



## Contrat de télésurveillance Home connect

## Conditions particulières et consignes initiales

Contrat à durée indéterminée avec période initiale de 48 mois

N° CLIENT .....

N° TRANS .....

### Coordonnées de facturation client

---

Nom ..... Prénom .....

Adresse .....

CP ..... Ville ..... Pays .....

Tél. .... E-mail\*(pour l'envoi de vos factures) .....

**\*Mode de règlement :** ☐ Prélèvement : compléter et signer le mandat SEPA (obligatoirement joindre un RIB)

☐ Autre .....

L'abonnement de télésurveillance est facturé mensuellement d'avance et payable à trente jours. Les levées de doute physiques et mesures de sauvegarde sont payables à trente jours.

### Coordonnées du site télésurveillé (si différentes)

---

Nom du site .....

Adresse .....

CP ..... Ville ..... Pays .....

Tél. (contre appel) .....

#### Accès au portail M@sécurité :

E-mail .....

**Typologie du site :** ☐ Appartement

☐ Maison

☐ Château

#### Coordonnées installateur :

Nom de l'installateur .....

Ville ..... Tél/Portable ..... Mail .....

\*Le Client autorise expressément le Prestataire à adresser les factures sous forme électronique. Néanmoins, le Client peut à tout moment, sur simple demande, recevoir la facture sous format papier. Merci d'enregistrer l'adresse générique d'envoi : Securitas\_Alert\_Services@e-facture.net

## Consignes de télésurveillance

Mot de passe client pour identification lors du contre appel (obligatoire) : .....

### Personnes – Contacts :

Nom et prénom	Possession des clefs	Téléphone portable	Téléphone	Lien avec le client
.....	<input type="radio"/>	.....	.....	.....
E-mail (obligatoire pour information des risques système) .....				
.....	<input type="radio"/>	.....	.....	.....
.....	<input type="radio"/>	.....	.....	.....
.....	<input type="radio"/>	.....	.....	.....

Si vous avez souscrit un contrat d'intervention avec une autre société que Securitas, indiquez ses coordonnées :

Nom : ..... Tél : ..... Mobile : .....

Adresse : .....

Précisions utiles : .....

.....

.....

.....

.....

### Si souscription du service de levée de doute physique ou intervention :

**Le prix des prestations accessoires de Securitas est majoré de 100% les jours fériés, 10% la nuit, 10% le dimanche**

Levée de doute physique ..... 96,00 € TTC / levée de doute\*

Ronde de sécurité ..... 62,40 € TTC / ronde \*

Agent de surveillance ..... 50,40 € TTC / heure

Mise à jour des consignes > 1/an ..... 6,00 € TTC / MAJ

Modification et restitution des moyens d'accès ..... 96,00 € TTC / déplacement

\*Présence d'un agent de sécurité mobile sur site 60 min maximum

Au-delà des 60 premières minutes, facturation par tranches de 30 minutes non fractionnables au tarif en vigueur d'une levée de doute physique.

## Cochez l'offre retenue :

<input type="checkbox"/> <b>Formule A</b> <b>Abonnement</b> <b>mensuel à</b> <b>39,90 € TTC</b>	<b>Pack initial</b> 1 centrale d'alarme 2 détecteurs de mouvement Batteries
--	--

<input type="checkbox"/> <b>Formule B</b> <input type="checkbox"/> <b>Formule C</b> <input type="checkbox"/> <b>Formule D</b> <b>Abonnement</b> <b>mensuel à</b> <b>..... € TTC</b>	<b>Pack initial</b> <b>+ périphériques supplémentaires*</b> * À renseigner dans la description du matériel (obligatoire)
--	--

Chaque formule comprend l'abonnement de télésurveillance avec gestion des alarmes système et sécuritaires, la vente du système d'alarme et l'installation par un partenaire Securitas, la carte SIM GSM IP (si matériel compatible) et la levée de doute vidéo ou image (si matériel compatible)

### Description du matériel installé (obligatoire) :

Marque du matériel : .....  
 Référence et modèle de la centrale : .....  
 N° IMEI du module de transmission .....

