

# Conditions Générales Homiris N°2019/10

## ► SOMMAIRE

ARTICLE PRÉLIMINAIRE / DÉFINITIONS	2
ARTICLE 1 / OBJET DU CONTRAT	2
Conditions suspensives et préalables	2
ARTICLE 2 / FOURNITURE DU SYSTÈME D'ALARME	2
2.1. Location du Système d'alarme - Toutes Formules sauf ACQUISITION	2
2.2. Prestation d'installation et de mise en service du Système d'alarme (toutes formules)	3
2.3. Possibilités de raccordement au Centre de Surveillance EPS (sous réserves indiquées dans les conditions suspensives)	3
ARTICLE 3 / DESCRIPTION DE LA SURVEILLANCE À DISTANCE	3
3.1. Description de la surveillance à distance avec intervention permanente d'un agent de sécurité sur Site	3
3.2. Description de la Surveillance à distance avec information immédiate	4
3.3. Détection des Risques domestiques	4
3.4. Liaison du Système d'alarme au Centre de Surveillance EPS	5
3.5. Sondes techniques (décongélation, hors-gel et inondation)	5
3.6. Service SIGNô	5
3.7. Informations complémentaires	5
3.8. Spécificités liées au bouton d'alerte	6
ARTICLE 4 / PRESTATIONS TECHNIQUES COMMUNES À TOUTES LES FORMULES	6
4.1. Télédiagnostic et Télémaintenance	6
4.2. Conditions de maintenance du Système d'alarme fourni et installé par EPS	6
4.3. Information importante	6
ARTICLE 5 / PRESTATIONS FOURNIES POUR LA FORMULE ACQUISITION	6
5.1. Vente du Système d'alarme	6
5.2. Description de la prestation de surveillance avec intervention sur Site (option TRANQUILLITE)	7
5.3. Description de la prestation de surveillance avec information immédiate (option LIBERTE)	7
5.4. Prestations techniques	7
5.5. Informations relatives au traitement des déchets électroniques	7
ARTICLE 6 / OBLIGATIONS DE L'ABONNÉ (TOUTES FORMULES)	7
6.1. Obligations de l'utilisateur du Système d'alarme	7
6.2. Obligations de l'Abonné au service de Surveillance à distance	7
ARTICLE 7 / RESPONSABILITÉ D'EPS	8
ARTICLE 8 / PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT DES ABONNEMENTS	8
8.1. Abonnement	8
8.2. Autres frais	9
8.3. Modalités de paiement	9
8.4. Retard de paiement	9
8.5. Révision des prix	9
8.6. Contribution sur les activités privées de sécurité	9
ARTICLE 9 / DURÉE - RÉSILIATION - MODIFICATION - FORCE MAJEURE - RÉTRACTATION - AUTRES DISPOSITIONS	9
9.1. Durée - Résiliation à l'initiative de l'Abonné - Satisfait ou remboursé - Modification - Utilisation du transmetteur GSM	9
9.2. Résiliation à l'initiative d'EPS	9
9.3. Force majeure	10
9.4. Droit de rétractation	10
9.5. Modification des Conditions Générales	10
9.6. Règlement amiable et litige	10
9.7. Liste d'opposition au démarchage téléphonique	10
9.8. Autre disposition	10
ARTICLE 10 / ENGAGEMENTS DES PARTIES	10
ARTICLE 11 / PREUVE	10
ARTICLE 12 / ESPACE ABONNÉS	10
ARTICLE 13 / INFORMATIQUE ET LIBERTÉS - UTILISATION DES PHOTOS ET DES SÉQUENCES VIDÉO - CONTENUS NUMÉRIQUES	10
ARTICLE 14 / RESPECT DE LA LÉGISLATION EN VIGUEUR CONCERNANT L'UTILISATION DE PHOTOS OU DE SÉQUENCES VIDÉO	11
ARTICLE 15 / DÉCLARATION DE CONFORMITÉ	11
ARTICLE 16 / AFFIRMATION DE SINCÉRITÉ	11

## ARTICLE PRÉLIMINAIRE / DÉFINITIONS

Les termes ou expressions, lorsqu'ils sont employés avec une majuscule, ont la signification suivante :

**Abonné(s)** : désigne toute personne physique majeure ayant souscrit au présent contrat pour des besoins strictement et exclusivement privés (ci-après "le Contrat").

**Application(s) Mobile(s)** : désigne le e-service facultatif et gratuit permettant à l'Abonné d'accéder à des services additionnels à la télésurveillance depuis un smartphone ou une tablette (téléchargement nécessaire).

**Centrale d'alarme EPS ou Centrale d'alarme** : désigne le boîtier équipé d'un transmetteur téléphonique relié au centre de surveillance EPS (ci-après "Centre de Surveillance EPS").

**Centre de Surveillance EPS** : désigne la plate-forme distante EPS en charge de la surveillance des sites et du traitement des alarmes (ci-après "Site"), composée de deux centres situés à Strasbourg et Verlinghem, qui fonctionnent de façon à garantir un traitement systématique des alarmes même en cas d'indisponibilité complète de l'un d'eux.

**Conditions Particulières ou Conditions Particulières valant Bon de Commande** : désigne le document contenant l'ensemble des informations concernant l'Abonné, le site à protéger, l'équipement de base composant le Système d'alarme.

**Contrat** : désigne le contrat conclu entre EPS et l'Abonné, constitué des Conditions Particulières, des Conditions Générales en vigueur au jour de la signature du Contrat ou qui auront été acceptées ultérieurement par l'Abonné, des Tarifs (susceptibles d'évolutions ultérieures), du Descriptif du Service, du Diagnostic Sécurité, du Diagnostic des Risques domestiques, du Procès-Verbal d'installation, des Consignes de Sécurité remplies par l'Abonné et du Guide de l'Utilisateur, ainsi que les Conditions Spécifiques des options éventuellement souscrites. En cas de contradiction ou de différence entre les Conditions Générales et/ou les Conditions Particulières et le Procès-Verbal d'installation, ce dernier prévaut sur les Conditions Générales et/ou sur les Conditions Particulières.

**Détecteur de fumée** : désigne le détecteur avertisseur autonome de fumée télésurveillé et certifié conforme à la norme EN 14604, relevant des risques domestiques.

**Détecteur de monoxyde de carbone** : désigne le détecteur avertisseur de monoxyde de carbone certifié conforme aux normes EN 50291 et NF 292, relevant des risques domestiques.

**Espace Abonné** : désigne l'espace personnel sécurisé accessible sur Internet par l'Abonné.

**GSM** : désigne le système global pour les communications mobiles basé sur une carte SIM intégrée dans le Système d'alarme.

**IP** : désigne le système de communication basé sur le protocole Internet.

**Liaison Internet ou Internet** : désigne la liaison internet haut débit ADSL/câble/fibre.

**Risques domestiques** : désignent dans le Contrat, le risque d'incendie par détection de fumée et le risque d'intoxication par monoxyde de carbone.

**RTC** : désigne le réseau téléphonique commuté.

**Site(s)** : désigne l'habitation à usage privé, hors d'eau, hors d'air et non mobile dont la superficie ne dépasse pas 800 m<sup>2</sup>, située en France métropolitaine Antilles françaises (hors Saint Barthélemy) ou en Guyane dans laquelle le Système d'alarme a été installé.

**Système d'alarme** : comprend la Centrale d'alarme EPS ainsi que les divers matériels de détection d'intrusion, et de risques domestiques nécessaires à la prestation de surveillance à distance ainsi que ses éventuelles extensions de matériel.

## ARTICLE 1 / OBJET DU CONTRAT

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à toute souscription à l'offre de service HOMIRIS, opérée par EPS. La formule ACQUISITION (option TRANQUILLITE) et les formules locatives SERENITE, EPS TELESURVEILLANCE+, INCLUSIVE+ sont désignées ci-après "télésurveillance avec service d'intervention permanente d'un agent de sécurité". La formule ACQUISITION (option LIBERTE) et les formules locatives CONFORT, EPS TELESURVEILLANCE, INCLUSIVE sont désignées ci-après "télésurveillance avec information immédiate". L'offre de service ainsi que la formule souscrite par l'Abonné sont précisées aux Conditions Particulières. Les présentes Conditions Générales régissent d'une part, la fourniture, l'installation et la maintenance d'un Système d'alarme (comprenant les extensions éventuelles de matériels) et d'autre part, l'abonnement de surveillance à distance. Ce Contrat est exclusivement destiné aux particuliers. Tout Contrat souscrit en violation des conditions précisées dans les présentes Conditions Générales à savoir notamment, pour la protection de locaux professionnels, sera annulé ou résilié à l'initiative d'EPS selon les modalités fixées à l'article 9.2.

Les services complémentaires proposés en option font l'objet de conditions spécifiques disponibles sur simple demande auprès du service abonnés Homiris ou téléchargeables sur l'Espace Abonné.

EPS exerce une activité réglementée au sens du Livre VI titre 1<sup>er</sup> du code de la sécurité intérieure. A ce titre, EPS est soumise 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 partir du site internet Légifrance à l'adresse suivante : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr).

## CONDITIONS SUSPENSIVES ET PRÉALABLES

Si EPS se trouvait dans l'impossibilité d'assumer dans de bonnes conditions la prestation d'intervention d'un agent de sécurité sur Site mentionnée aux articles 3.1., 3.2. et 3.3. pour des raisons de couverture géographique non desservie, EPS se réserverait la possibilité de ne pas mettre à disposition de l'Abonné cette prestation. En outre, il est précisé que le service d'intervention d'un agent de sécurité sur Site n'est pas disponible en Corse.

Dans le cas où l'Abonné a souscrit à la formule avec intervention permanente, il pourra, à son initiative, soit conserver le Contrat incluant un changement de formule par voie d'avenant vers une prestation sans intervention d'un agent de sécurité, soit résilier le Contrat, par courrier recommandé avec accusé de réception (EPS-36, rue de Messines CS 70002-59891 LILLE CEDEX 9) avec un préavis d'un mois et ce sans prétendre à une quelconque indemnité. Dans le cas où l'Abonné a souscrit à la formule avec information immédiate, il ne pourra pas bénéficier de la prestation optionnelle d'intervention d'un agent de sécurité sur Site. Il pourra résilier le Contrat dans les conditions ci-avant indiquées.

En cas d'incompatibilité technique entre le Système d'alarme et l'environnement technique du Site (perturbations radio, fiabilité ou incompatibilité des liaisons GSM, RTC ou IP), EPS se réserve la possibilité d'annuler ou de résilier le Contrat et ce, sans que l'Abonné ne puisse prétendre à une quelconque indemnité dans les conditions de l'article 9.2.

Si le Site présente des manquements à la sécurité, à l'hygiène ou à la salubrité ou en cas de présence d'animaux dangereux ou si le comportement de l'Abonné est de nature à compromettre la réalisation de la mission d'installation par le conseiller technique, EPS se réserve la possibilité d'exercer le droit de retrait du conseiller technique sur Site et d'annuler le Contrat.

En cas de présence d'un autre matériel d'alarme sur le Site à protéger, non installé par EPS et non relié au Centre de Surveillance EPS, l'Abonné fera son affaire personnelle de la déconnexion de ce matériel. L'Abonné est informé que s'il bénéficie d'un autre abonnement de télésurveillance, EPS ne procédera pas à l'installation de son Système d'alarme tant qu'aucune résiliation de cet autre abonnement ne soit intervenue.

Certains services optionnels tels que par exemple, SIGNO, détection photo, nécessitent que l'Abonné dispose d'une Liaison Internet en état de fonctionnement ou d'une liaison GSM (voir le Guide de l'Utilisateur et le Descriptif de Services).

## ARTICLE 2 / FOURNITURE DU SYSTÈME D'ALARME

L'Abonné bénéficie d'un Système d'alarme dont la configuration de base est généralement suffisante. Les Tarifs et le délai d'installation sont indiqués aux Conditions Particulières. Lors de l'installation, un Diagnostic Sécurité et/ou un Diagnostic des Risques domestiques est établi afin de s'assurer de la pertinence de la configuration commandée et peut donner lieu à une préconisation de fourniture éventuelle d'extensions telle qu'indiquée à l'article 2.2.b). Ainsi, l'Abonné retiendra la configuration qu'il souhaite en toute connaissance de cause et d'effet.

### 2.1. Location du Système d'alarme - Toutes Formules sauf ACQUISITION

Ces formules d'abonnement incluent la location du Système d'alarme ainsi que les éventuelles extensions.

#### a) Déménagement

En cas de déménagement, l'Abonné en informera par écrit EPS, un mois au préalable, qui se chargera de la réinstallation du Système d'alarme à une date à convenir avec l'Abonné. Les prestations de surveillance seront suspendues à compter du jour convenu avec EPS pour la dépose du Système d'alarme.

