'adresse suivante : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr).

## ARTICLE 1: DESCRIPTION DE VOS SERVICES SELON LA FORMULE ET LES OPTIONS SOUSCRITES

Nous nous engageons, dans la limite de notre obligation de moyens, à mettre en œuvre de manière optimale dans le cadre du Service les prestations auxquelles vous avez souscrites telles qu'elles sont définies dans le présent article.

### 1.1. Description de votre Service de télésurveillance

Le Service de télésurveillance s'appuie sur le Système d'Alarme relié 24H/24 au Centre de Surveillance afin d'assurer à distance la sécurité de votre Site.

Les prestations de surveillance à distance définies ci-dessous sont effectives dès lors que l'installation, le raccordement au Centre de Surveillance et les tests de mise en service ont été réalisés, conformément au Procès-Verbal d'Installation que vous avez signé.

#### 1.1.1. Description globale de la procédure sécuritaire

La procédure sécuritaire dépend de la formule que vous avez souscrite. Dans tous les cas, la procédure sécuritaire se déclenche en cas d'Alarme.

Vous pouvez décider de mettre le Système d'Alarme à l'arrêt au moyen des organes de commandes à votre disposition.

Le Centre de Surveillance procède à un appel de contrôle sur les numéros d'appel de contrôle indiqués dans vos Consignes de Sécurité et vous contacte afin de vous informer du déclenchement.

Dans le cadre de la procédure avec information, nous procédons comme suit :

- vous êtes contacté par notre serveur vocal interactif et vous devez composer votre code confidentiel sur le clavier du téléphone pour arrêter la procédure ;
- après deux tentatives de contacts téléphoniques restées sans réponse ou en l'absence d'un code valide, la procédure permettant de vous informer et/ou d'informer vos Personnes de Confiance est déclenchée par le Centre de Surveillance. Chaque personne contactée téléphoniquement a la possibilité d'interrompre la procédure d'information en prenant en compte l'Alarme. Dans le cas contraire, la procédure d'information se poursuit jusqu'à ce que toutes les personnes figurant dans vos Consignes de Sécurité aient été appelées. Dans l'hypothèse où personne n'a demandé l'arrêt de la procédure d'information, le Centre de Surveillance adresse un courriel

ou un SMS aux coordonnées indiquées dans vos Consignes de Sécurité.

Dans le cadre de la procédure avec intervention d'un agent de sécurité, nous procédons comme suit :

- lors de l'appel du Centre de Surveillance, vous ou la personne qui répond à l'appel de contrôle a la possibilité de mettre fin à la procédure en communiquant le code confidentiel ou de donner l'instruction de poursuivre la procédure en cas de doutes ;
- si la ligne est occupée, si personne ne répond ou si la réponse est erronée, nous poursuivons la procédure ;
- en cas de poursuite de la procédure, nous mandons dans les meilleurs délais un agent de sécurité chargé de se rendre sur le Site et de rendre compte au Centre de Surveillance de signes extérieurs d'effraction ou de présence humaine ou animale ;
- nous vous contactons par téléphone, ou à défaut vos Personnes de Confiance, afin de rendre compte de la situation constatée.

A tout moment au cours de la procédure et dès la levée de doute conformément à l'article L613-6 du code de la sécurité intérieure, nous informons les forces de l'ordre si nécessaire.

Toutefois, si une mise à l'arrêt du Système d'Alarme intervient dans les minutes qui suivent le déclenchement d'Alarme, à l'exception d'une touche alerte ou d'un code sous contrainte, le Centre de Surveillance peut interrompre, à son initiative et selon les constatations, la procédure sécuritaire. Vous en êtes informé par l'envoi d'un SMS ou d'un courriel.

Dans toutes les formules, la procédure ouverte suite à la réception d'une information d'autoprotection est automatiquement stoppée si le retour à la normale a lieu dans un délai raisonnable, suivant le déclenchement.

### **1.1.2. Procédure en cas de détection de fumée et/ou de monoxyde carbone**

La détection de fumée et de monoxyde de carbone sont des Services complémentaires à la télésurveillance. Ces détecteurs fonctionnent en permanence, même lorsque le Système d'Alarme n'est pas mis en marche.

Lors d'une détection de fumée, une Alarme est déclenchée et la ou les sirène(s) du Système d'Alarme émette(nt) un signal sonore puissant afin de signaler l'évacuation d'urgence.

Lors d'une détection de monoxyde de carbone, le détecteur gère deux niveaux d'alerte définis par la norme EN 50291 et dont les éléments sont repris dans la Documentation Technique de ce Service :

- lorsqu'une faible présence de monoxyde de carbone est détectée, le détecteur déclenche une pré-alarme et vous êtes informé aux coordonnées mentionnées dans les Consignes de Sécurité ;
- lorsque la concentration de monoxyde de carbone est importante et devient dangereuse pour la santé, une Alarme est déclenchée et la ou les sirène(s) du Système d'Alarme émette(nt) un signal sonore puissant afin de signaler l'évacuation d'urgence.

Dès réception d'une Alarme d'un Détecteur de Risque Domestique par le Centre de Surveillance, nous appliquons la procédure décrite aux articles 1.1.1., 1.1.3. et 1.1.4. des présentes Conditions Générales, et nous prévenons les secours si nécessaire.

### **1.1.3. Utilisation des photos, vidéos et séquences sonores**

Lorsque le Système d'Alarme comprend des détecteurs de mouvement photos ou des caméras, les photos, les séquences vidéo et, le cas échéant, sonores, prises lors d'une Alarme nous seront immédiatement transmises pour consultation et analyse par le Centre de Surveillance lors de la phase de levée de doute qui suit la réception d'une Alarme. Elles constituent un complément d'information à votre disposition et à celle du Centre de Surveillance permettant de vérifier la matérialité de l'Alarme, de déterminer la normalité ou non de la situation, ou de qualifier l'origine du déclenchement (présence humaine ou non), mais non d'identifier des personnes.

### **1.1.4. Intervention d'un agent de sécurité**

#### **1.1.4.1. Cas d'intervention**

Dans le cadre de la formule avec intervention d'un agent de sécurité, l'intervention d'un agent de sécurité sur Site est comprise dans votre abonnement et ne fait pas l'objet d'une facturation supplémentaire, sauf en cas de déplacements répétitifs dus à un mauvais usage ou au non-respect des consignes d'utilisation.

Dans le cadre de la formule avec information, vous avez la possibilité d'appeler le Centre de Surveillance afin de demander l'intervention d'un agent de sécurité. Vous avez également la possibilité d'activer l'option « intervention » sur Site à chaque mise en service de votre Système d'Alarme, au moyen de votre clavier ou de votre Espace Abonné. Ce service sera actif jusqu'au prochain arrêt du Système d'Alarme. Ces prestations font l'objet d'une facturation au tarif en vigueur.

#### **1.1.4.2. Procédure**

L'intervention de l'agent de sécurité se déroule dans les meilleurs délais après déclenchement de l'Alarme. Toutefois, nous ne pouvons vous garantir un délai précis d'intervention dans la mesure où l'agent de sécurité est soumis, dans ses déplacements, au respect du code de la route et aux impondérables rencontrés dans l'exercice de sa fonction.

Cette intervention n'est pas destinée à constater un flagrant délit, faire cesser une intrusion ou appréhender un malfaiteur, mais à rendre compte au Centre de Surveillance de la situation sur Site afin de lui permettre de prendre toutes les mesures d'urgence nécessaires.

Dans tous les cas, vous vous engagez à nous autoriser (ou toute personne que nous aurons mandatée) dans le cadre de ces prestations, à accéder, selon vos instructions indiquées dans vos Consignes de Sécurité ou à défaut, par tout moyen raisonnable, au Site afin d'en contrôler les issues.

Si le Site est entouré d'une enceinte close, vous pourrez en faciliter l'accès en vous équipant d'une boîte à clés sécurisée par un code personnalisé dans laquelle seront déposées les clés du portail. Son emplacement et son code devront nous être communiqués dès son installation. Ce dispositif doit être facilement accessible aux agents de sécurité. En l'absence d'un tel dispositif, l'agent de sécurité limitera sa ronde de contrôle à l'extérieur de l'enceinte accessible et pourra néanmoins, s'il le juge réalisable, et sauf refus exprès de votre part, franchir de manière raisonnable le portail.

Par ailleurs, nous vous informons :

- de l'impossibilité légale de missionner les agents de sécurité affectés à l'exécution des prestations d'intervention et de gardiennage pour effectuer, même partiellement, d'autres tâches que celles prévues aux présentes Conditions Générales ;
  - que conformément à l'article 223-1 du code pénal, nous sommes tenus d'une obligation de prudence et de sécurité envers les agents de sécurité que nous missionnons.
- Aussi, dès lors que nous estimons que la situation sur le Site peut s'avérer dangereuse pour l'agent de sécurité, nous nous réservons le droit de ne pas le missionner.

#### **1.1.4.3 Mesures de sauvegarde**

Si vous ne pouvez être joint et en cas de nécessité, vous nous mandatez expressément pour prendre les mesures d'urgence nécessaires à la sauvegarde des lieux protégés (exemples : gardiennage du domicile, réparation des issues endommagées). Ces mesures d'urgence seront mises en œuvre dans la limite maximale de 1.500 € TTC par événement . Les rondes et gardiennages seront limitées à 168 heures (7 jours).

Les frais afférents à ces mesures d'urgence vous seront facturés en sus de l'abonnement au tarif en vigueur au jour de la survenance de l'évènement. Selon votre police d'assurance, vous pourrez en demander le remboursement à votre assureur dans le cadre de votre contrat d'assurance multirisques habitation. Nous vous invitons à vous renseigner auprès de votre assureur.

#### **1.1.4.4. Couverture géographique**

Si nous nous trouvons dans l'impossibilité d'assurer dans de bonnes conditions la prestation d'intervention d'un agent de sécurité sur Site ou de mise en place de mesures de sauvegarde, pour des raisons de couverture géographique non desservie, nous nous réservons la possibilité de ne pas mettre cette prestation à votre disposition.

Dans une telle hypothèse, vous pourrez, à votre initiative, soit conserver le Contrat en changeant de formule pour opter pour une prestation sans intervention d'un agent de sécurité, soit résilier le Contrat, selon les modalités de l'article 4.3.1.

Dans le cas où vous avez souscrit à la formule avec information immédiate, vous ne pourrez pas bénéficier de la prestation optionnelle d'intervention d'un agent de sécurité sur Site.

### **1.1.5. Intervention des forces de l'ordre ou des secours**

Il est précisé que conformément à l'article L.613-6 du code de la sécurité intérieure, l'appel aux forces de l'ordre ne peut intervenir qu'après une levée de doute ayant permis de vérifier la matérialité et la concordance des indices de flagrance.

En conséquence, si à la suite de votre demande expresse, le déplacement sur Site des forces de l'ordre s'est avéré injustifié, nous pourrions être amenés à vous refacturer la sanction pécuniaire qui nous aura été notifiée le cas échéant.

En cas d'intervention injustifiée des services de secours (notamment pompiers) de votre fait, nous pourrions également être amenés à vous refacturer les frais occasionnés.

