

Art. 1 Parties contractantes

- Art. 1.1 La personne signant un contrat de prestations et achetant du matériel Securitas Direct est dénommée ci-après « l'abonné ».
- Art. 1.2 L'entreprise Securitas Direct SA, garantissant la livraison et l'installation du matériel de sécurité, ainsi que les prestations de service offertes par le contrat, est dénommée ci-après « Securitas Direct ». Lorsqu'il est question de « partenaires agréés », il s'agit de partenaires agréés par Securitas Direct.

Art. 2 Communications et modifications contractuelles

- Art. 2.1 Les communications ou modifications du contrat n'ont d'effet que si elles parviennent par écrit au siège de Securitas Direct.
- Art. 2.2 Pour être valable, toute modification contractuelle doit faire l'objet d'une confirmation par Securitas Direct.
- Art. 2.3 L'ensemble des conversations téléphoniques avec le centre de traitement d'alarmes de Securitas Direct peut être enregistré.

Art. 3 Contrat

- Art. 3.1 Les prestations de service, droits et devoirs des parties contractantes sont consignés dans le contrat, dans les éventuelles annexes du contrat, ainsi que dans les présentes conditions générales contractuelles.
- Art. 3.2 Le contrat entre l'abonné et Securitas Direct, inclut les prestations suivantes :
- Mise à disposition d'un système d'alarmes de base, soit une centrale, un tableau de commande, un contact d'ouverture et deux détecteurs de mouvements conformément aux dispositions de l'art. 4.5,
 - Livraison et installation du matériel (en cas de dispositif câblé, des câbles),
 - Formation et instruction de l'abonné le jour des travaux, lors de la mise en service initiale,
 - Garantie d'une année sur le matériel d'alarmes, mécanique et vidéo,
 - Raccordement au centre de traitement d'alarmes de Securitas Direct,
 - Réception et traitement des alarmes,
 - Assistance téléphonique 24h sur 24,
 - Service de dépannage, excepté les week-ends et jours fériés,
 - Service de piquet d'un service d'intervention privé.
- Art. 3.3 Le système d'alarmes est un moyen préventif et dissuasif. Il ne pourra pas empêcher un cambriolage ou une agression.

Art. 4 Montage du dispositif et réserve de propriété

- Art. 4.1 L'installation du dispositif est effectuée uniquement par Securitas Direct ou par l'un de ses partenaires agréés à un moment défini avec l'abonné.
- Art. 4.2 En présence d'installations câblées, les prix proposés par Securitas Direct incluent la pose des câbles. Le montage encastré dans la maçonnerie ou la pose de tuyaux vides lors de travaux de construction ou de transformation ne sont, quant à eux, pas inclus dans les prix.
- Art. 4.3 Securitas Direct décline toute responsabilité pour des dommages directs ou indirects qui seraient entraînés par des retards de livraison ou de montage de l'installation. De même, Securitas Direct décline toute responsabilité à l'égard d'éventuels dysfonctionnements des systèmes tiers pilotés directement ou indirectement par un module de commande à distance.
- Art. 4.4 L'abonné n'est pas autorisé à procéder à des modifications sur l'équipement technique de l'installation.
- Art. 4.5 Le système de base livré et installé reste la propriété de Securitas Direct durant les délais de garantie contractuelle. Au-delà des délais de garantie, les éléments deviennent propriété du client.
- Art. 4.6 Le solde du matériel et de l'installation devient propriété de l'abonné, dès réception par Securitas Direct du paiement complet de la facture d'installation.
- Art. 4.7 Les coûts inhérents à l'extension du système sont à la charge de l'abonné.
- Art. 4.8 L'abonné signataire doit être présent lors de la formation initiale pour accepter les travaux ou mandater une personne apte à valider l'installation et à suivre la formation.