En cas de déménagement dans une région non couverte par une base d'intervention sécuritaire, EPS pourra proposer une solution alternative ou résilier de plein droit le Contrat à compter du jour convenu avec EPS pour la dépose du Système d'alarme et l'Abonné ne pourra prétendre à aucune indemnité.

#### b) Démontage du Système d'alarme

A la résiliation de l'abonnement, quelle qu'en soit la cause, EPS communiquera à l'Abonné les instructions nécessaires au démontage par lui-même du Système d'alarme et à sa restitution à EPS. L'Abonné pourra demander le démontage du Système d'alarme par le personnel d'EPS, aux conditions indiquées aux Tarifs.

Les travaux de réfection tels que le rebouchage des trous de perçage ou autres conséquences résultant du Système d'alarme, resteront à la charge exclusive de l'Abonné.

#### c) Propriété-Préservation du Système d'alarme-Assurance

Le Système d'alarme est mis à disposition de l'Abonné pour son usage personnel exclusif. Dans le cadre du présent Contrat, la propriété de ce Système d'alarme n'est en aucun cas transférée à l'Abonné. En conséquence, il ne peut être ni saisi, ni appréhendé par un tiers, ni cédé, ni loué ou mis à disposition d'un tiers.

A compter de la date d'installation, l'Abonné a la garde du Système d'alarme et à ce titre, il en est civilement responsable. Il s'engage à le maintenir en bon état et à l'utiliser raisonnablement. Il appartient à l'Abonné d'assurer le Système d'alarme mis à sa disposition contre tous risques de perte ou de dommages. Dans le cas où le souscripteur du Contrat ne devait pas être l'utilisateur des services fournis dans le cadre dudit Contrat, le souscripteur s'engage à ce que le Système d'alarme dont l'utilisateur a la garde soit assuré contre tous risques de perte ou de dommages.

En cas de disparition ou détérioration du Système d'alarme, pour quelque raison que ce soit, l'Abonné doit informer EPS dans les 48 heures en lui adressant tout justificatif utile tel que le récépissé de déclaration. De plus, l'Abonné doit procéder, à ce titre, à une déclaration de sinistre auprès de sa compagnie d'assurances et prendre toute mesure utile pour indemniser EPS du préjudice subi.

## 2.2. Prestation d'installation et de mise en service du Système d'alarme (toutes formules)

La prestation d'installation et de mise en service comprend l'installation du Système d'alarme ainsi que le raccordement au Centre de Surveillance EPS, les petites fournitures, la main-d'œuvre, le déplacement du conseiller technique, nécessaires à sa mise en service ainsi que la formation de l'utilisateur et les frais de dossier.

### a) Délai d'installation

La date d'installation est en principe indiquée aux Conditions Particulières. Cette date peut exceptionnellement ne pas être mentionnée si l'Abonné ne connaît pas, au moment de la souscription, la date précise d'emménagement dans son habitation.

### b) Déroulement de l'installation

L'installation est effectuée sans que le conseiller technique n'ait à entreprendre de déplacement de mobilier, sauf si les circonstances l'y obligent pour mener à bien sa mission et sous réserve de l'accord exprès de l'Abonné. Dans ce dernier cas, l'Abonné accepte que le conseiller technique ne puisse être tenu pour responsable en cas de dégradation ou de dommage matériel affectant le mobilier déplacé. La prestation d'installation consiste, en présence de l'Abonné ou d'un tiers mandaté, à : déplacer sur rendez-vous un conseiller technique sur le Site où sera installé le Système d'alarme,

procéder, préalablement à l'installation, à l'établissement d'un Diagnostic Sécurité et/ou d'un Diagnostic des Risques domestiques afin de déterminer la meilleure configuration et l'emplacement des différents éléments en fonction de l'habitation de l'Abonné, de ses habitudes de vie et de ses souhaits,

proposer les extensions et paramétrages nécessaires permettant d'adapter la configuration au niveau de sécurité requis afin que l'Abonné puisse ainsi décider en toute connaissance de cause et d'effet,

procéder à l'installation des éléments fixés sur des parties non meubles et paramétrer le Système d'alarme conformément à la décision de l'Abonné,

effectuer les tests de bon fonctionnement et la mise en service du Système d'alarme et le raccordement au Centre de Surveillance EPS,

procéder à l'établissement du Procès-Verbal d'installation à l'issue de l'installation du Système d'alarme,

assurer la formation des utilisateurs présents lors de l'installation.

## 2.3. Possibilités de raccordement au Centre de Surveillance EPS (sous réserves indiquées dans les conditions suspensives)

Toutes les formules nécessitent le raccordement du Système d'alarme installé chez l'Abonné au Centre de Surveillance EPS sachant qu'il existe plusieurs possibilités de connexion (RTC, Liaison Internet, réseau hertzien (GSM)). EPS se réserve la possibilité d'utiliser le ou les moyens de raccordement qui lui semble le mieux adapté à l'exploitation de son 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 la charge de l'Abonné sachant que ce dernier dispose d'une faculté de résiliation immédiate du présent Contrat et ce, sans pouvoir prétendre à une quelconque indemnité.

## ARTICLE 3 / DESCRIPTION DE LA SURVEILLANCE À DISTANCE

L'abonnement au service de surveillance à distance pour ces formules est souscrit pour une durée initiale, un montant, une périodicité, aux conditions de renouvellement, tels qu'indiqués dans les Conditions Particulières ou par voie d'avenant et sur le Procès-Verbal d'installation.

Les prestations de surveillance à distance définies ci-dessous sont effectives dès lors que l'installation a été réalisée et certifiée conformément au Procès-Verbal d'installation signé par l'Abonné et sous réserve de la transmission par l'Abonné à EPS de la fiche de Consignes de Sécurité qu'il aura remplie.

Il est précisé que conformément à l'article L613-6 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 suite à une demande expresse de l'Abonné, le déplacement sur Site des Forces de l'Ordre s'est avéré injustifié, EPS refacturera à l'Abonné la sanction pécuniaire qui lui aura éventuellement été notifiée et dont le montant peut aller jusqu'à 450 € ou selon les dispositions légales en vigueur au moment des faits.

En cas d'intervention des services de secours (notamment pompiers), les frais occasionnés demeureront également à la charge exclusive de l'Abonné.

L'Abonné est informé :

- que les prestations d'intervention et de gardiennage sont effectuées par des agents de sécurité partenaires agréés par EPS,
- de l'impossibilité légale d'utiliser 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 l'intervention de l'agent de sécurité n'est pas destinée à faire du "flagrant délit" ou à intervenir personnellement pour faire cesser une intrusion ou appréhender un malfaiteur, mais à constater une éventuelle anomalie afin de prendre toutes les mesures d'urgence nécessaires (information des Forces de l'Ordre, de l'Abonné et/ou des personnes de confiance, organisation des mesures d'urgence si nécessaire : gardiennage, réparation des issues),
- que conformément à l'article 223-1 du Code pénal, EPS est tenue d'une obligation de prudence et de sécurité envers les agents de sécurité qu'elle missionne. Aussi, dès lors qu'EPS estime que la situation sur le Site s'avère dangereuse pour l'agent

de sécurité, elle se réserve le droit de ne pas missionner d'agent de sécurité,

- et accepte expressément, que les photos ainsi que les séquences vidéos, ou, le cas échéant, sonores, prises lors d'une détection peuvent être directement mises à disposition et/ou transmises aux Forces de l'Ordre, et ce sans que celles-ci aient effectué une demande écrite préalable.
- Il est en outre précisé que l'intervention de l'agent de sécurité se déroule dans les meilleurs délais après déclenchement d'une alarme. Toutefois, EPS ne peut garantir à l'Abonné 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.
- En cas de problèmes d'utilisation et/ou de mise en œuvre de certains services optionnels qui seraient liés à l'environnement technique du Site, EPS se réserve la possibilité de suspendre le bénéfice du ou des service(s) concerné(s) jusqu'à résolution complète du problème par l'Abonné et ce, sans que celui-ci ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.

## 3.1. Description de la surveillance à distance avec intervention permanente d'un agent de sécurité sur Site

Lorsque le Système d'alarme est activé et en cas d'alarme, laquelle est définie comme étant la réception par le Centre de Surveillance EPS d'une information d'intrusion, d'alarme (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 implanté sur le Site, la procédure du Centre de Surveillance EPS est la suivante :

- contacter téléphoniquement le Site de l'Abonné afin de s'assurer de l'habilitation de la personne qui répond à l'appel de contrôle. Cette vérification s'effectue au moyen d'un code confidentiel,
- suite aux appels de contrôle du Centre de Surveillance EPS, si la ligne est occupée, si personne ne répond ou si la réponse est erronée, EPS mandate dans les meilleurs délais sur Site, un agent de sécurité chargé de rendre compte au Centre de Surveillance EPS de signes extérieurs d'effraction ou de présence humaine ou animale,
- joindre téléphoniquement l'Abonné ou à défaut les personnes désignées par lui dans la fiche de Consignes de Sécurité afin de rendre compte, en cas de nécessité, de la situation constatée,
- informer les Forces de l'Ordre après avoir effectué la levée de doute ayant confirmé l'alarme conformément à l'article L613-6 du code de la sécurité intérieure.

Toutefois, si, entre 6h et 22h, une mise à l'arrêt du Système d'alarme intervient au moyen du code clavier connu de l'Abonné dans les deux minutes qui suivent le déclenchement d'alarme autre qu'une touche alerte, code sous contrainte ou erreur de code clavier, le Centre de Surveillance EPS stoppera la procédure sécuritaire visée ci-dessus et en informera l'Abonné par l'envoi d'un SMS ou d'un courriel.

Si le Système d'alarme est à l'arrêt, la procédure ouverte suite à la réception d'une information d'autoprotection est automatiquement stoppée si le retour à la normale a lieu dans les 2 minutes qui suivent le déclenchement.

Si le Système d'alarme installé chez l'Abonné comprend des détecteurs de mouvement photos ou de la vidéosurveillance, les photos ainsi que les séquences vidéo, ou, le cas échéant, sonores, prises lors d'une détection seront immédiatement transmises aux serveurs d'EPS pour consultation et analyse par le Centre de Surveillance EPS. Les photos ainsi que les séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, pourront également être transmises à l'Abonné par courriel et mises à disposition sur son Espace Abonné (sous réserve de paramétrage préalable) ainsi que sur son téléphone portable (sous réserve de compatibilité de celui-ci). L'Abonné pourra ainsi confirmer l'intrusion ou au contraire, arrêter la procédure visée ci-dessus, en cas de présence d'une personne habilitée. S'il le souhaite, l'Abonné pourra également désigner sur son Espace Abonné des personnes de confiance qui pourront recevoir les photos ainsi que les séquences vidéo, ou, le cas échéant, sonores, enregistrées, uniquement par courriel.

Les photos ainsi que les séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, constituent un complément d'information à la disposition de l'Abonné et du Centre de Surveillance EPS lors de la phase de levée de doute. Elles ne permettent pas toujours l'identification des personnes. L'objectif final est de vérifier la matérialité de l'alarme, de détecter la normalité ou non de la situation ou de qualifier l'origine du déclenchement (présence humaine ou non). La détection de l'intrusion réceptionnée par le Centre de Surveillance EPS reste l'élément déterminant qui permet à l'Abonné de mettre en œuvre la procédure visée ci-dessus et EPS lui préconise de prendre en compte en priorité cette information s'il envisage d'arrêter la procédure visée ci-dessus à l'appui des photos ainsi que des séquences vidéo, ou, le cas échéant, sonores.

L'Abonné s'engage à autoriser dans tous les cas EPS ou toute personne mandatée par elle, dans le cadre de ses prestations, à accéder selon les instructions qu'il a indiquées dans la fiche de Consignes de Sécurité ou à défaut, par tout moyen et raisonnablement, à la périmétrie de son habitation pour effectuer les vérifications d'usage prévues au Contrat.

Si le domicile est entouré d'une enceinte close, l'Abonné pourra en faciliter l'accès en s'équipant d'une boîte à clés sécurisée par un code personnalisé dans laquelle seront déposées les clés du portail. L'emplacement et le code de la boîte à clés sécurisée devront être communiqués à EPS 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, sauf refus exprès de la part de l'Abonné, franchir de manière raisonnable le portail.

Par ailleurs, EPS ne pourra être tenue pour responsable du vol ou de la détérioration de la boîte à clé sécurisée, ou de tout autre évènement affectant cette dernière, ainsi que des conséquences en découlant, et notamment la difficulté d'accès au Site.

S'il ne peut être joint au moment du sinistre, ou en cas de nécessité à sa demande expresse, l'Abonné mandate expressément EPS 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 évènement sauf pour les rondes et le gardiennage qui seront mis en place dans la limite maximale de 168 heures (7 jours). Aussi, il est important que l'Abonné communique à EPS ses personnes de confiance et qu'il reste joignable par tout moyen pendant ses absences prolongées. EPS ne pourra être tenue pour responsable de n'avoir pas réussi à joindre l'Abonné après avoir tout mis en œuvre pour y arriver.

