

1. Champs d'application et dispositions générales

Les présentes conditions générales définissent, sans préjudice de l'application de conditions particulières, les obligations respectives des parties contractantes à l'occasion de ventes effectuées par les services d'ELECTRONE.

En signant la convention ou le bon de commande ou en acceptant la confirmation de commande, notre cocontractant reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les avoir acceptées.

Les dispositions auxquelles il n'est pas dérogé expressément restent d'application. Seules les dérogations faisant l'objet d'un accord écrit de notre part peuvent modifier l'application des présentes conditions générales. En cas de contrariété entre les conditions générales de nos cocontractants et les nôtres, il est convenu que ces dernières prévaudront.

ELECTRONE est en droit de modifier ou de mettre fin au service d'alarme ainsi qu'aux services complémentaires pour des raisons objectivement motivées, telles que des modifications techniques ou réglementaires rendant impossible ou sensiblement plus onéreuse la poursuite de l'exécution du Service.

La présence d'un système d'alarme ne remplace en aucun cas la nécessité de mesures de sécurité physiques et organisationnelles ni d'une assurance contre le vol ou l'incendie.

Pour autant que de besoin, ELECTRONE précise ne pas être certifié INSERT, au moins pour l'instant.

2. Entrée en vigueur du contrat

Le contrat entre en vigueur au moment où le client accepte par écrit l'offre d'ELECTRONE au moyen d'un bon de commande, et en tout cas au moment où ELECTRONE entame l'exécution du contrat sans réserve en installant le système d'alarme ou une partie de ce dernier.

En cas de vente à distance ou de vente hors établissement d'ELECTRONE, le Client, s'il est consommateur au sens du Code de droit économique, a le droit de notifier par lettre recommandée à ELECTRONE qu'il renonce au contrat, sans pénalité et sans indication de motif, dans les 14 jours calendrier à dater du lendemain du jour de la conclusion du contrat.

Pour ce faire, le Client doit envoyer une déclaration écrite exposant sa décision de se rétracter du contrat. En cas de rétractation, le Client devra, à ses frais, au plus tard dans les quatorze jours calendrier suivant la communication de sa décision de se rétracter, restituer à ELECTRONE tout système d'alarme ou autre bien qui aurait été mis à sa disposition.

Le cas échéant, ELECTRONE procédera au remboursement de tous les paiements reçus de la part du Client dans les 14 jours suivant la récupération de tout Système d'Alarme ou autre bien mis à disposition du Client ou la réception de la preuve de leur renvoi.

Pour les services dont, à la demande du Client, l'exécution aura commencé avant l'expiration du délai de rétractation, le Client sera tenu de payer à ELECTRONE un montant proportionnel aux services fournis jusqu'au moment où il a informé ELECTRONE de sa décision de se rétracter.

Si le Client a sollicité l'installation du Système d'Alarme avant l'expiration du délai de rétractation, il reste tenu du paiement des Frais d'installation.

3. Durée et échéance du contrat

Sauf autres stipulations convenues dans les conditions particulières, le présent contrat est conclu pour une durée d'un an, à compter de sa signature et sera prorogé à l'échéance pour une durée indéterminée, sauf refus de reconduction notifié par l'une des parties au plus tard deux mois avant l'expiration de cette période d'un an.

À compter de sa prorogation, chacune des parties peut résilier par écrit le Contrat moyennant un délai de préavis de deux mois.

4. Suspension et résiliation du contrat

ELECTRONE se réserve le droit de suspendre (temporairement) ou de résilier (en tout ou en partie) le Contrat par écrit, avec effet immédiat, si :