### 1.1.6. Votre Espace Abonné

Nous mettons à votre disposition un Espace Abonné sécurisé accessible par Internet à l'adresse suivante : <http://www.abonnes.homiris.fr> ou sur votre application mobile disponible sur votre plateforme de téléchargement habituelle qui vous permet de piloter à distance votre Système d'Alarme, à condition de disposer d'une liaison Internet, mais également d'accéder à certains services et les paramétrer.

### 1.1.7. Le service SIGNO

Vous bénéficiez du service SIGNO inclus dans le Service lorsque votre Système d'Alarme est relié au Centre de Surveillance par Internet ou par GSM.

Dans le cadre de ce service, vous avez la possibilité d'être notifié d'un événement relatif à votre Système d'Alarme de type mise en marche ou mise à l'arrêt.

Pour plus d'informations et pour paramétrer ce service, rendez-vous sur votre Espace Abonné.

### 1.1.8. Le service relève de température

Ce service, paramétrable depuis votre Espace Abonné, vous permet d'obtenir la température relevée dans chacune des pièces où se trouvent les éléments du Système d'Alarme équipés de cette fonction.

Ces relevés de température sont fournis à titre indicatif et il est déconseillé d'en faire un usage professionnel.

### 1.1.9. Mise en service et mise hors service

Vous avez la possibilité de mettre en et hors service le Système d'Alarme via votre Espace Abonné. La fonction de mise à l'arrêt à distance requiert une fonction d'identification par empreinte digitale ou reconnaissance faciale compatible.

## 1.2. Le Service La Vidéo

Les fonctionnalités du Service La Vidéo sont effectives dès lors que l'installation de l'Équipement Vidéo décrit à l'article 2.2.1 et la mise en service ont été réalisées conformément à l'article 3.1.4.

### 1.2.1. Fonctionnalités principales

La fonctionnalité « DIRECT » vous permet de visualiser, depuis votre Espace Abonné, en temps réel le flux vidéo (incluant, le cas échéant, l'audio), remonté par l'Équipement Vidéo.

La fonctionnalité « VIDEO ENREGISTREE » vous permet de visualiser depuis votre Espace Abonné chaque séquence vidéo (incluant, le cas échéant, l'audio) enregistrée et associée à un déclenchement du Système d'Alarme.

En cas d'Alarme, EPS :

- sauvegarde de la mémoire de la caméra correspondant à environ quarante (40) secondes d'enregistrement précédant le déclenchement ;
- enregistre les images jusqu'à la levée de doute et ce, sur une durée maximum de quarante-cinq (45) minutes.

Les vidéos enregistrées en cas d'Alarme par les caméras peuvent être consultées par le Centre de Surveillance, en complément des photos prises par vos détecteurs de mouvement exclusivement dans le cadre de la levée de doute suite à une Alarme comme décrit à l'article 1.1.3.

Vous avez la possibilité de paramétrer votre Service La Vidéo depuis votre Espace Abonné. Vous pouvez notamment :

- activer ou désactiver la fonction prise de son de l'Équipement Vidéo, cette fonction étant désactivée par défaut ;
- activer ou désactiver le mode privé qui permet de couper l'accès au direct et à l'enregistrement local. Le Centre de Surveillance aura toutefois accès au direct et aux vidéos enregistrées en cas d'Alarme ;
- supprimer les séquences vidéo. Leur suppression est définitive, EPS ne disposant alors plus d'aucun moyen pour y accéder ou les restaurer.

### 1.2.2. Description de la fonctionnalité optionnelle « ENREGISTREMENT LOCAL »

Cette fonctionnalité, accessible si vous avez acquis une caméra ainsi qu'une carte mémoire compatible, vous permet, à votre initiative ou sur détection de mouvement par le détecteur de la caméra, d'enregistrer des séquences vidéo cryptées (et le cas échéant, l'audio) sur une carte mémoire et de les conserver pendant une durée maximum de trente (30) jours.

Pendant cette période, vous disposez de la faculté de télécharger les séquences vidéo via votre Espace Abonné sous votre pleine et entière responsabilité. Après téléchargement, les séquences ne sont plus cryptées et EPS n'est plus responsable de leur sécurisation.

La suppression d'une séquence vidéo enregistrée sur la carte mémoire est définitive et ne peut faire l'objet d'une restauration par EPS.

## 1.3. Le Service Gestion de l'Eau

Le Service Gestion de l'Eau inclut à la fois la prévention des dégâts des eaux, le pilotage et le suivi de la consommation d'eau. L'ensemble des fonctionnalités sont décrites dans la Documentation Technique.

### 1.3.1. Conditions d'éligibilité

Afin de pouvoir bénéficier du Service Gestion de l'Eau, les conditions d'éligibilité suivantes doivent être remplies :

- vous êtes propriétaire du Site ;
- le raccordement du Site au réseau d'alimentation en eau et son alimentation en eau courante sont actifs au plus tard le jour de l'installation ;
- le Site dispose d'un compteur d'eau individuel et d'une arrivée d'eau unique équipée d'un robinet d'arrêt accessible, tous les deux situés dans une partie privative ;
- pression du réseau d'eau du Site est inférieure à 10 bars ;
- une alimentation électrique est disponible à moins de 3,70 m de l'endroit où sera installé l'Équipement Gestion de l'Eau, de préférence au-dessus de la conduite d'eau.

### 1.3.2. Prévention des dégâts des eaux (déclenchement)

Que le Système d'Alarme soit activé ou à l'arrêt, une procédure sécuritaire est déclenchée en cas d'Alarme consécutive à la détection d'une rupture de canalisation ou d'un dépassement de seuil de volume. La vanne est alors automatiquement fermée et vous êtes informé par email et SMS de la situation. En l'absence de retour à la normale dans un délai de cinq (5) minutes suite à la réouverture de la vanne, la procédure avec information décrite à l'article 1.1.1. est mise en œuvre par le Centre de Surveillance.

Vous êtes informé par email et SMS lors de détection de micro-fuite, risque de gel et de fuites d'eau. Dans ce dernier cas, la vanne de l'Équipement Gestion de l'Eau se ferme automatiquement.

### 1.3.3. Pilotage et suivi de la consommation d'eau

Vous accédez aux fonctionnalités de pilotage de l'Équipement Gestion de l'Eau et de suivi à distance depuis l'Espace Abonné.

## 1.4. La supervision des sondes techniques (décongélation, hors-gel, froid et inondation)

Les sondes techniques fonctionnent en permanence, même lorsque le Système d'Alarme n'est pas mis en service et nous permettent de vous informer en cas de présence anormale d'eau ou si la température franchit un seuil défini.

Les sondes de température sont exclusivement réservées à la surveillance :

- de la température dans des appareils clos renfermant uniquement des denrées alimentaires (mode décongélation) ;
- de la température ambiante des locaux (mode hors gel et mode réfrigération).

Dès réception de l'Alarme par le Centre de Surveillance, nous appliquons la procédure d'information décrite à l'article 1.1.1 des présentes Conditions Générales, précision faite que si la ligne est occupée, si personne ne répond ou si la réponse est erronée, nous clôturons la procédure et nous vous adressons un courriel, sans mandater d'agent de sécurité.

## 1.5. Vos obligations dans le cadre du Service

Vos Consignes de Sécurité constituent un élément fondamental de votre Service. Elles permettent au Centre de Surveillance d'assurer la mise en œuvre des procédures sécuritaires dans les meilleures conditions et d'assurer la sécurité du Site. Votre Service de télésurveillance ne sera pleinement opérationnel qu'une fois vos Consignes de Sécurité complétées et prises en compte par nos services. Vous vous engagez à tenir à jour vos Consignes de Sécurité tout au long du Contrat.

Dans ce cadre, vous nous communiquez un code confidentiel qui vous permettra de vous identifier auprès de nos services lors d'une procédure sécuritaire, mais également pour toute action importante auprès de nos services relative à votre Système d'Alarme ou votre Contrat.

Nous attirons votre attention sur le fait que vous êtes responsable de la préservation de la confidentialité de votre code confidentiel, de vos identifiants et mot de passe de connexion à l'Espace Abonné. Toute personne s'identifiant auprès de nos services avec ce code confidentiel ou se connectant sur votre Espace Abonné est présumée être l'Abonné.

Pour permettre le bon fonctionnement de l'Équipement et la bonne exécution du Service de télésurveillance, vous et les autres utilisateurs du Système d'Alarme vous engagez notamment à respecter les obligations suivantes :

- faire appel à nos services de manière raisonnable et raisonnée et de manière conforme aux Conditions Générales, à la Documentation Technique et à nos instructions ;
- tout mettre en œuvre afin de limiter les déclenchements non-justifiés du Système d'Alarme, ceux-ci venant perturber le bon fonctionnement de nos services ;
- ne pas détériorer l'Équipement ni le détourner de sa destination ;
- ne procéder à aucune modification affectant l'environnement technique du Site et/ou la configuration de l'Équipement susceptible d'impacter son bon fonctionnement, notamment ne pas ajouter de pièces ou dispositifs et ne pas (faire) effectuer d'interventions de quelque nature que ce soit par une personne non mandatée par nos services, à l'exception de l'intervention décrite à l'article 3.1.5 ;
- nous informer sans délai de toute anomalie ou panne pouvant affecter l'Équipement ;
- nous informer sans délai, de toute modification de configuration des lieux protégés par le Système d'Alarme, et en particulier en cas de déplacement de meubles pouvant obstruer les détecteurs ;
- fermer toutes les issues lorsque vous activez le Système d'Alarme.

Par ailleurs, vous ou vos Personnes de Confiance devez rester joignables à tout moment. Nous ne pourrions être tenus pour responsables de n'avoir pas réussi à vous joindre après avoir tout mis en œuvre pour y parvenir.

Enfin, nous vous rappelons que l'utilisation de toutes les fonctionnalités du Service, du Service La Vidéo et du Service Gestion de l'Eau doit se faire dans le respect des lois et règlements en vigueur, et notamment ceux qui imposeraient à tout utilisateur du Système d'Alarme d'obtenir une autorisation. Par ailleurs, nous vous invitons à vous reporter aux stipulations de l'article 7 « La protection des données à caractère personnel ».

## 1.6. Limites à notre responsabilité

Vous reconnaissez que le respect de vos obligations concourt à la bonne exécution du Service et la sécurité du Site. En cas de manquement de votre part, notre responsabilité ne saurait être engagée.

Il est rappelé que le Système d'Alarme constitue un moyen pour assurer la sécurité des lieux protégés et/ou des personnes et ne constitue pas à lui seul un dispositif de lutte anti-intrusion, anti-incendie et/ou anti-intoxication au monoxyde de carbone. Il est complémentaire à la mise en place de dispositifs de protection mécanique, de moyens électroniques de détection et d'analyse, de moyens de transmission et de moyens d'intervention et de gardiennage. Il vous appartient de prendre les mesures appropriées à cet égard.

Par ailleurs, il est également rappelé que le rôle du Système d'Alarme repose en premier lieu sur de la dissuasion. Nous ne nous engageons en aucun cas à empêcher une effraction ou un cambriolage.

