

# Conditions Particulières de vente et de prestations de service

---

## 1. GÉNÉRALITÉS

Les présentes conditions particulières complètent les CGV applicables aux ventes et Prestations de services réalisées par le PRESTATAIRE pour le compte du CLIENT. Elles sont disponibles sur notre site internet [www.chubbfs.com/fr-fr/](http://www.chubbfs.com/fr-fr/) : [Mentions légales intrusion et vidéosurveillance](#) et seront mises à jour périodiquement ; en conséquence, le CLIENT accepte de les relire à intervalles raisonnables ; la version la plus récente lui devenant opposable. En cas de conflit entre les CGV et les conditions particulières, ces dernières auront la priorité.

## 2. Conditions d'installation :

- 2.1 Le CLIENT est invité à prendre les mesures de protection nécessaires afin d'éviter toute dégradation, destruction de ses biens se trouvant sur les lieux des travaux. Il est demandé au CLIENT de signaler de façon précise au technicien les passages de conduits et câblages encastrés. Le PRESTATAIRE ne saurait être tenu pour responsable des dommages causés par l'inobservation de ces règles.
- 2.2 Le PRESTATAIRE conserve le droit de changer l'emplacement de certains matériels et si besoin, le type ou modèle, si l'environnement n'est pas adapté aux matériels prévus initialement (interférences diverses, ...).
- 2.3 Les modifications de l'environnement des équipements, les changements dans l'implantation ou la valeur des biens sous surveillance sont susceptibles d'amoindrir ou même d'annuler l'efficacité de l'installation. Le CLIENT s'engage à en faire part au PRESTATAIRE qui pourra être amené à recommander des modifications ou extensions.
- 2.4 **Sont exclus des prestations objet du devis :**
  - Tous travaux d'encastrement, de génie civil et de reprise de peintures
  - Toutes prestations en dehors des heures et jours ouvrés
  - Tous équipements électriques concourant à la mise en sécurité de l'établissement (parafoudre, parasurtenseur ...)Et plus largement toutes les prestations non listées dans le devis du PRESTATAIRE.
- 2.5 **Prestations à la charge du CLIENT :**
  - permettre l'accès au site pendant les horaires de travail
  - Communiquer le nom d'un responsable sur site.
  - Garantir la fourniture permanente d'une alimentation électrique 230V dédiée, protégée par un disjoncteur, au plus proche des équipements à alimenter, raccordée à un circuit de terre et conforme aux normes en vigueur
  - Si l'installation est reliée au réseau téléphonique, internet, IP, ... mettre à disposition un support de transmission dédié à proximité des équipements à connecter.
  - Si nécessaire, fournir une nacelle pour les travaux en hauteur
  - Fournir un local fermé à clé pour le stockage du matériel durant toute la durée du chantier.
- 2.6 La réception est prononcée à la signature d'un Procès-Verbal ou, en cas d'absence de signature, passé un délai de 30 jours à compter de la mise en service de l'installation.
- 2.7 Horaires et conditions de travail : les prix mentionnés au devis s'entendent en une seule vacation et pour les horaires suivants : 8h à 12h et 14h à 18h sauf Samedis, Dimanches et Fêtes. Tous les travaux exécutés en dehors de ces conditions seront majorés d'une indemnité compensatrice tenant compte des frais supplémentaires occasionnés. Les prix, spécifications et renseignements portés sur les catalogues, prospectus et tarifs généraux sont modifiables sans avis préalable et n'engagent pas le PRESTATAIRE, qui se réserve le droit d'apporter toutes modifications à ses fournitures et appareils. Dans le prix, le câblage est prévu collé, sous tube, sous moulure ou dans les faux plafonds. Tous travaux d'encastrement feront l'objet d'un supplément de prix.
- 2.8 La reprise de matériel et câblage existants implique leur bon fonctionnement qui sera vérifié lors de l'installation. Cette reprise n'est pas couverte par la garantie du PRESTATAIRE. Leur éventuel remplacement sera à la charge du CLIENT.