Les frais afférents à ces mesures d'urgence sont facturés à l'Abonné, aux conditions en vigueur indiquées à l'Abonné, lors de la procédure d'information mise en œuvre ainsi que sur son Espace Abonné, qui peut en demander le remboursement à sa compagnie d'assurance ou son assureur dans le cadre de son contrat Multirisques habitation -garanties assistance au domicile. EPS invite l'Abonné à se renseigner auprès de sa compagnie d'assurance ou son assistance.

### 3.2. Description de la Surveillance à distance avec information immédiate

#### a) Service d'Information

Si l'Abonné a souscrit à cette formule qui comprend une dissuasion locale par la sirène et une information à distance, lorsque le Système d'alarme est activé, en cas de réception d'une information d'intrusion ou d'autoprotection (dispositif qui protège les éléments du Système d'alarme contre le démontage ou l'arrachement), EPS procédera comme suit :

- si l'Abonné est présent sur le Site, il provoquera une mise à l'arrêt du Système d'alarme en introduisant un code sur le clavier ou à l'aide de la télécommande. Il sera ensuite contacté par le serveur vocal interactif d'EPS et devra composer son code confidentiel sur le clavier du téléphone pour arrêter la procédure ;
- après deux tentatives de contacts téléphoniques sur le Site restées sans réponse ou en l'absence d'un code valide, la procédure d'information de l'Abonné et/ou des personnes de confiance est déclenchée par le Centre de Surveillance EPS. Ce dernier contactera successivement l'Abonné et les personnes de confiance indiquées sur sa fiche de Consignes de Sécurité. Chaque personne contactée téléphoniquement aura la possibilité d'interrompre la procédure d'information, en prenant en compte le problème à son niveau. Dans le cas contraire, la procédure d'information se poursuit jusqu'à ce que toutes les personnes figurant sur la liste aient été appelées. Dans l'hypothèse où aucune des personnes n'a demandé l'arrêt de la procédure d'information, le Centre de Surveillance EPS adressera un courriel ou un SMS sur les coordonnées qui auront été indiquées par l'Abonné dans sa fiche de Consignes de Sécurité.

En cas de réception d'un message provoqué par un code sous contrainte ou au moyen de la touche alerte du clavier ou de la télécommande ou du bouton d'alerte par l'Abonné, si ce dernier fait part au Centre de Surveillance EPS, lors de l'appel de contrôle, d'un risque d'intrusion ou d'agression, EPS missionnera un agent de sécurité chargé de se rendre sur Site, (sous réserve des conditions suspensives et préalables -cf. article 1). Les interventions sur Site effectuées dans ce cadre et en-dehors des périodes d'activation du service d'intervention, feront l'objet d'une facturation.

Si le Système d'alarme est à l'arrêt, la procédure ouverte suite à la réception d'une information d'autoprotection est automatiquement stoppée si le retour à la normale a lieu dans les 2 minutes qui suivent le déclenchement.

Si le Système d'alarme installé chez l'Abonné comprend des détecteurs de mouvement photos ou de la vidéosurveillance, les photos ainsi que les séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, prises lors d'une détection seront immédiatement transmises aux serveurs d'EPS. Lors de la procédure d'information évoquée ci-dessus, les photos ainsi que les séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, pourront également être transmises à l'Abonné par courriel et mises à disposition sur son Espace Abonné ainsi que sur son téléphone portable (sous réserve de compatibilité de celui-ci). S'il le souhaite, l'Abonné pourra également désigner, sur son Espace Abonné, des personnes de confiance qui pourront recevoir les photos ainsi que les séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, enregistrées, uniquement par courriel.

Les photos et les séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, constituent un complément d'information à la disposition de l'Abonné lors de la phase de levée de doute qui suit la détection d'une intrusion. Elles ne permettent pas toujours l'identification des personnes. L'objectif final est de vérifier la matérialité de l'alarme, de détecter la normalité ou non de la situation ou de qualifier l'origine du déclenchement (présence humaine ou non). Cette dernière doit être l'élément déterminant pris en compte par l'Abonné pour confirmer ou infirmer l'effraction si ce dernier souhaite que la procédure d'intervention visée ci-dessus puisse être mise en œuvre.

En cas de nécessité sur demande expresse de l'Abonné, les mesures d'urgence nécessaires à la sauvegarde des lieux mentionnés à la fin de l'article 3.1., peuvent être mises en place sous réserve de couverture géographique desservie. Les frais de ronde et de gardiennage seront facturés à l'Abonné aux conditions en vigueur indiquées à l'Abonné lors de la procédure d'information mise en œuvre ainsi que sur son Espace Abonné. Les autres frais afférents à ces mesures d'urgence (réparation des issues endommagées) seront facturés à l'Abonné. Ce dernier pourra, selon les conditions de son contrat Multirisques habitation, demander le remboursement de ces frais à sa compagnie d'assurance.

En cas de demande par l'Abonné d'une intervention d'un agent de sécurité sur Site en dehors du service d'intervention temporaire activé, cette prestation est facturable en sus de l'abonnement au Tarif en vigueur au jour de la survenance de l'évènement et indiqué lors de la procédure d'information mise en œuvre. Cette prestation ne peut être réalisée que sous réserve de couverture géographique desservie.

#### b) Service optionnel d'intervention d'un agent de sécurité sur Site (sous réserve des conditions suspensives et préalables -cf. article 1)

A chaque mise en service de son Système d'alarme, l'Abonné a la possibilité d'activer le service d'intervention sur Site (cf. procédure de télésurveillance décrite à l'article 3.1.) au moyen de son clavier, via son Application Mobile ou en se connectant à son Espace Abonné. Ce service sera actif jusqu'au prochain arrêt du Système d'alarme. A l'activation du service d'intervention sur Site et jusqu'à l'arrêt suivant du Système d'alarme, le temps écoulé est décompté et cumulé, l'unité de temps étant la minute. Cette prestation donnera lieu à une facturation à la semaine écoulée aux conditions indiquées dans les Tarifs en sus de l'abonnement mensuel.

L'Abonné aura la faculté d'obtenir le détail des consommations facturées.

### 3.3. Détection des Risques domestiques

#### 3.3.1. Détection de fumée

Le service de détection de fumée est un service complémentaire au service de télésurveillance. Il nécessite l'installation d'un ou plusieurs Détecteurs de fumée, reliés par radio au Système d'alarme, qui détectent des fumées générées par la combustion de matériaux divers (bois, papiers, plastiques,...). Ces détecteurs sont destinés à la seule protection des occupants pour éviter qu'ils ne soient sujets à incommodité consécutive à l'inhalation de fumées toxiques. Ces appareils fonctionnent en permanence, même lorsque le Système d'alarme n'est pas en service. Lors d'une détection, le Détecteur de fumée émet un son d'alerte et la(les) sirène(s) du Système d'alarme émette(nt) un signal d'évacuation d'urgence. Des photos sont également prises par les détecteurs de mouvements photos, si le Site de l'Abonné en est équipé et sont transmises au Centre de Surveillance EPS lors de l'alarme.

Dès réception de l'alarme, EPS informe par téléphone l'Abonné et en cas de non-réponse, les personnes désignées par l'Abonné dans les Consignes de Sécurité. En l'absence d'interlocuteur, un agent de sécurité pourra être missionné et les pompiers contactés si nécessaire (sous réserve des conditions suspensives et préalables -cf. article 1).

L'Abonné a l'obligation de procéder une fois par semestre ainsi qu'après chaque changement de piles à un test de bon fonctionnement du Détecteur de fumée selon les indications fournies dans le Guide de l'Utilisateur et dans le Manuel d'Utilisation et à sa Notice Additionnelle du détecteur avertisseur de fumée remis à l'Abonné le jour de l'installation de cet appareil.

Il est précisé qu'en cas de résiliation du Contrat pour quelque motif que ce soit, les tests de bon fonctionnement du Détecteur de fumée deviennent mensuels.

L'Abonné a l'obligation de procéder au minimum une fois par an au nettoyage du Détecteur de fumée conformément au Manuel d'Utilisation et à sa Notice additionnelle du détecteur avertisseur de fumée, la fréquence de ce nettoyage devra être augmentée s'il est placé dans un endroit salissant.

L'Abonné est informé qu'aux termes de la loi n°2010-238 du 9 mars 2010 visant à rendre obligatoire l'installation de détecteurs de fumée dans tous les lieux d'habitation, insérant les articles L.129-8 et L.129-9 dans le 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 depuis le 8 mars 2015. Conformément aux dispositions légales précitées, l'occupant d'un logement, qu'il soit locataire ou propriétaire, veille à l'entretien et au bon fonctionnement de ce dispositif et assure son renouvellement, si nécessaire, tant qu'il occupe le logement.

Les normes techniques d'installation préconisent, au minimum pour une protection de base, la pose d'un Détecteur de fumée à chaque niveau de l'habitation. Le jour de l'installation du Système d'alarme, le conseiller technique préconisera l'emplacement le plus approprié en fonction des contraintes techniques et liées à la configuration du logement et l'indiquera dans le Diagnostic des Risques domestiques. L'Abonné reste libre de choisir le nombre de détecteurs de fumée à installer qu'il indique dans le document précité.

#### 3.3.2. Détection de monoxyde de carbone

Le monoxyde de carbone est un gaz incolore, inodore, non irritant qui est classé comme asphyxiant chimique.

Le service de détection de monoxyde de carbone est un service complémentaire au service de télésurveillance. Il nécessite l'installation d'un ou plusieurs Détecteurs de monoxyde de carbone, reliés par radio au Système d'alarme, qui détectent la présence de monoxyde de carbone. Ces détecteurs sont destinés à la seule protection des occupants pour éviter qu'ils ne soient sujets à intoxication par monoxyde de carbone. Ces appareils fonctionnent en permanence, même lorsque le Système d'alarme n'est pas en service.

Le Détecteur de monoxyde de carbone gère deux niveaux d'alerte définis par la norme EN 50291 dont les éléments sont repris dans le Livret d'Instructions ainsi que dans la notice descriptive de ce service.

Le premier niveau défini comme "pré-alarme" permet d'alerter l'Abonné d'une faible présence de monoxyde de carbone. Le Détecteur de monoxyde de carbone affiche la concentration de monoxyde de carbone et l'Abonné est informé par mail et/ou SMS. A ce titre, l'Abonné doit transmettre ses coordonnées à EPS.

Le deuxième niveau défini comme "alarme" est atteint lorsque la concentration de monoxyde de carbone est importante et devient dangereuse pour la santé. Dans ce cas, le Détecteur de monoxyde de carbone émet une alarme sonore puissante à laquelle s'ajoute le déclenchement de la sirène du Système d'alarme (signal



d'évacuation d'urgence). Des photos sont également prises par les détecteurs de mouvements photos, si le site de l'Abonné en est équipé et sont transmises au Centre de Surveillance EPS lors de l'alarme. Dès réception de cette alarme par le Centre de Surveillance, EPS contacte l'Abonné par téléphone et informe les pompiers, sauf avis contraire de l'Abonné. Un agent de sécurité pourra être missionné si nécessaire (sous réserve des conditions suspensives et préalables -cf. article 1) afin de rendre compte à EPS de la situation constatée.

Pour garantir la fiabilité du Détecteur et/ou l'absence d'altération du Détecteur, l'Abonné a l'obligation de procéder une fois par semestre à un test de bon fonctionnement du Détecteur de monoxyde de carbone selon les indications fournies dans le Guide de l'Utilisateur et dans le Livret d'Instructions du Détecteur de monoxyde de carbone remis à l'Abonné le jour de l'installation de cet appareil.

Il est précisé qu'en cas de résiliation du Contrat pour quelque motif que ce soit, les tests de bon fonctionnement du Détecteur de monoxyde de carbone deviennent mensuels.

L'Abonné s'engage à déclarer au conseiller technique l'ensemble des sources d'émission de monoxyde de carbone et des conduits existants dans son habitation. Suite à cette déclaration, le conseiller technique préconise, sur le Diagnostic des Risques domestiques, le nombre de détecteurs de monoxyde de carbone et leur emplacement le plus approprié en fonction des contraintes techniques et de la configuration de l'habitation. L'Abonné reste libre de choisir le nombre de détecteurs de monoxyde de carbone à installer qu'il indique dans le document précité.

Il est rappelé que le service de détection de monoxyde de carbone ne se substitue pas à une installation, une utilisation et une maintenance appropriées des appareils pour brûler les combustibles, y compris les systèmes de ventilation et d'évacuation appropriés. L'Abonné reste seul en charge de l'entretien, de la maintenance et du maintien en état et aux normes de ses installations et équipements propres.