Nous ne pourrions être tenus pour responsables des conséquences matérielles et/ou corporelles consécutives à un vol, à un incendie et/ou à une intoxication par monoxyde de carbone, sauf en cas de manquement prouvé à nos diligences professionnelles en lien causal certain avec le dommage prouvé.

Notre responsabilité est, en tout état de cause, limitée à la perte de chance de voir les conséquences de ces événements réduites.

Par ailleurs, le Contrat ne se substitue en aucun cas aux contrats d'assurances qu'il vous appartient de souscrire pour couvrir tous les risques et dommages de vol, vandalisme, incendie et tous autres dommages pouvant affecter le Site et les biens qui s'y trouvent.

Notre responsabilité ne pourra pas être engagée dans les cas suivants :

- en cas de refus de votre part des préconisations du technicien-conseil ;
- mauvaise orientation ou obturation des capteurs ou des caméras de votre fait ou du fait de tiers non mandatés par EPS ;
- mauvaise qualité, due à l'environnement sur le Site, des photos ainsi que des séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, transmises ou mises à votre disposition ;
- conséquence de vos propres paramétrages de l'Équipement ;
- défaillance des réseaux téléphoniques, Internet (y compris de la connexion Wi-Fi) et électriques ;
- interférence d'origine électrique, radioélectrique ou électromagnétique avec d'autres appareils et leurs conséquences préjudiciables, quelle qu'en soit l'étendue ;
- accidents de toutes sortes affectant l'Équipement ou ses accessoires et de manière générale, tous les événements qui résultent d'une utilisation ou d'une situation anormale, ou d'un non-respect des préconisations d'utilisation de l'Équipement ou de ses accessoires, ainsi que de leurs conséquences préjudiciables, quelle qu'en soit l'étendue ;
- dégradations volontaires ou involontaires de l'Équipement non imputables à EPS et empêchant la réalisation du Service ;
- cas fortuit et cas de force majeure.

Enfin, notre responsabilité ne saurait être engagée au titre des éventuelles conséquences d'une divulgation de votre code confidentiel et/ou de vos identifiants et mot de passe de connexion à l'Espace Abonné, sauf si la divulgation de ces éléments résulte d'une faute de notre part.

### 1.6.1. Limites à notre responsabilité dans le cadre du Service Gestion de l'Eau

Vous reconnaissez que le Service Gestion de l'Eau n'est pas destiné à éviter ou empêcher un dégât des eaux mais uniquement à en réduire les conséquences. Nous sommes par conséquent tenus à une obligation de moyen.

Notre responsabilité ne saurait donc être engagée suite à la survenance d'une fuite, d'un dommage structurel, ou toutes autres conséquences résultant d'un dégât des eaux, dans l'une des situations suivantes :

- L'Équipement Gestion de l'Eau ne détecte pas de fuite d'eau, de rupture de canalisation ou de présence d'eau pour l'une des raisons suivantes :
  - les conditions de fonctionnement de l'Équipement Gestion de l'Eau décrites dans la Documentation Technique ne sont pas réunies ;
  - l'Équipement Gestion de l'Eau est éteint ;
  - la fuite d'eau est hors de portée de l'Équipement Gestion de l'Eau.
- Nous ne sommes pas en mesure de vous notifier d'un déclenchement en raison :
  - d'une interruption de l'alimentation électrique de l'Équipement Gestion de l'Eau ;
  - d'une interruption de la connexion internet de l'Équipement Gestion de l'Eau ;
  - d'une interruption de connexion internet faisant échec à l'utilisation de l'Espace Abonné.
- Les conditions de fermeture automatique de la vanne ne sont pas remplies, notamment suite à une modification de votre fait.
- L'installation de l'Équipement Gestion de l'Eau n'est pas conforme aux instructions décrites dans la Documentation Technique et/ou n'a pas été réalisée par un plombier professionnel ;
- En cas de perte d'alimentation électrique [Équipement Gestion de l'Eau débranché ou non alimenté] provoquant l'ouverture automatique de la vanne ;

Nous ne sommes en aucun cas responsable des conséquences liées au changement de configuration de l'Équipement Gestion de l'Eau.

En outre, nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsable des conséquences d'une utilisation locale de l'Équipement Gestion de l'Eau.

## ARTICLE 2 : DESCRIPTION DE VOTRE MATERIEL

Nous vous invitons à consulter le catalogue des options afin de prendre connaissance de la liste exhaustive des options disponibles.

### 2.1. Matériel mis à disposition

Pour réaliser le Service, nous mettons à votre disposition un Système d'Alarme dont la configuration variera en fonction de la formule que vous aurez choisie et du Diagnostic Sécurité visé à l'article 3.1.1. La configuration pourra être complétée à tout moment du Contrat.

Vous vous engagez à ne pas causer de dommages du fait d'un usage anormal du Système d'Alarme, notamment par détérioration volontaire ou involontaire. Le défaut de restitution du Système d'Alarme pourra faire l'objet d'une facturation dans les conditions de l'article 4.5.

Il est précisé que nous ne prenons jamais en charge les éventuels frais de rebouchage de trous de perçage ce qui est présumé être la conséquence de l'usage normal.

#### 2.1.1. Le Système d'Alarme et ses extensions

La configuration initiale du Système d'Alarme se compose d'une centrale d'alarme et d'un certain nombre de détecteurs selon la formule souscrite. Vous pouvez la compléter à tout moment et l'enrichir par des extensions, facturées au tarif en vigueur au moment de leur installation.

#### 2.1.2. Les Détecteurs de Risques Domestiques

Les Détecteurs de Risques Domestiques déclenchent eux-mêmes un appel de notre Centre de Surveillance lors de la détection d'un Risque Domestique et ne nécessitent aucune action de votre part.

Sur la base de vos déclarations, notre technicien-conseil préconise sur le Diagnostic Sécurité le nombre de Détecteurs de Risques Domestiques ainsi que l'emplacement

le plus approprié.

### **2.1.3. Spécificités liées au bouton d'alerte**

Vous faites votre affaire personnelle de l'installation du bouton d'alerte conformément aux instructions que nous vous aurons communiquées. Il vous appartient de décider de l'endroit et du support sur lequel ce dernier sera fixé à l'aide des adhésifs de l'équipement. Il est à ce titre recommandé de sélectionner un support de fixation qui ne s'altère pas au contact de l'adhésif.

Nous ne pourrions être tenus pour responsables de la détérioration du support de fixation sélectionné, ou de tout autre événement affectant ce dernier, ainsi que des conséquences en découlant.

## **2.2. Matériel en acquisition**

### **2.2.1. L'Équipement Vidéo**

#### **2.2.1.1. Descriptif de l'Équipement Vidéo**

Dans le cadre d'une souscription au service La Vidéo, vous pouvez compléter votre Système d'Alarme avec un Équipement Vidéo conçu pour être installé par vos soins à l'intérieur du Site.

Vous avez la faculté de choisir entre différents modèles de caméras avec des fonctionnalités différentes. L'Équipement Vidéo comprend également un point d'accès Wi-Fi sécurisé, paramétré et dédié au service de télésurveillance.

Selon les modèles, les caméras peuvent être équipées d'un détecteur de mouvement déclenchant l'enregistrement des images mais ne déclenchant pas le Système d'Alarme. Nous avons sélectionné une carte mémoire sécurisée et cryptée afin de garantir un fonctionnement longue durée et un nombre important d'enregistrements. En cas d'utilisation d'une autre carte mémoire, nous ne pourrions vous garantir le bon fonctionnement et la sécurité du Service La Vidéo.

L'Équipement Vidéo est paramétré et préconfiguré pour être piloté exclusivement au travers de la Centrale d'Alarme, devenant ainsi une composante du Système d'Alarme. Nous vous invitons à prendre connaissance de la Documentation Technique relative à l'Équipement Vidéo. Vous y trouverez notamment les caractéristiques techniques de l'Équipement Vidéo et des informations sur les conditions dans lesquelles vous pouvez orienter et repositionner chaque caméra.

Pendant toute la durée du Contrat, et sous réserve de disponibilité, nous vous fournissons les pièces détachées nécessaires au fonctionnement de l'Équipement Vidéo.

#### **2.2.1.2. Réinitialisation de l'Équipement Vidéo**

En cas de résiliation de l'abonnement au Service, l'Équipement Vidéo peut fonctionner indépendamment du Système d'Alarme.

Dans ce cas, nous vous invitons à contacter notre service technique afin d'obtenir les instructions relatives à la réinitialisation de l'Équipement Vidéo de sorte à pouvoir l'utiliser indépendamment du Système d'Alarme, étant précisé qu'il vous incombera de réaliser les manipulations nécessaires.

La réinitialisation de l'Équipement Vidéo est irréversible.

Par ailleurs, nous ne saurions être tenus pour responsables de toute perte de données ou modification et/ou réinitialisation de l'Équipement Vidéo (en recourant par exemple à la touche RESET) réalisée par une personne non désignée par nos services.

### **2.2.2. L'Équipement Gestion de l'Eau**

#### **2.2.2.1. Descriptif de l'Équipement Gestion de l'Eau**

Dans le cadre d'une souscription au Service Gestion de l'Eau, votre Système d'Alarme est complété d'un Équipement Gestion de l'Eau conçu pour être installé sur le Site selon les modalités décrites à l'article 3.1.5.

L'Équipement Gestion de l'Eau comprend également un point d'accès Wi-Fi sécurisé, paramétré et dédié au service de télésurveillance.

L'Équipement Gestion de l'Eau est paramétré et préconfiguré pour être piloté exclusivement au travers de la Centrale d'Alarme, devenant ainsi une composante du Système d'Alarme.

Nous vous invitons à prendre connaissance de la Documentation Technique relative à l'Équipement Gestion de l'Eau.

#### **2.2.2.2. Réinitialisation de l'Équipement Gestion de l'Eau**

En cas de résiliation de l'abonnement au Service Gestion de l'Eau, l'Équipement Gestion de l'Eau peut fonctionner indépendamment du Système d'Alarme.

Dans ce cas, nous vous invitons à contacter notre service technique afin d'obtenir les instructions relatives à la réinitialisation de l'Équipement Gestion de l'Eau de sorte à pouvoir l'utiliser indépendamment du Système d'Alarme.

La réinitialisation de l'Équipement Gestion de l'Eau est irréversible.

Par ailleurs, nous ne saurions être tenus pour responsables de toute perte de données ou modification et/ou réinitialisation de l'Équipement Gestion de l'Eau réalisée par une personne non désignée par nos services.

### **2.2.3. Expédition-Livraison de l'Équipement acheté**

Si vous optez pour l'expédition de l'Équipement, celui-ci est expédié dès réception par nos services de votre confirmation de commande.

L'Équipement Vidéo et l'Équipement Gestion de l'Eau ne sont livrables qu'à l'adresse du Site.

La livraison de l'Équipement acheté est réputée effectuée lorsque vous le réceptionnez. La signature du bon de livraison vaut prise de possession physique et acceptation de l'Équipement livré.