## 3. Maintenance.

- 3.1 Ces prestations, durant le cycle de vie de l'installation, sont destinées à la maintenir ou à la rétablir dans un état dans lequel elle peut accomplir la fonction requise. Le PRESTATAIRE peut recourir à des technologies d'intelligence artificielle (IA) pour améliorer ses prestations de services. Si l'IA utilise les données du CLIENT pour son apprentissage, le PRESTATAIRE l'informerait préalablement avant le déploiement de la solution
- 3.2 Ces prestations sont effectuées en une seule vacation et pour les horaires suivants : 8h à 12h et 14h à 18h sauf Samedis, Dimanches et Fêtes (hors astreinte spécifique). Pendant ces heures, le CLIENT doit permettre au technicien d'avoir accès au lieu d'exécution de la prestation. Tous les travaux exécutés en dehors de ces conditions seront majorés d'une indemnité compensatrice tenant compte des frais supplémentaires occasionnés. Une panne étant, par nature, de caractère aléatoire et indéterminé, le PRESTATAIRE ne peut prétendre en découvrir les causes en une visite. Le CLIENT ne pourra donc refuser le paiement des factures au motif du nombre d'interventions du PRESTATAIRE.
- 3.3 Le CLIENT doit être présent lors des interventions du technicien et doit prendre toutes les mesures nécessaires au respect des normes de sécurité. Le cas échéant, le technicien pourrait refuser d'effectuer des opérations dangereuses, pour lesquelles les mesures de sécurité lui paraîtraient insuffisantes ou s'il n'est pas habilité à le faire.
- 3.4 Le CLIENT doit fournir en conformité avec la réglementation en vigueur, les moyens spécifiques, moyens d'élévation, etc. qui s'avèreraient nécessaires pour les interventions techniques du PRESTATAIRE.
- 3.5 Dans le cas d'un environnement extrêmement perturbé (émissions d'acides, gaz, fumées, poussières, etc.) nécessitant le remplacement périodique du matériel, un devis complémentaire sera soumis à l'accord du CLIENT.
- 3.6 Les frais de dépannage seront à la charge du CLIENT, si ce dépannage est dû à une erreur du client ou d'un tiers, ou si nous sommes dans le cas d'appels injustifiés, de moyens d'élévation indisponibles, d'attente trop longue du technicien, de panne non constatée après essais, de problèmes d'environnement ou de connexion, d'intervention de personnes non agréées par le prestataire, de demande d'assistance, de formation, etc... Ces frais seront facturés et pourront être encaissés sur place par le technicien.
- 3.7 En cas de reprise d'installation existante, si le PRESTATAIRE constatait que l'ensemble ou une partie de l'installation nécessitait une remise en état partielle ou totale, cette remise en état ne sera pas prise en compte dans le cadre du contrat. Celle-ci fera alors l'objet d'un devis qui sera soumis à l'approbation du CLIENT.
- 3.8 Délais d'intervention à réception de la demande : Si contrat intrusion : 48 heures (hors week-end et jours fériés) pour les catégories A, 36 h (hors dimanche et jours fériés) pour les catégories B, 36 h 7 j / 7 pour les catégories C. La catégorie est définie dans le document déclaratif APSAD R81 délivré. Si contrat vidéosurveillance : 48 heures (hors weekend et jours fériés) tel que défini par la règle R82 et la déclaration délivrée.
- 3.9 \* Le délai d'intervention est donné à titre indicatif. Son non-respect ne peut, en aucun cas, donner lieu à résiliation, pénalité ou indemnité quelconque.
- 3.10 L'option de télémaintenance comprend la connexion à distance par un technicien sur demande du client, sur signalement ou détection d'une anomalie, afin de rétablir le fonctionnement du système, pour mettre en service le système, pour modifier les codes utilisateurs, etc... et pour les opérations de télémaintenance préventive si option télévisite additionnelle souscrite. La connexion à la télémaintenance est à la charge du CLIENT
- 3.11 L'option dépannage sur site comprend main d'œuvre et déplacement lors d'un dépannage occasionné par une défectuosité du matériel et sans faute du CLIENT ou d'un tiers.
- 3.12 L'option de garantie pièces comprend la réparation ou l'échange gratuit des éléments défectueux de l'installation, à la suite d'un usage normal, par des pièces neuves identiques ou équivalentes (Hors consommables, piles, batteries, pièces d'usure, matériels informatiques, serrurerie, liquide générateur de brouillard).
- 3.13 Dans le cas de l'obsolescence, arrêt de fabrication de certaines pièces sans équivalence, leur remplacement sera à la charge du CLIENT.
- 3.14 Dans le cas de traitement d'alarmes techniques, incendie, etc. en télésurveillance, celles-ci devront être raccordées par l'intermédiaire d'une boîte de limite de responsabilité qui sera installée par nos soins à côté de la centrale de détection d'intrusion. Cette boîte autosurveillée

permet d'assurer le bon fonctionnement de l'ensemble « de la chaîne » et la bonne transmission des alarmes techniques, Incendie en Télésurveillance Les essais du PRESTATAIRE se limiteront à vérifier la bonne réception des informations au niveau de cette boîte; le CLIENT faisant son affaire de la vérification de l'installation en amont de préférence lors de l'intervention du PRESTATAIRE. Il appartient au CLIENT:

- De demander à son prestataire tiers le câblage et le raccordement d'alarme(s) technique(s) et / ou incendie sur la boîte de limite de responsabilité (Câble CR1 pour l'incendie).
- D'être présents avec son prestataire tiers au rendez-vous planifié par le PRESTATAIRE pour le raccordement, les tests et valider le bon fonctionnement de l'ensemble « de la chaîne » ainsi que la bonne transmission d'alarme(s) technique(s) et / ou incendie en Télésurveillance.

A défaut, la responsabilité du PRESTATAIRE ne pourra pas être engagée en cas de non-fonctionnement ou non transmission de ces alarmes.

#### 4. Télésurveillance et télévidéosécurité

- 4.1 Le PRESTATAIRE gère à distance les alarmes reçues du site du CLIENT et met en œuvre le cas échéant les consignes convenues. Le PRESTATAIRE peut recourir à des technologies d'intelligence artificielle (IA) pour améliorer ses prestations de services. Si l'IA utilise les données du CLIENT pour son apprentissage, le PRESTATAIRE l'informerait préalablement avant le déploiement de la solution.
- 4.1.1 Sauf en cas de fourniture par le PRESTATAIRE, le CLIENT doit mettre à disposition un support de transmission en état de fonctionnement et dont les abonnements auprès de son opérateur sont actifs. Dans le cas du réseau téléphonique commuté, le CLIENT doit fournir une ligne dédiée.
- 4.1.2 Le PRESTATAIRE informe LE CLIENT qu'un dysfonctionnement technique ou une malveillance sur le support de transmission principal empêcherait la transmission des informations vers les centres de télésurveillance du PRESTATAIRE. Ce dernier recommande au CLIENT de souscrire un abonnement à un système de surveillance permanent de ce support ou de mettre en œuvre des moyens de secours alternatifs (par réseau hertzien, GSM, GPRS, réseau internet...).
- 4.1.3 Dans le cas d'une localisation radio ou GPS d'un terminal de transmission (dispositif d'alarme pour travailleur isolé ou autre), l'appareil ne pourra être localisé que si la zone est couverte par les signaux. La responsabilité du PRESTATAIRE ne pourra être engagée en cas de géolocalisation rendue impossible ou imprécise du fait de l'absence de réseau ou de limite technologique, ou en cas d'interprétation erronée des coordonnées GPS par ou à la demande des services de secours.
- 4.1.4 Le PRESTATAIRE enregistre toutes les informations reçues, les traitements associés et les conserve pendant une durée de 3 mois. Les appels et conversations téléphoniques sont conservés 6 mois.
- 4.1.5 Un compte rendu des prestations réalisées peut être fourni sur demande du CLIENT pendant ce laps de temps. Conformément à la législation en vigueur les enregistrements d'images visualisées par le PRESTATAIRE seront conservés sur une durée maximum de 30 jours. Par contre, les conversations téléphoniques ne peuvent être transmises qu'aux forces de l'ordre sur réquisition et à la personne enregistrée. A défaut de contestation dans ce délai, les prestations seront réputées avoir été exécutées conformément aux stipulations contractuelles.
- 4.1.6 L'appel aux forces de police ou de gendarmerie ne se fera qu'après levée de doute positive (audio, vidéo ou physique), conformément au décret 2002-539 du 17 avril 2002.
- 4.1.7 A l'exception des 1er mai, 25 décembre et 1er janvier, les jours fériés seront traités comme des jours normaux sauf indication contraire du CLIENT.
- 4.1.8 Les images visualisées par le PRESTATAIRE, afin d'être exploitables via le réseau informatique, sont compressées. Par conséquent elles sont par nature de plus basse définition et fournissent moins de détails que celles éventuellement enregistrées localement sur le site du CLIENT.
- 4.1.9 Dans les cas de prestations de levée de doute vidéo et télévidéosécurité réalisées à l'aide d'une liaison internet (ADSL, fibre optique...), un minimum de 256kbs en flux montant (c'est-à-dire du CLIENT vers le réseau internet) est requis. Le PRESTATAIRE ne saurait être rendu responsable des fluctuations de débit pouvant impacter le service.
- 4.1.10 Le PRESTATAIRE préconise l'exploitation de la vidéosurveillance au travers d'un réseau dédié. Dans le cas contraire, le CLIENT devra garantir la disponibilité permanente (24h/24 et 7j/7), la sécurité, l'intégrité et la bande passante nécessaire à l'exploitation de la vidéosurveillance, la levée de doute vidéo et/ou la télévidéosécurité. Le PRESTATAIRE ne peut être tenu responsable d'éventuelles perturbations et de toutes conséquences impactant le réseau. Le CLIENT devra tout mettre en œuvre pour traiter toute éventuelle défaillance.
- 4.1.11 En cas de fausse manœuvre, le CLIENT doit aviser immédiatement le centre de télésurveillance pour stopper les procédures engagées et les frais qui pourraient en découler (appel aux services publics ou d'une société de sécurité privée) ; à défaut, ces frais seront à sa charge.
- 4.1.12 En cas d'utilisation du réseau téléphonique commuté, le service de redondance de transmission sur les centres du PRESTATAIRE, conforme aux certifications, s'appuie sur le raccordement du transmetteur téléphonique du CLIENT via un numéro INDIGO, re routable, facturé par l'opérateur téléphonique au tarif de 0.30€TTC par minute
- 4.1.13 Afin de garantir un fonctionnement optimal de l'installation et une parfaite exécution des services par le PRESTATAIRE, il est fortement recommandé au CLIENT de souscrire un contrat de maintenance.
- 4.1.14 Il est porté à l'attention du client en cas de réception d'une alarme incendie associée à un SSI conforme à la norme NFS 61970 : tant que le système de détection incendie n'aura pas été réarmé le PRESTATAIRE ne pourra pas recevoir de nouvelle alarme incendie sur la zone concernée ou autres zones et ne sera donc pas en mesure de rendre compte d'une évolution potentielle de la situation. Il convient donc que le CLIENT mette en œuvre les actions nécessaires pour permettre une efficacité optimum de la prestation

