

# CONTRAT DE TÉLÉSURVEILLANCE

**aurassur**  
Votre sécurité de tous les instants



**diagral**  
L'efficacité sans égal

# CONTRAT DE TÉLÉSURVEILLANCE POUR LES LOCAUX RÉSIDENTIELS

## Conditions particulières

Le présent contrat est conclu entre Atral System (Diagral Services), S.A.S. au capital de 252 320 euros, 311 586 382 RCS GRENOBLE, rue du Pré de l'Herme, 38920 Crolles Cedex, Autorisation Préfectorale d'exercer l'activité de télésurveillance n° 2005-15019 du 09/12/2005, ci-après désigné par « LE TÉLESURVEILLEUR » et le client à la prestation de télésurveillance ci-après dénommé l'« ABONNÉ ».

**DOCUMENT A REMPLIR OBLIGATOIREMENT EN LETTRES CAPITALES**

## ABONNÉ / DONNEUR D'ORDRES

### Adresse de l'habitation télésurveillée (située en France Métropolitaine)

M. / M<sup>me</sup> / M<sup>lle</sup> Nom : ..... Prénom : .....

Adresse : .....

Code postal : [ ][ ][ ][ ][ ][ ] Ville : .....

Téléphone de contre-appel : [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]

**Ce numéro doit obligatoirement aboutir sur un poste fixe du site protégé.**

E-mail : .....@.....

### Pour l'envoi des Anomalies techniques de votre système d'alarme

Indications importantes\* : ci-joint plan d'accès avec particularités :  Oui  Non  Maison individuelle  Appartement

Dans le cas d'un appartement : Bâtiment ..... Code d'accès à l'entrée : ..... Escalier : ..... Etage : ..... Porte : .....

Localisation GPS : Latitude : ..... Longitude : .....

\* À compléter si vous optez pour l'option Intervention

### Adresse de facturation (si différente de celle de l'habitation télésurveillée)

M. / M<sup>me</sup> / M<sup>lle</sup> Nom : ..... Prénom : .....

Adresse : .....

Code postal : [ ][ ][ ][ ][ ][ ] Ville : .....

Téléphone : [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ] Télécopie : [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]

### Installation

Réf. commerciale de la centrale : .....

Réf. commerciale du transmetteur principal : .....

Le contrat est consenti conformément aux conditions générales d'abonnement en annexe, aux prestations et tarifs décrits dans ce document ainsi qu'aux consignes d'exploitation décrites dans la partie « Consignes » et choisies par l'Abonné. Ce contrat et les consignes de gestion relatives à ce contrat ont été établis en fonction de l'expression du besoin du client. Celui-ci reconnaît avoir été informé sur les diverses possibilités de prestations, de consignes, de solutions pouvant être mises en œuvre et de l'exploitation du système de sécurité équipant l'habitation qui en découle. Ce contrat prend en compte la nature du site à télésurveiller. Le choix de la prestation, arrêté à la signature de ce document, est fait en fonction de la connaissance des risques. Il correspond notamment au niveau de sécurité décidé par le client et du budget qu'il compte y consacrer.

Fait en 2 exemplaires, à ....., le .....

L'abonné déclare avoir pris connaissance des informations contenues dans ce présent contrat et des conditions générales de vente en annexe, et déclare avoir tout pouvoir et capacité pour signer le présent contrat.

(Signature précédée de la mention « Lu et approuvé »)

### POUR LE TÉLESURVEILLEUR, LE DIRECTEUR

Le télésurveilleur accepte les consignes établies par l'abonné dans la partie "Consignes" et s'engage à les respecter.

Date d'effet : ..... / ..... / 20.....





## Extraits du code de la consommation sur le démarchage à domicile et la vente de biens ou de services à distance

### Article L121-17

- I.- Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :
- 1° Les informations prévues aux articles L. 111-1 et L. 111-2 ;
  - 2° Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'Etat ;
  - 3° Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste ;
  - 4° L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à l'article L. 121-21-5 ;
  - 5° Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L. 121-21-8, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ;
  - 6° Les informations relatives aux coordonnées du professionnel, le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat.
- II.- Si le professionnel n'a pas respecté ses obligations d'information concernant les frais supplémentaires mentionnés au I de l'article L. 113-3-1 et au 3° du I du présent article, le consommateur n'est pas tenu au paiement de ces frais.
- III.- La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information mentionnées à la présente sous-section pèse sur le professionnel.

### Article L121-18

Dans le cas d'un contrat conclu hors établissement, le professionnel fournit au consommateur, sur papier ou, sous réserve de l'accord du consommateur, sur un autre support durable, les informations prévues au I de l'article L. 121-17. Ces informations sont rédigées de manière lisible et compréhensible.

### Article L121-19

Lorsque le contrat est conclu à distance, le professionnel fournit au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations prévues au I de l'article L. 121-17 ou les met à sa disposition par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

### Article L121-21

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-21-5. Toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation est nulle. Le délai mentionné au premier alinéa du présent article court à compter du jour :

- 1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 121-16-2 ;
- 2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens.