### Périphériques supplémentaires (inclus dans l'offre ou matériels vendus en direct par l'installateur pour gestion en télésurveillance) :

☐ Sirène intérieure    ☐ Sirène extérieure  
☐ Détecteur de mouvement : ..... unité(s)  
☐ Détecteur d'ouverture : ..... unité(s)  
☐ Télécommande : ..... unité(s)  
☐ Badge : ..... unité(s)  
☐ Autres matériels : .....

Protocole de transmission : .....

Pincipale : ☐ RTC ☐ GSM IP ☐ IP filaire ☐ GSM Voix

Secours : ☐ RTC ☐ GSM IP ☐ IP Filaire ☐ GSM Voix

N° ICCID de la carte SIM Securitas .....

	<input type="checkbox"/> TVA 10%	<input type="checkbox"/> TVA 20%
<input checked="" type="checkbox"/> Matériel	0,91 € TTC	1,00 € TTC
<input checked="" type="checkbox"/> Forfait raccordement et enregistrement des consignes		90,00 € TTC

Services complémentaires (abonnement mensuel) :	TTC en €
<input type="checkbox"/> Forfait levée de doute physique du réseau Securitas (incluant 2 interventions / an et l'abonnement au centre d'intervention) <input type="radio"/> sans moyen d'accès <input type="radio"/> Avec moyen d'accès	9,00
<input type="checkbox"/> Traitement par opérateur pour les alarmes système	6,00
<input type="checkbox"/> Détection technique de fumée	3,00
<input type="checkbox"/> Autre Gestion :	

<b>TOTAL de la redevance mensuelle et service(s) complémentaire(s)</b>	
--	--

Securitas Alert Services s'engage à respecter les conditions particulières et les consignes et ceci **conformément aux conditions générales et à la réglementation en vigueur.**

À ....., le .....

Nom responsable : .....

Signature précédée de la mention

« lu et approuvé »

Nom de l'installateur : .....

Signature + cachet commercial

Nom du représentant Securitas

Alert Services : .....

Signature + cachet commercial

	Modalités de traitement	
	Type d'alarme	Securitas Home connect <sup>(1)</sup>
Gestion du risque système	Absence de test (test ligne toutes les 24h)	SMS <sup>(2)</sup> + courriel à la première personne contact désignée aux consignes
	Batterie / Pile basse	
	Autoprotection	
	Coupure secteur	
Gestion du risque sécuritaire	Intrusion	Traitement opérateur
	Appel d'urgence / Agression / Code sous contrainte	
Option : risque technique	Détection technique de fumée	Traitement opérateur

- Securitas n'a pas l'obligation de vérifier la réception des messages adressés au Client. La preuve de l'envoi suffit.

- Une alarme système n'est pas traitée lorsqu'elle est suivie d'une information contenant dans son libellé « fin » ou « rétablissement ». Cela indique un retour à la normale (ex : rétablissement du secteur, remontée des températures à un seuil normal, ...).

- Le traitement des alarmes système peut être reporté jusqu'à quinze minutes à compter de leur réception. Si, dans ce délai, le rétablissement de l'alarme intervient, elle n'est pas traitée.

- Le traitement des alarmes « coupure secteur » reçues la nuit peut être reporté en journée car la batterie du Système doit prendre le relais.

- En cas d'alarmes « absence de test » et, faute d'action corrective du Client, Securitas ne les traite plus et en informe le Client par tous moyens. En cas de sinistre, la responsabilité de Securitas est dérogée.

- Une alarme intrusion suivie dans la minute d'une mise à l'arrêt du Site, est considérée comme une mauvaise manipulation et n'est pas traitée par Securitas.

- En cas de réception d'une alarme intrusion au cycle de 24h, le Client accepte que les alarmes reçues soient immédiatement ignorées par le Prestataire sans que la responsabilité de celui-ci puisse être mise en cause.

- La levée de doute vidéo est utilisée pour le traitement des alarmes intrusion et agression, mais pour cette dernière, uniquement si les caméras sont indépendantes des détecteurs.