### 3.4. Liaison du Système d'alarme au Centre de Surveillance EPS

#### 3.4.1. Liaison au Centre de Surveillance EPS par Internet

Lorsque le Système d'alarme est relié au Centre de Surveillance EPS par Internet, la transmission des alarmes se fait uniquement par la connexion IP. L'acheminement des messages d'alarme vers le Centre de Surveillance EPS est donc tributaire du bon fonctionnement de la "box" ou du modem-routeur de l'Abonné, de son alimentation électrique permanente et de la disponibilité du service Internet du fournisseur d'accès à Internet. Il est donc fortement recommandé à l'Abonné de recourir à une connexion complémentaire par ligne téléphonique RTC et/ou par GSM. La prestation d'EPS se limite ainsi à informer l'Abonné et/ou ses personnes de confiance, pendant les heures de jour de 8h à 20h30, d'une coupure prolongée (plus de 4 heures) du lien de communication IP entre le Centre de Surveillance EPS et le Système d'alarme de l'Abonné. Toutefois, en cas de situation exceptionnelle du type indisponibilité générale du service Internet du fournisseur d'accès à Internet ou de situation météorologique exceptionnelle, du type vague d'orages, inondation ou tempête, ce délai d'information pourra être prolongé sans pouvoir dépasser 48 heures.

Dans le cas où le Système d'alarme est relié au Centre de Surveillance EPS par Internet et si la transmission vers EPS est sécurisée par une liaison RTC ou GSM, EPS a la possibilité technique de s'assurer de l'intégrité physique de la ligne. Ainsi, une double défaillance de la communication IP et de la communication RTC ou GSM, relevée par EPS a pour conséquence de déclencher, lors du constat effectif par EPS (ce constat n'étant pas immédiat, il peut prendre plusieurs minutes), une procédure identique à celle assurée dans le cadre de la détection d'une intrusion (cf. articles 3.1. et 3.2.), et correspondant au niveau de service que l'Abonné aura souscrit. Les frais de communication liés à l'usage de la ligne téléphonique RTC et consécutifs à la défaillance du fournisseur du service Internet restent à la charge de l'Abonné. Dans le cas où la liaison utilisant le protocole de communication IP (passant par le modem-routeur ou la "box" de l'Abonné) ne présente pas un niveau de fiabilité suffisant (constatation de coupures du lien trop fréquentes et/ou trop prolongées), EPS se réserve le droit, après en avoir informé l'Abonné par lettre recommandée avec avis de réception, de ne plus assurer la surveillance de l'intégrité de la ligne téléphonique par le lien IP. L'Abonné ne peut prétendre à aucune indemnité de dédommagement, l'entretien de la liaison IP ne relevant pas de la responsabilité d'EPS. Par contre, la fonction de vérification périodique de la ligne téléphonique RTC reste opérante. EPS procède tous les 7 jours à un test périodique de la liaison de secours (RTC ou GSM). Ce test a pour objet de contrôler à intervalles réguliers l'état de fonctionnement de la liaison de secours. En cas d'échec du test, EPS en informe l'Abonné afin que ce dernier prenne les mesures pour rétablir cette liaison. Dans le cas où la liaison de secours est la ligne téléphonique RTC, ce test engendre des frais de communication facturés par l'opérateur téléphonique à l'Abonné (voir Tarif).

#### 3.4.2. Liaison au Centre de Surveillance EPS par GSM

Lorsque le Système d'alarme est relié au Centre de Surveillance EPS par GSM, la transmission des messages d'alarme au Centre de Surveillance d'EPS nécessite l'usage du réseau hertzien GSM de l'opérateur téléphonique dont la carte SIM a été fournie par EPS avec le Système d'alarme. En cas de défaillance de la transmission par le réseau hertzien GSM, l'acheminement des messages d'alarme ne peut s'effectuer. Aussi, EPS préconise deux voies de raccordement différentes afin de sécuriser la transmission des messages d'alarme. Lors de l'installation, si le conseiller technique constate que l'acheminement des messages d'alarme par le réseau hertzien ne peut s'opérer correctement, par exemple du fait d'une mauvaise couverture dudit réseau, EPS pourra être amenée à ne pas installer la liaison GSM et en informera l'Abonné qui décidera du maintien ou non du présent Contrat d'abonnement.

Dans le cas où le GSM est utilisé en liaison principale, EPS procède, toutes les 24 heures, à un test périodique du bon fonctionnement de la liaison entre le Système d'alarme et le Centre de Surveillance EPS via le réseau hertzien GSM. Ce test a pour objet de contrôler à intervalles réguliers l'état de fonctionnement du Système d'alarme. En cas d'échec du test, EPS s'engage à le signaler à l'Abonné, au plus tard le premier jour ouvré suivant la non-réception du test.

Dans le cas où le GSM est utilisé pour sécuriser la liaison IP ou RTC, EPS procède tous les 7 jours à un test périodique de cette liaison de secours en complément du test périodique effectué toutes les 24 heures sur la liaison principale (IP ou RTC).

#### 3.4.3. Liaison au Centre de Surveillance EPS par une ligne téléphonique RTC

Lorsque le Système d'alarme est relié au Centre de Surveillance EPS par une ligne téléphonique RTC, la transmission des messages d'alarme au Centre de Surveillance EPS 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 (sous réserve que le Système d'alarme soit en mode mise en marche totale). EPS préconise deux voies de raccordement différentes afin de sécuriser la transmission des messages d'alarme.

Dans le cas où la ligne téléphonique RTC est utilisée comme liaison principale, EPS procède, toutes les 24 heures, à un test périodique du bon fonctionnement de la liaison entre le Système d'alarme et le Centre de Surveillance EPS via la ligne téléphonique RTC. Ce test s'opère généralement de nuit et engendre des frais de communication facturés par l'opérateur téléphonique à l'Abonné (voir Tarif). Ce test a pour objet de contrôler à intervalles réguliers l'état de fonctionnement du Système d'alarme. En cas d'échec du test, EPS s'engage à le signaler à l'Abonné, au plus tard le premier jour ouvré suivant la non-réception du test.

Dans le cas où la ligne téléphonique RTC est utilisée pour sécuriser la liaison IP ou GSM, EPS procède tous les 7 jours à un test périodique de cette liaison de secours en complément du test périodique effectué toutes les 24 heures sur la liaison principale (IP ou GSM).

### 3.5. Sondes techniques (décongélation, hors-gel et inondation)

Cette prestation permet d'informer l'Abonné en cas de franchissement d'un seuil de température ou de présence anormale d'eau. Les sondes techniques fonctionnent en permanence, même lorsque le Système d'alarme n'est pas mis en service. L'utilisation des sondes "température" en mode décongélation est exclusivement réservée à la surveillance de la température dans des appareils clos renfermant des denrées alimentaires. L'utilisation des sondes "température" en mode hors gel est exclusivement réservée à la surveillance de la température ambiante des locaux.

Dès réception de l'alarme, le Centre de Surveillance EPS contacte l'Abonné par téléphone sur le Site et aux autres numéros de téléphone communiqués puis, en cas de non réponse, les personnes désignées par l'Abonné dans les Consignes de Sécurité. Chaque personne contactée téléphoniquement a la possibilité d'interrompre la procédure d'information, en prenant en compte le problème à son niveau. Dans le cas contraire, la procédure d'information se poursuit jusqu'à ce que toutes les personnes figurant sur la liste aient été appelées. Dans l'hypothèse où l'information n'a pas été prise en compte, le Centre de Surveillance EPS adressera un courriel en ce sens sur les coordonnées qui auront été indiquées par l'Abonné dans sa fiche de Consignes de Sécurité avant de clôturer la procédure.

Cette prestation d'information est la seule à laquelle l'Abonné peut prétendre pour la gestion des alarmes des sondes techniques.

### 3.6. Service SIGNÔ

Dans le cas où le Système d'alarme serait relié au Centre de Surveillance EPS par Internet ou uniquement par GSM, et que cette connexion fonctionne, l'Abonné a la possibilité de bénéficier du service SIGNÔ. Dans le cadre de ce service, l'Abonné a la possibilité de définir des notifications. Une "notification" est définie comme étant une information relative à un évènement du Système d'alarme transmis à l'Abonné sous forme de courriel ou SMS (par exemple: l'Abonné peut recevoir une notification lorsque le Système d'alarme est mis en marche ou à l'arrêt par un utilisateur...).

L'Abonné peut définir des plages horaires pendant lesquelles ces notifications sont actives.

Les notifications sont historisées et consultables par l'Abonné sur son Application Mobile ou son Espace Abonné.

### 3.7. Informations complémentaires

Certaines prestations optionnelles d'EPS peuvent nécessiter l'accès à des services de téléphonie ou d'Internet (tels que SMS, SMS+, Internet fixe ou mobile, numéros spéciaux, etc.). Les Tarifs ou le Descriptif de Services indiquent les options disponibles afin que l'Abonné puisse consulter son opérateur de téléphonie ou Internet. EPS ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable des frais annexes à l'utilisation du service de télésurveillance.

Si le Système d'alarme installé chez l'Abonné comprend des détecteurs de mouvement photos ou de la vidéosurveillance, EPS préconise l'installation d'un éclairage de veille dans les pièces équipées, et ce, afin de faciliter d'une part, la levée de doute, et d'autre part, l'obtention d'une meilleure qualité des photos ou des séquences vidéo prises de nuit. D'une manière générale, et sans préjudice de l'article 7, le service permet à l'Abonné de disposer d'une qualité optimale de photos ainsi que de séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, dans la limite de la capacité (bande passante) disponible.

Dans le cadre de la prestation de service d'EPS, chaque mise en/hors service par l'Abonné du Système d'alarme est transmise automatiquement au Centre de Surveillance EPS et est enregistrée à des fins de traçabilité.

### 3.8. Spécificités liées au bouton d'alerte

L'Abonné fait son affaire personnelle de l'installation du bouton d'alerte conformément aux instructions communiquées par EPS. Il appartient à l'Abonné 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.

EPS ne pourra être tenue pour responsable de la détérioration du support de fixation sélectionné, ou de tout autre événement affectant ce dernier, ainsi que des conséquences en découlant.

## ARTICLE 4 / PRESTATIONS TECHNIQUES COMMUNES À TOUTES LES FORMULES

### 4.1. Télédagnostic et Télémaintenance

#### a) Informations et traitement des dysfonctionnements

Le Système d'alarme installé chez l'Abonné est conçu pour communiquer à EPS ses dysfonctionnements (à l'exception d'une panne liée à la détection, cf. obligations de contrôle par l'Abonné décrites à l'article 6.1). En cas de réception d'un message de dysfonctionnement, EPS en informe l'Abonné au plus tôt et dans un délai maximum de 5 jours (pendant les heures d'ouverture du service) afin qu'il prenne contact avec EPS pour la résolution des dysfonctionnements.

#### b) Alimentation

Lorsque la Centrale d'alarme est reliée à l'alimentation électrique secteur 220 V - 230 V, EPS surveille cette alimentation et informe l'Abonné en cas de coupure de l'alimentation électrique de la Centrale d'alarme. Cette information, donnée à titre indicatif, est transmise à l'Abonné dans un délai maximum de 5 jours suivant la réception de l'information de la coupure. Toutefois, en cas de situation météorologique exceptionnelle, ce délai peut être prolongé sans pouvoir dépasser 10 jours (pendant les heures d'ouverture du service). En tout état de cause, la Centrale d'alarme est équipée de piles de sauvegarde d'une autonomie d'environ 4 semaines après l'arrêt de l'alimentation principale.

Les périphériques du Système d'alarme sont alimentés par piles. EPS surveille l'alimentation de ces piles et informe l'Abonné en cas de faiblesse de celles-ci. Cette information est transmise à l'Abonné dans un délai maximum de 10 jours suivant la réception du message "piles faibles". En tout état de cause, l'autonomie restante de ces piles est d'environ 4 semaines à compter de la réception de ce message. Cette surveillance s'applique également aux Centrales d'alarme alimentées par piles ou batteries.

### 4.2. Conditions de maintenance du Système d'alarme fourni et installé par EPS

Pendant toute la durée de garantie ou d'entretien du Système d'alarme tel que défini ci-après spécifiquement pour chaque formule et selon les nécessités, EPS assure l'entretien normal. Suivant la nature de la panne, EPS procédera à la remise en ordre de marche de l'installation, par tout moyen de son choix (modifications de logiciels, de paramètres et/ou échanges de pièces à distance et/ou déplacement sur Site. L'Abonné autorise EPS, pendant toute la durée de l'abonnement, à effectuer les paramétrages ou mises à jour nécessaires au bon fonctionnement du Système d'alarme.