Ainsi, nous vous invitons, lors de la livraison de l'Équipement commandé, à en vérifier la conformité en le déballant avant le départ du transporteur, et le cas échéant à faire toutes réserves qui apparaîtraient justifiées, voire de refuser le colis si celui-ci est susceptible d'avoir été ouvert ou s'il porte des traces de détérioration. Ces réserves doivent impérativement être notifiées sur le bon de livraison avant toute signature. Nous vous invitons également à nous informer de vos réserves dans les vingt-quatre (24) heures ouvrables suivant la réception du colis par voie électronique via la rubrique "Contactez-nous" de l'Espace Abonné ou par courrier à l'adresse indiquée à l'article 8.1.

Sans préjudice de nos obligations contractuelles, nous ne pourrions être tenus responsable des conséquences dues à un retard d'acheminement, avarie, perte totale ou partielle du colis ainsi que de la perte du colis livré de votre fait.

Vous êtes informé que la commande sera considérée comme annulée en cas de retour d'un colis non distribué sous le motif "non réclamé", sans qu'aucune formalité particulière ne soit requise.

## **ARTICLE 3 : COMMENT SE DEROULENT L'INSTALLATION ET LA MAINTENANCE DE L'EQUIPEMENT ?**

Vous acceptez que le technicien-conseil accède au Site pour installer le Système d'Alarme, le raccorder au Centre de Surveillance et/ou procéder à toute intervention technique nécessaire pour bénéficier du Service.

Toute intervention technique a lieu en votre présence ou celle d'un tiers mandaté à cet effet, étant entendu que toute personne de plus de quinze (15) ans présente est présumée mandatée par vos soins.

### **3.1. Déroulement de l'installation**

#### **3.1.1. Réalisation du Diagnostic Sécurité**

En tant que professionnel, nous avons un devoir de conseil, celui de vous préconiser l'installation vous assurant une protection optimale de votre habitation, en fonction de sa situation et de sa configuration, ainsi que de vos habitudes de vie.

Le Diagnostic Sécurité a pour objectif de formaliser ce conseil, conformément aux règles de l'art de la profession. Il vous indique le nombre et l'emplacement des éléments du Système d'Alarme nécessaires à la protection des lieux. L'installation effective de l'Équipement ne débutera qu'après votre accord écrit mentionné sur ledit document, étant entendu que les recommandations du technicien-conseil ont uniquement valeur de conseil et que vous serez, bien entendu, toujours libre d'accepter ou non ces recommandations.

Vous vous engagez également à nous communiquer l'ensemble des informations nécessaires à la configuration et au paramétrage du Système d'Alarme ainsi qu'à l'établissement du Diagnostic Sécurité (par exemple, vos habitudes de vie, la localisation des pièces à contenus sensibles) et à nous avertir de toute modification à cet égard en cours de Contrat. Au vu de vos déclarations, le technicien-conseil mentionnera dans le Diagnostic Sécurité les préconisations indispensables pour la bonne exécution du Service de surveillance à distance.

### 3.1.2. Installation de l'Équipement

La prestation d'installation comprend l'installation de l'Équipement ainsi que le raccordement au Centre de Surveillance, la main-d'œuvre, le déplacement du technicien-conseil nécessaire à sa mise en service ainsi que la formation de l'utilisateur.

Nous nous réservons le droit de facturer la prestation d'installation au tarif en vigueur en cas de déplacement du technicien-conseil et d'impossibilité pour ce dernier de mener à bien sa mission de votre fait.

Le Système d'Alarme est configuré et paramétré en fonction de vos besoins et de vos déclarations. Vous vous engagez dès lors à ne pas déplacer d'éléments du Système d'Alarme installé. Aucun autre équipement d'alarme que le nôtre ne doit être installé le jour de l'installation et pendant toute la durée de votre abonnement au Service : vous faites votre affaire de la déconnexion préalable de tout système installé qui n'aurait pas été fourni par nos soins.

Après avoir réalisé la mise en service de l'Équipement et l'avoir raccordé au Centre de Surveillance, notre technicien-conseil effectue les tests de bon fonctionnement.

Une formation à l'utilisation de l'Équipement installé est alors dispensée aux personnes présentes, à charge pour elles de former d'éventuels autres utilisateurs.

L'installation est effectuée sans que le technicien-conseil n'ait à entreprendre de déplacement de mobilier. Si les circonstances nécessitent un déplacement de mobilier pour mener à bien la mission, vous vous engagez à procéder vous-même à ce déplacement. Sous réserve de votre accord exprès, notre technicien-conseil pourra vous assister sous votre responsabilité. Vous nous déchargez de toute responsabilité en cas de dégradation ou de dommage de quelque nature que ce soit au(x) bien(s) déplacé(s) ou causés par le déplacement des biens pendant toute la durée de l'installation ou de l'intervention technique, sauf faute de notre technicien-conseil.

### 3.1.3. Installation des Détecteurs de Risques Domestiques

S'agissant de l'installation du détecteur de fumée, le technicien-conseil préconisera dans le Diagnostic Sécurité l'emplacement le plus approprié en fonction des contraintes techniques et de la configuration du Site. Vous restez libre de choisir le nombre de détecteurs de fumée à installer.

Vous êtes informé qu'aux termes de l'article R.142-2 du code de la construction et de l'habitation, le propriétaire d'un logement doit installer dans celui-ci au moins un Détecteur de fumée normalisé et l'occupant d'un logement, qu'il soit locataire ou propriétaire, doit veiller à l'entretien et au bon fonctionnement de ce dispositif et assurer son renouvellement, si nécessaire.

S'agissant de l'installation du détecteur de monoxyde de carbone, vous vous engagez à déclarer au technicien-conseil l'ensemble des sources d'émission de monoxyde de carbone et des conduits existants dans le lieu protégé. Suite à cette déclaration, le technicien-conseil préconise sur le Diagnostic Sécurité, le nombre de Détecteurs de monoxyde de carbone et leur emplacement le plus approprié en fonction des contraintes techniques et de la configuration du Site. Vous restez libre de choisir le nombre de détecteurs de monoxyde de carbone à installer.

Il est rappelé que le service de détection de monoxyde de carbone ne se substitue pas à une utilisation ou une maintenance appropriées des appareils brûlant des combustibles, ni à l'installation de systèmes de ventilation et d'évacuation appropriés.

### 3.1.4. Installation et mise en service de l'Équipement Vidéo

#### 3.1.4.1. Auto-installation de l'Équipement Vidéo

L'installation, le branchement de l'Équipement Vidéo et l'activation du Service La Vidéo sont réalisés sous votre propre responsabilité, conformément à la Documentation Technique remise avec l'Équipement Vidéo.

Afin d'activer le Service La Vidéo, vous devez vous rendre sur votre Espace Abonné et suivre les différentes étapes décrites à l'issue desquelles l'activation du Service La Vidéo vous sera confirmée directement sur l'Espace Abonné.

Pour permettre le bon fonctionnement de l'Équipement Vidéo et en complément de vos obligations résultant de l'article 1.4, vous devez vérifier lors de l'installation et lors de chaque déplacement le cas échéant, que la (les) caméra(s) soi(en)t :

- toujours à portée du point d'accès Wi-Fi et ce, conformément aux instructions que nous vous avons communiquées dans la Documentation Technique ;
- orientées de manière à filmer ce que vous souhaitez, en fonction de l'usage attendu, tout en tenant compte des limites techniques de détection précisées dans la Documentation Technique.

#### 3.1.4.2. Installation et mise en service de l'Équipement Vidéo par un technicien-conseil

L'Équipement Vidéo est conçu pour être installé par vos soins. Néanmoins, si vous le souhaitez, un technicien-conseil peut procéder à son installation. Cette prestation optionnelle est facturée au tarif en vigueur, sauf si le technicien-conseil procède à l'installation de l'Équipement Vidéo à l'occasion d'une intervention technique relative au Système d'Alarme.

La prestation d'installation consiste à :

- installer l'Équipement Vidéo conformément à vos consignes. Vous avez la responsabilité de décider de l'emplacement de l'Équipement Vidéo et notamment du positionnement et de l'orientation de la ou des caméra(s) ;
- activer le Service La Vidéo ;
- tester le bon fonctionnement de l'Équipement Vidéo ;
- assurer la formation des utilisateurs présents lors de l'installation.

### 3.1.5. Installation et mise en service de l'Équipement Gestion de l'Eau

#### 3.1.5.1. Installation par un plombier professionnel

Vous vous engagez à ce que l'installation de l'Équipement Gestion de l'Eau soit réalisée par un plombier professionnel selon les instructions décrites dans la Documentation Technique.

Le jour de son intervention, vous devez remettre au plombier professionnel l'ensemble des éléments réceptionnés par voie postale afin de permettre une installation conforme. L'intervention du plombier professionnelle devra être formalisée par la signature de la Documentation Technique.

Vous vous engagez à veiller spécifiquement à ce que le plombier, à l'issue de l'installation, débranche le bloc d'alimentation ainsi que la rallonge, et les dépose dans le colis pour faciliter la mise en service.

L'ensemble des frais engendrés par l'installation de l'Équipement Gestion de l'Eau par un plombier professionnel sont à votre charge.

Vous vous engagez, après toute modification de la configuration de votre installation de plomberie, à en faire confirmer la compatibilité avec l'Équipement Gestion de l'Eau par un plombier professionnel.

#### 3.1.5.2. Mise en service par un technicien-conseil

À l'issue de l'installation, et avant l'intervention du technicien-conseil EPS, vous vous engagez à ne pas utiliser l'Équipement Gestion de l'Eau localement.

Suite à l'installation de l'Équipement Gestion de l'Eau, nous convenons conjointement d'une date d'intervention afin de procéder à la mise en service et ainsi vous donner accès au Service Gestion de l'Eau. Pour cela, vous vous engagez à remettre à notre technicien-conseil les éléments lui étant destinés et identifiés comme tels dans la Documentation Technique. Ces éléments sont indispensables au raccordement électrique et à la mise en service de l'Équipement Gestion de l'Eau.

À l'issue de la mise en service, nous vous invitons à vous connecter sur l'Espace Abonné afin de mettre à jour vos Consignes de Sécurité des spécificités liées au Service Gestion de l'Eau le cas échéant.

Un Procès-Verbal de Mise en Service sera signé à l'issue de cette intervention, marquant le début de votre engagement contractuel au Service Gestion de l'Eau.

## 3.2. Choix de la liaison du Système d'Alarme avec le Centre de Surveillance

Toutes les formules nécessitent le raccordement du Système d'Alarme au Centre de Surveillance. La transmission des Alarmes peut s'effectuer par Internet, par GSM et/ou par une ligne téléphonique RTC.

EPS étant tributaire du bon fonctionnement de la liaison entre le Système d'Alarme et le Centre de Surveillance, nous vous recommandons fortement de recourir à deux moyens de raccordement différents afin de sécuriser la transmission des Alarmes.

Nous nous réservons la possibilité d'utiliser le ou les moyens de raccordement qui nous semble(nt) le(s) mieux adapté(s) à l'exploitation du Service et de le faire éventuellement évoluer en cas de nécessité liée à l'environnement technique du Site.

Les frais supplémentaires consécutifs à un changement éventuel de type de raccordement sont à votre charge, sachant que vous disposez d'une faculté de résiliation du Contrat dans les conditions et selon les modalités de l'article 4.