Lorsque l'opérateur ne visualise ni individu ni anomalie sur Site, en cas d'alarme intrusion : le traitement est réputé terminé ; en cas d'alarme agression : le traitement se poursuit.

Lorsque la vidéo n'est pas reçue ou n'est pas exploitable, l'opérateur poursuit son traitement.

**NOM ET ADRESSE DU CREANCIER**  
**Securitas Alert Services Sas**  
 Parc de Poumeyrol  
 393 chemin du Bac à Traille - CS 90161  
 69643 Caluire et Cuire Cedex  
 Identifiant créancier SEPA (ICS) : FR26ZZZ374253

6. Raccordement

L'installateur raccorde à la Station un Système compatible avec les protocoles de communication de Securitas. Des tests sont effectués avec la Station afin de vérifier la transmission des alarmes. Securitas transmet au Client un procès-verbal de mise en service. En cas d'impossibilité de raccordement du Système, le contrat est nul sans droit à indemnité pour l'une ou l'autre des Parties.

7. Consignes de télésurveillance

- Le Client :
- Communiquer à Securitas, sous sa seule responsabilité, les coordonnées à jour de ses contacts et un code d'identification. Securitas préconise au moins une mise à jour annuelle des consignes et notamment avant toute absence prolongée.
  - Modifier ses consignes par LRAR, par fax ou en ligne dans son espace client. Le nombre de mises à jour par LRAR ou fax est limité dans les CP et, au-delà, elles sont facturées au tarif en vigueur.
- Les modifications prennent effet dans les soixante-douze heures suivant leur réception par Securitas.
- Sensibiliser ses contacts à la possibilité d'un appel et à l'importance d'y répondre.

8. Enregistrements

Les communications audio, image ou vidéo donnent lieu à enregistrement. Ils sont conservés comme suit : trois mois pour les historiques de télé-surveillance (APSAD) et un mois maximum pour les images et vidéos (CNIL).

9. Traitement de données personnelles / Cloud public

Le Prestataire peut avoir besoin de traiter pour le compte du Client et en sa qualité de Responsable du traitement, certaines données personnelles du Client ou de tiers (ci-après « Données personnelles »), conformément aux dispositions du Règlement général sur la protection des données (ci-après le « RGPD ») n°2016/679. Les termes « Responsable du traitement » et « Traitement » correspondent aux définitions du RGPD.

La collecte des Données personnelles par le Prestataire, limitée au strict nécessaire, permet la réalisation des Services de télé-surveillance objet du Contrat, et relève de l'exécution du Contrat (Article 6 du RGPD).

Le Traitement effectué par le Prestataire est détaillé en Annexe des présentes. Le Client reconnaît avoir été informé que les données collectées dans le cadre du Contrat peuvent être hébergées sur un cloud public/privé/hybride situé ou non au sein de l'Union Européenne. Le Client accepte et autorise cet hébergement.

Le Client a la possibilité d'accéder et obtenir copie des Données personnelles, de s'opposer à leur traitement, de les faire rectifier ou effacer, et dispose également d'un droit à la limitation du Traitement des dites données personnelles. Afin d'exercer ses droits, le Client peut contacter le délégué à la protection des données du Prestataire par email, à l'adresse [delegue.protectiondesdonnees@securitas.fr](mailto:delegue.protectiondesdonnees@securitas.fr), ou par courrier postal à l'adresse suivante :

Securitas Alert Services  
À l'attention du Délégué à la protection des données  
393 chemin du Bac à traillre - CS 90161  
69643 CALUIRE-ET-CUIRE