- a. le Client a fourni à ELECTRONE des informations erronées pendant ou après la conclusion du Contrat.
- b. le Client n'exécute pas entièrement ou pas à temps ses obligations contractuelles et notamment, ses obligations de paiement
- c. ELECTRONE a des motifs raisonnables de suspecter que le Client utilise de manière abusive ou illicite le Service d'Alarme et/ou les Services Complémentaires et/ou le Système d'Alarme.
- d. le Client ne suit pas les instructions fournies par ELECTRONE concernant l'utilisation du Service d'Alarme et/ou des Services Complémentaires et/ou du Système d'Alarme.
- e. Le centre de télésurveillance reçoit en l'espace d'un mois calendrier 5 fausses alarmes (ou plus) dues aux agissements ou à la négligence du Client. En cas de répétitions fréquentes de fausses alarmes, défauts de batterie ou de faux messages, ELECTRONE se réserve le droit, après en avoir informé le Client, de ne pas transmettre ces signaux d'alarme avant qu'une intervention technique et/ou un contrôle du Système d'Alarme n'ait été effectué.

Outre les motifs prévus par la loi permettant la résiliation, chacune des parties est en droit de résilier le Contrat par écrit, avec effet immédiat, si l'autre partie :

- a. a obtenu un règlement collectif de dettes au sens des articles 1675/2 et suivants du Code judiciaire ; ou
- b. est déclarée en faillite.

Le Client est informé de la suspension du Service d'Alarme. Dans l'hypothèse où ELECTRONE suspend le Contrat, ELECTRONE peut, à la demande du Client, mettre fin à la suspension du Contrat après que le Client a rempli les conditions de mainlevée fixées par ELECTRONE et moyennant paiement par le Client des frais de mainlevée subis par ELECTRONE.

Tant que le Contrat est suspendu, le Client est tenu de payer à ELECTRONE les frais périodiques fixes.

Si le Contrat est résilié, le Client est tenu de payer à ELECTRONE les frais périodiques fixes correspondant à la durée restante du Contrat qui auraient dû être payés si le Contrat avait été résilié conformément à l'article 3.

La suspension ou la résiliation du contrat libère ELECTRONE de ses obligations.

Le Contrat sera résilié de plein droit en ce qui concerne le Service d'Alarme ou le Service Complémentaire auquel ELECTRONE met fin, comme prévu à l'article 1, pour la partie du Contrat relative au Service d'Alarme ou Service Complémentaire auquel il est mis fin au moment où il prend fin.

5. Prix

Le Client est redevable à l'égard d'ELECTRONE des mensualités convenues dans le Contrat pour le Service d'Alarme et/ou le(s) Service(s) Complémentaire(s). Les montants dus seront majorés de la TVA. Les frais dont le Client est redevable à l'égard d'ELECTRONE peuvent comprendre :

- a. les Frais d'installation
- b. les Frais d'abonnement
- c. Indépendamment du Service d'alarme ou des Service(s) d'alarme complémentaire(s), les frais d'intervention de l'agent de sécurité résultant de manquements, d'une utilisation induue ou du non-respect des instructions visées dans le plan d'action par le Client seront facturés au tarif en vigueur.

ELECTRONE se réserve le droit d'indexer les frais une fois par an en fonction de l'indice des prix à la consommation. L'indexation des frais sera réalisée selon la formule suivante : nouveaux frais = anciens frais multipliés par le dernier indice des prix à la consommation connu, divisé par l'indice des prix à la consommation au moment de la précédente détermination des frais.

Cette faculté vaut uniquement pour les contrats conclus depuis plus de trois mois. Cette indexation n'autorise pas le Client à résilier le Contrat.

6. Maintenance

Conformément à la législation en vigueur, le Client est tenu de réaliser un entretien annuel de l'installation. Le Client peut faire appel à ELECTRONE moyennant la souscription d'un contrat d'entretien, s'il n'a pas choisi le pack complet qui inclut le service d'entretien annuel.

7. Paiement

ELECTRONE privilégie la domiciliation de ses factures.

ELECTRONE a le droit d'exiger un acompte pour les Frais d'installation, les Frais d'abonnement et autres frais.

Le Client paiera à ELECTRONE les montants indiqués sur la facture dans les 14 jours suivant la date de la facture ou à la date d'échéance indiquée sur la facture, comme précisé sur la facture.