### 3.2.1. Spécificités du raccordement par Internet

Lorsque le Système d'Alarme est relié au Centre de Surveillance par Internet, la transmission des Alarmes est tributaire du bon fonctionnement de votre « box » ou de votre modem-routeur, de son alimentation électrique permanente et de la disponibilité du service Internet de votre fournisseur d'accès à Internet.

Dans le cas où la liaison Internet ne présente pas un niveau de fiabilité suffisant (constatation de coupures du lien trop fréquentes et/ou trop prolongées), nous nous réservons le droit, après vous en avoir informé par lettre recommandée avec avis de réception, de ne plus assurer le contrôle périodique de votre liaison par Internet au Centre de Surveillance tel que décrit à l'article 3.3. Vous ne pouvez prétendre à aucune indemnité ou dédommagement, l'entretien de la liaison Internet ne relevant pas de notre responsabilité.

### 3.2.2. Spécificités du raccordement par GSM

Lorsque le Système d'Alarme est relié au Centre de Surveillance par GSM, la transmission des messages d'alarme au Centre de Surveillance nécessite l'usage du réseau hertzien GSM de l'opérateur téléphonique dont la carte SIM vous a été fournie avec le Système d'Alarme.

Lors de l'installation, si le technicien-conseil constate que l'acheminement des messages d'alarme par le réseau GSM ne peut s'opérer correctement, par exemple du fait d'une mauvaise couverture, nous pourrions être amenés à ne pas installer la liaison GSM et nous vous en informerons. Vous pourrez alors décider du maintien ou non du Contrat.

### 3.2.3. Spécificités du raccordement par une ligne téléphonique RTC

Lorsque le Système d'Alarme est relié au Centre de Surveillance par une ligne téléphonique RTC, la transmission des messages d'alarme au Centre de Surveillance nécessite l'usage du réseau téléphonique RTC. En cas de coupure de la ligne téléphonique RTC, la transmission de l'Alarme ne peut s'effectuer. Néanmoins, le Système d'Alarme prévoit le déclenchement local de la sirène en cas de détection de coupure de la ligne téléphonique RTC lorsque le Système d'Alarme est en mode mise en marche totale.

## 3.3. Télédiagnostic de l'Équipement

Nous assurons le télédiagnostic de l'Équipement pendant toute la durée du Contrat dans les conditions suivantes.

La Centrale d'Alarme effectue un test quotidien de bon fonctionnement de la liaison principale avec le Centre de Surveillance. Les résultats de ce test sont traités au plus tard le premier jour ouvré suivant le test. En cas de constat de la perte de la liaison, nous vous en informons entre 8h et 19h30 afin que vous puissiez prendre les mesures pour la rétablir.

Toute coupure d'alimentation de la Centrale d'Alarme vous sera signalée par notre service technique dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrables. La Centrale d'Alarme dispose d'une batterie de sauvegarde.

En outre, nous vous signalerons toute anomalie ou faiblesse relevée des piles alimentant l'Équipement dans un délai maximum de quinze (15) jours suivant sa détection.

En complément du test périodique de la liaison principale effectué toutes les vingt-quatre (24) heures, nous procédons tous les sept (7) jours à un test périodique de la liaison de secours afin de contrôler à intervalles réguliers son état de fonctionnement.

Lorsque le Système d'Alarme est en marche, la défaillance simultanée de deux raccordements a pour conséquence de déclencher une procédure sécuritaire telle que décrite à l'article 1.1.1, selon la formule souscrite.

Concernant l'Équipement Gestion de l'Eau, ce dernier est conçu pour communiquer avec nous en cas de batterie faible ou de perte de connexion. Nous vous en informons afin que vous puissiez prendre les mesures nécessaires.

## 3.4. Maintenance

### 3.4.1. Conditions de maintenance de l'Équipement

Nous assurons pendant toute la durée de votre Contrat sans surcoût la maintenance des Équipements qui sont mis à votre disposition, déplacement compris.

Quel que soit l'Équipement, en cas de panne ou pour toute autre opération de maintenance, nous opérons pour la méthode la plus adaptée à votre situation (modification de paramètres à distance, échange de pièces par voie postale ou déplacement d'un technicien-conseil sur le lieu protégé).

Dans ce cadre, vous nous autorisez, pendant toute la durée de votre Contrat, à effectuer les paramétrages ou mises à jour nécessaires au bon fonctionnement de l'Équipement.

### 3.4.2. Vos obligations en matière de maintenance

Afin de nous permettre d'assurer la continuité de votre Service, vous vous engagez à :

- nous signaler dans les meilleurs délais toute anomalie ou panne ;
- suivre les consignes délivrées par notre service technique ainsi que les conseils, consignes de sécurité et indications d'utilisation et d'entretien indiquées notamment dans la Documentation Technique ;
- vous rendre disponible afin d'organiser une intervention rapide de notre technicien-conseil.

En outre, vous avez l'obligation de :

- vérifier au moins une fois par trimestre le bon fonctionnement de l'Équipement par un déclenchement volontaire de tous les points de détection des locaux (détecteurs de mouvement, détecteurs d'ouverture, sondes techniques) selon la procédure décrite dans la Documentation Technique et à répondre à l'appel téléphonique de contrôle du Centre de Surveillance ;
- procéder à un test de bon fonctionnement des Détecteurs de Risques Domestiques une fois par semestre et à leur nettoyage au minimum une fois par an selon les indications fournies dans la Documentation Technique, en respectant des règles de précaution et de sécurité adaptées à votre situation. La fréquence de ce nettoyage devra être augmentée s'ils sont placés dans un endroit salissant.

## 3.5. Garantie de l'Équipement

Conformément aux dispositions légales en vigueur, l'ensemble de l'Équipement dont vous avez fait l'acquisition bénéficie de plein droit et sans paiement complémentaire de :

- la garantie légale de conformité, si l'Équipement est impropre à l'usage habituellement attendu, s'il ne correspond pas à la description donnée, s'il ne possède pas les qualités présentées et/ou qui peuvent être légitimement attendues eu égard aux déclarations publiques faites par EPS ou le producteur de l'Équipement ou s'il ne présente pas les caractéristiques définies ou est impropre à un usage spécial connu et accepté par EPS. L'action en garantie doit être exercée dans un délai de deux (2) ans à compter de l'installation par EPS ou de la livraison de l'Équipement, en application des articles L.217-3, L.217-4, L.217-5, L.217-7, L.217-8 du code de la consommation ;
- la garantie légale contre les vices cachés, si le vice provient d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication rendant l'Équipement impropre à son utilisation dans les conditions définies dans les Conditions Générales et notamment dans Documentation Technique qui vous a été remise. Toute action sur ce fondement doit être introduite dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice caché en application des articles 1641 et 1648 du code civil.

En cas de mise en œuvre de l'une des garanties légales citées ci-dessus et sous réserve du respect des dispositions légales en vigueur, nous vous proposerons de rembourser, faire réparer ou remplacer l'Équipement ou la pièce concernée.

Pour procéder au remplacement de l'Équipement, vous vous engagez à nous retourner sans délai par voie postale – à nos frais – tout ou partie de l'Équipement selon les instructions fournies.

Pendant cette période de remplacement de votre Équipement, vous ne pourrez prétendre à aucune indemnité.

Vous êtes informé que nous nous réservons le droit de remplacer l'Équipement par des équipements reconditionnés.

Le remboursement de l'Équipement jugé non conforme ou défectueux sera effectué dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente (30) jours suivant la constatation par EPS du défaut de conformité ou du vice caché.

En cas de défaut de conformité, nous pourrions ne pas procéder selon votre choix, si celui-ci entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut.

Vous êtes informé que la garantie ne s'applique pas notamment si le produit comporte un numéro de modèle ou de série modifié, illisible ou supprimé de votre fait ou si les défauts ont pu être causés par :

- une installation non conforme à nos instructions, une réparation défectueuse et/ou des modifications ou altérations de l'Équipement effectuées par quiconque autre qu'EPS ou une personne désignée par nos services ;
- un abus, une négligence, un accident (de type foudre, surtension électrique, inondation, incendie), des chocs ou un vol ;
- un entretien, une utilisation et un usage de l'Équipement à des fins pour lesquelles il n'a pas été conçu ou destiné et non conformes à nos instructions ;
- l'usure normale ou la détérioration (y compris en cas d'intrusion) ;
- le fait d'un tiers ou un cas de force majeure.

Pour plus d'informations sur les conditions et modalités de mises en œuvre des garanties légales, nous vous invitons à consulter les articles pertinents du code de la consommation et du code civil reproduits à l'article 8 des Conditions Générales (Informations légales).

À l'issue de la période de garantie, notre service technique est à votre disposition pour toute question relative au fonctionnement de l'Équipement. Si des réparations sont nécessaires, le remplacement de l'Équipement concerné ainsi que l'éventuel déplacement d'un technicien-conseil seront facturés au tarif en vigueur.

## ARTICLE 4 : POUR QUELLE DUREE VOUS ENGAGEZ-VOUS ?

### 4.1. Durée de votre engagement

	Abonnement au Service de télésurveillance HOMIRIS	Option La Vidéo	Option Gestion de l'Eau
Prise d'effet du Contrat	A l'activation du Service formalisé par la signature du Procès-Verbal d'Installation	A l'activation du Service	A l'activation du Service formalisée par la signature du Procès Verbal de Mise en Service
Durée	Contrat à Durée Indéterminée avec 12 mois d'engagement ferme dont le premier mois satisfait ou remboursé décrit ci-après		

### 4.2. Mois satisfait ou remboursé

Nous étendons le délai durant lequel vous pouvez exercer votre droit légal de rétractation en vous offrant la possibilité, pendant un (1) mois à compter de la signature du Procès-Verbal d'Installation, du bon d'intervention technique ou de la livraison de l'Equipement, de vous rétracter librement, discrétionnairement et sans frais, en nous adressant le formulaire de rétractation mis à votre disposition, ou encore toute déclaration dénuée d'ambiguïté. Lorsque ce délai expire un samedi, dimanche, jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Un bon de retour vous est adressé afin de procéder au renvoi gratuit par voie postale de l'Equipement dans les quatorze (14) jours. Si vous optez pour un renvoi par un autre moyen que le bon de retour, les frais de renvoi resteront à votre charge. Si vous souhaitez l'intervention d'un technicien-conseil pour effectuer la dépose de l'Equipement, celle-ci fera l'objet d'une facturation au tarif en vigueur.

A réception, nous procéderons à la vérification de l'Equipement renvoyé, qui devra être retourné dans les mêmes conditions et exempt de dégradation. A défaut, nous nous réservons le droit de facturer ledit Equipement au tarif en vigueur ou au prix de référence s'agissant de l'Equipement Vidéo ou de l'Equipement Gestion de l'Eau. Cette facturation interviendra au plus tard sous quatre-vingt-dix (90) jours à compter de votre demande de retourner tout ou partie de l'Equipement.