10. Obligations du Client

- Conserver un Système compatible avec la prestation,
  - Maintenir son Système en parfait état de fonctionnement et l'utiliser conformément à son objet, dans le respect de son mode d'emploi.
  - S'assurer que son Système ou ses autres équipements ne perturbent pas la transmission normale des alarmes et notamment éviter les alarmes intempestives. À défaut, Securitas pourra, après notification préalable, informer le Client de la suspension du service jusqu'au rétablissement de conditions normales ce qui ne libère pas le Client de ses obligations.
  - Ne pas modifier ou déplacer tout ou partie de son Système sauf par un installateur et après information préalable de Securitas.
  - Assurer la fourniture et la continuité des équipements et abonnements de téléphonie ou internet nécessaires au fonctionnement de la télé-surveillance.
  - Informer Securitas de tout événement pouvant avoir une incidence directe ou indirecte sur les prestations, notamment tout risque afférant aux lieux protégés ou à leur contenu.
  - Respecter la réglementation s'il utilise un Système vidéo et notamment informer ses préposés, tous tiers concernés, les administrations compétentes.
  - Dès qu'il est informé d'une alarme, répondre dans les meilleurs délais ou donner les consignes à ses contacts pour éviter des mesures de sécurité inutiles.
  - Souscrire toute police d'assurance utile pour couvrir les dommages de toute nature à ses biens et aux personnes.
  - Prendre à sa charge les consommables (piles...) ; toute intervention de Securitas liée à un défaut de consommable sera facturée au Client.
- Tout manquement à ces obligations engage la responsabilité du Client.

11. Prise d'effet - durée du contrat et résiliation

11-1 Prise d'effet

La prestation démarre dans les vingt-quatre heures ouvrées suivant le raccordement, sous réserve que le Client ait préalablement remis à Securitas les consignes. À défaut, la prise d'effet est décalée aux vingt-quatre heures ouvrées suivant la réception des consignes par Securitas.

11-2 Durée et résiliation

Le contrat est souscrit pour quarante-huit (48) mois à compter de la date de raccordement, sauf dispositions contraíres convenues dans les CP. Le tarif du Système et de l'abonnement de télé-surveillance est un élément essentiel du contrat conditionné au respect de la durée du contrat. À l'issue de cette période et sauf dénonciation par LRAR trois mois avant le terme, le contrat est prorogé par volonté expresse des parties pour une durée

indéterminée, résiliable à tout moment par LRAR moyennant un préavis de trois mois.

L'inexécution totale ou partielle de ses obligations de ses obligations par l'une des Parties expose l'autre Partie à la résiliation totale ou partielle de plein droit, quinze jours après une mise en demeure restée sans effet, sans autre formalité. La résiliation du contrat par Securitas n'ouvre droit à aucune indemnité pour le Client.

En cas de résiliation avant le terme de la période en cours sans faute de Securitas (ex : à l'initiative du Client ou du fait de l'inexécution de ses obligations), le Client est de plein droit redevable à l'égard de Securitas d'une indemnité égale aux échéances mensuelles restant dues au titre de la période en cours et Securitas se réserve le droit en cas de résiliation pour faute du Client de récupérer le Système aux frais du Client.

En cas de survenance de circonstances exceptionnelles et imprévisibles telles que décès du Client, chômage supérieur à six mois, mutation à l'étranger, le contrat peut être résilié avant terme moyennant le respect d'un préavis d'un mois à compter de la réception par Securitas d'une LRAR justifiant de la cause légitime de rupture anticipée. Le Client sera alors redevable à Securitas de plein droit d'une indemnité de résiliation anticipée égale à 40 % du montant des échéances de l'abonnement restant à couir jusqu'au terme de la période minimale.

En cas de force majeure, telles que définies à l'article 15, Securitas pourra suspendre les prestations à compter de la notification adressée au Client précisant le motif. Au cas où la suspension excéderait deux mois, le contrat pourra être résilié de plein droit à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties sans préavis ni indemnité.

**Autres motifs de résiliation :**

Les Parties peuvent résilier le Contrat sans limite en cas de (i) fautes répétitives du Client (ii) résiliation ou changement matériel dans la couverture d'assurance du Prestataire (iii) changement dans les lois ou accords ayant un impact sur les présentes (iv) insolvabilité du Client conformément à la loi applicable ou (v) acte du Client pouvant porter atteinte à la réputation du Prestataire ou de son activité.