En cas de non-paiement à l'échéance d'un montant dû par l'une des parties au Contrat, le montant dû en principal sera majoré d'une indemnité forfaitaire de 15 % avec un minimum de 50 €. Il sera en outre dû, sans mise en demeure préalable, un intérêt de 6 % l'an à dater du jour de l'échéance jusqu'au jour du paiement complet.

L'envoi d'un deuxième rappel sera facturé 8,00 €. Tous les frais de recouvrement, amiable et judiciaire, par voie d'huissier de justice, seront mis à charge de la partie défaillante. Ces frais seront calculés conformément à l'Arrêté royal du 30/11/1976 fixant le tarif des actes accomplis par les huissiers de justice en matière civile et commerciale ainsi que celui de certaines allocations.

Au cas où le Client contesterait le montant de la facture, il est tenu de le notifier par écrit à ELECTRONE dans les 15 jours suivant la date de la facture. À défaut, la facture est considérée comme ayant été acceptée par le Client et plus aucune réclamation ne sera acceptée.

8. Le système d'alarme

L'installation commandée est décrite précisément dans le bon de commande.

9. Garantie

Le Client bénéficie d'une garantie omnium sur le Système d'Alarme pendant deux ans à compter de l'entrée en service du Système.

Au cas où un défaut serait constaté dans le Système d'Alarme (ou dans l'un de ses composants), ELECTRONE se chargera à ses frais de la réparation ou du remplacement du Système d'Alarme (ou du composant concerné), pour autant que la réparation puisse avoir lieu à distance.

La garantie visée au présent article ne s'applique pas au cas où le défaut constaté serait dû à une faute, un manquement, une mauvaise utilisation ou un acte de négligence imputable au Client.

10. Obligations du client

Le Client coopèrera, de bonne foi, à l'exécution du Contrat. Le Client suivra les instructions et directives raisonnables d'ELECTRONE telles que décrites dans les notices des fabricants des Produits. Le Client s'assure que les conditions environnementales convenues soient remplies. Il fournira, entre autres, des données nécessaires à ELECTRONE, ou aux tiers intervenant pour ELECTRONE, et donnera accès aux salariés d'ELECTRONE, ou aux tiers intervenant pour ELECTRONE, aux locaux de l'immeuble dans lequel ELECTRONE doit exécuter des activités en vue de la prestation du Service.

Pour autant qu'il soit convenu entre les parties que pour le Service d'Alarme et les Services Complémentaires, la connexion Internet du Client sera utilisée, le Client assure que sa connexion Internet soit disponible pour le Service d'Alarme. Le Client doit respecter les conditions techniques et administratives qui sont imposées par les opérateurs de télécommunication.

Le Client doit informer ELECTRONE immédiatement et par écrit de toute situation qui pourrait faire obstacle au bon fonctionnement de la transmission (changement de fournisseur télécom, réparation, modification, etc.).

Le Client supportera les frais supplémentaires afférents à la connexion à l'Internet. Le Client doit disposer d'une connexion Internet qui fonctionne pour avoir accès au Service d'Alarme.

Si, pour la transmission des signaux du Système d'Alarme vers le centre de télésurveillance, ELECTRONE met une carte SIM à disposition du Client, celui-ci n'est pas autorisé à utiliser cette carte SIM à d'autres fins ni à utiliser le numéro qui y est attaché. La carte reste la propriété d'ELECTRONE.

Le Client autorise ELECTRONE à contrôler à distance (via up/downloading) le fonctionnement de l'installation et, si nécessaire, à adapter les paramètres du Système afin de garantir la qualité des prestations de service sans que cela ne modifie les obligations du Client.

ELECTRONE a le droit de céder le Contrat à un tiers sans modifications des garanties du Client. Puisque toutes les garanties du Client sont maintenues, celui-ci s'engage à coopérer à un tel transfert de contrat.

Tous les frais occasionnés par le non-respect de ces obligations seront facturés au Client.