La garantie et l'entretien du Système d'alarme excluent les prestations suivantes qui sont facturées aux Tarifs en vigueur:

- les frais de réparation consécutifs à: foudre, surtension électrique, inondation, incendie ou suite à vol,
- l'intervention sur des matériels non fournis ou non posés par EPS,
- les frais de rebouchage des trous,
- les dommages provoqués par l'intervention de personnels non mandatés par EPS ou par usage anormal du Système d'alarme ainsi que toute détérioration volontaire ou involontaire,

l'intervention d'un conseiller technique à la demande de l'Abonné ne relevant pas de l'entretien normal tels que par exemple, les demandes d'ajout de matériels après l'installation initiale, le démontage et remontage du Système d'alarme suite à des travaux ou à des modifications de l'Abonné, le démontage du Système d'alarme par un conseiller technique EPS à la demande de l'Abonné en cas de résiliation du Contrat.

En cas de déplacement d'un conseiller technique ne relevant pas de l'entretien normal du Système d'alarme, si celui-ci est amené à devoir procéder au remplacement de certaines pièces ou à l'ajout d'extensions optionnelles, ce dernier informera au préalable l'Abonné des coûts liés à ces remplacements et/ou ajouts, qui sont facturés selon les Tarifs en vigueur communiqués à l'Abonné ou au propriétaire du Système d'Alarme et consultables sur son Espace Abonné, et ne procédera à ces modifications qu'avec l'accord de l'Abonné.

Le service de maintenance est effectué par EPS ou toute personne désignée par elle, aux heures et jours ouvrés.

### 4.3. Information importante

L'Abonné est informé que le matériel 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 préjudiciables, quelle qu'en soit l'étendue pour l'Abonné.

## ARTICLE 5 / PRESTATIONS FOURNIES POUR LA FORMULE ACQUISITION

### 5.1. Vente du Système d'alarme

L'Abonné acquiert le Système d'alarme ainsi que les éventuelles extensions.

#### a) Réserve de propriété

En dérogation à l'article 1583 du code civil et dans les conditions de l'article L.624-16 du code de commerce, le Système d'alarme reste la propriété exclusive d'EPS jusqu'au paiement intégral des sommes dues par l'Abonné. Les conditions de paiement du Système d'alarme sont indiquées dans les Conditions Particulières.

#### b) Garantie du Système d'alarme

##### b-1) Garantie légale

Indépendamment de la garantie du fabricant dont les conditions sont développées ci-après, le Système d'alarme vendu par EPS bénéficie de plein droit et sans paiement complémentaire, conformément aux dispositions légales en vigueur de:

- la garantie légale de conformité, pour les matériels apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande ou l'achat immédiat,
- la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant le matériel installé et le rendant impropre à l'utilisation dans les conditions et selon les modalités définies dans les présentes Conditions Générales.

EPS remboursera, remplacera ou fera réparer le matériel ou pièces sous garantie jugés non conformes ou défectueux. En cas de livraison, les frais d'envoi seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour seront remboursés sur présentation des justificatifs.

Les remboursements des matériels jugés non conformes ou défectueux seront effectués dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la constatation par EPS du défaut de conformité ou du vice caché.

La responsabilité d'EPS ne saurait être engagée en cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles, négligence ou défaut d'entretien de la part de l'Abonné, comme en cas d'usure normale du Système d'alarme, d'accident ou de force majeure.

La garantie est, en tout état de cause, limitée au remplacement ou au remboursement du matériel non conforme ou affecté d'un vice.

Reproductions des articles du code de la consommation et du code civil:

Concernant les défauts de conformité:

#### Article L217-4 du code de la consommation:

"Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également 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".

#### Article L217-5 du code de la consommation:

"Le bien est conforme au contrat:

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant:

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté".

#### Article L217-12 du code de la consommation:

"L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien".

#### Article L217-16 du code de la consommation:

"Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention."

Concernant 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 1<sup>er</sup> 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".

#### b-2) Garantie du fabricant

Le Système d'alarme vendu et installé par EPS bénéficie, au-delà de la garantie

légale évoquée ci-dessus, d'une garantie de 4 ans à compter de sa date d'installation sur les pièces et la main-d'œuvre attachée à la réparation du Système d'alarme. Les consommables (piles et batteries) bénéficient d'une garantie d'un an. Pendant toute la durée de la garantie, EPS pourra procéder, à son initiative, soit à l'échange de la pièce défectueuse à distance, soit sur Site. Les conditions de mise en œuvre de la garantie et de la maintenance sont précisées à l'article 5.4. A l'issue de la période de garantie du fabricant, EPS pourra proposer à l'Abonné une intervention payante à la mission suivant le Tarif en vigueur.

### c) Déménagement

En cas de déménagement dans une région non couverte par EPS, celle-ci pourra proposer une solution alternative ou résilier de plein droit le Contrat et l'Abonné ne pourra prétendre à aucune indemnité.

### d) Non-paiement

L'accès au service de surveillance à distance suppose le paiement intégral du Système d'alarme.

## 5.2. Description de la prestation de surveillance avec intervention sur Site (option TRANQUILLITE)

Si l'Abonné a souscrit une formule ACQUISITION, celui-ci pourra bénéficier pendant la période indiquée dans les Conditions Particulières de la gratuité du service de télésurveillance avec intervention permanente d'un agent de sécurité sur Site en cas d'alarme. La prestation de surveillance à distance avec intervention sur Site en cas d'alarme est décrite à l'article 3.1.

En cas de résiliation du Contrat, l'Abonné est informé que son Système d'alarme peut être utilisé en "mode local" mais il ne pourra pas être raccordé chez une autre société de télésurveillance.

## 5.3. Description de la prestation de surveillance avec information immédiate (option LIBERTE)

Si l'Abonné souhaite alléger son niveau de service, il peut par avenant, souscrire à l'option LIBERTE.

Dans le cadre de cette option, l'Abonné a la possibilité, lors de la mise en service du Système d'alarme, d'activer soit le service d'information tel qu'indiqué à l'article 3.2.a), soit le service de surveillance à distance avec intervention sécuritaire sur Site tel que défini à l'article 3.1, sous réserve de couverture géographique desservie.

L'Abonné bénéficie d'une durée forfaitaire annuelle d'utilisation de ce service indiquée dans les Conditions Particulières. A chaque renouvellement annuel de son Contrat, le même crédit d'heures lui sera attribué. Ce crédit d'heures est décompté pendant toute la durée de l'activation du service de surveillance à distance avec intervention.

Au-delà de la consommation de la durée forfaitaire annuelle, le service incluant l'intervention sur Site sera facturé à la durée, en nombre d'heures de consommation effectives de ce service et aux Tarifs en vigueur.

L'Abonné dispose d'un moyen de consultation du solde de son crédit d'heures. Les consommations au-delà du forfait seront payées avec l'échéance mensuelle du Contrat. L'Abonné a la faculté d'obtenir le détail des consommations facturées.

## 5.4. Prestations techniques

Les dispositions décrites aux articles 4.1. et 4.2. sont également applicables aux prestations techniques relatives à la formule ACQUISITION assortie d'un abonnement de surveillance à distance.

En outre, pendant toute la durée de la garantie du fabricant sur le Système d'alarme, EPS assurera l'entretien normal.

Sont également exclus et seront facturés aux Tarifs en vigueur :

- le remplacement des consommables (piles et batteries) au-delà de la première année,
- les frais de déplacement et d'intervention sur Site au-delà de la première année en dehors de toute intervention prévue dans le cadre de la garantie du fabricant,
- les frais de démontage et remontage du Système d'alarme suite à déménagement ou travaux dans les locaux protégés.

EPS s'engage à assurer la fourniture des pièces de rechange dans la limite maximale de 4 ans à compter du jour de l'installation. Néanmoins, EPS pourra continuer à assurer cette fourniture au-delà de 4 ans si elle dispose des pièces nécessaires.

## 5.5. Informations relatives au traitement des déchets électroniques

L'Abonné est informé que le matériel 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.

# ARTICLE 6 / OBLIGATIONS DE L'ABONNÉ (TOUTES FORMULES)

## 6.1. Obligations de l'utilisateur du Système d'alarme

Pour permettre un bon fonctionnement du Système d'alarme nécessaire au service de surveillance et bénéficier de la garantie et de la maintenance du Système d'alarme, l'utilisateur s'engage à :

- accepter l'installation, dans ses locaux, du Système d'alarme vendu ou loué par EPS et à ne pas en modifier les caractéristiques de fonctionnement,
- fournir l'espace, l'éclairage, le courant électrique, le raccordement à la terre selon les normes en vigueur et la ligne raccordée au réseau téléphonique, nécessaires à l'installation et au fonctionnement du Système d'alarme ; à faire

son affaire, si nécessaire, du renforcement de la protection de ces lignes ; à payer son abonnement aux réseaux téléphonique et électrique ; à signifier à EPS sans délai tout dérangement et à suivre tous les conseils donnés dans le Guide de l'Utilisateur qui lui sera remis lors de l'installation et qui fait partie intégrante du Contrat,

- laisser l'accès libre à son installation, en sa présence ou celle d'un tiers mandaté, étant entendu que toute personne présente est présumée mandatée, dans des conditions de salubrité, d'hygiène et de sécurité normales, au personnel d'EPS s'il y a entretien ou en cas de résiliation du Contrat pour le démontage du Système d'alarme loué,
- faire son affaire de la déconnexion de l'éventuel précédent matériel d'alarme déjà installé sur le Site, non fourni par EPS et non relié au Centre de Surveillance EPS,
- signaler immédiatement toute anomalie ou panne pouvant affecter le Système d'alarme et à le confirmer par écrit à EPS,
- se conformer aux lois et règlements qui imposeraient à tout utilisateur d'un Système d'alarme d'obtenir une autorisation,
- ne faire effectuer, sur le Système d'alarme, aucune intervention de quelle que nature que ce soit par une personne non mandatée par EPS, ni même remplacer les piles,
- se conformer aux instructions d'EPS,
- n'effectuer aucune adjonction de pièces ou dispositifs ne provenant pas d'EPS ou non agréés par elle,
- n'effectuer aucune modification de la configuration installée ou déplacement d'un périphérique (y compris le(s) Détecteur(s) de fumée et/ou de monoxyde de carbone), sans instruction expresse d'EPS,
- ne pas détériorer le Système d'alarme,
- ne pas détourner le Système d'alarme, ou des éléments le composant, de sa destination de Système d'alarme permettant la fourniture d'un service de surveillance à distance,
- fournir au conseiller technique l'ensemble des informations nécessaires à la configuration et au paramétrage du Système d'alarme à installer, en fournissant notamment l'ensemble des renseignements nécessaires à l'établissement du Diagnostic Sécurité et/ou du Diagnostic des Risques domestiques, tels ses habitudes de vie, ses souhaits et en signalant de manière exhaustive la localisation des pièces à contenus sensibles et les pièces nécessitant une protection contre les Risques domestiques,
- informer EPS, par écrit et sans délai, de toutes modifications dans la localisation des pièces à contenus sensibles et les pièces nécessitant une protection contre les Risques domestiques y compris en cas de déplacement de meubles pouvant obstruer les détecteurs concernés par rapport au Diagnostic Sécurité et/ou au Diagnostic des Risques domestiques,
- vérifier au moins une fois par trimestre le bon fonctionnement du Système d'alarme 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 le Guide de l'Utilisateur et, s'il est raccordé, à répondre à l'appel téléphonique de contrôle du Centre de Surveillance EPS ou à tout autre moyen de contrôle de présence,
- répondre aux demandes de rendez-vous émises par le service technique d'EPS en cas de défaut ou de panne constaté(e) sur le Système d'alarme,
- accepter que le service technique d'EPS émette un diagnostic en cas de dysfonctionnement de la ligne téléphonique RTC ou Internet préalablement à toute intervention de l'opérateur téléphonique. A défaut, aucune prise en charge financière de l'intervention de l'opérateur téléphonique ne sera due par EPS à l'Abonné.

En cas de non-respect des obligations indiquées ci-dessus, qui peut remettre en cause la fiabilité et l'efficacité du Système d'alarme et du service, EPS pourra mettre fin à ses obligations de garantie, maintenance, réparation et/ou au Contrat et l'Abonné ne pourra prétendre à aucune indemnité.

