



CONDITIONS GENERALES DE LA PRESTATION DE TELESURVEILLANCE SHIELD

ARTICLE 1 – OBJET

D'un commun accord entre SHIELD et le Client, la première fournit au second, contre rémunération, une prestation de télésurveillance telles que définies ci-après, qui pourraient lui être commandées dans le cadre de l'application des consignes détenues par SHIELD. et par le Client lui-même.

ARTICLE 2 - GENERALITES DE NOS PRESTATIONS EN TELESURVEILLANCE

En contrepartie des paiements effectués par le Client, SHIELD. s'engage à assurer la télésurveillance des locaux désignés par le client.

L'abonnement de base donne droit aux prestations suivantes dont le Client reconnaît avoir eu une description précise par la remise d'une documentation ou d'un devis avant la signature du présent document à savoir :

- Prise en charge 24H/24 et 7J/7 des informations reçues et stipulées sur la fiche de renseignement
- Alerte des tiers selon les consignes définies avec le Client. Il est entendu qu'un seul contact sera prévenu, à savoir le premier qui répond dans l'ordre de la liste.
- SHIELD. ne fait appel aux forces de police ou gendarmerie que si le Client en a fait la demande dans les consignes définies et dans le cas où la levée de doute a permis de déterminer une effraction et selon les procédures définies par le décret 91-1206 du 26 novembre 1991.
- SHIELD. informe que les conversations téléphoniques sont enregistrées conformément aux recommandations de la règle APSAD R31.
- Test périodique de bon fonctionnement si la centrale d'alarme est programmée pour cette transmission
- Gestion du contrôle d'énergie de l'installation de la centrale si cette dernière est programmée pour cette transmission
- Prise en compte des tentatives de neutralisation de la centrale (*mode auto-protection*) si cette dernière est programmée pour cette transmission

ARTICLE 3 - DUREE

La durée du contrat est précisé dans le contrat signé avec le client et prend effet à la date du raccordement.

ARTICLE 4 – SECURITE

SHIELD. et son personnel s'engagent à observer les règlements en vigueur, tant à l'intérieur des locaux que sur les parkings et espaces verts, en particulier ceux relatifs à l'hygiène, la sécurité et la discipline, vis à vis de son Client

ARTICLE 5 – OBLIGATIONS RESPECTIVES DES PARTIES

1. Obligations de SHIELD.

SHIELD. s'engage à :

- Appliquer les consignes préalablement définies et signées conjointement.
- Assurer la traçabilité des événements et des traitements pendant une durée de trois mois
- Horodater et enregistrer toute information ou message reçu du Client pendant une durée de trois mois

Page 1/6

| | |
|---|---|
| SHIELD O.I 56 Rue Martin Hoarau, 97420 Le Port | Tél. 0262 380 888 – Fax 0262 255 254 https://www.shield.re/ |
|---|---|

SAS au capital de 1000 € - R.C.S. ST DENIS DE LA REUNION TGI 792 174 898 (2013 B 652) – SIRET 792 174 898 00025 – APE 8020 Z

Autorisation d'exercer numéro AUT—974-2116-01-31-20160358342 délivré le 31/07/2017 à Saint Denis

Conformément à Article L612-14 Créé par Ordonnance n°2012-351 du 12 mars 2012 du code de Sécurité Intérieure :

L'autorisation administrative ne confère aucun caractère officiel à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient. Elle n'engage en aucune manière la responsabilité des pouvoirs publics



- Assurer une redondance des différents modules de traitement des informations
- Remettre au Client, à sa demande, l'historique des essais de mise en service de l'installation et/ou de la déclaration de conformité R31

Conformément à la règle de prescription APSAD R31 et pour les Clients ayant demandé à en bénéficier, SHIELD. s'engage à garantir une continuité de service en cas de défaillance technique (*existence d'un centre de secours*).

2. Obligations du Client

SHIELD. souhaite attirer l'attention du Client sur l'importance de signaler par écrit toute modification sur le support de communication (*changement de prestataire, numéro d'appel*).