En outre, s'il devient contraire à la loi ou une réglementation en relation avec les sanctions dñtes économiques pour Securitas de fournir les prestations, le Prestataire peut à sa discrétion décider de suspendre ou de résilier de plein droit le Contrat. Le Client reconnaît qu'il ne pourra nullement engager la responsabilité du Prestataire.

En tout état de cause, à la date de cessation ou de résiliation du contrat pour quelque cause que ce soit, le Client assume les frais afférents à la déconnexion du Système et, le cas échéant, restitue sans délai la carte SIM à Securitas.

12. Conditions financières

12-1 Tarifs

Le prix facturé intègre les taxes en vigueur. Toute modification ou taxes supplémentaires en vigueur au jour de la facturation sera répercutée sur le prix.

Les prestations de levées de doute physiques et mesures de sauvegarde sont facturées au tarif en vigueur au jour de la prestation.

Sauf disposition contraire dans les CP, si le nombre d'alarme est anormalement élevé, Securitas se réserve le droit de facturer, au tarif en vigueur, les traitements opérateurs au-delà de quatre par mois.

12-2 Révision annuelle

Le prix est révisé au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année sur la base de la formule suivante :

$P1 = P0 \text{ (I/10)}$ , dans laquelle

P1 est le montant du prix révisé

P0 est le montant en vigueur avant révision

I1 est le dernier indice ICHTrevTS publié par l'INSEE à la date de révision

I0 est le même indice ICHTrevTS publié par l'INSEE 12 mois avant sans que la revalorisation puisse conduire à une diminution du prix de Securitas.

**12-3 Clause de sauvegarde de l'équilibre économique**

En complément de la clause de révision et dans le cas où interviendraient des modifications de quelque objet et nature que ce soit, et notamment, une évolution des coûts ou de la réglementation, Securitas ajustera le prix en conséquence. À défaut d'accord, Securitas se réserve la faculté de résilier le contrat par LRAR à tout moment moyennant un préavis de deux mois. Nonobstant ces dispositions, Securitas conserve la faculté de se prévaloir de l'application de l'article 1195 du Code Civil, auquel il n'entend pas renoncer.

13. Facturation et conditions de règlement

Le Système et son installation sont payables comptant le jour de la signature du contrat.

Le Client ne saurait en aucun cas, évoquer un quelconque sinistre ou dédommagement pour justifier le non-paiement, le paiement partiel ou le retard de paiement.

Le non-respect des conditions entraîne l'application d'une pénalité, au seul choix de Securitas, d'un montant égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal ou, à un montant calculé sur le dernier taux de refinancement de la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de dix (10) points de pourcentage. Quelle que soit la pénalité choisie par Securitas elle prendra effet au lendemain de la date de paiement prévue sur la facture. Par ailleurs, le non-paiement ou le retard de paiement de la part du Client peut entraîner, dans sans autre formalité que l'envoi d'une LRAR, une suspension temporaire du service, en aucun cas assimilable à une rupture du fait de Securitas.

En outre, dans les quinze (15) jours d'une mise en demeure restée infructueuse, faite par LRAR, une indemnité forfaitaire égale à 10 % des factures ayant fait l'objet de la mise en demeure est due, et Securitas peut alors résilier le contrat sans aucune formalité. Cette pénalité est acquise de plein droit, sans préjudice de dommages et intérêts.

En outre, à défaut de paiement à échéance d'une ou plusieurs factures de Securitas du fait de difficultés financières du Client, l'intégralité de sa créance deviendra exigible.

Pour toute prestation exceptionnelle hors mesures de sauvegarde,

un acompte est exigé à la commande. Cet acompte doit impérativement être réglé au plus tard trois (3) jours avant le début de la prestation, faute de quoi Securitas se réserve le droit de ne pas l'exécuter, sans que sa responsabilité ne puisse en aucune manière être recherchée.

14. Responsabilité et assurances

Securitas accomplit ses missions dans le cadre d'une obligation de moyens. Pour couvrir les conséquences pécuniaires d'une éventuelle mise en cause de sa responsabilité, Securitas a souscrit une assurance de responsabilité civile. D'un commun accord entre les Parties, si la responsabilité de Securitas est prouvée, l'indemnisation due ne saurait excéder, quels que soient la nature et le montant réel du dommage, 25 000 euros par sinistre et 50 000 euros par an.