#### 4.2 Traitement des consignes

- 4.2.1 Lors de la mise en service de l'installation ou sur demande, le PRESTATAIRE fournira une synthèse, rappelant les informations consignées sur le contrat, et détaillant les prestations souscrites pour le site télésurveillé avec les consignes associées aux différents types d'événements traduisant les engagements contractuels.
- 4.2.2 Le PRESTATAIRE applique à réception d'une information les consignes telles qu'elles ont été définies par le CLIENT.
- 4.2.3 Le CLIENT s'engage à fournir une adresse email valide et les numéros de trois contacts habilités minimum et cinq maximum par type de prestation souscrite. Le PRESTATAIRE appelle les contacts listés aux consignes dans le respect de l'ordre indiqué. Un seul contact sera prévenu (le premier qui répond). En cas d'impossibilité d'informer les contacts (ligne coupée, "zone d'ombre" pour les réseaux de type cellulaire GSM, présence de dispositifs de réponses automatiques de type répondeurs, messagerie vocales, etc...), la responsabilité du PRESTATAIRE ne saurait être engagée.
- 4.2.4 Pour les coupures de l'alimentation électrique de la centrale (230V) dans les installations de Consommateur le CLIENT sera prévenu uniquement entre 8h 00 et 22h 00 sauf demande expresse du CLIENT d'être prévenu 24h/24. Le PRESTATAIRE ne supervise que le système d'alarme du CLIENT et pas les autres appareils alimentés électriquement.
- 4.2.5 Tests cycliques ou polling : des tests de détection d'une défaillance de la liaison de transmission (transmetteur, réseau téléphonique commuté, réseau hertzien GPRS ou GSM, réseau internet) sont effectués périodiquement comme défini au contrat. En cas de défaillance, le prestataire appelle le CLIENT selon les consignes définies sauf le CLIENT Consommateur, au sens du Code de la consommation, dont l'installation est soumise à un test toutes les 24h, qui sera prévenu uniquement entre 8h 00 et 22h00.  
En cas de survenance d'une seconde absence de test pour le CLIENT Professionnel entre 22h et 8h, le CLIENT sera prévenu uniquement entre 8h et 22h sauf demande expresse du CLIENT d'être prévenu 24h/24.  
Après la seconde absence de test le CLIENT ne sera plus appelé jusqu'au rétablissement de la transmission
- 4.2.6 Le CLIENT doit informer par téléphone le PRESTATAIRE de toute nouvelle consigne ou de toute situation susceptible de nuire à l'efficacité de l'exécution des consignes. Si la situation devait durer plus de 72h, le CLIENT devra le confirmer par écrit ou via extranet.
- 4.2.7 Procédure de contrôle des horaires de mise en service et hors service de l'installation :
  - 4.2.7.1 Situation normale : les mises en et hors services sont effectuées dans la plage horaire prévue au contrat avec une tolérance de plus ou moins 15 minutes.
  - 4.2.7.2 Situations anormales :  
Les absences de mise hors service du système télésurveillé ne seront pas traitées sauf demande expresse du CLIENT.

-Toute demande de mise hors service anticipée par une personne habilitée ou identifiée par le CLIENT, pourra être acceptée si elle est formulée au moins une heure avant la plage horaire prévue. La procédure est la même que pour la mise en service retardée.