Sous réserve de la restitution de l'Equipement dans les conditions susmentionnées, nous procéderons au remboursement de la mensualité acquittée le cas échéant et/ou du montant d'acquisition de l'Equipement. Le remboursement intervient au plus tard quatorze (14) jours suivant la réception de l'Equipement, par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous sollicitez expressément et que nous acceptons l'utilisation d'un moyen différent, étant précisé que ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous souhaitez bénéficier du Service avant la fin du délai légal de rétractation de quatorze (14) jours, vous devez manifester expressément votre intention lors de l'installation de l'Equipement ou de la mise en service de l'Equipement Gestion de l'Eau.

### 4.3. Vous souhaitez arrêter votre Contrat ?

#### 4.3.1. Modalités générales

Vous pouvez mettre fin à votre Contrat à l'issue de la période initiale ferme de douze (12) mois, à tout moment, sans frais, en nous adressant un courrier ou courriel à nos adresses de correspondance (article 8.1), en respectant un préavis d'un (1) mois.

Le préavis débute à l'échéance mensuelle de votre abonnement suivant la date de réception de votre demande de résiliation. La résiliation sera effective à l'issue de ce mois de préavis.

Pendant la période initiale ferme de douze (12) mois et à l'issue du premier mois « satisfait ou remboursé », vous pouvez résilier votre Contrat sans pénalité si vous justifiez de motifs légitimes. Des justificatifs pourront vous être demandés.

Nous considérons comme légitime, tout motif indépendant de votre volonté dont vous n'avez pas pu avoir connaissance lors de votre souscription au Service, rendant impossible l'utilisation de l'Equipement et/ou le bénéfice du Service, tels que :

- l'impossibilité pour EPS de vous fournir le Service demandé ;
- déménagement à l'étranger ;
- difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de surendettement des particuliers ;
- entrée en maison de retraite ;
- décès ou disparition (de l'Abonné, de son conjoint (marié ou pacsé) ou du co-titulaire du Contrat).

Nous considérons comme légitime, tout motif indépendant de votre volonté dont vous n'avez pas pu avoir connaissance lors de votre souscription au Service, rendant impossible l'utilisation de l'Equipement et/ou le bénéfice du Service. Des justificatifs pourront vous être demandés.

A défaut de pouvoir justifier d'un motif légitime, la résiliation anticipée du Contrat rend exigibles toutes les mensualités restant à courir jusqu'à l'expiration de la période initiale ferme.

#### 4.3.2. Modalités spécifiques relatives au Service La Vidéo et au Service Gestion de l'Eau

Si au moment de la résiliation du Contrat, la période initiale ferme de douze (12) de l'abonnement au Service La Vidéo ou au Service Gestion de l'Eau n'est pas encore expirée, la résiliation du Contrat rend exigibles toutes les mensualités restant à courir.

En cas de résiliation pour quelque raison que ce soit, avant l'activation du Service La Vidéo et/ou du Service Gestion de l'Eau et donc avant la facturation de l'Equipement Vidéo et/ou de l'équipement Gestion de l'Eau et des frais d'accès au Service, vous pourrez opter, selon votre choix, pour la facturation des frais d'accès au Service et l'Equipement au prix de référence mentionné dans les Conditions Particulières (option par défaut en l'absence de choix) ou pour la restitution à vos frais de l'Equipement couvert par la clause de réserve de propriété.

### 4.4. Arrêt du Contrat à l'initiative d'EPS

Par ailleurs, nous pouvons également mettre fin au Contrat :

- en cas de non-respect de vos obligations suivantes :
  - obligations permettant le bon fonctionnement du Système d'Alarme (article 1.4) ;
  - obligation de paiement (article 5) ;
  - obligations liées à la protection des données personnelles (article 7.2) ;
- si votre comportement est de nature à compromettre l'exécution du Service ;
- si nous nous trouvons dans l'impossibilité effective d'assumer dans de bonnes conditions l'exécution du Contrat pour des causes ne nous étant pas imputables, voire relevant de la force majeure ;
- en cas de négligences répétées de votre part ou de la part de personnes dont vous répondez, entraînant des interventions injustifiées.

La résiliation à notre initiative intervient selon les mêmes modalités et délais que la résiliation à votre initiative, sauf circonstances justifiant un arrêt immédiat du Service.

### 4.5. Fin du Service

Le Service est désactivé à compter de la prise d'effet de la résiliation.

Suite à la résiliation, vous devez procéder au démontage de l'Equipement mis à votre disposition et nous le restituer en bon état. A défaut, nous procéderons à sa facturation sous quarante-cinq (45) jours.

Un technicien-conseil peut, à votre demande, procéder au démontage de l'Equipement. Cette prestation optionnelle est facturée au tarif en vigueur.

Les Equipements dont vous êtes propriétaire n'ont pas à nous être restitués. Ils fonctionneront localement, le Service de télésurveillance étant désactivé.

Si l'Equipement installé sur le Site comprend une liaison GSM avec le Centre de Surveillance, cette liaison sera coupée à la date de résiliation de l'abonnement sans formalité particulière.

## ARTICLE 5 : COMBIEN VOUS COUTERONT L'EQUIPEMENT ET LE SERVICE ?

### 5.1. Abonnement mensuel au Service

Le montant initial de votre abonnement est indiqué sur le Procès-Verbal d'Installation. Il est susceptible d'évoluer, si vous choisissez de compléter votre Equipement avec des extensions et/ou des options en cours de Contrat. Dans ce cas, la modification du montant de votre abonnement vous sera communiquée par nos Services.

Vous vous engagez à régler le montant de votre abonnement mensuel d'avance à compter de la signature du Procès-Verbal d'Installation.

Tout mois commencé est intégralement exigible en cas d'interruption de l'abonnement pour quelque motif que ce soit, sauf s'il s'agit de l'exercice de votre droit de rétractation conformément au 4.2.

Si vous bénéficiez d'une réduction conditionnelle, temporaire ou définitive, sur le montant de votre abonnement mensuel, la disparition de la condition entraîne de plein droit la perte de l'avantage financier.

## 5.2. Abonnement au Service La Vidéo

L'abonnement au Service La Vidéo prend effet à compter de l'échéance mensuelle du Contrat suivant l'activation du Service La Vidéo effectuée conformément aux articles 3.1.4.

## 5.3. Abonnement au Service Gestion de l'Eau

L'abonnement au Service Gestion de l'Eau prend effet à compter de l'échéance mensuelle du Contrat suivant la mise en service de l'Équipement Gestion de l'Eau effectuée dans les conditions de l'article 3.1.5.

## 5.4. Indexation des prix

À l'issue de la période initiale ferme, le montant de votre abonnement mensuel sera révisé en fonction des variations des indices suivants, publiés par l'INSEE et consultables sur le site [www.insee.fr](http://www.insee.fr) :

- Indice des prix de production des services français aux ménages en France (BtoC) – Total HS – Ensemble des services, identifiant INSEE n°010546054 (ci-après, « Indice Services ») lié à nos prestations de service (centre de surveillance, plateaux téléphoniques, techniciens, intervenants sécuritaires) ;
- Indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français – CPF 26.11 – Composants électroniques, identifiant INSEE n° 010534691 (ci-après, « Indice Composants ») lié à la fabrication de nos matériels d'alarme.

Le montant de votre abonnement mensuel sera ainsi automatiquement ajusté au 1er janvier de chaque année N dans la même proportion exprimée en pourcentage que la variation des indices constatée depuis la conclusion du Contrat ou la dernière indexation, calculée selon la formule décrite ci-après :  $(\text{Indice Services N-1}/\text{Indices Service N-2}) \times 0,5 + ((\text{Indice Composants N-1}/\text{Indice Composants N-2}) \times 0,5)$ , avec :

- Indice Services N-1 : l'Indice Services du T2 de l'année N-1 ;
- Indice Services N-2 : l'Indice Services du T2 de l'année de conclusion du Contrat ou de la dernière indexation ;
- Indice Composants N-1 : l'Indice Composants du T2 de l'année N-1 ;
- Indice Composants N-2 : l'Indice Composants du T2 de l'année de conclusion du Contrat ou de la dernière indexation.

La révision interviendra de plein droit sans aucune formalité ou demande préalable.

Par exception à ce qui précède, en cas de variation à la hausse, nous nous réservons la possibilité de limiter l'augmentation de tarif correspondante, ou de ne pas modifier le montant de votre abonnement mensuel.

Dans l'éventualité de la disparition des indices, ceux-ci seront remplacés par l'indice de remplacement publié.

## 5.5. Modification des formules d'abonnement

Le contenu et le tarif des formules d'abonnement mensuel peuvent évoluer pendant la vie du Contrat et nous nous réservons le droit d'y apporter des changements. Vous serez informé par tout moyens de leurs évolutions et disposerez d'un délai d'un (1) mois pour manifester votre refus et résilier le Contrat selon les modalités de l'article 4.3. A défaut, les nouveaux Tarifs s'appliqueront de plein droit.

## 5.6. Achat des Équipements et réserve de propriété

Certaines options nécessitent l'achat d'Équipements. Dans ce cas, la vente de l'Équipement est réputée définitive après remise à EPS ou réception par EPS des Conditions Particulières, complétée, datée et signée par l'Abonné.

Nous nous réservons la propriété de l'Équipement jusqu'au complet paiement du prix de vente.

L'Équipement Vidéo et l'Équipement Gestion de l'Eau vous sont vendus aux prix préférentiels indiqués dans les Conditions Particulières.

Conformément à l'article L.216-2 du code de la consommation et quelle que soit la date du transfert de propriété de l'Équipement à votre bénéfice, les risques de perte ou d'endommagement vous sont transférés au moment où vous ou un tiers que vous aurez désigné, et autre que le transporteur désigné par nos services, prend physiquement possession dudit Équipement.

Vous disposez de trente (30) jours calendaires à compter de la livraison pour installer l'Équipement Vidéo et activer le Service La Vidéo. A défaut, vous perdrez le bénéfice du prix préférentiel de la (ou des) caméra(s) qui vous sera (seront) facturée(s) au prix de référence mentionné dans les Conditions Particulières.

Vous disposez de soixante (60) jours calendaires à compter de la livraison pour installer l'Équipement Gestion de l'Eau et activer le Service Gestion de l'Eau. A défaut, vous perdrez le bénéfice du prix préférentiel de l'Équipement Gestion de l'Eau qui vous sera facturé au prix de référence mentionné dans les Conditions Particulières.

## 5.7. Autres tarifs

Les extensions, options et prestations non comprises dans votre abonnement mensuel vous seront facturées au Tarif en vigueur dont nous vous invitons à prendre connaissance préalablement à tout usage de l'un de ces Services en vous connectant à votre Espace Abonné ou en nous contactant.

Peuvent notamment, à titre d'exemple, vous être facturés :

- Les interventions sur Site consécutives au non-respect de vos obligations ou à une erreur de manipulation ;
- Les frais éventuels engagés par EPS dans le cadre des mesures de sauvegarde ;
- Les interventions non comprises dans le Service ;
- Les semaines d'intervention supplémentaires dans la formule avec information immédiate ;
- Tout déplacement injustifié des forces de l'ordre ou des services de secours pour des raisons vous étant imputables.

Pour la formule avec information immédiate, la facturation et le prélèvement interviennent avec l'abonnement, dès lors que la consommation effective cumulée aura atteint l'équivalent d'une semaine entière de télésurveillance avec intervention permanente d'un agent de sécurité.