En cas de perte des moyens d'accès confiés, Securitas supportera les conséquences résultant du remplacement à l'identique des moyens d'accès dans la limite de 500 euros.

En cas de moyens d'accès inopérants du fait d'un défaut de consommables, la responsabilité de Securitas ne pourra être engagée.

Sont expressément exclus les dommages immatériels ou indirects, tels que pertes d'exploitation, préjudice commercial ou moral.

Le Client renonce à tout recours contre Securitas et ses assureurs au-delà de ces montants.

Le Client doit indemniser et tenir le Prestataire indemne de toute perte ou réclamation que le Prestataire pourrait subir ou qui pourrait être réclamée à l'encontre du Prestataire par un tiers à la suite ou en relation avec l'exécution des Services dans le cadre du Contrat, à moins que ces pertes ne résultent d'un acte de négligence ou d'une omission de la part du Prestataire, de ses employés, agents ou sous-traitants.

Securitas conserve la faculté de résilier le présent contrat pour un risque qui ne serait pas ou plus assurable.

En cas de sinistre ou réclamation, le Client doit informer Securitas par écrit dans les dix (10) jours francs suivant la survenance de l'événement notamment compte tenu des délais de conservation des données. Le Client dispose d'un délai d'un an à compter du fait générateur d'une éventuelle recherche en responsabilité de Securitas pour formuler par LRAR une réclamation. Au-delà de ce délai d'un an, la réclamation est irrecevable, y compris en cas d'appel en garantie

15. Force majeure

La responsabilité de Securitas ne peut être engagée en cas de force majeure telle que définie ci-dessous, par l'article 1218 du Code Civil et la jurisprudence française, empêchant raisonnablement l'exécution de la prestation et notamment en cas d'inondation, tempête, orage, grêle, défaillance ou perturbation des moyens de transmission des informations ou de fourniture d'énergie par les réseaux publics ou privés (réseau téléphonique, internet, radio, satellite, électricité) ; défaillance du Système ; dysfonctionnements consécutifs à la situation du Système dans des champs électromagnétiques perturbant les transmissions de données ou dans des lieux couverts perturbant l'émission ou la réception des données ; modification législative ou réglementaire ou ordre d'une Autorité ayant une incidence sur la prestation ; retard ou défaut ou refus d'intervention des services de secours.

16. Droit de rétractation

Le Client bénéficie, en cas de souscription du contrat à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, d'un droit de rétractation dans un délai de quatorze (14) jours calendaires. Le délai de rétractation de quatorze jours court à compter du jour de réception du bien pour les contrats de prestation de services incluant la vente de biens.

Pour exercer ce droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision par courrier recommandé avec accusé de réception à Securitas Alert Services, Service clients, 393, Chemin du bac à Traillre, 69643 Caluire et Cuire, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté ou en utilisant le modèle de formulaire de rétractation joint au présent contrat.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, le Client s'engage à transmettre sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation précité.

Lorsque le droit de rétractation est exercé, Securitas remboursera le Client de la totalité des sommes versées. Néanmoins, le remboursement sera différé jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le Client peut expressément demander à ce que l'exécution du présent contrat commence avant la fin du délai de rétractation susvisé. Il s'engage dans ce cas à formuler sa demande par écrit.

Néanmoins, si le Client change d'avis et souhaite se rétracter, il sera tenu au paiement au prorata temporis du montant du service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

Dans toutes les autres modalités de vente, sauf disposition législative impérative, il n'existe pas de droit à rétractation.

17. Confidentialité

Les Parties s'engagent à conserver confidentielles les données échangées et à ne les communiquer à des tiers que pour les seuls besoins de l'exécution du présent contrat.

Pour la bonne exécution du Contrat et si nécessaire, le Prestataire est autorisé à partager les informations confidentielles avec les sociétés du Groupe Securitas.