- Mise en service retardée : LE CLIENT a pour obligation de prévenir LE PRESTATAIRE par téléphone, au moins 2 heures avant la plage horaire normale, et d'indiquer après qu'il ait été identifié, l'heure de mise en service demandée. S'il n'est pas à même de préciser un horaire, un report de 2 heures après la plage horaire normale sera effectué. Si LE CLIENT a omis de prévenir, LE PRESTATAIRE appellera sur place dans un délai maximum de 1 heure après la plage horaire normale, augmentée de la tolérance :

- Après identification du demandeur, un nouvel horaire pourra être accepté.
- Sans identification, ou en l'absence de réponse, la procédure prévue sera déclenchée

Les mises hors services anticipées ou les mises en services retardées, doivent rester exceptionnelles. Dans le cas contraire le PRESTATAIRE se réserve le droit de modifier la plage horaire prévue au contrat pour l'adapter aux horaires réels du CLIENT après l'avoir informé par écrit

- 4.2.8 A réception d'une « alarme Hold-Up ou agression », le PRESTATAIRE rappellera les locaux surveillés pour avoir une confirmation de l'agression. Le PRESTATAIRE considérera que l'agression est confirmée si le client donne un faux n° de code. Les consignes prévues seront alors appliquées. Ces alarmes ont pour objectif de signaler des actes de malveillance dont le client est victime et non une situation de détresse médicale (maladie, chute...).

### 4.3 Levée de doute vidéo sur déclenchement d'alarme

- 4.3.1.1 Sur réception d'alarme, le PRESTATAIRE vérifie les images vidéo et peut appliquer des consignes spécifiques selon l'évènement visualisé. La durée de visualisation par le PRESTATAIRE de chaque caméra définie dans les consignes sera d'un maximum de 5 secondes. L'attention du CLIENT est attirée sur le caractère relatif des images vidéo et de la difficulté de leur interprétation, le CLIENT devra s'assurer notamment que les zones ne sont pas masquées.

- 4.3.2 La détection en extérieur avec déclenchement d'alarme par analyse vidéo d'une caméra est tributaire de l'environnement et des conditions climatiques (exemples non limitatifs de forte pluie ou neige), l'efficacité de la prestation pourrait en être perturbée.

### 4.4 Levée de doute physique sur déclenchement d'alarme

- 4.4.1 Le PRESTATAIRE s'engage à faire appel à une société de sécurité privée qui enverra un agent de sécurité mobile (ADSM) 24h/24 et 7j/7 sur le site télésurveillé.

Le coût de cette prestation sur la base du tarif horaire d'un agent de prévention de sécurité (APS) et des majorations en vigueur au moment de l'intervention comprend :

- Le déplacement sur le site
- La réalisation de la prestation conformément aux consignes contractuelles.
- Un temps de présence de 1h maximum. Au-delà, le temps de présence est facturé, prorata temporis.

- 4.4.2 Les parties conviennent qu'il est impossible de fixer un délai minimal d'intervention sur site. Toutefois, le PRESTATAIRE s'engage à mettre tout en œuvre pour que l'ADSM arrive sur place dans un délai raisonnable compte tenu de sa disponibilité, de la distance, et des conditions de circulation.

- 4.4.3 Pour les interventions avec instructions de pénétrer dans les locaux, l'ADSM détiendra les moyens d'accès des locaux télésurveillés. Ils seront conservés dans les meilleures conditions de sécurité et seront répertoriés selon un code les rendant inutilisables par un tiers.

- 4.4.4 La société de sécurité privée détiendra les documents/informations/moyens d'accès nécessaires à la bonne exécution de son engagement.

- 4.4.5 Le CLIENT s'engage à informer le PRESTATAIRE de toute modification sur ses accès et mettra à disposition du PRESTATAIRE, si le contrat le prévoit, les moyens d'accès nécessaires à la bonne exécution de la prestation. A défaut le CLIENT ne pourra reprocher au PRESTATAIRE la mauvaise exécution de la prestation et elle restera donc due.

- 4.4.6 Le CLIENT, sauf mention contraire au contrat, donne délégation au PRESTATAIRE, pour le cas où les contacts désignés seraient injoignables, pour mettre en place les mesures conservatoires qu'il jugera utile afin de sécuriser le site et accepte les frais qui lui seront facturés à ce titre.

- 4.4.7 Dans le cas où la mise en place d'un APS serait nécessaire, la prestation devra répondre aux exigences réglementaires et législatives suivantes :

- L'agent ne peut être sur la voie publique sans une autorisation préalable du préfet.
- L'agent doit avoir accès à un point d'eau et à des toilettes. A défaut, l'APS pourrait faire usage de son droit de retrait sans que la responsabilité du PRESTATAIRE ne puisse être engagée à ce titre.

- 4.4.8 A défaut d'APS disponible, le PRESTATAIRE mettra en place des rondes aléatoires à une fréquence suffisante pour assurer la sécurité du site.

- 4.4.9 Le rapport d'intervention dématérialisé rempli par l'ADSM sera transmis au client par voie électronique et disponible sur l'EXTRANET si option souscrite.

- 4.4.10 Toute réclamation et/ou demande d'avoir faite après un délai de trois mois suivant l'exécution de la (des) prestation(s) ne pourra être prise en compte.

- 4.4.11 Lors de la résiliation, et si le CLIENT les a confiés au PRESTATAIRE, les moyens d'accès lui seront restitués :

- Soit par le PRESTATAIRE, ou la société de sécurité privée, physiquement si cela est possible.
- Soit par courrier avec AR

Dans le cas où les démarches pour restituer les moyens d'accès resteraient vaines (Courrier AR non remis, déménagement anticipé du site télésurveillé...) les moyens d'accès seraient gardés 6 mois par le PRESTATAIRE puis détruits.

### 4.5 Télévidéosécurité

- 4.5.1 Visualisation à distance des images des caméras du CLIENT par le PRESTATAIRE selon planification convenue et application le cas échéant des consignes contractuelles

- 4.5.2 Sous réserve de la compatibilité du matériel en place avec les Centres de Télésurveillance du PRESTATAIRE, la prestation de télévidéosécurité, consiste à établir une connexion sur le système vidéo du CLIENT, sur les plages horaires définies par le contrat, et à visualiser les caméras définies dans les consignes puis, si nécessaire, mettre en œuvre les consignes d'appel définies conjointement avec le CLIENT. Sauf accord particulier, la durée de visualisation par le PRESTATAIRE de chaque caméra définie dans les consignes sera d'un maximum de 5 secondes.

- 4.5.3 En cas de présence de caméras mobiles, le PRESTATAIRE ne visualisera que les images transmises par ces caméras au moment de la connexion sans avoir à les piloter. En cas de caméras mobiles avec pré positionnement le contrat prévoit un maximum de 8 prépositions automatiques cycliques de 5 secondes.