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

# COMMENT NOUS CONTACTER

## Par téléphone

DIAGRAL SERVICES : **0810 600 349**

(prix d'un appel local depuis un poste fixe, tarif indicatif et susceptible d'être modifié en fonction des opérateurs et des appareils utilisés)

Choix 1 : Plateau commercial

du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h 30

Choix 2 : Plateau télésurveillance

7 jours/7 - 24 heures/24

Depuis l'étranger : **0 033 438 729 921**

## Par Fax

Fax : 0825 808 998

## Par mail

Email : [client.telesurveillance@diagral.fr](mailto:client.telesurveillance@diagral.fr)

## Par courrier

Diagral Services Centre de télésurveillance

Rue du pré de l'Herme - 38926 CROLLES Cedex

**[www.diagral.fr](http://www.diagral.fr)**

**Diagral Services**

**Centre de télésurveillance**

**Rue du Pré de l'Herme - 38926 Crolles Cedex**

Atral System SAS au capital de 252 320 €  
siège social à Crolles (38) rue du pré de l'Herme,  
immatriculée au RCS de Grenoble sous le n° 311586382

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'ABONNEMENT DU CONTRAT AURASSUR

## RÉSERVÉ AUX SITES FIXES À USAGE D'HABITATION

### PRÉAMBULE

La télésurveillance est un procédé permettant de gérer, à partir d'un centre opérationnel, 7 jours/7 et 24 h/24, les informations provenant des systèmes d'alarme qui y sont raccordés. Lorsque cette option a été choisie par l'Abonné, la prestation est complétée par une intervention physique sur le site dans les conditions et sous les limites définies au présent contrat.

### ARTICLE 1 - OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de confier à une société de télésurveillance, dans les conditions énoncées ci-après, les missions suivantes :

**a-** La réception et l'enregistrement des informations émises par le système d'alarme et communiquées par le transmetteur de l'Abonné situé sur le site du risque, lorsque le système d'alarme est activé ou, pour certaines alarmes, de façon continue ;

**b-** Le traitement de ces informations conformément aux modalités et conditions expressément stipulées au contrat, et en fonction des prestations demandées par l'Abonné. Le présent contrat d'abonnement à la télésurveillance est conclu sous réserve de compatibilité technique entre le système d'alarme de l'Abonné et les infrastructures d'ATRAL System et de la société de télésurveillance, aux termes d'un diagnostic effectué aux conditions disponibles chez ATRAL System.

### ARTICLE 2 - PARTIES COCONTRACTANTES

Le présent contrat est conclu entre la société ATRAL SYSTEM, d'une part, et l'Abonné, d'autre part. La société de télésurveillance est une entreprise spécialisée dans les activités de télésurveillance à laquelle ATRAL System confie l'accomplissement des prestations prévues au titre du présent contrat. L'Abonné est la personne qui conclut le contrat avec la société ATRAL System, qui bénéficie de l'ensemble des prestations définies au présent contrat pour le site fixe désigné dans les conditions particulières et qui supporte personnellement l'ensemble des engagements nés de ce contrat, ainsi qu'ils seront définis ci-après. La conclusion du présent contrat fait suite à une présentation complète à l'Abonné des conditions particulières et des prestations de la société de télésurveillance, suite à quoi l'Abonné a librement opté pour les services retenus. La société de télésurveillance peut être amenée à formuler des recommandations complémentaires que le client est libre de ne pas suivre.

### ARTICLE 3 - DURÉE ET TERRITORIALITÉ DU CONTRAT

#### 3.1. Durée du contrat

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée. Le contrat prend effet à la date de signature par l'Abonné. Les prestations définies au présent contrat commenceront, elles, à être servies dans les conditions et selon les modalités définies à l'article 6.2. ci-après. Le présent contrat pourra faire l'objet d'une résiliation dans les hypothèses et conditions visées par l'Article 9 des présentes conditions générales d'abonnement.

#### 3.2. Territorialité du contrat

Les prestations du présent contrat ne pouvant être servies qu'en France métropolitaine, en Corse et en Principauté de Monaco, le site raccordé doit impérativement être situé dans l'un des territoires précités.

### ARTICLE 4 - LES PRESTATIONS PROPOSÉES

#### 4.1. Description des prestations

Les prestations suivantes, à l'exclusion de toutes autres, sont comprises dans le prix de base du présent contrat, sous réserve que le système d'alarme de l'Abonné le permette :

- alarme intrusion,
  - alarme autoprotection,
  - alerte silencieuse et alerte (si déclencheur installé),
  - arrêt contraint du système (si programmé),
  - alarme détection extérieure (si détecteur installé),
  - alarme détection de fumée (si détecteur installé),
  - alarme anomalies techniques (défauts tension, ...),
  - gestion des éjections d'issues,
  - gestion des tests cycliques (modalités et fréquences dépendantes du type de transmetteur),
- Les prestations des levées de doutes téléphoniques sont réalisées en langue française. Le client est informé du fait qu'une alarme d'anomalie technique ou de défaut d'appels cycliques peut, suivant la configuration du système, signifier une impossibilité pour Atral System de recevoir les autres alarmes, et en conséquence de la nécessité de procéder aux mesures techniques correctrices dans les meilleurs délais.