Art. 5 Réseaux

- Art. 5.1 L'abonné doit mettre à disposition de Securitas Direct une ligne téléphonique analogique directe pour le raccordement de l'installation.
- Art. 5.2 En présence de toute autre technologie de transmission, Securitas Direct décline toute responsabilité.
- Art. 5.3 Tous travaux effectués sur la ligne téléphonique par un prestataire de service tiers peuvent perturber la transmission et sont de la responsabilité exclusive de l'abonné. Le cas échéant, l'abonné a l'obligation de contrôler lui-même la transmission des signaux par l'installation d'alarmes en appelant le centre de traitement d'alarmes.
- Art. 5.4 Toute autre dépense inhérente à des installations de transmission spécifiques, de module de communication supplémentaire, est à la charge de l'abonné.
- Art. 5.5 Dans tous les cas, Securitas Direct ne peut pas être tenue responsable des perturbations qui peuvent survenir sur les différents canaux de télécommunication et qui pourraient empêcher la transmission des alarmes.
- Art. 5.6 En cas d'indisponibilité du réseau empêchant la transmission des alarmes, l'abonné le constate sur sa centrale d'alarme ou son tableau de commande. Le cas échéant, l'abonné doit avertir Securitas Direct et effectuer un test de transmission. Securitas Direct décline toute responsabilité concernant le réseau de transmission ainsi que le réseau informatique de l'abonné.
- Art. 5.7 Les coûts récurrents de communication et ceux générés par la transmission de signaux au travers du réseau analogique sur des numéros locaux ou de type "business number" sont à la charge de l'abonné.

Art. 6 Conditions d'utilisation et environnement

- Art. 6.1 L'abonné s'engage à prendre soin de l'installation et du reste du matériel afin d'éviter une usure et une détérioration prématurées. Il s'engage à respecter les instructions d'utilisation. La température des locaux abritant l'installation ne doit pas être inférieure à + 5°C, ne pas dépasser les + 40°C et le taux d'humidité doit résider entre 0 et 80 %.
- Art. 6.2 L'environnement, les matériaux de construction ou les rayonnements électromagnétiques du site peuvent avoir une influence sur le bon fonctionnement du système d'alarmes. Le cas échéant, Securitas Direct décline toute responsabilité.

Art. 7 Garantie de montage, perte, vol ou dommage et garantie sur le matériel

- Art. 7.1 Les travaux de montage réalisés par les partenaires agréés, raccordement à la ligne téléphonique inclus, sont garantis durant un an dès la mise en service de l'installation. Dans l'hypothèse où l'abonné aurait fait intervenir un tiers, sans l'accord formel de Securitas Direct, la garantie n'est plus valable. Pour les installations câblées, les travaux de pose des câbles bénéficient de la même garantie d'une année.
- Art. 7.2. Les délais de garantie sur le matériel courent dès la date de mise en service. La garantie s'étend à l'installation, à l'exception, si disponible, de la télécommande qui ne bénéficie d'aucune garantie. En cas de déménagement physique du système, la garantie n'est pas prolongée, la date de la 1ère mise en service faisant foi.
- Art. 7.3 Les batteries destinées à l'alimentation des détecteurs sans fil sont également exclues de la garantie. Elles sont à la charge exclusive de l'abonné, la durée de vie des batteries dépendant de l'environnement et de la fréquence des mouvements sur le site.
- Art. 7.4 Ne sont pas couverts par ladite garantie et à la charge du client les coûts inhérents à :
- des modifications commandées expressément par des ordonnances des autorités suisses,
 - des dysfonctionnements attribuables à des actions de tiers,
 - des évolutions technologiques imposées par les opérateurs de téléphonie ou à des modifications sur les réseaux,
 - des modifications de l'environnement spatial, respectivement de l'utilisation des locaux,
 - des catastrophes naturelles ou actes terroristes,
 - des dégâts causés par la foudre sur l'intégralité du système, y compris la centralité et le tableau de commande,
 - des dysfonctionnements de modules ou installations tiers connectés sur le système d'alarmes,
 - un changement d'opérateur de télécommunication,
 - des modifications effectuées sur la ligne téléphonique,
 - des coupures effectuées par des tiers sur les réseaux fixes ou mobiles.
- Art. 7.5 Enfin, tous les coûts inhérents à des interventions non autorisées par Securitas Direct ou à des modifications de technologies de transmission imposées par les opérateurs ou le régulateur sont exclusivement à la charge de l'abonné et ne sont pas couverts par la garantie.