## 6.2. Obligations de l'Abonné au service de Surveillance à distance

Pour permettre un bon fonctionnement du Système d'alarme et la bonne exécution des prestations de service, l'Abonné s'engage à :

- fournir les documents contractuels sollicités par EPS sur simple demande,
- prendre toute disposition pour que les raccordements téléphonique (notamment sans restriction d'appel) et électrique ainsi que tout autre raccordement mis en place par EPS, soient constamment en état normal de fonctionnement,
- communiquer ses coordonnées e-mail et mobiles,
- fournir les Consignes de Sécurité nécessaires au fonctionnement du service et à informer sans délai EPS de toute modification. L'Abonné est informé que les Consignes de Sécurité ainsi modifiées remplaceront purement et simplement toutes Consignes de Sécurité précédemment enregistrées par EPS. Ainsi, à chaque modification des Consignes de Sécurité par l'Abonné, ce dernier sera destinataire d'une copie des éléments saisis pour information et rectification. Le cas échéant, l'Abonné peut également modifier ses Consignes de Sécurité sur son Espace Abonné mais cette modification ne donnera pas lieu à l'envoi d'un courrier de confirmation,
- laisser en permanence la "box" ou le modem-routeur sous tension dans le cas où le Système d'alarme utiliserait la connexion par le réseau IP pour se connecter au Centre de Surveillance EPS,
- laisser l'accès libre au Site protégé afin que l'agent de sécurité, missionné par le Centre de Surveillance EPS, puisse effectuer un contrôle physique de la fermeture de toutes les issues,



- procéder à la mise en route de l'installation chaque fois que l'Abonné souhaite bénéficier du service sachant qu'EPS préconise de protéger le local en mode total à chaque fois qu'il est sans occupant,
- user des services liés au service de surveillance à distance de manière raisonnable et raisonnée, notamment en n'utilisant la touche alerte et le code sous contrainte qu'en réelle situation de danger,
- mettre en œuvre tout moyen pour prévenir des alarmes intempestives,
- éviter de son fait toute présence humaine dans le champ des détecteurs de mouvement lorsque le Système d'alarme est en fonctionnement,
- éviter de son fait toute présence animale dans le champ des détecteurs de mouvement lorsque ces détecteurs ne disposent pas de la fonction permettant de s'adapter à la présence d'un animal domestique et dans les limites prévues dans le Guide de l'Utilisateur, • maintenir propre le Site protégé pour éviter tout déclenchement du Système d'alarme en raison de la présence d'animaux parasites (rongeurs, insectes, ...),
- fermer toutes les ouvertures des pièces protégées lorsqu'il quitte le Site,
- répondre, en sa présence ou celle d'un tiers habilité par lui, à tout appel de contrôle du Centre de Surveillance EPS,
- s'assurer de la compatibilité de son terminal et abonnement mobile suivant le niveau de service souhaité pour la réception des photos ainsi que des séquences vidéo, ou, le cas échéant, sonores, enregistrées telles que visées aux articles 3.1., 3.2, et 3.3.,
- renseigner et mettre à jour, dans son Espace Abonné, l'intégralité des paramètres nécessaires à l'utilisation et au bon déroulement de la procédure du service de télésurveillance en cas d'utilisation de services optionnels,
- assurer la confidentialité de ses mots de passe,
- à assumer seul la responsabilité des conséquences de sa décision d'autoriser ou non la diffusion de photos ou de séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, à ses personnes de confiance,
- signaler immédiatement à EPS toute modification d'agencement, d'utilisation, de destination ou liée à l'environnement téléphonique ou au changement du modem-routeur ou de la "box" etc., des locaux protégés afin de permettre à EPS d'adapter la configuration en conséquence.

Ces listes ne sont, en aucune manière, exhaustives, elles ne constituent que les obligations les plus courantes mises à la charge de l'Abonné. Ce dernier reconnaît que ses obligations concourent à la fiabilité de l'installation, de la sécurité des locaux surveillés, de la bonne exécution de la prestation de services et qu'en cas de manquement de sa part, la responsabilité d'EPS ne saurait être engagée conformément aux dispositions de l'article 7.

Si, à la suite du non-respect de ses obligations ou par erreur de manipulation de quelque nature que ce soit, l'Abonné provoque un déplacement inutile de l'agent de sécurité ou du conseiller technique, même pendant la période de garantie dans le cadre de la formule ACQUISITION, il s'engage à régler à EPS, pour chaque intervention, les frais de déplacement aux Tarifs en vigueur.

En cas de négligences répétées de l'Abonné entraînant des interventions injustifiées, EPS se réserve le droit, après information préalable à l'Abonné, de résilier ou de désactiver la prestation d'intervention sur Site consécutive à une alarme restée sans réponse. Cette décision interviendra immédiatement après signification par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Abonné. Cette disposition n'est pas exonératoire du paiement des factures précédemment émises par EPS.

Pendant toute la durée du présent Contrat, EPS est seule habilitée à mettre en œuvre les prestations contractuelles. L'Abonné ne peut intervenir directement dans le cadre du Contrat auprès d'éventuels sous-traitants.

## ARTICLE 7 / RESPONSABILITÉ D'EPS

EPS s'engage, dans la limite de son obligation de moyens, à mettre en œuvre d'une manière optimale les conditions de surveillance à distance et d'intervention telles qu'elles ont été définies aux articles 3 et 5.3.

Sa responsabilité ne pourra pas être engagée du fait notamment des dommages et événements suivants :

- non-respect par l'Abonné et/ou des personnes dont il répond des obligations prévues à l'article 6.,
- non déconnexion de l'éventuel précédent matériel d'alarme déjà installé sur le Site, non fourni par EPS et non relié au Centre de Surveillance EPS,
- utilisation non conforme aux caractéristiques techniques du Système d'alarme,
- non protection des zones du Site suite à une mise en mode partiel du Système d'alarme lorsque l'Abonné souhaite bénéficier du service de télésurveillance,
- éventuelles dégradations volontaires ou involontaires du Système d'alarme,
- dommages occasionnés par l'agent de sécurité lors du franchissement d'un portail équipé ou non d'un système électrique d'ouverture-fermeture,
- accidents de toutes sortes affectant le Système d'alarme ou les réseaux téléphonique ou électrique, tels que choc, surtension, foudre, inondation, incendie, et d'une manière générale, tous les événements qui résultent d'une utilisation ou d'une situation anormale,
- défaillance du réseau Internet utilisé par l'Abonné, que celle-ci soit liée à une défaillance de son fournisseur d'accès, à une défaillance de la "box" ou du modem-routeur utilisé par l'Abonné ou à un quelconque des éléments situés entre le Système d'alarme et la "box" ou le modem-routeur (câble, switch, etc.),
- défaillance des réseaux téléphoniques (RTC ou hertzien) du fait de l'exploitant desdits réseaux ou du fait de l'Abonné,
- défaillance des réseaux électriques du fait de l'exploitant desdits réseaux ou du

fait de l'Abonné ainsi que de leurs conséquences sur les installations électriques de ce dernier,

- défaillance dans le système de prise et rapatriement de séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, en cas de caméra installée sur le Site, acquise par l'Abonné et, couplée à un service de télésurveillance EPS, quel que soit l'éventuel opérateur auquel l'Abonné aura fait appel pour l'acquisition de sa caméra,
- mauvaise qualité des photos ainsi que des séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, transmises ou mises à disposition de l'Abonné,
- variations du courant des lignes électrique ou téléphonique,
- résultant et/ou provoquant des interférences de toutes sortes, d'origine électrique, radioélectrique ou électromagnétique,
- cas fortuit et cas de force majeure,
- non réponse aux demandes de rendez-vous émises par le service technique d'EPS en cas de défaut ou de panne constatée sur le Système d'alarme,
- des conséquences d'instructions erronées communiquées par l'Abonné au Centre de Surveillance EPS en cas d'alarme,
- des conséquences d'informations erronées transmises par l'Abonné lui-même dans le cadre de l'utilisation des applications mobiles mises à disposition par EPS ou sur son Espace Abonné,
- des conséquences de l'exploitation par l'Abonné des informations non sécuritaires transmises par EPS telles que la relève de température des biens occupés,
- tout défaut d'entretien et de réalisation des tests à la charge de l'Abonné tels que définis aux articles 3.3.1. et 3.3.2.

Le Système d'alarme est configuré et paramétré en fonction des déclarations de l'Abonné, s'agissant en particulier de la présence de contenus sensibles et de leur localisation. L'Abonné s'engage donc à effectuer des déclarations précises et exactes et à avertir EPS de toute modification à cet égard en cours de Contrat. Au vu des déclarations de l'Abonné, le conseiller technique mentionnera dans le Diagnostic Sécurité et/ou dans le Diagnostic des Risques domestiques des préconisations indispensables pour la bonne exécution du service de surveillance à distance. Des déclarations incomplètes ou inexactes de l'Abonné ou le non-suivi par celui-ci des préconisations indispensables du conseiller technique rappelées dans le Diagnostic Sécurité et/ou dans le Diagnostic des Risques domestiques, remis à l'Abonné, désengagent EPS des conséquences éventuelles en cas de vol, d'incendie et/ou d'intoxication par monoxyde de carbone sur le Site.

EPS ne pourra être tenue pour responsable 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 en manquement prouvé à ses diligences professionnelles.

Il est, en outre, rappelé que le Système d'alarme constitue un moyen pour assurer la sécurité d'un site ou de personne 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 appartient à l'Abonné de prendre les mesures appropriées à cet égard. La responsabilité de la société EPS est en tout état de cause limitée à la perte de chance de voir les conséquences de ces événements réduites.

Le Contrat ne se substitue en aucun cas aux contrats d'assurances, notamment du fait de l'absence de souscription, des garanties souscrites ou non, de leurs conditions d'application, ou de leur montant, qu'il appartient à l'Abonné de souscrire pour couvrir tous les risques vol, vandalisme, incendie et tous autres dommages, pouvant affecter les lieux et locaux à surveiller et les biens qui s'y trouvent.

A cet effet, l'Abonné reconnaît avoir été informé tant des caractéristiques du Système d'alarme dont il demande l'installation que des caractéristiques de la prestation de service, lui permettant de souscrire des garanties d'assurances adaptées à sa situation.

EPS délivre sur simple demande écrite de l'Abonné, le document de conformité N31 pouvant être réclamé par les compagnies d'assurance.

EPS est titulaire d'une assurance responsabilité civile dont l'Abonné peut obtenir une copie de l'attestation, sur simple demande adressée par courrier à EPS-36, rue de Messines CS 70002-59891 LILLE CEDEX 9.

## ARTICLE 8 / PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT DES ABONNEMENTS

### 8.1. Abonnement

L'Abonné s'engage à payer le montant de l'abonnement, mensuellement, d'avance, à compter de la date d'installation du Système d'alarme, tel qu'il est indiqué sur le Procès-Verbal d'installation et avenants ultérieurs. Tout mois commencé est intégralement exigible en cas d'interruption de l'abonnement pour quelque motif que ce soit.

Lorsque l'Abonné bénéficie d'une offre promotionnelle conditionnelle diminuant le montant de son abonnement mensuel, la disparition de la condition du fait de l'Abonné entraîne la perte de l'avantage financier résultant de l'offre promotionnelle. L'Abonné est informé qu'en cas de disparition de la condition d'octroi de l'offre promotionnelle de son fait, le montant de son abonnement mensuel lui sera facturé aux Tarifs en vigueur, sans que cette nouvelle tarification fasse l'objet d'une quelconque formalité de la part d'EPS à destination de l'Abonné.

Les factures sont consultables sur l'Espace Abonné.



### 8.1.1. Abonnement formules locatives

L'abonnement comprend :

- la location du Système d'alarme tel que défini sur le Procès-Verbal d'installation,
- l'utilisation du Système d'alarme,
- le télédiagnostic et la maintenance du Système d'alarme (articles 4.1. et 4.2.),
- la surveillance à distance (article 3).

La première échéance correspond à la date d'installation.

### 8.1.2. Abonnement formule ACQUISITION (option TRANQUILLITE ou LIBERTE)

L'abonnement comprend :

- le télédiagnostic et la maintenance du Système d'alarme (articles 4.1., 4.2. et 5.4.),
- la surveillance à distance (articles 5.2. ou 5.3. selon l'option souscrite et articles 3.3. à 3.7.).

## 8.2. Autres frais

Par autres frais et quelle que soit la formule d'abonnement souscrite, il faut entendre tout ce qui n'est pas visé aux articles 8.1., notamment les interventions sur le Site télésurveillé consécutives au non-respect des obligations de l'Abonné ou par erreur de manipulation de quelque nature que ce soit ou en cas d'intervention éventuelle comme indiqué au dernier alinéa de l'article 3.2. a), les frais éventuels engagés par EPS dans le cadre des mesures de sauvegarde et les interventions relevant des exclusions (articles 4.2. et 5.4.) ainsi que les semaines supplémentaires dans les formules avec intervention temporaire d'un agent de sécurité ou des heures consommées au-delà du forfait annuel dans l'option LIBERTE. Pour les formules avec intervention temporaire d'un agent de sécurité, la facturation et le prélèvement interviendront avec l'abonnement dès lors que la consommation effective cumulée aura atteint l'équivalent d'une semaine entière de télésurveillance permanente d'un agent de sécurité.

Les frais facturés par les opérateurs téléphoniques en liaison avec les différents services proposés par EPS sont à la charge de l'Abonné.