- 4.5.4 Toute action de télévidéosécurité sera effectuée par le PRESTATAIRE avec une tolérance de +/- 15minutes par rapport aux consignes horaires.

- 4.5.5 La surveillance par connexion vidéo distante est tributaire de l'environnement, de l'éclairage et des conditions climatiques, dans certaines conditions (exemples non limitatifs : forte pluie ou neige) la visualisation distante pourrait ne pas être effectuée et le PRESTATAIRE ne pourra en être tenu responsable.

- 4.5.6 En cas d'impossibilité de visualiser les images des caméras, le CLIENT sera prévenu uniquement entre 8h 00 et 22h 00 sauf demande expresse d'être prévenu 24h/24

## 5. Conditions spécifiques aux produits proposés

Le PRESTATAIRE peut recourir à des technologies d'intelligence artificielle (IA) pour améliorer ses prestations de services. Si l'IA utilise les données du CLIENT pour son apprentissage, le PRESTATAIRE l'informerait préalablement avant le déploiement de la solution

### 5.1 DATI

- 5.1.1 Prestations

- 5.1.1.1 Gestion Alarme GSM Travailleur Isolé

Le PRESTATAIRE s'engage à assurer la télésurveillance des Dispositif d'Alarme pour Travailleur Isolé (DATI) conformément aux consignes du client et suivant les conditions du Contrat. Dans la procédure, à réception de l'alarme l'équipement DATI est appelé en

priorité par la télésurveillance (décrochage en main libre automatique), si pas de réponse passage au contact suivant, selon consignes du Contrat et ainsi de suite. Pour la protection du travailleur isolé, le Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS) sera appelé si nécessaire après l'appel du DATI, ou à la demande d'un des contacts spécifiés au Contrat, ou sans réponse du travailleur isolé et des contacts. En cas d'intervention injustifiée, les services de secours peuvent facturer une participation aux frais, le CLIENT accepte la prise en charge du coût correspondant.

Le PRESTATAIRE pourra supprimer les SDIS de la liste d'appel, en cas d'utilisation injustifiée ou d'évolution législative ou réglementaire.

Le PRESTATAIRE n'interviendra pas sur site.

Il appartient au CLIENT :

- De nous communiquer le numéro de téléphone à 10 chiffres du SDIS 24/7 à contacter (1 numéro SDIS maximum). A défaut, nous appellerons le numéro National «18» qui nous mettra en relation avec le SDIS du CLIENT, avec un risque de délai de traitement supplémentaire.

- De garantir l'accès à l'établissement pour l'intervention des pompiers étant précisé que notre société n'endosse aucune responsabilité à ce titre. Le CLIENT devra notamment s'assurer qu'un contact sera en mesure d'accueillir l'intervention des pompiers pour les guider dans l'établissement.

- D'utiliser l'équipement DATI uniquement sur le site ou la zone défini dans le Contrat (Sauf pour le système DATI utilisé avec localisation GPS en mobilité géographique)

- De vérifier avant chaque utilisation les indicateurs de bon fonctionnement du DATI, en consultant notamment le niveau de batterie permettant de garantir une autonomie suffisante pour transmettre des alarmes tout au long de l'exploitation.

Le produit doit être éteint lorsqu'il n'est pas utilisé, afin de ne pas générer d'alarmes intempestives.

#### 5.1.1.2 Alarme SOS agression

A réception d'une alarme suite à l'activation du bouton SOS agression du Dispositif d'Alarme pour Travailleur Isolé (DATI), ce dernier est appelé en priorité par la télésurveillance qui décroche en main libre automatiquement, si pas de réponse passage au contact suivant, selon consignes du contrat et ainsi de suite. Les Forces de l'ordre seront appelées si nécessaire après l'appel de l'utilisateur, ou à la demande d'un des contacts spécifiés au contrat, ou sans réponse de l'utilisateur et des contacts.

En cas d'intervention injustifiée, les forces de l'ordre peuvent facturer une participation aux frais, le CLIENT accepte la prise en charge du coût correspondant.

Le PRESTATAIRE pourra supprimer les forces de l'ordre de la liste d'appel, en cas d'utilisation injustifiée ou d'évolution législative ou réglementaire.

#### 5.1.1.3 Gestion géolocalisation GPS

Cette prestation comprend la géolocalisation via le réseau GPS du DATI télésurveillé

Dans la procédure, sur alarme l'opérateur de télésurveillance réinterrogera systématiquement le système DATI pour récupérer la dernière position.

Notre centre de Télésurveillance reçoit les coordonnées GPS transmises par le DATI, qui seront communiquées telle quelle aux personnes associées aux consignes.

Ces coordonnées sont reportées informatiquement sur une carte. L'opérateur de télésurveillance pourra alors indiquer les routes et carrefours à proximité du DATI.

En cas d'utilisation dans des zones éloignées de toutes routes ou éléments permettant de préciser la localisation, L'opérateur de télésurveillance se limitera à la communication des coordonnées GPS.

Si au moment du déclenchement d'alarme l'appareil ne capte pas le signal GPS, l'opérateur communiquera la dernière position enregistrée.

La localisation GPS fonctionne uniquement en extérieur des bâtiments à ciel ouvert éloigné des bâtiments.

La précision, communément admise, du GPS civil est comprise entre 10m et 50m.

La précision de la localisation GPS extérieure dépend du niveau de réception du réseau satellitaires, et peut être perturbé par une zone boisée, un auvent, une ruelle étroite avec des bâtiments de grande hauteur....

Il appartient au client de nous communiquer le numéro de téléphone du SDIS 24/7 à contacter (3 numéros SDIS maximum en cas de mobilité).

Sur confirmation de l'agression nous pouvons faire appel aux forces de l'ordre ou à la personne désignée dans le contrat.

#### 5.1.1.4 Prise d'effet et durée du contrat

Par dérogation aux dispositions des CGV du PRESTATAIRE, la durée du contrat sera de trois années à compter de la date de mise en service. Il se renouvellera ensuite par tacite reconduction d'année en année à défaut de résiliation par l'une des parties trois mois avant son expiration par lettre recommandée avec avis de réception.