Art. 8 Assistance téléphonique et dépannage

- Art. 8.1 L'assistance téléphonique est disponible 24h sur 24, 365 jours par an au travers du centre de traitement d'alarmes.
- Art. 8.2 En cas de problème technique, Securitas Direct garantit l'intervention de ses partenaires agréés, dans les meilleurs délais durant les jours ouvrables, de 08h à 18h.
- Art. 8.3 En cas de défectuosité ou de besoin en assistance technique, l'abonné doit toujours contacter directement le centre de traitement d'alarmes de Securitas Direct. S'il ne le fait pas, Securitas Direct décline toute responsabilité face aux conséquences de cette négligence.
- Art. 8.4 Pour assurer une exploitation correcte de l'installation, l'abonné doit en tout temps garantir l'accès à l'installation aux partenaires agréés et au personnel de Securitas Direct. En cas de problème technique important, lors d'une absence prolongée de l'abonné (vacances, etc.), ce dernier autorise Securitas Direct à ordonner à ses installateurs partenaires agréés de procéder aux travaux nécessaires sous sa supervision ou celle du service d'intervention privé. Si l'accès à l'installation n'est pas garanti en cas de dérangement technique, il est convenu que les frais qui en découleront seront à la charge de l'abonné.

Art. 9 Coûts d'entretien, maintenance et réparations

- Art. 9.1 Le service de maintenance n'est déployé que si le contrat le stipule. Dans le cas contraire, la maintenance n'est pas comprise. Securitas Direct détermine la fréquence de la maintenance.
- Art. 9.2 Le cas échéant, l'ensemble des travaux de réparation et de maintenance régulière sur l'installation d'alarme de Securitas Direct doit toujours être effectué sur demande expresse de Securitas Direct par ses partenaires agréés ou par son propre personnel. L'abonné ne peut pas faire appel à des prestataires tiers ni ne peut contacter directement un partenaire agréé sans passer au préalable par Securitas Direct.
- Art. 9.3 Les coûts inhérents aux maintenances périodiques, ainsi qu'aux petits travaux de réparation qui en découlent sont à la charge de Securitas Direct. Les coûts inhérents à des travaux d'entretien, à des réparations qui sortent du cadre de la maintenance ou des travaux réclamés expressément par l'abonné sont à la charge exclusive de ce dernier.
- Art. 9.4 Securitas Direct est autorisée à effectuer des mises à jour ou maintenance du système à distance sans préavis.

Art. 10 Dossier d'intervention

- Art. 10.1 L'abonné s'engage à transmettre toutes les données nécessaires à l'établissement du dossier d'intervention. Ces données font partie intégrante du contrat et doivent parvenir au plus tard 3 jours ouvrables avant l'entrée en vigueur de la possibilité d'intervention.
- Art. 10.2 Securitas Direct s'engage à traiter l'ensemble des données contenues dans le dossier d'intervention de manière strictement confidentielle.
- Art. 10.3 Securitas Direct décline toute responsabilité en cas de livraison tardive des documents et des clés nécessaires à l'établissement du dossier d'intervention.
- Art. 10.4 Toute éventuelle taxe officielle pour mise en service, traitement de dossier ou encore exploitation de l'installation d'alarmes est entièrement à la charge de l'abonné.
- Art. 10.5 Toute modification des données du dossier d'intervention (en particulier la liste des personnes de contact, les numéros de téléphone, etc.) doit être communiquée au siège de Securitas Direct par lettre recommandée au plus tard 3 jours avant que la modification ne soit effective. Securitas Direct décline toute responsabilité si de telles informations lui parviennent trop tard.
- Art. 10.6 L'abonné a la possibilité de mettre à jour ses données au travers du portail sécurisé mis à sa disposition. Le cas échéant, l'abonné est responsable de la gestion de ses données et de la gestion des accès qu'il transmettrait à des tiers.
- Art. 10.7 L'abonné est responsable de la gestion des codes utilisateurs du système d'alarmes ainsi que de leur programmation.