Les frais qui vous sont facturés par les opérateurs téléphoniques en liaison avec les différents Services que nous proposons restent à votre charge.

## 5.8. Modalités de paiement

Vous pouvez uniquement régler les sommes dues par prélèvement automatique ou par chèque bancaire, uniquement en euros. Les paiements en espèces sont exclus.

A défaut de règlement, et quinze (15) jours après mise en demeure de payer restée sans effet, nous nous réservons le droit d'interrompre le Service et de résilier le Contrat. Les dispositions de l'article L.111-8 du code des procédures civiles d'exécution reproduites à l'article 8.10 s'appliquent.

# ARTICLE 6 : VOTRE SITUATION EVOLUE ?

## 6.1. Changement de formule

Vous pouvez changer librement de formule une fois tous les douze (12) mois, sans réengagement.

## 6.2. Déménagement

Afin de pouvoir vous garantir la continuité de votre Service, nous devons être informés de votre intention de déménager et de votre nouvelle adresse au moins quatre (4) semaines avant le déménagement effectif. Les prestations de surveillance sont suspendues à compter du jour convenu ensemble.

Dès lors, nous planifions ensemble l'intervention d'un technicien-conseil afin d'équiper votre nouvelle habitation, au plus tard dans les trente (30) jours suivant votre emménagement, à une date convenue ensemble. Les Consignes de Sécurité devront être mises à jour.

S'agissant de l'Équipement Vidéo, vous faites votre affaire personnelle de son démontage. Il pourra être réinstallé sans frais à l'occasion de l'intervention technique à votre nouvelle adresse. Le Service peut être poursuivi sur le nouveau Site et est suspendu à compter du jour de la dépose de l'Équipement Vidéo jusqu'à la repose par un technicien-conseil.

S'agissant de l'Équipement Gestion de l'Eau, vous faites votre affaire personnelle de son démontage. Sa réinstallation devra être réalisée dans les conditions décrites à l'article 3.1.5. Le Service peut être poursuivi sur le nouveau Site et est suspendu à compter du jour de la dépose de l'Équipement Gestion de l'Eau et jusqu'à la mise en service par un technicien-conseil.

En cas de déménagement dans une région non couverte par une base d'intervention sécuritaire, nous pouvons vous proposer une solution alternative ou une résiliation de plein droit du Contrat à compter de la dépose de l'Équipement et ce, sans aucune indemnité.

Il est en outre précisé que l'absence de poursuite du Service dans la nouvelle habitation constitue une résiliation à votre initiative.

### 6.3. Co-titularité, changement ou ajout de titulaire

En cas de co-titularité du Contrat, chaque co-titulaire s'identifiant auprès de nos services à l'aide du code confidentiel sera présumé être l'Abonné et disposer de l'accord de l'autre (ou des autres) co-titulaire(s) pour réaliser toute action sur le Contrat.

La modification ou l'ajout d'un (co-)titulaire au Contrat ne peut être réalisé que par l'Abonné, excepté dans l'hypothèse d'un décès et fera l'objet d'une confirmation par nos services.

Dans le cas d'un décès, la reprise du Contrat nécessite l'accord de l'ensemble des héritiers, par défaut, il est transféré à l'ensemble de la succession. Des justificatifs pourront être demandés.

## ARTICLE 7 : LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

### 7.1. Nous protégeons vos données à caractère personnel

La sécurité est notre métier et nous nous engageons à appliquer à la confidentialité et la protection de vos données à caractère personnel le même niveau d'exigence que celui que nous appliquons à la sécurité de vos proches et de vos biens.

En tant que responsable de traitement, nous nous engageons à effectuer tout traitement de données à caractère personnel conformément à la réglementation applicable. Nous nous engageons également à n'utiliser les données à caractère personnel transmises qu'aux seules fins de bonne exécution de votre Contrat, ainsi que dans le cadre de nos obligations légales et nos intérêts légitimes. L'ensemble de ces données fait l'objet de traitements dans le cadre de l'exécution du Service par nous ainsi que par nos sous-traitants situés au sein de l'Union Européenne.

Nous avons adopté une Charte de confidentialité détaillant vos droits et nos engagements en matière de protection de vos données à caractère personnel que nous vous invitons à consulter sur votre Espace Abonné ou notre site Internet. Vous y trouverez notamment de plus amples détails sur les finalités et le fondement des traitements réalisés, ainsi que sur les durées de conservation de vos données à caractère personnel.

Nous vous informons que la communication de vos données à caractère personnel est nécessaire pour bénéficier du Service. Par conséquent, le défaut de communication de ces données est susceptible d'empêcher la bonne exécution, voire la conclusion du Contrat, ou entraîner sa résiliation notamment si EPS ne peut pas honorer ses engagements contractuels.

Nous procédons à l'enregistrement des conversations téléphoniques, notamment à des fins de documentation des procédures sécuritaires et des modifications faites sur vos contrats, de formation et d'analyse. Nous conservons ces informations pour les besoins ci-dessus et ce conformément aux dispositions légales et nous engageons à respecter la confidentialité de ces enregistrements.

Nous nous engageons à ne pas divulguer ou exploiter les photos ainsi que les séquences vidéos (et le cas échéant audio) enregistrées en dehors de l'exécution du Service et à ne pas les divulguer à des tiers sauf en cas de contentieux amiables ou judiciaires ou de réquisition judiciaire.

Vous pouvez exercer vos droits en adressant votre demande par voie électronique à l'adresse suivante : [epsinfodp@eps.e-i.com](mailto:epsinfodp@eps.e-i.com) ou par voie postale à notre adresse de correspondance disponible à l'article 8.1. Un justificatif d'identité peut vous être demandé.

Par ailleurs, vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente (notamment auprès de la CNIL : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>).

### 7.2. Vous vous engagez à protéger les données à caractère personnel des tiers concernés par le Service

Vous êtes informé que les données à caractère personnel de vos personnes de confiance font l'objet d'un traitement par EPS dans le cadre de l'exécution du Service et vous confirmez avoir l'accord des personnes concernées pour la transmission de leurs données et leur utilisation par EPS dans ce cadre.

Vous vous engagez à utiliser le Service dans le respect de la législation relative à la protection des données personnelles en vigueur et notamment à :

- ne pas orienter les caméras de telle façon à ce qu'elles visualisent exclusivement la voie publique et/ou l'intérieur d'habitations autres que la vôtre, en particulier les entrées ;
- ne pas diffuser de photos ou de séquences vidéo (et, le cas échéant, sonores) pouvant contrevenir aux lois, réglementations, chartes d'usages ou déontologies, nationales et internationales en vigueur. L'Équipement ne doit pas servir à récolter des images portant atteintes à l'intimité de la personne. Tout contenu visant notamment à la provocation aux crimes et délits, à l'incitation à la haine raciale ou au suicide, à l'apologie des crimes contre l'humanité, ou comportant des éléments de pornographie enfantine est strictement interdit, les données circulant ou mises à disposition sur tout réseau de communications électroniques et/ou mises à disposition peuvent être réglementées en terme d'usage ou protégées par un droit de propriété et l'utilisateur est l'unique responsable de l'utilisation des données qu'il consulte, stocke et met à disposition sur les réseaux de communications électroniques ;
- ne pas porter atteinte aux droits des tiers par la propagation de photos ou de séquences vidéo (et, le cas échéant, sonores) pouvant constituer une diffamation, une injure, un dénigrement ou portant atteinte à la vie privée, au droit à l'image, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.

Par ailleurs, l'utilisation du Service dans le cadre d'une relation employeur/salarié fait peser sur vous un certain nombre d'obligations en qualité d'employeur et de responsable de traitement des données à caractère personnel de votre(vos) salarié(s) et notamment une obligation d'information ainsi que de respect de leur vie privée, y compris sur le lieu de travail.

Dans le cas où la télécommande biométrique serait confiée à un mineur de moins de 12 ans, vous vous engagez à recueillir préalablement l'accord du responsable légal.

Pour tout complément d'information sur la législation et les règles en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, nous vous invitons à contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

EPS ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'une utilisation de la prestation par l'Abonné non conforme à la législation en vigueur ou illicite.

## ARTICLE 8 : INFORMATIONS LEGALES

Ces Conditions Générales sont régies par la loi française, tout comme les litiges ou réclamations pouvant découler de l'exécution et de l'interprétation du Contrat.

### 8.1. Nos coordonnées

Pour plus d'information ou si vous avez des questions ou pour toute autre communication, veuillez nous contacter par voie électronique à [homiris@eps.e-i.com](mailto:homiris@eps.e-i.com) ou par courrier adressé à : EPS – 36, rue de Messines CS 70002 - 59891 LILLE CEDEX 9. Nous sommes également joignables par téléphone aux horaires et numéros indiqués sur votre Espace Abonné et sur la documentation qui vous a été remise.

Sauf lorsqu'est expressément prévue la forme de lettre recommandée avec accusé réception, toute communication, avis ou notification effectué dans le cadre du Contrat pourra, aux fins d'efficacité, être adressé par message électronique avec confirmation par courrier. Ces communications seront réputées données à la date de leur réception.

### 8.2. Modifications des Conditions Générales

Nous pouvons modifier à tout moment les Conditions Générales. Une telle modification sera portée à votre connaissance par tout moyen. Vous disposerez d'un délai d'un (1) mois pour manifester votre refus par écrit, qui vaudra résiliation du Contrat. A défaut, les nouvelles Conditions Générales s'appliqueront de plein droit.

### 8.3. Mise à jour de l'Espace Abonné

EPS assure le bon fonctionnement et la sécurité de l'Espace Abonné grâce à des mises à jour correctives et évolutives que vous acceptez. Vous vous engagez à réaliser les mises à jour de l'application mobile.

### 8.4. Règlement amiable et litige

#### 8.4.1. Réclamation initiale auprès d'EPS

En cas de réclamation, vous pouvez saisir le service clientèle de la société EPS aux coordonnées mentionnées à l'article 8.1. Nous y répondrons dans un délai moyen d'un (1) mois. Ce mode de règlement amiable des litiges étant facultatif, vous pouvez saisir à tout moment la juridiction compétente. Cela devient un préalable si vous souhaitez recourir à un médiateur de la consommation.

#### 8.4.2. Recours au médiateur de la consommation

Conformément aux articles L612-1 et suivants du code de la consommation, l'Abonné a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige qui l'opposerait à EPS dans un délai d'un (1) an à compter de la réclamation initiale précitée. Le médiateur de la consommation agréé pour le secteur de la sécurité privée et de la télésurveillance est l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO) : 11 Place Dauphine – 75001 PARIS / site internet : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com).

#### 8.5. Liste d'opposition au démarchage téléphonique - Dispositif BLOCTEL

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez vous inscrire sur [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). Ce dispositif ne s'applique cependant ni aux relations commerciales et contractuelles entre une entreprise et son client, ni aux sociétés auxquelles le consommateur a donné directement ses coordonnées en vue d'être rappelé.

#### 8.6. Sous-traitance

Nous faisons appel à des sociétés sous-traitantes pour certaines prestations dont nous pouvons vous communiquer les modalités contractuelles.