#### 5.1.1.5 Matériel

Le produit est garanti pendant toute la période de location, hors : casse, dégradation volontaire, usure anormale. Les accessoires DATI (Clip ceinture, bracelet, brassard, ...) sont considérés comme des consommables et donc non couverts par le contrat de location. Ils feront l'objet d'un devis en cas de remplacement. Le ou les produits restent la propriété de Chubb Delta pendant toute la durée du contrat. En cas de résiliation du contrat, le matériel devra être restitué à Chubb Delta. En cas de perte ou de non-restitution du produit après une résiliation de contrat, celui-ci sera facturé suivant le prix tarif de vente client en vigueur.

## 5.2 SAFEZONE®

### 5.2.1 Prestations

#### 5.2.1.1 Gestion Alarme GSM Travailleur Isolé

Le Prestataire s'engage à assurer la télésurveillance de l'application de gestion des urgences SafeZone® pour Travailleur Isolé conformément aux consignes du client et suivant les conditions du contrat stipulées tant au recto qu'au verso. Dans la procédure, sur alarme le smartphone est appelé en priorité par la télésurveillance, si pas de réponse passage au contact suivant, selon consignes du contrat et ainsi de suite. Pour la protection du travailleur isolé, le Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS) sera appelé si nécessaire après l'appel de l'utilisateur, ou à la demande d'un des contacts spécifiés au contrat, ou sans réponse du travailleur isolé et des contacts.

Le PRESTATAIRE n'interviendra pas sur site.

Il appartient au CLIENT :

- De nous communiquer le numéro de téléphone à 10 chiffres du SDIS 24/7 à contacter (1 numéro SDIS maximum). A défaut, nous appellerons le numéro National «18» qui nous mettra en relation avec le SDIS du CLIENT, avec un risque de délai de traitement supplémentaire.

- De garantir l'accès à l'établissement pour l'intervention des pompiers étant précisé que notre société n'endosse aucune responsabilité à ce titre.

- D'utiliser l'application SafeZone® uniquement sur le site ou la zone défini dans le contrat (Sauf pour le smartphone utilisé avec localisation GPS en mobilité géographique)

- De vérifier avant chaque utilisation les indicateurs de bon fonctionnement du smartphone, en consultant notamment le niveau de batterie permettant de garantir une autonomie suffisante pour transmettre des alarmes tout au long de l'exploitation, en désactivant le mode avion, en activant les notifications et la localisation GPS.

- De lancer l'application SafeZone®

- De tester l'application lors de la mise en service et à chaque mise à jour du système d'exploitation du smartphone.

- De sortir de l'application lorsqu'elle n'est pas utilisée, afin de ne pas générer d'alarmes intempestives.

#### 5.2.1.2 Alarme SOS agression

Surveillance de l'alarme silencieuse sur activation du bouton « Urgence » de l'application de gestion des urgences, si pas de réponse passage au contact suivant, selon consignes du contrat et ainsi de suite.

#### 5.2.1.3 Gestion géolocalisation GPS

Cette prestation comprend la géolocalisation via le réseau GPS du DATI télésurveillé

Dans la procédure, sur alarme l'opérateur de télésurveillance réinterrogera systématiquement le système DATI pour récupérer la dernière position.

Le centre de Télésurveillance reçoit les coordonnées GPS transmises par le DATI, qui seront communiquées telle quelle aux personnes associées aux consignes.

Ces coordonnées sont reportées informatiquement sur une carte. L'opérateur de télésurveillance pourra alors indiquer les routes et carrefours à proximité du DATI.

En cas d'utilisation dans des zones éloignées de toutes routes ou éléments permettant de préciser la localisation, L'opérateur de télésurveillance se limitera à la communication des coordonnées GPS.

Si au moment du déclenchement d'alarme l'appareil ne capte pas le signal GPS, l'opérateur communiquera la dernière position enregistrée.

La localisation GPS fonctionne uniquement en extérieur des bâtiments à ciel ouvert éloigné des bâtiments.

La précision, communément admise, du GPS civil est comprise entre 10m et 50m.

La précision de la localisation GPS extérieure dépend du niveau de réception du réseau satellitaires, et peut être perturbé par une zone boisée, un auvent, une ruelle étroite avec des bâtiments de grande hauteur....

Une géolocalisation intérieure aux moyens de matériels spécifiques pourra être proposée en option; sachant que la précision de la localisation ne peut être garantie.

Il appartient au client de nous communiquer le numéro de téléphone du SDIS 24/7 à contacter (3 numéros SDIS maximum en cas de mobilité).

Sur confirmation de l'agression nous pouvons faire appel aux forces de l'ordre ou à la personne désignée dans le contrat.

#### 5.2.1.4 Prise d'effet et durée du contrat

Par dérogation aux dispositions des CGV du PRESTATAIRE, la durée du contrat sera de trois années à compter de la date de mise en service. Il se renouvellera ensuite par tacite reconduction d'année en année à défaut de résiliation par l'une des parties trois mois avant son expiration par lettre recommandée avec avis de réception.

### 5.3 Assistance à la levée de doute incendie

#### 5.3.1 Prestations :

Le PRESTATAIRE s'engage à assurer la télésurveillance des alarmes incendies remontées par le SSI du CLIENT et à effectuer une assistance à la levée de doute incendie. A ce titre, suite à la réception d'une alarme incendie, le PRESTATAIRE se connectera à l'installation vidéo du client et analysera les images de la caméra thermographique à l'origine de la détection.

L'alarme sera considérée comme positive si :

- La zone de détection est encadrée en rouge par les caméras thermographiques
- Et l'opérateur peut distinctement voir la présence de flamme sur l'image

Si ces 2 conditions ne sont pas réunies, l'alarme sera considérée comme négative (exemple d'une source de chaleur sans flammes, émise par le moteur d'un véhicule).

Chaque caméra thermographique sera raccordée sur une zone de détection dédiée sur le SSI, à transmettre sur alarme au PRESTATAIRE pour lui permettre de réaliser sa prestation.

Si l'installation de détection thermographique utilise des caméras motorisées, elles devront effectuer leur ronde de manière automatisée, sans intervention d'un opérateur du PRESTATAIRE. En cas de détection par la caméra thermographique motorisée, elle devra conserver la visualisation sur l'événement déclencheur jusqu'à l'acquittement de l'alarme incendie par le CLIENT, cela afin que le PRESTATAIRE puisse visualiser la zone concernée. Dans le cas contraire, le PRESTATAIRE ne pourra être tenu pour responsable d'avoir considérée l'alarme comme négative.