Le traitement des alarmes par serveur vocal est principalement utilisé pour les alarmes et anomalies techniques et éjections d'issues, il consiste en l'envoi automatique par la station de télésurveillance d'un message vocal sur le téléphone des contacts que l'Abonné aura désignés et selon l'ordre renseigné aux conditions particulières. Sans retour du contact par téléphone à la station de télésurveillance, l'alarme est considérée comme traitée. Le traitement par l'envoi d'un message électronique consiste en l'envoi en automatique d'un courriel à l'adresse électronique renseignée dans la partie « adresse de l'habitation protégée » des conditions particulières.

#### 4.2. La prestation d'intervention (sous réserve que cette prestation ait été choisie par l'abonné) :

Lorsque cette prestation, qui constitue une option payante, a été choisie par l'Abonné, elle est exécutée dans les conditions et selon les modalités suivantes :

**a-** L'intervention consiste en un déplacement physique sur le site télésurveillé d'un préposé (ci-après dénommé « l'intervenant ») de la société de télésurveillance qui s'est vu confier par ATRAL System l'exécution des prestations de télésurveillance du présent contrat, dans les situations définies au d) ci-après. L'intervention consiste en un examen de l'extérieur du site télésurveillé et en une vérification des différents accès et issues visibles, à la condition impérative que les abords du site soient aisément accessibles. L'intervenant ne peut pas pénétrer à l'intérieur du site, sauf s'il est accompagné de l'Abonné ou d'une personne mandatée par ce dernier. Si l'abonné a confié à l'intervenant des moyens d'accès (code d'accès portail ; clé du portail ...), ce dernier pourra pénétrer aux abords du site (jardin). Lorsque l'intervention est effectuée suite à une effraction, le coût du déplacement de l'intervenant est pris en charge par ATRAL System. Pour pouvoir prétendre à cette prise en charge, l'Abonné doit impérativement transmettre à ATRAL System, dans les cinq (5) jours ouvrés qui suivent la survenance du sinistre, la copie certifiée conforme du rapport de police ou de gendarmerie constatant l'effraction. A défaut, en l'absence d'effraction ou de transmission du rapport de police dans les conditions et délais définis ci-avant, toute intervention sera facturée à l'Abonné, conformément au tarif figurant aux conditions particulières du présent contrat.

**b-** Pour être effectif, le bénéfice de la prestation d'intervention doit donner lieu à l'agrément exprès par la société ATRAL System, ledit agrément étant conditionné par la vérification d'un certain nombre de paramètres techniques tels que, par exemple, la présence d'une société d'intervention couvrant la zone géographique dans laquelle se situe le site de l'Abonné, la disponibilité de ladite société d'intervention, etc.

**c-** L'intervention est mise en oeuvre par l'opérateur de la société de télésurveillance dans les cas suivants :

- soit lorsque ni l'Abonné, ni aucun des contacts dont les coordonnées figurent dans les conditions particulières au présent contrat ne peut être joint.
- soit lorsque l'Abonné ou l'un des contacts a pu être joint mais qu'il fait connaître à l'opérateur de la société de télésurveillance qu'il ne peut pas ou ne veut pas intervenir.
- soit lorsque l'Abonné ou l'un des contacts a pu être joint et demande à l'opérateur de la société de télésurveillance de déclencher l'intervention.

**d-** Les sociétés d'intervention mandatées par ATRAL System sont des entreprises juridiquement indépendantes d'ATRAL System qui agissent sous leur propre responsabilité. Selon les circonstances, et pour des raisons de service, ATRAL System pourra être amené à changer à tout moment l'identité de la société d'intervention qu'elle a préalablement mandatée pour l'accomplissement de cette prestation d'intervention. En cas de défaillance constatée de la société d'intervention, indépendante de la volonté d'ATRAL System, et en l'absence de toute autre solution, ATRAL System sera amené à suspendre les prestations relatives à l'intervention. L'Abonné pourra alors mettre fin au contrat dans les conditions spécifiées à l'article 9.1.

#### 4.3. La prestation de gardiennage

Le gardiennage consiste dans le fait pour l'intervenant de la société d'intervention qui se déplace sur le site, de demeurer sur ce site afin d'avoir une éventuelle action dissuasive, et ce jusqu'à ce que l'Abonné, l'un des contacts,

ou les forces de l'ordre interviennent. En aucun cas, la prestation de gardiennage n'implique une action positive de défense du site contre des intrus. Le gardiennage est assuré par l'un des préposés de la société d'intervention et prend fin automatiquement, mais exclusivement, à l'arrivée de l'Abonné, ou de l'un de ses contacts, ou des Forces de l'ordre. Le coût du gardiennage, qui figure sur les conditions particulières du présent contrat, est à la charge exclusive de l'Abonné qui le reconnaît expressément. Pendant le déroulement du gardiennage, l'Abonné ou le(s) contact(s) qui aura(ont) pu être joint(s), s'engage(nt) à se rendre sur le site télésurveillé dans les meilleurs délais.