Le Client s'engage à :

- Fournir des consignes précises et détaillées que devront respecter ou faire respecter les agents de sécurité de SHIELD. dont les modalités sont prévues dans les conditions particulières du contrat, en cas de modifications de celles-ci, qu'elles soient temporaires ou définitives, informer par écrit SHIELD.
- Fournir gratuitement les raccordements électriques et téléphoniques nécessaires au fonctionnement du transmetteur
- Maintenir son installation raccordée et prendre les mesures nécessaires, à ses frais, pour avoir un système en bon état de fonctionnement et en particulier :
 - o Un essai mensuel selon les notices fournies par l'installateur
 - o Maintenir la continuité de l'abonnement téléphonique et de l'abonnement EDF auprès des sociétés concernées
 - o Supporter le coût des communications téléphoniques générées par la mise en application des services définis au contrat.
 - o Indiquer à SHIELD., une intervention technique sur sa centrale par l'installateur, une période de dysfonctionnement, dégradation ou mauvaise manipulation
- Informer par écrit SHIELD. de toute situation ou événements susceptible de nuire à l'efficacité de l'exécution des consignes
- Fournir à SHIELD., lors de la conclusion de présent contrat, tous les éléments, moyens d'accès (clés, badges, bip, etc.) et informations utiles à la bonne exécution de la prestation.

Ces modalités seront périodiquement réactualisées en fonction des besoins du Client et des nécessités du service de SHIELD., par écrit et signées conjointement.

La responsabilité de SHIELD. ne saurait en aucun cas être engagée en cas de non respect des consignes écrites qui ne lui auraient pas été communiquées par le Client.

Si l'installation de détection a été effectuée par un installateur indépendant, SHIELD. se trouve déchargée de la responsabilité contractuelle ipso facto propre à cette même installation visée par l'article 1641 du code civil.

ARTICLE 6 – DISPOSITIONS FINANCIERES

1. Paiement

Les paiements sont exigibles en début de chaque mois sur production par SHIELD. d'une facture, **par prélèvement, par virement ou par chèque.**

Tout retard de paiement entraîne de plein droit l'exigibilité d'intérêts au taux légal majoré de trois points calculés de la date d'échéance à la date de réception du paiement et d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement (décret 2012-1115 du 02/10/12).

Le retard de paiement d'une seule échéance autorise SHIELD. à suspendre sous huitaine toutes les prestations en cours après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception.

2. Tarifs

Les tarifs de prestation sont précisés dans le bon de commande joint aux conditions particulières du contrat.



3. Révision des prix

Les prix sont basés sur les conditions économiques actuellement en vigueur.

Les prix seront indexés chaque année sur l'indice des prix de vente des services français aux entreprises françaises (BtoB) - Prix du marché - CPF 80.10 - Services de sécurité privée - Base 2010.

D'un commun accord, les parties conviennent de se référer au dernier indice connu et publié par l'INSEE, soit l'indice du 2^{ème} trimestre 2016 : 108,8.

En cas de cessation de publication ou de disparition de l'indice choisi avant le paiement total du prix, et si un nouvel indice de remplacement est publié, le prix se trouvera de plein droit indexé sur ce nouvel indice et le passage de l'ancien indice au nouveau s'effectuera en utilisant le coefficient de raccordement nécessaire. Si aucun indice de remplacement n'est publié, il appartiendra aux parties de se mettre d'accord sur le choix d'un nouvel indice.

ARTICLE 7 – RESILIATION ANTICIPEE

Il est expressément convenu que si l'une ou l'autre des parties n'exécute pas ses obligations un mois après une mise en demeure adressée en recommandée avec demande d'avis de réception non suivie d'effet, le présent contrat sera résilié de plein droit.

Nonobstant les dispositions visées ci-dessus, constitue une cause de résiliation anticipée des présentes conventions :

- la liquidation ou la suspension partielle ou totale de l'activité de l'une ou l'autre des parties ;
- l'interdiction de faire acte de commerce de l'un ou de l'autre des co-contractants.

Compte tenu du caractère intuitu personae du présent contrat, s'il survient une modification dans la situation juridique notamment, par succession, vente, fusion, cession partielle d'actif, apports en société, prise de contrôle ou de participation de même qu'en cas de modification dans la personne des dirigeants, des associés, ou actionnaires, le contrat pourra être résilié par SHIELD.