En cas d'alarme positive, le PRESTATAIRE appellera le Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS) du CLIENT en sus de la procédure d'appel prévue aux consignes.

En cas d'alarme négative, le PRESTATAIRE réalisera uniquement la procédure d'appel prévue aux consignes.

Le PRESTATAIRE n'interviendra pas sur site. La levée de doute incendie définitive revient au CLIENT ou à l'intervenant désigné par le CLIENT.

En complément de la prestation d'assistance à la levée de doute incendie, le PRESTATAIRE s'engage à superviser les alarmes techniques « Débranchement SSI », « Perte de signal vidéo » et « perte de transmission » et à informer le client à réception d'une alarme de ce type.

#### 5.3.1.1 Obligations du CLIENT

Il appartient au CLIENT :

- De communiquer au PRESTATAIRE le numéro de téléphone à 10 chiffres du SDIS 24/7 à contacter. A défaut, le PRESTATAIRE appellera le numéro National « 18 » qui le mettra en relation avec le SDIS du CLIENT, avec un risque de délai de traitement supplémentaire.
- De garantir l'accès à l'établissement pour l'intervention des pompiers étant précisé que le PRESTATAIRE n'endosse aucune responsabilité à ce titre.
- D'utiliser des équipements de détection thermographique incendie validés par le CNPP, installés par et maintenus par CHUBB FRANCE.
- De s'assurer du bon calibrage de son système de détection thermographique incendie. Si le PRESTATAIRE sollicite le SDIS sans motif réel, le CLIENT supportera les frais ou l'amende correspondante. En cas de déclenchements intempestifs trop fréquents le PRESTATAIRE, après avoir mis en demeure le CLIENT d'y remédier sous 15j restée infructueuse, se réserve le droit soit de suspendre la prestation d'assistance à la levée de doute incendie soit de résilier le contrat
- Après avoir réalisé une levée de doute, de réarmer le SSI après chaque alarme incendie.

#### 5.3.1.2 Matériel

Le matériel de détection thermographique incendie est installé et maintenu par CHUBB FRANCE tout comme l'ensemble du SSI conforme aux normes et réglementation en vigueur.

Le PRESTATAIRE installera une solution de raccordement cyber sécurité de type VPN qu'il aura lui-même qualifié pour établir la communication entre l'installation vidéo thermographique incendie et l'infrastructure de télésurveillance, à travers un point d'accès internet fourni par le CLIENT.

La solution de raccordement cyber sécurité devra faire l'objet d'un contrat de maintenance pour assurer son fonctionnement le cas échéant.

### 5.4 Connexions sécurisées de nos centrales EVOLIS avec nos Téléservices connectées (Télémaintenance et /ou Télésurveillance) :

Afin d'assurer un haut niveau de sécurité, les communications transitent via deux cloud redondants hébergés chez AWS en Europe (Dublin et Francfort).

Ces plateformes servent exclusivement à la transmission des données sans les conserver, en accord avec la directive RGPD Européenne.

De plus, elles sont certifiées EN50136/1/3 et ISO27001, garantissant leur conformité aux exigences de sécurisation et de protection des données (RGPD). Elles répondent aussi aux normes de la directive NIS2, qui vise à renforcer la sécurité des réseaux et des informations au sein de l'espace économique européen.

Le CLIENT ne bénéficiera plus de ce service de connexion sécurisée en cas d'arrêt des prestations de Télémaintenance et de Télésurveillance

### 5.5 Passerelle RTC de migration UC240

Elle offre une solution de transition pour les anciennes centrales en assurant la migration des transmissions obsolètes du Réseau Téléphonique Commuté (RTC) vers des connexions modernes en IP filaire et/ou cellulaire 4G. Cette passerelle UC240 constitue une alternative de dernier recours pour prolonger l'exploitation des anciennes centrales tout en assurant la transition vers des réseaux de communication modernes.

Limites sécuritaires :

-Transmission limitée des alarmes : Selon l'ancienneté de la centrale, seule la synthèse d'alarme et d'autosurveillance est transmise aux centres de télésurveillance (hors centrales NOVALIS T2/T3/T3+). Dans le cas d'une transmission IP avec secours 4G, pas de supervision de coupure du 4G.

- Absence de supervision de la liaison : Il n'est pas possible de détecter la coupure de la liaison entre la centrale et la passerelle, ni d'être informé d'un éventuel dysfonctionnement de la centrale. En cas de problème, le site peut se retrouver sans surveillance, exposant ainsi un risque accru.

### 5.6 Détection extérieure laser :

Le système de détection extérieure Laser intègre une analyse reconnaissant la taille, la vitesse et la distance d'un objet en mouvement. Il offre d'excellentes performances de détection même en cas de variations d'éclairage ou de température. Ce qui en fait la meilleure solution pour de grande surface de détection de façade ou de toit. Imaginez-le déployer un mur ou il déploie un plan invisible de détection, protégeant vos bâtiments ou vos actifs.

Selon le modèle il dispose d'une portée de détection longue distance ajustable pouvant couvrir une surface de 50 par 100 mètres. Le paramétrage de quatre zones de détection personnalisables dans la couverture du laser permet l'association avec des caméras de levée de doute vidéo, utiles à nos services de Télésurveillance pour contacter les forces de l'ordre en cas d'intrusion malveillante avérée.

Obligations du client :

- Ne pas rajouter d'obstacle dans la zone de détection du laser, qui pourrait créer une importante zone morte non surveillée
- Ne pas installer au niveau de la paroi surveillée, d'appareils ou sorties d'aération, susceptibles de générer de la fumée ou de la condensation
- Ne pas mettre en œuvre d'activité à proximité des surfaces surveillées, générant des vapeurs de solvant ou des gaz corrosifs

### 5.7 Gestion d'alarme(s) technique(s) et /ou d'incendie sur nos centres de Télésurveillance :

L'exploitation des alarmes Techniques et/ou incendie sur nos centres de Télésurveillance, nécessitent la mise en œuvre d'un boîtier de limite de responsabilité qui sera installé par nos soins à côté de la centrale de détection d'intrusion.

Ce boîtier autosurveillé, permet d'assurer le bon fonctionnement de l'ensemble « de la chaîne » et la bonne transmission des alarmes techniques, Incendie & Extinction Automatique en Télésurveillance.