#### 4.4 Prestation de traitement d'alarme détection de fumée

Pour les besoins de cette prestation, un détecteur de fumée relié au système d'alarme aura été acquis et installé. L'Abonné est expressément informé que la société Atral System ne fait pas l'analyse des obligations de ses Abonnés en matière de sécurité incendie. L'Abonné demeure en conséquence seul responsable tant au regard de la réglementation, de ses activités qu'au regard de ses conditions d'assurance.

#### 4.5 Prestation de levée de doute par moyens vidéo

Pour les besoins de cette prestation, une ou plusieurs caméras et un système d'accès à distance auront été précédemment acquis, et installés. La prestation de levée de doute vidéo consiste lorsque les caméras sont opérationnelles et que leur accès à distance est fonctionnel, à permettre la lecture vidéo en direct à distance, des vidéos réalisées lors du déclenchement des alarmes suivantes : alarme intrusion ; alarme détection fumée ; alerte silencieuse et alerte ; alarme agression ; alarmes autoprotection ; alarme défauts fraude/brouillage radio. En dehors de ces situations, les opérateurs de télésurveillance ne peuvent pas demander de transmission de films, ni visualiser les films réalisés en direct. Conformément à l'article 7-k du présent contrat, l'abonné est seul responsable du respect de la réglementation sur l'utilisation de ces matériels.

#### 4.6 Conditions de réalisation des prestations de levée de doute par moyens vidéo

La mise à disposition aux opérateurs de télésurveillance des films vidéo, en complément des moyens audionumériques (écoute et interpellation) permet aux opérateurs de télésurveillance d'effectuer la levée de doute et d'appliquer les consignes décrites par l'Abonné à la télésurveillance. En cas d'intrusion confirmée par la levée de doute par moyens vidéo, si et seulement si le télésurveilleur possède les autorisations et les numéros d'accès direct aux forces de l'ordre du secteur du site télésurveillé, les opérateurs de télésurveillance procéderont à l'appel des forces de l'ordre opérant sur le secteur du site télésurveillé. La qualité des images ne permet pas forcément l'identification d'un intrus. 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). Si pour une quelconque raison, l'accès aux moyens de levée de doute vidéo ne peut se faire, l'opérateur de télésurveillance continuera sa levée de doute par les autres moyens dont il dispose et la responsabilité du télésurveilleur ne pourra être recherchée. Il n'est pas prévu de durée minimale de connexion aux moyens vidéo. Seule l'interprétation de la situation par l'opérateur de télésurveillance dictera ses actions et le temps de connexion. Cette prestation ne comprend pas la supervision du stockeur d'images (état des disques, taux d'occupation, défaut d'alimentation...), ni des moyens de transmission. Il appartient à l'Abonné d'assurer un éclairage suffisant des scènes filmées en fonction de la capacité de chaque caméra.

#### 4.7 Accès aux films vidéo

Dès la fin de la levée de doute, les opérateurs de télésurveillance ne peuvent plus accéder aux films vidéo des caméras sur le site protégé. Les films vidéo visualisés par les opérateurs pendant la période de levée de doute sont mémorisés dans les bases de données du centre de télésurveillance.

#### 4.8 Conditions de conservation des films vidéo

Les films vidéo qui sont enregistrés lors d'un déclenchement d'alarme, sont mémorisés dans le centre de télésurveillance dans des conditions de sécurité optimales, conformes aux exigences de la certification APSAD niveau P3. Tous les accès aux films vidéos sont identifiés, authentifiés et suivis dans le système d'information du centre de télésurveillance. Le centre de télésurveillance conserve les films vidéo relatifs à un traitement d'alarme conformément à la législation en la matière. Au-delà de cette durée, les films vidéos sont détruits, aucune copie ne sera faite préalablement à la destruction.

#### 4.9 Appel aux forces de l'ordre

L'appel aux forces de l'ordre consiste, après une levée de doute ayant avéré la réalisation d'un risque de sécurité ou l'existence d'éléments probants de nature à laisser raisonnablement supposer la réalisation d'un tel risque, à faire appel aux services de secours (gendarmerie, police, pompiers). Atral System prend toute précaution utile avant de mettre en oeuvre un appel aux services de secours afin d'éviter l'imputation de frais ou pénalité par l'administration. En cas de réclamation de l'administration à l'égard d'ATRAL System, notamment pour intervention induite au sens de l'article 16-1 de la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983, les sommes correspondantes seront à la charge du client qui remboursera Atral System.

### ARTICLE 5 - CARACTÈRE LIMITE DES PRESTATIONS FOURNIES - EXCLUSION

#### 5.1. Exclusion de toute garantie quant à l'intervention ou au délai d'intervention

**a-** ATRAL System ne peut en aucun cas garantir le principe de l'intervention de l'un des contacts qui aurait effectivement été contacté par la société de télésurveillance, y compris lorsque le contact s'est déclaré prêt à intervenir. De même, ATRAL System ne garantit en aucun cas les délais d'intervention du contact qui aurait accepté d'intervenir. Il est ici rappelé que l'Abonné a seul fait le choix des contacts qui sont listés dans l'ordre où ils doivent être joints par l'opérateur de la société de télésurveillance. ATRAL System ne peut encourir aucune responsabilité du fait d'une défaillance du contact joint et ayant accepté d'intervenir.