Art. 11 Clés

- Art. 11.1 L'abonné s'engage à remettre un trousseau de clés complet à Securitas Direct au moment de la mise en service de l'installation qui permettra au service d'intervention privé d'accéder à tous les locaux. Securitas Direct décline toute responsabilité pour toute clé manquante, toute erreur de clé et toute perte en cas d'envoi par la poste. L'abonné utilisera exclusivement l'enveloppe sécurisée mise à disposition par Securitas Direct pour l'envoi de ses clés et les collera sur un carton.
- Art. 11.2 Les clés de l'abonné sont conservées dans le coffre-fort du centre du service d'intervention privé compétent ou dans un tube-clé à proximité de l'objet. Le personnel du service d'intervention privé n'a accès à ces clés que sur mandat de Securitas Direct.
- Art. 11.3 En cas de remplacement des serrures, l'abonné s'engage à faire parvenir dans les meilleurs délais un nouveau trousseau de clés à Securitas Direct par courrier recommandé selon les prescriptions de l'art. 11.1.
- Art. 11.4 D'éventuels clés ou documents manquants ne dispensent pas l'abonné de régler ses taxes pour les prestations de service. Dans tous les cas les prestations sont dues dès la date de mise en service de l'installation.

Art. 12 Signaux, traitement des messages d'alarme et interventions

- Art. 12.1 Le traitement des signaux d'alarmes est effectué dès la mise en service de l'installation. Lorsqu'une alarme agression ou manipulation sous contrainte se déclenche, la police et le service d'intervention privé sont automatiquement dépêchés sur les lieux, pour autant que leur intervention ne soit pas exclue par des dispositions cantonales. Pour des raisons de sécurité, leur intervention ne peut être stoppée, même s'il s'agit d'une fausse alarme signalée par l'abonné à Securitas Direct. Lorsque l'utilisateur valide l'alarme en introduisant son code personnel, Securitas Direct décline toute responsabilité, considère l'alarme comme annulée et n'est pas tenue d'appeler l'abonné.
- Art. 12.2 En cas d'alarme, Securitas Direct procède à un appel téléphonique sur site vers l'objet sous surveillance ou à une interpellation par interphone. Le contre-appel ne peut jamais se faire sur un téléphone portable. Sans réponse de l'utilisateur, le service d'intervention privé est averti de la réception d'un signal d'alarme de même que les organes de police compétents, après réception de deux signaux, pour autant que cette intervention ne soit pas exclue par des dispositions cantonales. Lorsque l'utilisateur ne parvient pas à désactiver correctement l'installation d'alarme, le service d'intervention privé est également averti pour vérifier son identité sur place. Le cas échéant, l'intervention sera facturée à l'abonné.
- Art. 12.3 Lorsque l'abonné souhaite une procédure d'alarme personnalisée, celle-ci devra faire l'objet d'une confirmation écrite de l'abonné. Securitas Direct décline toute responsabilité, dans l'application de cette procédure non-conforme aux procédures standards.
- Art. 12.4 Les détecteurs de mouvements vidéo, disponibles en option sur certains systèmes, enregistrent et envoient une séquence photo ou vidéo uniquement en cas d'alarme dans la zone protégée. Les séquences multimédias ne sont pas systématiquement transmises. Securitas Direct est autorisée par l'abonné à conserver confidentiellement ces enregistrements pendant 6 mois. Pour des questions de confidentialité et de protection des données, les séquences ne peuvent pas être transmises, sauf sur mandat d'un juge ou sur ordre écrit de l'abonné. Toutefois, en cas d'effraction avérée, le matériel multimédia peut être spontanément transmis à la police.
- Art. 12.5 Les commandes à distance générées à la demande de l'abonné seront traitées dans les meilleurs délais. L'activation de la commande dépend du réseau de télécommunication. Securitas Direct décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnement.
- Art. 12.6 Chaque engagement du service d'intervention privé et/ou de la police sur les lieux de l'objet vaut comme intervention, indépendamment du type d'alarme et du motif de l'engagement. Par ailleurs, toute intervention qui serait prévue dans le contrat peut être facturée à l'abonné si la cause résulte d'une utilisation abusive du système d'alarmes.
- Art. 12.7 Les coûts inhérents aux interventions du service d'intervention privé sont calculés aux tarifs en vigueur au moment de l'intervention. Les prestations facturées par les services de police ainsi que par toute autre force d'intervention publique ou privée, sont entièrement à la charge de l'abonné. Ces dernières peuvent éventuellement être refacturées par Securitas Direct.
- Art. 12.8 Securitas Direct décline toute responsabilité en cas d'intervention de la police ou d'autres forces d'intervention officielles. Pour des raisons évidentes, le délai d'intervention ne peut pas être garanti par Securitas Direct.
- Art. 12.9 Les interventions du service d'intervention privé, demandées expressément par l'abonné sans génération d'alarme, seront facturées à l'abonné. Tout autre service de surveillance sollicité par l'abonné, sans génération d'alarme ou suite à une effraction, n'est pas couvert par le présent contrat et sera facturé séparément. Le cas échéant, l'abonné devra transmettre une nouvelle clé au prestataire.