## 8.3. Modalités de paiement

EPS met à la disposition de l'Abonné la possibilité de payer par prélèvement automatique ou par chèque. Tout paiement doit être réalisé en euros. Aucun escompte ne sera pratiqué en cas de paiement anticipé.

## 8.4. Retard de paiement

A défaut de règlement exact à son échéance et 15 jours après mise en demeure restée sans effet, le service de surveillance à distance sera interrompu et le Contrat résilié, toutes les sommes déjà perçues restant acquises à EPS. L'Abonné restera redevable de l'abonnement mensuel dû pour la période de préavis de résiliation.

EPS rappelle, en outre, les dispositions de l'article L111-8 du code des procédures civiles d'exécution qui disposent que "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".

## 8.5. Révision des prix

Les tarifs d'abonnement, c'est-à-dire ceux relatifs à l'abonnement mensuel au service de télésurveillance pour une configuration standard, aux extensions optionnelles et aux services optionnels, mentionnés dans les Conditions Particulières, sont ceux figurant aux Tarifs en vigueur au jour de la conclusion du Contrat.

EPS se réserve le droit de modifier ses tarifs d'abonnement, au plus tôt à l'issue de la période initiale ferme visée à l'article 9.1.a). Dans ce cas, toute modification sera portée à la connaissance de l'Abonné par tout moyen. L'Abonné disposera, à compter de cette notification, d'un délai d'un mois pour manifester, par écrit, son refus qui vaudra résiliation de son Contrat. A défaut, l'Abonné sera réputé avoir accepté les nouveaux Tarifs qui s'appliqueront de plein droit.

Le taux de TVA et toutes taxes résultant d'un texte légal ou réglementaire sont ceux en vigueur au jour de la facturation. Toute modification sera portée à la connaissance de l'Abonné par voie d'affichage sur son Espace Abonné et/ou par voie électronique.

Les tarifs des autres services, ne venant pas augmenter les tarifs d'abonnement mensuel, sont susceptibles d'être modifiés en cours d'exécution du Contrat. EPS invite l'Abonné à prendre connaissance des Tarifs en vigueur préalablement à tout usage de l'un de ces services en téléphonant aux services d'EPS ou en se connectant à son Espace Abonné.

## 8.6. Contribution sur les activités privées de sécurité

EPS exerce une activité réglementée au sens du Livre VI titre 1er du code de la sécurité intérieure au titre de laquelle doit être versée une contribution sur les activités privées de sécurité dite "taxe CNAPS". Les factures établies par EPS tiendront compte de cette contribution.

## ARTICLE 9 / DURÉE - RÉSILIATION - MODIFICATION - FORCE MAJEURE - RÉTRACTATION - AUTRES DISPOSITIONS

L'abonnement prend effet à compter de la date de signature du Procès-Verbal d'installation.

### 9.1. Durée - Résiliation à l'initiative de l'Abonné - Satisfait ou remboursé - Modification - Utilisation du transmetteur GSM

#### a) Durée

Le Contrat est souscrit pour une durée indéterminée après une période initiale

ferme de 12 mois à compter de la signature du Procès-verbal d'installation et sous réserve des dispositions de l'article 9.4. ci-après.

#### b) Résiliation à l'initiative de l'Abonné

En cas de résiliation anticipée du Contrat pendant la période initiale ferme visée à l'article 9.1.a), la totalité des mensualités d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période seront dues jusqu'à l'échéance de celle-ci.

Par ailleurs, l'Abonné, sous réserve qu'il n'ait pas eu ou pu avoir connaissance du fait générateur lors de la souscription du Contrat, peut y mettre fin à tout moment et avant la fin de la période initiale ferme visée à l'article 9.1.a), sans indemnités, par courrier comportant sa signature manuscrite, en cas de motifs légitimes, dûment justifiés, l'empêchant de poursuivre l'exécution du Contrat, survenus postérieurement à la souscription du Contrat. Sont considérés comme légitimes les motifs suivants :

- difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
- déménagement de l'Abonné pour une durée supérieure à 12 mois hors de la France métropolitaine continentale, de la Corse et des Antilles françaises,
- décès de l'Abonné ou de son conjoint,
- mise en détention pour une durée minimum de 3 mois dans un établissement pénitentiaire,
- cas de force majeure visés à l'article 9.3.

Pour exercer cette faculté de résiliation, l'Abonné devra faire parvenir à EPS par courrier recommandé avec accusé de réception (36, rue de Messines CS 70002-59891 LILLE CEDEX 9) sa demande de résiliation ainsi que les pièces justificatives y afférentes. La résiliation du Contrat sera effective à la prochaine échéance mensuelle du Contrat. En cas de résiliation par l'Abonné qui ne serait pas justifiée par les motifs qui précèdent ou qui ne respecterait pas la procédure de résiliation du présent article, les dispositions de l'article 9.1.b) 1er alinéa demeureront applicables.

L'abonnement étant au bénéfice de l'Abonné et de son foyer, en cas de décès de l'Abonné, le montant de l'abonnement sera dû jusqu'au jour où EPS aura été informée, par tout moyen, du décès et de la volonté de mettre un terme au Contrat, sur présentation de la pièce justificative.

Au-delà de la période initiale ferme visée à l'article 9.1.a), la résiliation peut intervenir, à tout moment, avec un préavis d'un mois quelle que soit la formule souscrite. La résiliation s'effectuera par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception (adressé à EPS-36, rue de Messines CS 70002-59891 LILLE CEDEX 9), comportant la signature manuscrite de l'Abonné et sera effective à la prochaine échéance mensuelle du Contrat après réception dudit courrier.

Dans les formules d'intervention temporaire d'un agent de sécurité, les heures consommées en période d'activation de la télésurveillance avec intervention permanente d'un agent de sécurité seront facturées, le détail des consommations sera joint à la dernière facture postérieure à la résiliation du Contrat.

En cas de résiliation pour quel que motif que ce soit, l'Abonné procédera lui-même au démontage et à la restitution du Système d'alarme à EPS. Le démontage du Système d'alarme pourra être effectué par EPS à la demande de l'Abonné. Dans ce cas, EPS procédera à la facturation des frais de démontage comme indiqué à l'article 4.2. Si à la suite de la résiliation, le Système d'alarme mis à disposition n'a pas été restitué à EPS ou s'il a été restitué dans un mauvais état, EPS procédera à la facturation dudit Système d'alarme.

#### c) Satisfait ou remboursé

Dans le mois suivant l'installation du Système d'alarme, l'Abonné a la possibilité d'y renoncer par courrier recommandé avec accusé de réception, adressé à EPS-36, rue de Messines CS 70002-59891 LILLE CEDEX 9. Le Système d'alarme devra être restitué à EPS comme indiqué à l'article 9.1.b). EPS procédera à la vérification de son état et, en l'absence de dégradations éventuelles, remboursera les sommes payées par l'Abonné.

d) Modification spécifique à toutes les formules sauf ACQUISITION

L'Abonné peut modifier à tout moment sa formule choisie par écrit par tout moyen et ce, pour une durée minimale de 12 mois.

#### e) Modification spécifique à la formule ACQUISITION

A l'échéance de la première période d'abonnement initiale incluant la télésurveillance avec intervention (option TRANQUILLITE) et à tout moment au-delà, l'Abonné peut changer de niveau de service par écrit par tout moyen. Le crédit d'heures, attribué dans le cadre de l'option LIBERTE et non consommé, ne sera pas remboursé et les heures consommées en dépassement du crédit d'heures seront facturées.

#### f) Utilisation du transmetteur GSM

En toute hypothèse, quelle que soit la formule d'abonnement souscrite par l'Abonné, si le Système d'alarme installé au domicile de ce dernier comprend une liaison GSM, l'Abonné est informé que cette liaison sera coupée en cas de résiliation de l'abonnement, la transmission des messages vers le Centre de Surveillance EPS n'étant plus nécessaire. La coupure de la liaison GSM s'opérera sans formalité particulière.

### 9.2. Résiliation à l'initiative d'EPS

En toute hypothèse, le non-respect par l'Abonné d'une des obligations mises à sa charge au titre des articles 1er et 6. des Conditions Générales entraînera, de plein droit et sans aucun préavis, la résiliation du Contrat dans tous ses effets, laquelle sera effective après première présentation de la lettre recommandée à l'Abonné par EPS.

Outre les cas de résiliation à l'initiative d'EPS indiqués à l'article 6 ou à l'initiative de

l'Abonné à l'article 9.1.b ci-dessus, EPS a également le droit de résilier ou de modifier le présent Contrat, d'interrompre le service et de reprendre le Système d'alarme loué aux frais et risques de l'Abonné, dans les cas de décès ou de disparition de l'Abonné ou de son conjoint (marié ou pacsé), de comportement de l'Abonné de nature à compromettre l'exercice par EPS de sa prestation de services ou de son droit de propriété sur le Système d'alarme, d'insalubrité du Site, de manquements à l'hygiène ou à la sécurité de l'habitat, de présence d'animaux dangereux, sur simple notification de la résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation prononcée selon les termes du présent alinéa aura un effet immédiat.

En cas d'impossibilité effective pour EPS d'assumer, dans de bonnes conditions, l'exécution du présent Contrat, EPS pourra à sa seule initiative le résilier ou le modifier de plein droit et sans autre formalité. Cette décision interviendra un mois après première présentation de la lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'Abonné. La durée restant à courir du Contrat sera remboursée à l'Abonné pour les éventuelles échéances mensuelles payées d'avance, au prorata, pour un paiement anticipé. Cette disposition n'est pas exonératoire du paiement des factures précédemment émises. Par ailleurs, l'Abonné ne peut prétendre à aucune indemnité consécutive à cette résiliation.

### 9.3. Force majeure

Ni l'Abonné, ni EPS ne peuvent être tenus pour responsables de la non-exécution de leurs obligations contractuelles du fait d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil et de la jurisprudence des cours et tribunaux français.

De façon générale, est considéré comme cas de force majeure tout événement échappant au contrôle du débiteur de l'obligation contractuelle, qui lui est extérieur, et qui ne pouvait être prévu lors de la conclusion du Contrat, dont les effets rendent impossible l'exécution de ce dernier.

Plus particulièrement, sont ainsi notamment considérés comme cas de force majeure : les grèves totales ou partielles, externes à EPS et à ses sous-traitants et prestataires, lock out, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, blocage des télécommunications ainsi que toute modification des dispositions législatives ou réglementaires ou toute décision d'une autorité publique qui s'imposeraient aux parties.

La partie invoquant la force majeure pour justifier d'une inexécution de ses obligations définies selon les termes du Contrat devra en informer l'autre, par courrier électronique ou tout autre moyen, suivi d'une confirmation écrite adressée par lettre recommandée avec avis de réception, dans les délais les plus brefs sans que ce délai puisse dépasser dix jours (10 jours) à compter de la survenance de l'événement. Le Contrat sera alors considéré comme suspendu.

Il est expressément stipulé qu'en cas de retard de plus de soixante jours (60 jours) dans l'exécution du Contrat pour cause de force majeure, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des parties, sans préavis et sans indemnité de part et d'autre.

### 9.4. Droit de rétractation

Conformément aux dispositions des articles L221-18 et suivants du code de la consommation, l'Abonné dispose du droit de se rétracter du Contrat sans avoir à motiver sa décision.

#### a) Point de départ du délai

Le délai de rétractation expire 14 jours à compter du jour de la signature du Procès-Verbal d'installation par l'Abonné ou un tiers qu'il aura désigné. Lorsque le délai de 14 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au 1er jour ouvrable suivant.

#### b) Modalités de la rétractation

L'Abonné informe EPS de sa décision de se rétracter en adressant, avant l'expiration du délai de 14 jours, le formulaire de rétractation qui lui a été remis avec le Procès-Verbal d'installation et qui figure également dans les présentes Conditions Générales, ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter, à EPS -36 rue de Messines - CS 70002 -59891 LILLE CEDEX 9. Lorsque l'Abonné exerce son droit de rétractation, il prend toute disposition pour restituer par tout moyen le Système d'alarme à EPS dans un délai de 14 jours.

#### c) Effet de la rétractation

EPS procédera :

- à l'arrêt du service de télésurveillance après démontage effectif du Système d'alarme quelle que soit la formule souscrite,
- au remboursement de tous les paiements reçus de l'Abonné hormis les frais directs de renvoi du Système d'alarme qui resteront à la charge de l'Abonné. EPS procédera à ce remboursement au plus tard 14 jours à compter du jour où cette dernière sera informée de la décision de rétractation de l'Abonné et pour autant que la restitution intégrale du Système d'alarme, en parfait état, soit réalisée. EPS peut différer le remboursement jusqu'à ce que le Système d'alarme soit réceptionné par EPS, ou jusqu'à ce que l'Abonné ait fourni une preuve d'expédition du Système d'alarme, la date retenue étant celle du premier de ces faits. EPS procédera à ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par l'Abonné pour la transaction initiale sauf si l'Abonné a convenu expressément d'un moyen différent, étant précisé que ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour l'Abonné.