**b-** ATRAL System garantit l'intervention de son mandataire sur place, dans le cas où l'option "Intervention" a été souscrite et quand les conditions relatives à l'accomplissement de cette prestation sont remplies. En revanche, ATRAL System ne peut garantir un délai d'intervention sur place de l'intervenant, préposé de la société d'intervention qu'elle a mandatée. Le délai d'intervention en question dépend très largement de considérations objectives qu'ATRAL System ne saurait maîtriser (distances, conditions climatiques, encombrements des lignes téléphoniques, simultanéité de demandes d'intervention, etc.).

### ARTICLE 6 - CONDITIONS RÉSOULTOIRES ET SERVICE DES PRESTATIONS

#### 6.1. Obligations incombant à l'Abonné

En cas d'impossibilité d'assurer le fonctionnement du système d'alarme mis à disposition, en raison des caractéristiques de la ligne téléphonique dédiée à la base, de l'accès au réseau de téléphonie mobile (GSM) auquel l'Abonné est connecté, du type d'abonnement souscrit par l'Abonné ou de l'environnement électronique du matériel nécessaire à la télésurveillance, et sauf à ce que l'Abonné puisse et veuille y remédier, la présente convention sera résiliée de plein droit, sans indemnité de part ou d'autre. En cas d'abonnement de l'Abonné à un service internet-ADSL lors de la signature du présent contrat ou ultérieurement, il est tenu d'en informer ATRAL System afin que puisse être vérifiée la compatibilité de cet abonnement avec les prestations de télésurveillance.

#### 6.2. Raccordement à la société de télésurveillance et service des prestations

Les prestations prévues au présent contrat ne pourront être servies des l'Abonné qu'à compter du raccordement effectif du matériel à la société de télésurveillance. Le raccordement effectif ne pourra être réalisé que si les conditions suivantes sont cumulativement remplies :

- le présent contrat intégralement renseigné, daté, signé et reçu par ATRAL System,
- expiration du délai de renonciation prévu à l'article L121-20 du Code de la consommation, relatif à la protection des consommateurs en matière de ventes de biens et fournitures de prestations de services à distance. Si l'Abonné veut annuler le contrat, il peut utiliser le formulaire détachable joint à ce contrat,
- réalisation d'une connexion effective entre le transmetteur téléphonique du système d'alarme installé sur le site de l'Abonné et la société de télésurveillance. La connexion est considérée comme effective dès lors que l'ensemble des tests est considéré concluant comme par la société de télésurveillance. Le raccordement et les conditions particulières sont confirmés par la société de télésurveillance par l'envoi d'un procès-verbal de raccordement sous pli recommandé avec accusé de réception

#### 6.3. Code d'identification, mot de passe et gestion de l'agression

Le code d'identification et les mots de passe sont transmis par l'Abonné au moment du raccordement.

**a-** Suite à la réception d'une alarme, seule une personne connaissant le code d'identification pourra stopper

la procédure d'application des consignes. Cette procédure pouvant aller, lorsque les conditions définies au présent contrat sont remplies, jusqu'au déclenchement d'une intervention et à l'exécution de la prestation de gardiennage.

**b-** À la réception d'une alarme, si le mot de passe «agression» est délivré ou à réception d'un arrêt contraint du système d'alarme, la société de télésurveillance procédera immédiatement à l'appel des forces de l'ordre, conformément à l'article 4.10 du présent contrat, et si les conditions définies au présent contrat sont remplies, au déclenchement d'une intervention.

**c-** Lors du traitement des alarmes, la société de télésurveillance pourra s'identifier auprès de l'abonné par le mot de passe «télésurveilleur» qui aura été choisi par l'abonné.

#### ARTICLE 7 - OBLIGATIONS DE L'ABONNÉ

L'abonné s'engage notamment :

**a-** À installer et faire fonctionner son système d'alarme, dans le strict respect des préconisations de la notice technique du fabricant et des exigences/contraintes définies dans le présent contrat et nécessaire au service de la prestation de télésurveillance ;

**b-** À fournir de manière permanente et à ses frais le support de transmission téléphonique et une alimentation du réseau électrique nécessaire au bon fonctionnement du système d'alarme, respecter les réglementations et acquitter les redevances des opérateurs réseaux téléphoniques et électriques ainsi que toutes les charges afférentes à ces services ;

**c-** À souscrire un abonnement adéquat auprès d'un opérateur de téléphonie et à s'assurer auprès de cet opérateur des conditions de couverture du territoire, de la disponibilité des réseaux de transmission, de la qualité des transmissions, etc.