Obligations du client :

- Demander à son prestataire tiers le câblage et le raccordement d'alarme(s) technique(s) et / ou incendie sur notre boîtier de limite de responsabilité (Câble CR1 pour l'incendie).
- Être présents avec son prestataire tiers au rendez-vous planifié par Chubb Delta pour le raccordement, les tests et valider le bon fonctionnement de l'ensemble « de la chaîne » ainsi que la bonne transmission d'alarme(s) technique(s) et / ou incendie en Télésurveillance.

A défaut, la responsabilité de Chubb Delta ne pourra pas être engagée en cas de non-fonctionnement ou non transmission de ces alarmes.

### 5.8 Porte de Contrôle d'accès :

Le système de contrôle d'accès est composé d'un ensemble de moyens logiciels, d'équipements électroniques et de porte d'accès pour garantir que toutes les personnes présentes dans un lieu sont bien habilitées à y pénétrer.

Par contre, ces portes d'accès pouvant avoir également un rôle notamment en matière de sécurité incendie, le client s'engage à :

- Nous préciser le rôle de la porte d'accès
  - o Sécurité des biens : la porte reste verrouillée en absence de courant,
  - o Sécurité des personnes : la porte est déverrouillée en absence de courant,
- Nous communiquer le cas échéant les exigences du coordinateur SSI ou de la commission de sécurité dans le cadre du pilotage de la porte d'accès par le Système de Sécurité Incendie du site.
- Nous fournir la documentation technique des portes coupe-feu, pour connaître les recommandations du fabricant s'agissant de percement...

A défaut la responsabilité de Chubb Delta ne saurait être engagée pour tous dommages dus au fait que la porte d'accès ne remplirait pas son rôle et/ou ne répondrait pas aux exigences du coordinateur SSI ou de la commission de sécurité.

### 5.9 FoxBox :

La FoxBox est une solution de sécurisation des sites par analyse vidéo pour la détection d'intrusion extérieure par le biais de caméras thermiques.

L'utilisation d'algorithmes d'analyse vidéo de détection d'intrusion extérieure permet de qualifier et transmettre des alarmes et la séquence vidéo associée afin d'effectuer une levée de doute au centre de Télésurveillance.

Cette solution packagée "Tout-en-un" (acquisition, analyse vidéo, enregistrement et transmission) bénéficie également d'une architecture réseau sécurisée afin de répondre aux exigences de cybersécurité.

Conditions particulières :

FoxBox est une solution de détection d'intrusion EXTÉRIEURE uniquement

L'environnement des sites disposants de la solution FoxBox doit prendre en compte les éléments suivants :

- Aucune obstruction ne doit être présente dans la zone de détection (bâtiments, végétation, marchandise de stockage, drapeaux, ...)
- Aucun effet miroir et surfaces réfléchissantes dans la zone de détection (panneau de verre, flaques d'eau, ...)
- Site obligatoirement clôturé (détections intempestives d'animaux)
- Détection fonctionnelle uniquement si individu visible entièrement (largeur de détection 3 mètres minimum)
- Aucune source de chaleur/froid à proximité des caméras
- Sites avec rupture de pente (butte) non-compatible avec la technologie FoxBox.

### 5.10 Veesion :

Veession est une solution d'analyse de gestes suspects par intelligence artificielle couplée à l'installation vidéo.

Sur une installation vidéo maintenue et entretenue par le PRESTATAIRE, seules les équipes techniques du PRESTATAIRE peuvent réaliser l'installation de la solution Veession, dans le but de conserver les performances optimales du système de vidéo.

Les contextes de détection de gestes suspects sont multiples et variés et nécessitent une interprétation humaine, ainsi la solution Veession n'a pas pour vocation de remplacer un agent de sécurité mais seulement de détecter des gestes suspects qui sont soumis à l'agent de sécurité ou le personnel pour confirmation ou infirmation.

La configuration du système vidéo (nombre, positionnement, hauteur, résolution et qualité d'image des caméras) doit impérativement respecter les prérequis identifiés permettant une utilisation optimale de la solution Veession.

La société VEESION, propriétaire de la solution Veession, est responsable de sa conformité aux lois et réglementations et notamment à celles relatives à la protection des données personnelles notamment la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 telle que modifiée, et le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen du 27 avril 2016 de protection des données (RGPD) ; la responsabilité du PRESTATAIRE ne pouvant être recherchée à ce titre.

Par ailleurs, le PRESTATAIRE n'étant en aucun cas destinataire des Données Personnelles, des Personnes concernées (au sens du RGPD) ou du CLIENT, traitées par la Solution Veesion, la responsabilité du PRESTATAIRE ne saurait être engagée pour tout dommage direct ou indirect subi par le CLIENT, ses préposés ou les Personnes Concernées, dans l'exécution par la société VEESION des prestations fournies dans le cadre de la Solution Veesion.

Pour assurer le bon fonctionnement de la solution d'Intelligence Artificielle Veesion, le CLIENT reconnaît et accepte que le débit minimal de son réseau internet doit être de 1024 kbps en flux montant (c'est-à-dire du client vers le réseau internet). Le PRESTATAIRE ne saurait être tenu responsable des fluctuations du débit réseau qui pourraient impacter la qualité du service.

#### **5.11 Assistance privilège :**

Les conditions de l'assistance privilège sont disponibles sur notre site internet [www.chubbfs.com/fr-fr/](http://www.chubbfs.com/fr-fr/) : [Mentions légales intrusion et vidéosurveillance](#)

#### **5.12 Routeur :**

##### **5.12.1 Prestations :**

Prise d'effet et durée du contrat

Par dérogation aux dispositions des CGV Delta, ce contrat prend effet pour deux années à compter de la date de mise en service. Il se renouvellera ensuite par tacite reconduction d'année en année à défaut de résiliation par l'une des parties trois mois avant son expiration par lettre recommandée avec avis de réception.

##### **5.12.2 Matériel :**

Le produit est garanti pendant toute la période de location, hors : casse, dégradation volontaire, usure anormale. Il fera l'objet d'un devis en cas de remplacement. Le ou les produits restent la propriété de Chubb Delta pendant toute la durée du contrat. En cas de résiliation du contrat, le matériel devra être restitué à Chubb Delta. En cas de perte ou de non-restitution du produit après une résiliation de contrat, celui-ci sera facturé suivant le tarif client en vigueur

\* Les articles précédés d'une étoile ne sont pas applicables aux consommateurs au sens du Code de la consommation