18. Propriété intellectuelle

Le Prestataire est le propriétaire exclusif de toutes ses marques, noms, logos, copyright, logiciels et bases de données, utilisés pour la réalisation des Services.

Le Prestataire, ainsi que toutes les sociétés du Groupe Securitas et/ou ses concédants de licence restent les propriétaires exclusifs de toute licence ou droit de propriété intellectuelle qu'ils auront développé avant

Paraphes

## Annulation de commande

Articles L 221-18 et suivants du Code de la Consommation  
Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat

Conditions

- Compléter et signer ce formulaire
- l'envoyer par **lettre recommandée avec avis de réception**
- utiliser l'adresse figurant au dos
- **L'expédier au plus tard le quatorzième jour à partir du jour de la commande pour un contrat portant sur une prestation de services, ou à partir de la réception du bien pour un contrat portant sur la vente d'un bien.**

**N° de contrat :** \_\_\_\_\_

Je soussigné, notifié par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de service (\*)/ la vente du bien (\*) ci-dessous.

- Commandé le (\*) / reçu le (\*) : \_\_\_\_\_
- Nature du bien commandé : \_\_\_\_\_
- Nom du client : \_\_\_\_\_
- Adresse du client : \_\_\_\_\_
- Nom du vendeur : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_ Signature du client :  
(\*) Rayez la mention inutile

## Mandat de prélèvement



la conclusion du présent Contrat et de tous les systèmes et logiciels de production de back-office utilisés pour la réalisation des Services, le Client n'ayant aucun droit d'accès ou d'utilisation de ces systèmes. Le Groupe Securitas est en outre propriétaire et détenteur de tous les droits relatifs à toute amélioration, suggestion de changement et adaptation des droits de propriété intellectuelle liés aux Services. Les Parties conviennent que toutes les informations, données, copyright, droits sur les bases de données partagées ou créées dans le cadre du présent Contrat ou de tout autre Contrat peuvent être utilisées par le Prestataire, ses consultants, et le groupe Securitas dans le but d'analyser, d'améliorer les Services et/ou les capacités de ces derniers.

19. Loi applicable - Règlement des litiges

Le contrat est soumis à la Loi française. Les contestations doivent être adressées par écrit au Service clients de Securitas à l'adresse indiquée au contrat. Faute de conciliation, le Client a la possibilité, conformément aux articles L612-1 à L612-5 du Code de la consommation, de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à Securitas, cette dernière garantissant au Client le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. Le Client peut recourir au service de médiation dont relève Securitas : SAS Médiation Solution, 222 chemin de la Bergerie, 01800 Saint Jean de Niost Site : <https://www.sasmediationsolution-conso.fr> ; Email : [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr) ; À défaut d'accord avec le Service clients de Securitas ou en cas d'échec de la médiation, les Parties font attribution aux juridictions compétentes de Lyon y compris en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou de procédure de référé.

20. Modifications

Toute modification du contrat doit faire l'objet d'un avenant. En cas de modification législative, réglementaire, Jurisprudentielle ou en vue d'améliorer le service, Securitas pourra modifier le contrat et en informera le Client par tous moyens. Si pour le Client, il en résulte une diminution substantielle de la prestation, il disposera d'une faculté de résilier le contrat par LRAR moyennant un préavis de trois mois.

21. Responsabilité sociétale d'entreprise

Securitas s'engage à respecter les principes fondamentaux édictés par le Code des Valeurs et de l'Éthique et la politique anti-corruption Securitas sur lesquels repose sa politique de responsabilité sociétale d'entreprise (disponible sur le site internet <https://www.securitas.fr/a-propos-de-securitas-france/valeurs>).

22. Dispositions diverses

Toutes les notifications adressées au titre du Contrat doivent l'être par écrit et peuvent être remises en personne, par coursier, courrier électronique ou lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse mentionnée dans les présentes ou à toute autre adresse que l'autre Partie aura indiquée par écrit. Le contrat ne pourra en aucun cas être cédé par le Client sans l'autorisation préalable et écrite de Securitas. En revanche, le contrat pourra être cédé

par Securitas à toute entreprise de son groupe ou à un successeur après en avoir informé le Client par lettre simple. Toute renonciation totale ou partielle à l'application d'une clause ne peut être considérée comme une renonciation définitive.