11. Traitement des données personnelles

ELECTRONE assure la protection des données personnelles et de la vie privée du Client, conformément à ce qui est stipulé dans la Loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel. Les données personnelles du Client sont utilisées pour l'exécution et le suivi du présent Contrat, la bonne gestion d'entreprise d'ELECTRONE et afin d'informer le Client des développements intéressants pour lui concernant ELECTRONE et certaines activités liées. Le Client autorise ELECTRONE à transmettre ses données personnelles à toute société faisant partie du même groupe qu'ELECTRONE ainsi qu'à tout tiers auquel ELECTRONE fait appel dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Conformément à la loi du 8 décembre 1992, le Client dispose d'un droit d'accès à ses données personnelles et du droit de correction si elles ne sont pas exactes, ou même de les faire effacer si nécessaire. Le Client a par ailleurs le droit de s'opposer au traitement de ses données personnelles à des fins de marketing direct. Il suffit à cet effet d'adresser une simple demande à ELECTRONE, par lettre à l'adresse ci-dessus ou par courriel.

12. Confidentialité

Chaque partie est soumise à une obligation de confidentialité envers les tiers concernant toutes les données de nature confidentielle, de quelque forme que ce soit, qu'elle a reçues de l'autre partie dans le cadre du présent Contrat.

13. Responsabilité d'ELECTRONE

Sans préjudice aux exclusions de responsabilité découlant du présent article, ELECTRONE est uniquement responsable des dommages résultant directement d'une faute qui lui est imputable, à hauteur des montants suivants :

- a) Dommages concernant le décès et/ou des dommages corporels, à hauteur de 500 000 € par sinistre ;
- b) Dommages concernant la dégradation des biens du Client en ce compris le vol ou la perte du système d'alarme à hauteur de 25 000 € par sinistre.

Le Client doit, à peine de déchéance, faire valoir toute réclamation et communiquer le dommage à ELECTRONE, dans les plus brefs délais, et au plus tard dans les 4 semaines après son apparition, et ce, par lettre recommandée et de manière motivée (en mentionnant et mettant en copie un procès-verbal de Police et une copie de la déclaration du sinistre à la compagnie d'assurance).

ELECTRONE est uniquement responsable des dommages directs, à l'exclusion des pertes de profits, des pertes de production, de commerce, de clients, de parts de marché, de « goodwill » ou des pertes purement financières qui ont été causées par une faute d'ELECTRONE ou de ceux agissant en son nom. Le recours du Client est limité en toute hypothèse au montant de 125 000 € par sinistre, conformément à l'assurance souscrite par ELECTRONE.

ELECTRONE ne peut en aucun cas être tenue responsable des fautes commises par des fournisseurs de services de télécommunication ou par les tiers intervenus pour ELECTRONE, comme la police, les pompiers ou un service de sécurité, auxquels ELECTRONE fait appel en vue de l'exécution du Contrat.

ELECTRONE ne peut être tenue responsable de l'utilisation abusive ou impropre du Système d'Alarme par le Client, de l'imprécision des instructions (Plan d'action) ou des mesures prises par les personnes ou les autorités mentionnées dans le Plan d'action, des dysfonctionnements des télécommunications vers ou à partir du centre de télésurveillance, ou pour d'autres causes qui auraient pour conséquence la non transmission totale ou partielle des signaux d'alarme au centre de télésurveillance.

14. Responsabilité du client

Après réception du Système d'Alarme, le Client est responsable des dommages causés par une faute qui lui serait imputable dans le cadre du Contrat, cela incluant :

- a. les amendes imposées par la police ou les pompiers à ELECTRONE ;
- b. les frais (supplémentaires) facturés par le service de sécurité chez ELECTRONE ;
- c. les frais inutiles de recherche et/ou de déplacement ;
- d. les autres dommages causés par une fausse alarme due à un agissement ou à une omission du Client.

Le Client supporte les frais de réparation ou de remplacement (de parties) du Système d'Alarme, y compris les éventuels frais de recherche et de déplacement, qui sont causés par :

- a. des réparations, modifications ou extensions apportées au Système d'Alarme et effectuées par d'autres personnes qu'ELECTRONE sans son accord écrit ;
- b. un usage ou une manipulation imprudente et/ou incompétente et/ou un entretien défaillant et/ou incompétent du Système d'Alarme ;
- c. des défauts qui sont dus à des conditions environnementales modifiées après la réception comme stipulé à l'article 10.11.