#### d) Exécution anticipée du Contrat

Lorsque l'Abonné souhaite que l'exécution de son Contrat commence avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse au moyen d'une case qu'il devra cocher sur le Procès-Verbal d'installation. Dans ce cas et s'il exerce son droit de rétractation avant la fin de ce délai, l'Abonné a l'obligation de payer le montant de son abonnement jusqu'à la date à laquelle il communique à EPS sa

décision de se rétracter.

### 9.5. Modification des Conditions Générales

Sous réserve des dispositions de l'article 8.5, EPS peut modifier à tout moment les Conditions Générales pour tenir compte notamment de l'évolution des conditions réglementaires, techniques et d'exploitation des prestations et pour harmoniser les conditions applicables à l'ensemble de ses Abonnés. Dans ce cas, toute modification sera portée à la connaissance de l'Abonné par tout moyen. Ce dernier disposera, à compter de cette notification, d'un délai d'un mois pour manifester son refus, par écrit, qui vaudra résiliation de son Contrat. A défaut, l'Abonné sera réputé avoir accepté les nouvelles Conditions Générales qui s'appliqueront de plein droit.

EPS invite, en outre, l'Abonné à se connecter régulièrement à son Espace Abonné afin de prendre connaissance des Conditions Générales actualisées ou de toutes autres informations.

### 9.6. Règlement amiable et litige

#### a) Réclamation initiale auprès d'EPS

En cas de réclamation, l'Abonné peut saisir le service clientèle de la société EPS : EPS -36 rue de Messines - CS 70002 -59891 LILLE CEDEX 9. EPS y répond dans un délai moyen d'un mois. Ce mode de règlement amiable des litiges étant facultatif, l'Abonné peut saisir à tout moment la juridiction compétente. Il devient un préalable si l'Abonné souhaite recourir à un médiateur de la consommation.

#### b) 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. Le médiateur de la consommation agréé pour le secteur de la sécurité privée et de la télésurveillance est le Centre de médiation et de règlement amiable des huissiers de justice (Médicys) : 73 boulevard de Clichy 75009 Paris/tel: 01.49.70.15.93./email: contact@medicys.fr/site internet: www.medicys.fr.

### 9.7. Liste d'opposition au démarchage téléphonique

Conformément aux dispositions du code de la consommation, l'Abonné qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur la liste nationale d'opposition au démarchage téléphonique au moyen du site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou en écrivant à Opposetel -6 rue Nicolas Siret 10000 Troyes. Il est rappelé que ce type de dispositif ne s'applique ni aux relations commerciales et contractuelles entre une entreprise et son client, ni aux sociétés auxquelles le consommateur a donné volontairement et de manière non équivoque ses coordonnées téléphoniques pour être rappelé dans le but de se voir présenter spécifiquement un produit ou un service déterminé.

### 9.8. Autre disposition

EPS se réserve le droit, à tout moment, de transmettre le bénéfice et les charges du présent Contrat à toute personne physique ou morale à sa convenance sans l'accord de l'Abonné.

## ARTICLE 10 / ENGAGEMENTS DES PARTIES

L'Abonné est engagé dès sa signature du Procès-Verbal d'installation. Par cette signature, l'Abonné souscrit un Contrat d'abonnement au service de surveillance à distance avec mise à disposition d'un Système d'alarme soumis aux conditions et obligations précisées dans les présentes Conditions Générales ainsi que dans les autres documents entrant dans la sphère contractuelle tels qu'ils sont listés à l'article préliminaire "Définitions".

## ARTICLE 11 / PREUVE

Les actes sous seing privé conclus entre EPS et l'Abonné sont établis en deux exemplaires originaux destinés l'un à EPS et l'autre à l'Abonné.

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

L'exemplaire électronique vaudra pour EPS exemplaire original écrit signé. L'Abonné ne pourra contester l'exemplaire d'EPS qu'en rapportant la preuve contraire au moyen de l'exemplaire original qui lui était destiné.

## ARTICLE 12 / ESPACE ABONNÉS

EPS met à la disposition de l'Abonné un Espace Abonné accessible par Internet à l'adresse [www.abonnes.homiris.fr](http://www.abonnes.homiris.fr). En s'y connectant avec son identifiant et son mot de passe personnel, l'Abonné pourra accéder et paramétrer certains services.

## ARTICLE 13 / INFORMATIQUE ET LIBERTÉS - UTILISATION DES PHOTOS ET DES SÉQUENCES VIDÉO - CONTENUS NUMÉRIQUES

EPS s'engage à effectuer tout traitement de données à caractère personnel conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016.

EPS s'engage à n'utiliser les données à caractère personnel de l'Abonné qu'aux seules fins de bonne exécution du Contrat, et notamment dans le cadre de la prestation des services, la réalisation de prestations techniques et logistiques, l'évolution du Contrat, le parrainage, la fidélisation, le traitement des appels, l'évaluation de la qualité de service, et la gestion des réclamations. Les données à caractère personnel de l'Abonné sont également utilisées à des fins de prospection et d'animation commerciale, y compris l'établissement de propositions

personnalisées. EPS s'engage à n'adresser à l'Abonné ses informations et sollicitations commerciales que dans les conditions préalablement acceptées de manière expresse par ce dernier.

L'Abonné est informé, en outre, de ce que les données à caractère personnel le concernant et celles de ses personnes de confiance font l'objet d'un traitement informatisé dans le cadre de l'exécution des prestations de sécurité privée. L'Abonné confirme avoir l'accord de ses personnes de confiance pour la transmission des données à caractère personnel les concernant à EPS.

Les données à caractère personnel y compris les adresses électroniques figurant au présent Contrat, sur la fiche de Consignes de Sécurité et dans l'Espace Abonné ne feront l'objet de communications extérieures que pour les seules nécessités de la gestion du Contrat. EPS s'engage à ne pas transférer les données de l'Abonné à des partenaires commerciaux sauf accord exprès et préalable de ce dernier.

EPS enregistre et contrôle les appels téléphoniques (y compris ceux relatifs au déclenchement des alarmes) que l'Abonné adresse ou qu'EPS lui adresse pour assurer la qualité de service, la formation des équipes et le suivi du Contrat. EPS conserve les informations relatives à l'Abonné pour les besoins ci-dessus et ce, conformément aux dispositions légales. EPS s'engage à respecter la confidentialité de ces enregistrements.

Les photos ainsi que les séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, enregistrées sur le serveur d'EPS seront mises à disposition de l'Abonné sur son Espace Abonné pendant une durée maximum de trente (30) jours à compter de leur enregistrement. L'Abonné a la possibilité de supprimer ses photos ou vidéos sur son Espace Abonné. Dans ce cas, elles ne seront plus accessibles tant par l'Abonné que par EPS. En tout état de cause, au-delà de cette période, elles seront automatiquement détruites sauf en cas de contentieux amiables ou judiciaires en cours mettant en cause EPS ou de réquisition judiciaire.

EPS s'engage à ne pas visualiser ou exploiter les photos, séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, enregistrées en dehors du déroulement normal des procédures évoquées aux articles 3.1, 3.2, 3.3 ainsi que pour les prestations techniques et à ne pas les divulguer à des tiers sauf en cas de contentieux amiables ou judiciaires en cours mettant en cause EPS ou de réquisition judiciaire.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement général sur la protection des données, l'Abonné dispose d'un droit à l'accès, l'interrogation, la modification, la rectification, la limitation du traitement, l'effacement et la portabilité des données à caractère personnel vous concernant. Vous disposez également d'un droit d'opposition au traitement de vos données à caractère personnel pour des motifs légitimes, ainsi que d'un droit d'opposition à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection commerciale. De tels droits peuvent être exercés en adressant sa demande accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité par voie électronique à l'adresse suivante: epsinfodcp@eps.e-i.com ou par voie postale à EPS-36, rue de Messines CS 70002-59891 LILLE CEDEX 9. L'Abonné dispose en outre, à tout moment, de la possibilité d'exercer ses droits d'accès, de modification et de rectification à partir de son Espace Abonné.

## **ARTICLE 14 / RESPECT DE LA LÉGISLATION EN VIGUEUR CONCERNANT L'UTILISATION DE PHOTOS OU DE SÉQUENCES VIDÉO**

La prestation de télésurveillance proposée par EPS est conforme à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France. Sous peine de sanctions pouvant exister tant sur le plan pénal que civil, l'Abonné s'engage à utiliser cette prestation dans le respect de la législation et notamment:

- à ne pas orienter tout ou partie du Système d'alarme, notamment les équipements permettant l'enregistrement de photos ou de séquences vidéo, de telle façon à ce qu'ils visualisent exclusivement la voie publique et/ou l'intérieur d'habitations autres que celles de l'Abonné, en particulier les entrées,
- à ne pas diffuser de photos ou de séquences vidéo, ou, le cas échéant, sonores, pouvant contrevenir aux lois, réglementations, chartes d'usages ou déontologies, nationales et internationales en vigueur. 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 infantine 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,
- à ne pas porter atteinte aux droits des tiers par la propagation des photos et des séquences vidéo 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.
- EPS informe également l'Abonné que l'utilisation du service dans le cadre d'une relation employeur/salarié requiert l'information préalable et écrite, par exemple via une attestation à cet effet, de ses salariés (art. L1222-4 du code du travail et art. 32 de la loi, dite "informatique et libertés" modifiée n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés) et qu'une telle relation implique en outre que l'Abonné est tenu de se conformer aux obligations qui pèsent sur lui en qualité d'employeur et, ce faisant, de responsable de traitement des données à caractère personnel relatives à son et/ou ses salariés, notamment celles:
  - de respecter leur vie privée, y compris sur les lieux de travail,
  - de leur permettre d'exercer les droits qui leur sont accordés par la loi, dite "informatique et libertés" modifiée n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, en particulier celui d'accéder aux informations qui les concernent telles que les photos, les séquences vidéos ou, le cas échéant, sonores, et qui s'effectuent directement auprès de l'Abonné et auquel ce dernier donne suite via son Application Mobile ou son Espace Abonné,
  - de ne pas conserver les photos, les séquences vidéo ou, le cas échéant, sonores, au-delà d'une durée de 30 jours à compter de leur enregistrement, sauf pour les besoins de procédures judiciaires,
  - d'accomplir les formalités préalables nécessaires auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Pour tout complément d'information sur la législation et les règles en vigueur en matière de vidéosurveillance et/ou de protection des données à caractère personnel, EPS invite l'Abonné à contacter par téléphone la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ou consulter son site internet à l'adresse [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.

EPS s'engage à ne pas divulguer les photos ou séquences vidéo enregistrées, sauf pour se conformer à une procédure judiciaire, mais aura le droit de supprimer tout contenu ne respectant pas les règles d'utilisation.

## **ARTICLE 15 / DÉCLARATION 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/CE relative aux équipements hertziens et équipements terminaux de télécommunication et reconnaissance mutuelle de leur conformité. EPS tient à la disposition de l'Abonné sur simple demande les déclarations de conformité correspondantes. Cette demande peut être faite par téléphone au numéro habituel d'EPS.

## **ARTICLE 16 / AFFIRMATION DE SINCÉRITÉ**

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



EPS - SAS au capital de 1.000.000 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 - N° TVA Intracommunautaire FR 92 338 780 513 - NIF Collectivité St Martin 179886. L'autorisation administrative délivrée par le Conseil National des Activités Privées de Sécurité en date du 16/04/2018 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 (Strasbourg) et n°216.10.31 (Verlinghem) 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)).

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat à l'adresse suivante : EPS - 36, rue de Messines - CS 70002 - 59891 LILLE CEDEX 9.

(\* Vos données sont destinées à la société EPS et le cas échéant à ses sous-traitants à des fins notamment, de gestion des demandes liées à nos produits et services. Vous disposez notamment du droit d'accéder à vos données et demander à ce qu'elles soient rectifiées si nécessaire, ou de vous opposer au traitement de vos données à des fins de prospection commerciale. Pour exercer vos droits, vous devez adresser votre demande à EPS, par voie électronique à : [epsinfodcp@eps.e-i.com](mailto:epsinfodcp@eps.e-i.com) ou par voie postale à : EPS, 36, rue de Messines CS 70002 - 59891 LILLE CEDEX. Pour en savoir plus sur vos droits et nos engagements, consultez la Charte de confidentialité disponible sur notre site Internet.



## FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À l'attention d'EPS: 36, rue de Messines - CS 70002 - 59891 LILLE CEDEX 9:

Je vous notifie par la présente: \_\_\_\_\_

■ Service/produit commandé le:   /   /

■ Nom de l'Abonné\*: \_\_\_\_\_

■ Adresse de l'Abonné\*: \_\_\_\_\_

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