Informations légales

L215-1 du Code de la consommation. Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction. Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. L215-3 du Code de la consommation Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels. L241-3 du Code de la consommation Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

Pour mémoire, le Prestataire respecte les dispositions légales et notamment celles de la loi n°75-1334 relative à la sous-traitance. Par transparence, les articles 1<sup>er</sup>, 2, 3 et 5 de ladite loi sont reproduits ci-après : art. 1<sup>er</sup> : « Au sens de la présente loi, la sous-traitance est l'opération par laquelle un entrepreneur confie par un sous-traité, et sous sa responsabilité, à une autre personne appelée sous-traitant, l'exécution de tout ou partie du contrat d'entreprise ou d'une partie du marché public conclu avec le maître de l'ouvrage. », art. 2<sup>ème</sup> : « Le sous-traitant est considéré comme entrepreneur principal à l'égard de ses propres sous-traitants. », art. 3<sup>ème</sup> : « L'entrepreneur qui entend exécuter un contrat ou un marché en recourant à un ou plusieurs sous-traitants doit, au moment de la conclusion et pendant toute la durée du contrat ou du marché, faire accepter chaque sous-traitant et agréer les conditions de paiement de chaque contrat de sous-traitance par le maître de l'ouvrage ; l'entrepreneur principal est tenu de communiquer le ou les contrats de sous-traitance au maître de l'ouvrage lorsque celui-ci en fait la demande. Lorsque le sous-traitant n'aura pas été accepté ni les conditions de paiement agréées par le maître de l'ouvrage dans les conditions prévues à l'alinéa précédent, l'entrepreneur

principal sera néanmoins tenu envers le sous-traitant mais ne pourra invoquer le contrat de sous-traitance à l'encontre du sous-traitant. », art. 5<sup>ème</sup> : « Sans préjudice de l'acceptation prévue à l'article 3, l'entrepreneur principal doit, lors de la soumission, indiquer au maître de l'ouvrage la nature et le montant de chacune des prestations qu'il envisage de sous-traiter, ainsi que les sous- traitants auxquels il envisage de faire appel. En cours d'exécution du marché, l'entrepreneur principal peut faire appel à de nouveaux sous-traitants, à la condition de les avoir déclarés préalablement au maître de l'ouvrage. »

Annexe 1 : Traitement des données personnelles du Client

La présente Annexe inclut certaines informations sur le Traitement des données personnelles du Client.

1. Sources des Données personnelles

Les Données personnelles sont transmises directement par le Client dans le Contrat, ou par le biais des images et enregistrements audios réalisés par les outils de gestion du Service.

2. Les types de Données à caractère personnel du Client à Traiter

- Nom, prénom, mail, numéro de téléphone (portable ou fixe), adresse postale ;
- Mot de passe pour identification lors du contre appel ;
- Numéro client et numéro de transmetteur ;
- Mot de passe et login M@sécurité ;
- Image/vidéo ;
- Enregistrement audio ;
- RIB personnel ;
- Signature.

3. Les catégories de Personnes concernées relatives aux Données à caractère personnel du Client

Client, contact donné par le client, tiers apparaissant sur les vidéos.

4. Destinataires des Données personnelles

Service acquisition du département informatique, partenaire installateur, service clients, service clients installateurs, service commercial, centre de télésurveillance, service facturation et comptabilité, service juridique, service recouvrement (dans le cadre d'un contentieux), service Securitas mobile si souscription du service levée de doute physique.

5. Durées de conservation

Un (1) mois pour les images et vidéos (règles CNIL), trois (3) mois pour les historiques de télésurveillance (règles APSAD) et enregistrements audio, durée de la relation contractuelle ou demande de suppression du client pour les données de contact.

6. Mesures de Sécurité

Les mesures de sécurité techniques et organisationnelles sont communiquées au Client à sa demande. Ces mesures ont vocation à évoluer dans le temps.

Paraphes