Le Client indemnise ELECTRONE contre des réclamations d'indemnisation de dommage provenant de tiers que ceux-ci subissent ou ont subi par l'utilisation par ou à cause du Client du Service d'Alarme et/ou du Service Complémentaire.

Le Client est chargé de prendre, à sa propre discrétion, suffisamment de mesures préventives contre le cambriolage, l'incendie et autres dommages et de s'assurer pour couvrir ces risques ainsi que de maintenir cette assurance pendant la durée du Contrat.

15. Reprise du contrat / déménagement

Sauf accord écrit d'ELECTRONE, auquel certaines conditions peuvent être liées, le Client n'est pas autorisé à transférer ses droits et obligations issus du Contrat à un tiers.

Le Client reste, même en cas de déménagement hors du Bâtiment, responsable de ses obligations issues du Contrat.

Si le Client déménage dans un autre bâtiment, il doit en informer ELECTRONE au moins quatre semaines à l'avance par courrier ou courrier électronique.

Si le Client déménage dans un autre bâtiment, le contrat continue de produire dûment ses effets, sauf si cela n'est raisonnablement pas possible (par exemple, car le Service d'alarme ne peut être fourni dans le nouvel immeuble). Dans ce cas, le Client et ELECTRONE peuvent résilier le contrat sous réserve d'un délai de préavis d'un mois.

Si le Client déménage à une autre adresse et si le Contrat peut être exécuté, ELECTRONE peut facturer les frais raisonnablement liés au déménagement.

16. Modification du contrat, des frais d'abonnement et des conditions générales

ELECTRONE se réserve le droit de modifier le Contrat, en ce compris les Conditions Générales et les frais à tout moment. Les modifications seront notifiées au Client par tout moyen approprié.

Sauf indication contraire dans la notification, ces modifications entrent en vigueur immédiatement, sauf si elles ont pour objet une majoration du prix ou si elles sont défavorables au Client, auquel cas elles entrent en vigueur (i) 30 jours calendrier après leur notification pour les Clients dont le Contrat est à durée indéterminée et (ii) à compter de la date de reconduction du Contrat, pour les Clients dont le Contrat est à durée déterminée.

Le Client qui n'accepte pas les augmentations de prix (autres qu'une indexation) ou toute autre modification défavorable des conditions contractuelles peut résilier le Contrat, sans pénalités, par écrit, entre la réception de la notification des modifications et leur date d'entrée en vigueur. A défaut de résiliation dans les délais précités, le Client sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions et celles-ci s'appliqueront de plein droit à compter de leur entrée en vigueur.

17. Droit applicable, règlement des litiges et prescription

Le Contrat est régi par le droit belge.

Tout litige relève de la compétence des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Tournai, nonobstant le droit du consommateur de porter l'affaire devant les tribunaux de son domicile.

Toute action trouvant sa cause ou son occasion dans le Contrat est prescrite à l'expiration d'un délai de deux ans prenant cours à la date du fait ou de l'omission qui sert de base à l'action.

Ces conditions générales ont été mises au point par le cabinet d'Avocats SPROCKEELS. N'hésitez pas à nous contacter pour poser toutes questions les concernant.



Pierre Marie SPROCKEELS
CABINET D'AVOCATS & MÉDIATEUR

www.avocat-sprockeels.be

Cabinet principal : Rue Albert 1er, 52 à 7973 Beloeil (Stambruges)

Tél : 069 76 69 59 – **Fax** : 069 76 69 60 - **Gsm** : 0477/77.97.96

Cabinet secondaire : Rue du Châtelain 19/14 à 1000 Bruxelles

Tél : 02 646 25 00 – **Fax** : 02 646 20 89

E-mail: pms@avocat-sprockeels.be

TVA 0550 638 415

Sprockeels, Avocats, société civile d'avocats sous forme de sprl