**d-** À effectuer régulièrement des essais de bon fonctionnement ;

**e-** À procéder ou faire procéder à toutes les adaptations des équipements environnants le système d'alarme, si ces équipements sont de nature à en perturber le fonctionnement normal ;

**f-** À mettre le système en service chaque fois que nécessaire, et aviser toute personne qu'il autorise à pénétrer dans ses locaux de l'existence du système d'alarme et de l'existence d'un raccordement au Télésurveilleur, des prestations du présent contrat et des procédures nécessaires au bon fonctionnement de l'ensemble ;

**g-** À informer les contacts mentionnés au présent contrat de la nature et de l'importance de leur rôle dans le cadre de l'exécution du contrat de télésurveillance et à s'assurer qu'ils ont accepté ce rôle en pleine connaissance de cause ;

**h-** À informer ATRAL System de toute situation ou événement susceptible de nuire à l'efficacité de l'exécution des consignes. Ces informations devront être confirmées dans les plus brefs délais par l'expédition d'une lettre recommandée avec avis de réception à ATRAL System. Toutes modifications de consignes doivent être notifiées de la même façon. Elles seront prises en compte par ATRAL System, sous réserve qu'elles respectent l'esprit et le contenu du présent contrat, au plus tôt dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception du courrier recommandé avec AR précité ;

**i-** À s'assurer que le transmetteur du système d'alarme est en mesure de transmettre au moins un test cyclique journalier (soit un par période de 24H00) ;

**j-** À procéder ou faire procéder à toutes les adaptations des équipements environnants le système d'alarme, si ces équipements sont de nature à en perturber le fonctionnement normal ;

**k-** À obtenir les autorisations nécessaires à un système de levée de doute vidéo quand celui-ci est installé, et aviser toute personne qu'il autorise à pénétrer dans ses locaux de l'existence du système d'alarme et de l'existence d'un raccordement à la société de télésurveillance, des prestations du présent contrat et des procédures nécessaires au bon fonctionnement de l'ensemble ;

**l-** À gérer sa sécurité en bon père de famille et en particulier souscrire aux assurances nécessaires ;

**m-** À informer ATRAL System de toute modification concernant les différents contacts qui ont été mentionnés dans le présent contrat. En cas de modification concernant les contacts listés et renseignés à la conclusion du contrat, l'abonné s'engage à faire connaître dans les plus brefs délais au Télésurveilleur le contenu des changements intervenus au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Les modifications relatives à l'identité des contacts seront prises en compte par le Télésurveilleur dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la réception du courrier recommandé avec accusé de réception précité. Si la liste des contacts n'est pas maintenue à jour par l'abonné et que le centre de télésurveillance en prend conscience à l'occasion d'un traitement d'alarme (numéro de téléphone plus attribué ; contact qui ne souhaite plus faire partie de la liste des personnes à joindre ; ...), le centre de télésurveillance informera l'abonné. Sans réponse de sa part dans un délai de 15 jours, le télésurveilleur supprimera le contact de la liste ;

**n-** À prendre toute disposition pour éviter les alarmes injustifiées, quelle qu'en soit la cause ;

**o-** À s'assurer que chaque contact mentionné correspond impérativement à un numéro de téléphone, fixe et / ou portable, en France métropolitaine ;

**p-** À s'assurer que l'un au moins des contacts choisis par l'abonné soit une personne de proximité avec son domicile ;

**q-** À ce que le numéro de contre-appel fourni dans la fiche de renseignements permette tout au long de l'exécution du contrat à l'opérateur de la société de télésurveillance de contacter l'abonné. Cette ligne téléphonique à laquelle est connecté le matériel installé au domicile de l'abonné doit impérativement être une ligne téléphonique d'un poste fixe (réseau RTC) et non d'un téléphone mobile (GSM) (seulement dans le cadre d'une installation avec un transmetteur téléphonique RTC). Si le numéro de contreappel n'est plus attribué et que le centre de télésurveillance en prend conscience à l'occasion d'un traitement d'alarme, le centre de télésurveillance informera l'abonné. Sans réponse de sa part dans un délai de 15 jours, le télésurveilleur supprimera le numéro de contre-appel ;

**r-** À ne pas déplacer, sans accord préalable d'ATRAL System, le matériel installé au domicile de l'abonné et permettant l'exécution du présent contrat. Il s'engage également à prévenir ATRAL System dans les plus brefs délais de tout projet de déménagement ou de changement de lieu d'habitation afin qu'ATRAL System puisse indiquer si elle est en mesure de continuer à servir les prestations figurant au présent contrat. Il s'engage à informer ATRAL System de toute modification dans l'agencement des locaux télésurveillés, ceci pouvant avoir un effet sur la prestation de la télésurveillance ;

**s-** À ce que le présent contrat ne fasse l'objet d'aucune cession, partielle ou totale et sous quelque forme que ce soit.

**t-** À n'utiliser le mot de passe agression qu'en cas de réelle agression. Dans le cas où le mot de passe sous contrainte aurait été utilisé sans raison valable, le montant de l'amende Police engendrée sera intégralement refacturé par Atral System à l'abonné.

**u-** À régler dans les délais prescrits et selon les modalités figurant au présent contrat toutes les factures émises par ATRAL System. En cas de prélèvement automatique, l'abonné doit faire le nécessaire pour que son compte bancaire soit suffisamment approvisionné et pour que le prélèvement puisse être honoré.