Art. 13 Facturation et modalités de paiement de l'installation

- Art. 13.1 Les factures en lien avec l'installation sont payables nettes et sans aucune déduction, dans un délai de 30 jours après réception. Si l'abonné ne respecte pas le délai de paiement fixé, Securitas Direct se réserve en tout temps le droit de suspendre ses prestations de service et engagements, subséquemment de faire démonter la centrale du système d'alarmes et le tableau de commande aux frais de l'abonné ou de désactiver le système à distance jusqu'au moment du règlement définitif de l'installation et des coûts y relatifs. Les éventuels coûts de remise en état sont alors à la charge de l'abonné. En cas de dépassement du délai de paiement, tous les autres montants encore dus sont immédiatement exigibles.

Art. 14 Facturation et modalités de paiement des prestations de service

- Art. 14.1 Les prestations de service sont en principe payables trimestriellement, sur la base d'un décompte annuel ou conformément à l'accord spécial passé avec Securitas Direct. Elles sont payables d'avance dans les 30 jours après réception de la facture, nettes et sans déduction.
- Art. 14.2 Dès la mise en service, l'abonné paie sur facture la taxe due pour le solde du trimestre en cours. La taxe de service est due dans son intégralité et sans exception dès que la prestation de traitement des signaux d'alarmes est fournie.
- Art. 14.3 Lorsque l'abonné ne s'est pas acquitté du montant dû dans le délai imparti, Securitas Direct peut faire valoir l'art. 15.4 et est en droit d'y ajouter les frais de dossier, intérêts de retard et de suspendre les prestations avec effet immédiat.
- Art. 14.4 En cas de saisie de biens, mise en faillite ou autres mesures d'exécution forcée à l'encontre de l'abonné, ce dernier doit immédiatement en informer Securitas Direct. L'abonné est en outre tenu d'attirer l'attention de l'instance juridique compétente sur l'existence du contrat, ainsi que sur le droit de propriété détenu par Securitas Direct sur le système de base.
- Art. 14.5 Securitas Direct se réserve le droit de modifier et d'adapter ses tarifs. Une modification de tarif fera l'objet d'un avis écrit préalable.

Art. 15 Début et durée du contrat

- Art. 15.1 Le contrat entre en vigueur à la date stipulée sur celui-ci, plus précisément le jour de la mise en service de l'installation d'alarmes suite à la formation de l'abonné ou de l'un de ses représentants.
- Art. 15.2 Le contrat déploie ses effets jusqu'au 31 décembre de l'année suivant la date de mise en service.
- Art. 15.3 Par la suite, le contrat peut, en respectant le délai de congé de trois mois, être résilié par écrit pour la fin d'une année. Sans quoi, il est tacitement reconduit pour une année supplémentaire.
- Art. 15.4 Securitas Direct est à tout instant habilitée à résilier le contrat par écrit pour de justes motifs et sans être tenue à la réparation des dommages. Securitas Direct peut notamment résilier immédiatement le contrat :
- lorsque l'inobservation de l'une des obligations incombant à l'abonné constitue une violation grave du contrat,
 - lorsque l'abonné ne remplit pas, dans le délai supplémentaire fixé par Securitas Direct, son obligation de paiement du prix convenu ou s'il déclare qu'il ne le fera pas dans les délais fixés,
 - lorsqu'il s'avère que l'abonné ne remplira pas une part importante de ses obligations, notamment pour cause de défaut de solvabilité,
 - lorsqu'il est évident, avant même la date prévue d'exécution du contrat, que l'abonné commettra une violation grave du contrat.