Article 1 de la loi du 31 décembre 1975 :

*Au sens de la [...] loi, la sous-traitance est l'opération par laquelle un entrepreneur confie par un sous-traité, et sous sa responsabilité, à une autre personne appelée sous-traitant l'exécution de tout ou partie du contrat d'entreprise ou d'une partie du marché public conclu avec le maître de l'ouvrage.*

Article 2 de la loi du 31 décembre 1975 :

*Le sous-traitant est considéré comme entrepreneur principal à l'égard de ses propres sous-traitants.*

Article 3 de la loi du 31 décembre 1975 :

*L'entrepreneur qui entend exécuter un contrat ou un marché en recourant à un ou plusieurs sous-traitants doit, au moment de la conclusion et pendant toute la durée du contrat ou du marché, faire accepter chaque sous-traitant et agréer les conditions de paiement de chaque contrat de sous-traitance par le maître de l'ouvrage ; l'entrepreneur principal est tenu de communiquer le ou les contrats de sous-traitance au maître de l'ouvrage lorsque celui-ci en fait la demande.*

*Lorsque le sous-traitant n'aura pas été accepté ni les conditions de paiement agréées par le maître de l'ouvrage dans les conditions prévues à l'alinéa précédent, l'entrepreneur principal sera néanmoins tenu envers le sous-traitant mais ne pourra invoquer le contrat de sous-traitance à l'encontre du sous-traitant.*

Article 5 de la loi du 31 décembre 1975 :

*Le sous-traitant direct du titulaire du marché qui a été accepté et dont les conditions de paiement ont été agréées par le maître de l'ouvrage, est payé directement par lui pour la part du marché dont il assure l'exécution.*

*Toutefois les dispositions de l'alinéa précédent ne s'appliquent pas lorsque le montant du contrat de sous-traitance est inférieur à un seuil qui, pour l'ensemble des marchés prévus au présent titre, est fixé à 600 euros ; ce seuil peut être relevé par décret en Conseil d'Etat en fonction des variations des circonstances économiques. En-deçà de ce seuil, les dispositions du titre III de la présente loi sont applicables.*

*Ce paiement est obligatoire même si l'entrepreneur principal est en état de liquidation des biens, de règlement judiciaire ou de suspension provisoire des poursuites.*

*Le sous-traitant qui confie à un autre sous-traitant l'exécution d'une partie du marché dont il est chargé est tenu de lui délivrer une caution ou une délégation de paiement dans les conditions définies à l'article 14.*

#### 8.7. Concernant la preuve

Les actes sous seing privé conclus entre vous et nous sont établis en deux exemplaires originaux, l'un pour nous et l'autre pour vous.

Il est convenu, irrévocablement et conformément aux dispositions de l'article 1368 du code civil, que, sauf s'il en est disposé autrement par la loi, notre exemplaire original pourra consister en un document électronique quand bien même votre exemplaire serait établi sur support papier.

Notre exemplaire électronique vaudra original écrit signé. Seule une preuve contraire apportée au moyen de l'exemplaire original pourra contester notre exemplaire.

#### 8.8. Concernant l'assurance

Nous sommes titulaires d'une assurance responsabilité civile dont vous pouvez obtenir copie de l'attestation sur simple demande au Service Abonnés.

#### 8.9. Concernant le document de conformité N31

Nous pouvons vous délivrer sur simple demande écrite, le document de conformité N31 relatif à la Certification APSAD de service de télésurveillance qui peut être réclamé par les compagnies d'assurance.

#### 8.10. Concernant les modalités de paiement

Article L.111-8 du code des procédures civiles d'exécution :

*« A l'exception des droits proportionnels de recouvrement ou d'encaissement qui peuvent être mis partiellement à la charge des créanciers dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat, les frais de l'exécution forcée sont à la charge du débiteur, sauf s'il est manifeste qu'ils n'étaient pas nécessaires au moment où ils ont été exposés. Les contestations sont tranchées par le juge.*

*Les frais de recouvrement entrepris sans titre exécutoire restent à la charge du créancier, sauf s'ils concernent un acte dont l'accomplissement est prescrit par la loi au créancier. Toute stipulation contraire est réputée non écrite, sauf disposition législative contraire.*

*Cependant, le créancier qui justifie du caractère nécessaire des démarches entreprises pour recouvrer sa créance peut demander au juge de l'exécution de laisser tout ou partie des frais ainsi exposés à la charge du débiteur de mauvaise foi. »*

#### 8.11. Concernant les garanties légales

##### 8.11.1. Concernant la garantie légale de conformité

Article L217-3 du code de la consommation :

*« Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.*

*Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.*

*Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :*

*1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;*

*2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat. Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.*

*Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.*

*Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité. »*

Article L217-4 du code de la consommation :

*« Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :*

*1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;*

*2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;*

*3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;*

*4° Il est mis à jour conformément au contrat. »*

Article L217-5 du code de la consommation :

*« I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :*

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.- Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.- Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat. »

Article L.217-7 du code de la consommation :

« Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué. Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans. »

Article L.217-8 du code de la consommation :

« En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts. »

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

« La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

« 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

« 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

« 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

« Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

### 8.11.2. Concernant la garantie contre les vices cachés

Article 1641 du code civil :

« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

Article 1648 alinéa 1er du code civil :

« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

### 8.12. Concernant le délai de rétractation

Article L.221-18 du code de la consommation :

« Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25.

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L.221-4 ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

*Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.*

*Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien. »*

### **8.13. Concernant les déclarations de conformité**

Le matériel utilisé dans le cadre de la prestation de télésurveillance est conforme aux exigences de la directive de l'Union Européenne 2014/53/UE relative aux équipements hertziens et équipements terminaux de télécommunication et reconnaissance mutuelle de leur conformité. Nous tenons à votre disposition sur simple demande les déclarations de conformité correspondantes. Cette demande peut être faite par téléphone à notre numéro habituel.

Vous pouvez consulter les déclarations de conformité via le lien suivant : <https://www.eps.fr/fr/documentation-conformite.html>.

### **8.14. Concernant le traitement des déchets**

Vous êtes informé que l'Équipement ne doit pas être jeté avec les déchets municipaux non triés (conformément au décret 2007-1467 du 16 octobre 2007). Il s'agit en effet d'équipements électriques et électroniques dans lesquels l'éventuelle présence de substances dangereuses peut avoir des effets potentiels sur l'environnement et la santé. Nous mettons à votre disposition la faculté de nous retourner gratuitement l'Équipement usagé. Pour ce faire, contactez notre Service Abonné.

Conformément à l'article L.541-10-20 du code de l'environnement, la facture de vente fait apparaître le coût unitaire supporté pour la gestion des déchets collectés séparément issus des équipements électriques et électroniques ménagers mis sur le marché.

Conformément à l'article R.541-160 du code de l'environnement, nous pouvons reprendre les équipements précédemment installés sur le Site, à la condition que ceux-ci aient été préalablement démontés.

En tant que producteur soumis à une filière de responsabilité élargie du producteur, EPS est enregistrée auprès de l'ADEME (agence de la transition écologique), pour les filières suivantes :

- Equipements électriques et électroniques : FR002033\_05G7V1
- Emballages ménagers : FR232740\_01GQYC
- Piles et accumulateurs : FR002033\_062J94
- Papiers : FR232740\_03NEUO

### **8.15. Concernant le risque d'interférence lié à l'Équipement**

L'Équipement fourni est susceptible de subir ou de provoquer des interférences d'origine électrique, radioélectrique ou électromagnétique avec d'autres appareils. En aucun cas, EPS ne saurait être tenue responsable de ces risques d'interférence et de leurs conséquences.

### **8.16. Affirmation de sincérité**

Nous attirons expressément votre attention sur le fait que la responsabilité personnelle du signataire pourra être engagée pour toutes les mentions erronées qui pourraient figurer dans la Demande d'Installation pour le cas où ce dernier ne disposerait pas des pouvoirs lui permettant d'engager l'Abonné.

### **8.17. Autorisations CNAPS**

Nous sommes titulaires des autorisations administratives délivrées par le Conseil National des Activités Privées de Sécurité sous les numéros AUT-067-2117-04-16-20180359358, AUT-059-2116-10-27-20170379336, AUT-041-2121-02-08-20220812619 et AUT-037-2121-02-08-20220812624, lesquelles ne confèrent aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.

### **8.18. Autre disposition**

Nous nous réservons le droit, à tout moment, de transmettre le bénéfice et les charges du présent Contrat à toute personne physique ou morale à notre convenance sans votre accord.

EPS - SAS au capital de 1.123.600 euros - Siège social : 30 rue du Doubs 67100 STRASBOURG - Correspondance abonnés : 36 rue de Messines - CS 70002 - 59891 LILLE CEDEX 9. RCS Strasbourg n° 338 780 513 - Code APE 80.20Z. L'autorisation administrative délivrée par le Conseil National des Activités Privées de Sécurité sous le numéro AUT-067-2117-04-16-20180359358 ne confère aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.



Centres de Télésurveillance EPS certifiés APSAD - Service de Télésurveillance P5 (référentiel I31) - Certificats n°163.00.31, n°216.10.31, n°162.00.31 et n°241.21.31 délivrés par CNPP Cert. ([www.cnpp.com](http://www.cnpp.com)).

Cette certification atteste que la formalisation de la prestation de télésurveillance, la mise en continu des moyens de surveillance, la protection et la confidentialité des informations, le traitement des messages ou alarmes, le personnel et l'organisation sont contrôlés régulièrement par CNPP Cert. (CS 22265 - F 27950 Saint Marcel - [www.cnpp.com](http://www.cnpp.com)).

FORMULAIRE DE RETRACTATION : à compléter et à envoyer à l'adresse suivante : EPS-36, rue de Messines CS 70002- 59891 LILLE CEDEX 9 ou à [homiris@eps.e-i.com](mailto:homiris@eps.e-i.com).

(\* Champs obligatoires. Vos données sont traitées par la société EPS et sont indispensables pour donner suite à votre demande de rétractation. En cas de fourniture d'informations incomplètes, EPS se réserve la possibilité de ne pas donner suite à votre demande. Vous disposez notamment du droit d'accéder à vos données, de les rectifier, de limiter et de vous opposer à leur traitement, et de demander leur effacement. Pour plus d'informations, consultez nos conditions générales ou notre Charte de confidentialité disponible sur [www.homiris.fr](http://www.homiris.fr).



■ Nom, Prénom de l'Abonné\* : \_\_\_\_\_

■ Adresse du site\* : \_\_\_\_\_

■ Téléphone : \_\_\_\_\_

■ N° de contrat : \_\_\_\_\_

Je vous notifie par la présente :

ma rétractation du Service de télésurveillance (qui entraîne la rétractation de l'ensemble des options),

ma rétractation du Service La Vidéo et de l'acquisition de l'Équipement Vidéo,

ma rétractation de l'acquisition d'une caméra supplémentaire et/ou d'une carte mémoire,

ma rétractation du Service Gestion de l'Eau et de l'acquisition de l'Équipement Gestion de l'Eau.

■ Date\* :   /   /     Signature de l'abonné\* : \_\_\_\_\_