**v-** Et, plus généralement, à régler toutes les sommes dues au titre du contrat. L'abonné reconnaît expressément que le non règlement à l'échéance d'une facture émise par ATRAL System dans les délais contractuels entraînera de plein droit la résiliation du présent contrat, sans aucune autre formalité, sauf à ATRAL System à vouloir en poursuivre l'exécution. En cas de résiliation du présent contrat, quelle qu'en soit la cause, toute somme due antérieurement à la date d'effet de la résiliation restera due par l'abonné.

#### ARTICLE 8 - OBLIGATIONS D'ATRAL System

##### 8.1. Obligations d'ATRAL System

ATRAL System s'oblige à :

**a-** Faire assurer les prestations liées au présent contrat et appliquer les consignes définies contractuellement, et ce 7 jours sur 7 et 24 H sur 24 par un professionnel compétent ;

**b-** Garantir la confidentialité des informations fournies par l'abonné ;

**c-** Faire enregistrer sur tout support du système de réception d'alarmes toutes les informations reçues. Ces informations ainsi que les communications téléphoniques avec le client et avec les contacts sont enregistrées. Elles sont conservées pendant une durée de trois (3) mois ;

**d-** À avertir l'abonné de toute modification affectant les prestations objet du présent contrat, du fait de la société de télésurveillance ;

**e-** À baisser à l'abonné un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives le concernant, conformément à l'article 27 de la loi n°78-17 du 06/01/1978, l'utilisation des informations contenues dans ce

contrat ayant fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL.

**f-** À souscrire une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile dans la mesure où celle-ci serait engagée à la suite de la survenance d'un sinistre résultant de l'exercice de sa prestation. Police n° 0074994968. Les attestations d'assurances sont disponibles sur demande écrite du client.

##### 8.2. Sous-traitance des prestations de télésurveillance :

ATRAL System informe l'abonné qu'elle sous-traite l'ensemble de la prestation de Télésurveillance objet du présent contrat auprès d'une entreprise spécialisée, dénommée (ATRAL SERVICES) disposant de l'agrément administratif nécessaire et de la certification APSAD n° 205.08.31 délivrée le 01/10/08, pour des services de télésurveillance P3 (Règlement I31) par le CNPP. Sur demande écrite du client, Atral Services pourra fournir une déclaration de conformité à la règle APSAD R31. ATRAL System pourra céder les prestations de télésurveillance prévues au présent contrat après en avoir informé préalablement l'abonné par lettre recommandée avec avis de réception. Dans ce cas, l'abonné aura la faculté de résilier le contrat pour autant qu'il en fasse la demande par courrier recommandé avec avis de réception dans les trente jours où il en a connaissance. Dans ce cas, il lui sera restitué au prorata temporis la période d'abonnement restant à courir au jour de sa dénonciation jusqu'au jour de son expiration antérieurement convenue.

##### 8.3. Exclusion de responsabilité en cas de fait d'un tiers ou de cas fortuit

**a-** L'abonné reconnaît avoir été informé que les prestations délivrées en application du présent contrat de télésurveillance connaissent ou sont susceptibles de connaître des perturbations imputables aux indisponibilités des réseaux de communication. ATRAL System rappelle à l'abonné que le système de télésurveillance qu'il a fait installer sur son site fonctionne grâce aux réseaux de télécommunication (notamment réseaux téléphoniques commutés publics pour une installation avec un transmetteur téléphonique RTC, réseaux GSM pour une installation avec un transmetteur téléphonique GSM etc) dont la disponibilité ne peut pas être garantie à 100%. ATRAL System attire donc l'attention de l'abonné sur le fait qu'une indisponibilité qui apparaîtrait sur ces réseaux pourrait avoir comme conséquence une indisponibilité de ses propres systèmes ou ceux de la société de télésurveillance. Dans une telle situation, indépendante de sa volonté, ATRAL System confirme à l'abonné que sa responsabilité ne pourra en aucun cas et en aucune manière être engagée pour les conséquences dommageables qu'une telle situation pourrait entraîner.

**b-** De même, ATRAL System rappelle à l'abonné que les moyens mis en oeuvre pour assurer la prestation ne lui sont pas dédiés exclusivement mais mutualisés au profit de l'ensemble des Abonnés des différents contrats de télésurveillance conclus avec l'ensemble des Abonnés. Il en résulte que l'abonné reconnaît que le délai de traitement des signaux d'alarme reçus ne peut être garanti.

**c-** ATRAL System ne saurait être responsable du non-fonctionnement du système ou des conséquences en résultant en cas de coupure volontaire ou involontaire et / ou de panne affectant les réseaux téléphoniques et/ou électriques supportant la transmission des informations et empêchant ainsi leur acheminement vers la société de télésurveillance.

**d-** ATRAL System ne saurait être responsable du non-fonctionnement du système ou des conséquences en résultant en cas de catastrophe naturelle, phénomène atmosphérique, guerre ou émeute ou fait de vandalisme.