Art. 16 Démontage

- Art. 16.1 En cas de résiliation, Securitas Direct se réserve le droit de faire démonter, par un partenaire agréé ou par son propre personnel, le système de base ainsi que la carte SIM, propriété de Securitas Direct durant la période de garantie. Les coûts inhérents au démontage, ainsi que la mise hors service sont facturés à l'abonné selon les tarifs en vigueur au moment des travaux. Les éventuels travaux de remise en état des locaux sont à la charge de l'abonné. Securitas Direct peut cependant s'en charger contre rémunération. L'équipement appartenant à Securitas Direct doit être rendu en parfait état de marche par l'abonné. Dans le cas contraire, l'équipement abîmé ou défectueux pourra être facturé à l'abonné. L'abonné devra débrancher l'accumulateur et les batteries si celui-ci ne souhaite pas que Securitas Direct s'en charge afin d'éviter tout dégât.

Art. 17 Cession de l'objet du contrat

- Art. 17.1 Sans l'accord écrit de Securitas Direct, la vente, la sous-location, la cession, la mise en gage ou le prêt de l'installation sont interdits à l'abonné.

Art. 18 Couverture d'assurance

- Art. 18.1 La responsabilité de Securitas Direct se base sur sa couverture d'assurance et couvre les dommages corporels et les dégâts matériels, l'ensemble jusqu'à concurrence de CHF 1 million. Securitas Direct exclut expressément toute autre responsabilité. Est en particulier exclue toute responsabilité pour des dommages indirects ou consécutifs tels que manque à gagner, économies non réalisées, dépenses supplémentaires du client, prétentions de tiers, ceci dans les limites de l'art. 100 du Code des Obligations.
- Art. 18.2 Securitas Direct décline toute responsabilité en cas de guerre, d'actes terroristes, de grèves, de manifestations ou de catastrophes naturelles de toutes sortes.
- Art. 18.3 L'abonné reste exclusivement responsable de sa propre couverture d'assurance, y compris pour couvrir les risques (incendie, foudre, détérioration, etc.) sur l'ensemble de l'installation, y compris pour le système de base (cf. points 3.2 et 4.5). L'abonné est tenu de s'assurer qu'il dispose de la couverture adéquate pour les dommages précités, pouvant survenir sur le système d'alarmes.
- Art. 18.4 Securitas Direct ne peut pas être tenue responsable des conséquences découlant de la non-transmission des signaux suite à la destruction ou l'endommagement du système d'alarmes par une personne malveillante.

Art. 19 Droit applicable et for

- Art. 19.1 Les parties conviennent d'appliquer exclusivement le droit suisse à tout litige qui pourrait résulter de l'interprétation ou de l'application du contrat signé et des présentes conditions générales, qui en font partie intégrante. Est exclue l'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11.04.1980 (« Wiener Kaufrecht » ou CISG).
- Art. 19.2 Pour tout litige résultant du contrat signé ou des présentes conditions générales, les parties reconnaissent la compétence exclusive des autorités judiciaires vaudoises.

Art. 20 Disposition finale et application

- Art. 20.1 Par sa signature du contrat avec Securitas Direct, l'abonné déclare avoir pris connaissance et avoir accepté les présentes conditions générales en tant que partie intégrante du contrat. Ces conditions générales entrent en vigueur au 1er janvier 2013 et remplacent toutes autres conditions générales antérieures.
- Art. 20.2 Les dites conditions générales sont rédigées en langue française dans leur version originale qui seule fait foi et prévaut en cas de litige.