**e-** Atral System rappelle que l'objet du présent contrat est d'assurer la transmission des informations reçues du système d'alarme installé chez le client abonné à la télésurveillance via le réseau RTC, ou le réseau GSM, afin d'assurer une prestation de télésurveillance des biens, et en aucun cas des personnes.

##### 8.4. Exclusion de responsabilité du fait de l'abonné

La responsabilité d'ATRAL System ne saurait être engagée en cas de non-respect par l'abonné de l'une de ses obligations tel qu'elles sont mentionnées dans le présent contrat. Notamment, et sans que cette énumération ne soit limitative, en cas d'erreur de manipulation des matériels par l'abonné, de déplacement ou de débranchement volontaire ou fortuit du réseau électrique et/ou téléphonique des matériels. En cas de sinistre ou de défaillance du centre de télésurveillance, le client doit, sous peine de déchéance, en informer ATRAL System au plus tard dans les dix (10) jours de la survenance de l'événement.

#### ARTICLE 9 - RÉSILIATION DU CONTRAT

##### 9.1. Cas de résiliation

Le présent contrat pourra être résilié :

**a-** À tout moment, à l'initiative d'ATRAL System par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception expédiée en (1) mois au moins avant l'arrêt du contrat au titre d'un préavis.

**b-** À tout moment par l'abonné, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, et comportant le motif de la demande de résiliation et la date de prise d'effet souhaitée. Dans ce cas, la résiliation prendra effet au plus tôt dans les cinq (5) jours ouvrés suivant la réception de ladite lettre par ATRAL System.

**c-** À tout moment, en cas de manquement grave d'ATRAL System et de l'abonné à l'une quelconque des obligations mises à leur charge par le présent contrat. La résiliation ne pourra prendre effet qu'à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours suivant la première présentation d'une lettre recommandée avec accusé de réception, contenant l'annonce du manquement à l'obligation, et demeurée infructueuse.

##### 9.2. Conséquences de la résiliation

Dès la résiliation du présent contrat d'abonnement, pour quelque motif que ce soit, l'abonné et ATRAL System s'engagent à appliquer et à respecter les dispositions suivantes :

**a-** L'exécution, par ATRAL System des prestations objet du présent contrat jusqu'à la date d'effet de la résiliation.

**b-** Le paiement par l'abonné de la prime mensuelle complète au titre du mois au cours duquel la résiliation a pris effet, ainsi que de toutes les sommes dues pour la période précédant la date d'effet de la résiliation (abonnement, intervention sans effraction, gardiennage, etc.). L'abonné s'engage dans les quinze (15) jours de la résiliation du présent contrat à réaliser les opérations nécessaires pour stopper les communications du système d'alarme vers le centre de télésurveillance.

##### ARTICLE 10 - PRIX - CONDITIONS DE RÈGLEMENT

Les prix des abonnements sont nets, TVA comprise, et facturés annuellement. Les règlements sont effectués d'avance et pour une année entière. En cas de résiliation en cours d'année, un remboursement pourra être opéré au profit de l'abonné au prorata des mois restant à courir avant le terme du mois civil au cours duquel la résiliation est devenue effective. Toute somme non payée à son échéance entraîne application de plein droit, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, d'intérêts égaux à trois (3) fois le taux d'intérêts légal.

ATRAL System et l'abonné conviennent que le prix de l'abonnement du présent contrat pourra être révisé, automatiquement et sans notification particulière, chaque année, à la date anniversaire du contrat, selon la formule suivante :  $P = (Po \times S)/So$  dans laquelle :

P est le prix révisé de l'abonnement.

Po est le prix d'origine de l'abonnement, correspondant soit au prix lors de la signature du contrat, soit au prix révisé antérieurement. S est le dernier indice du coût de la main-d'oeuvre des industries mécaniques et électriques publié par l'INSEE à la date anniversaire du contrat.

So est le dernier indice du coût de la main-d'oeuvre des industries mécaniques et électriques publié par l'INSEE soit à la date de signature du contrat soit à la date de la dernière révision si une révision a eu lieu depuis la signature du contrat.

Les tarifs des prestations d'intervention, de gardiennage et de ronde qui figurent sur les conditions particulières du présent contrat sont susceptibles d'être modifiés en cours d'exécution du contrat.

##### ARTICLE 11 - DIVISIBILITÉ - MODIFICATION DU CONTRAT

Si l'une quelconque des stipulations du présent contrat devient, en tout ou partie, nulle, seule cette disposition sera réputée non écrite. ATRAL System et l'abonné s'engagent alors à la remplacer par une disposition appropriée qui respectera les textes applicables et qui, dans la mesure du possible, sera la plus proche de leur commune intention lors de la conclusion du présent contrat. Pour avoir force obligatoire entre les parties, toute modification au présent contrat devra faire l'objet d'un avenant établi par écrit en deux exemplaires originaux et dûment accepté par elles. Le contrat liant la société ATRAL System à l'abonné comprend les présentes conditions générales d'abonnement ainsi que les conditions particulières, ceci constituant un tout indivisible.