Conformément aux dispositions de l'article 37 (modifié) de la loi du 25 janvier 1985, en cas d'ouverture d'une procédure de redressement judiciaire, le contrat est maintenu. Toutefois, le contrat sera résilié de plein droit après une mise en demeure adressée par SHIELD. à l'Administrateur ou au Liquidateur, restée plus d'un mois sans réponse depuis la date de sa réception.

ARTICLE 8 – OBLIGATION DE SECRET

SHIELD. s'interdit de divulguer tout renseignement technique ou sécuritaire obtenu dans le cadre des présentes et susceptible de favoriser les intérêts d'une personne physique ou morale concurrente, ou de nuire même indirectement au Client.

ARTICLE 9 – RESPONSABILITE

SHIELD. n'est tenue qu'à une obligation de moyens, ce que le Client accepte expressément.

Elle ne garantit en aucune façon que la télésurveillance empêchera tout vol, incendie ou agression.

Le Client déclare faire son affaire de la souscription des contrats d'assurance propres à garantir les risques encourus par ses locaux et ses matériels télésurveillés et d'informer sa compagnie d'assurance des limitations de responsabilité contenues dans le présent contrat.

Le personnel de SHIELD. ne peut, en aucun cas, être tenu pour responsable de tout incident fortuit ayant pour cause une défaillance des installations (gaz, eau, électricité, etc...) ou qui serait rattachée à une cause indépendante de la volonté de l'intervenant.

La responsabilité de SHIELD. ne saurait être engagée d'aucune manière en cas de panne ou défaillance d'appareils ou d'installations de captage, transmission, réception. (Rupture ou non d'acheminement de ligne et plus précisément d'information d'alarme)

De même, en cas de modification technique du système d'alarme du Client et ce, sans en avertir SHIELD., cette dernière dégage toute sa responsabilité en cas de non réception des alarmes prévues au présent contrat.



La responsabilité de SHIELD. ne saurait être engagée d'aucune manière en cas de non respect par le co-contractant des règles de sécurité et de non transmission des consignes précises et détaillées approuvées par SHIELD., visées à l'article 6 alinéa 2 du présent contrat.

ARTICLE 10 – ASSURANCE

SHIELD, a souscrit auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable, une police garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber à la suite de dommages causés aux tiers dans l'exercice de ses activités telles que définies ci-après :

Interventions sur alarme (levée de doute), télésurveillance, vidéoprotection, installation, maintenance, dépannage de systèmes de détection intrusion et / ou incendie et / ou systèmes de contrôle d'accès

Prévention de tous les types de risques, tels que vols, cambriolages, dégradations, vandalisme, incendie, fuites d'eau ou de gaz, pollutions accidentelles, pannes, explosions, risques industriels, etc

Montant des garanties :

- | | |
|--|-----------------------------------|
| - Dommages corporels | 7 500 000 € par année d'assurance |
| Dans ce montant, les dommages causés aux préposés de l'assuré, sont compris à hauteur de : 1.000 000 € /an | |
| - Autres dommages | 300 000€ par année d'assurance |
| Dans ce contrat la garantie perte de clés est limitée à hauteur de 30 000€ par sinistre | |
| Dans ce montant la garantie vol par préposés est limitée à 30 000€ par sinistre | |
| - Atteinte accidentelle à l'environnement (y compris corporels) | 800 000€ par année d'assurance |
| <u>DEFENSE ET RECOURS</u> | 15 300€ par sinistre |

Au cas où un sinistre viendrait à dépasser le montant des dites assurances, le Client renonce expressément à exercer tout recours à ce titre à l'encontre de SHIELD. au delà des limitations de montants et de conditions couvrant la responsabilité civile de SHIELD.

A la demande du Client, SHIELD. lui communiquera immédiatement l'attestation d'assurance qu'elle se doit de souscrire en application du présent paragraphe.

Le Client s'engage à informer immédiatement SHIELD. de toute plainte ou réclamation relative à l'objet des présentes et devra l'examiner en étroite relation avec cette dernière, dans le temps imparti défini au regard des assurances dont le délai de déclaration ne pouvant excéder 7 jours.

Exclusions de garantie dans les cas suivants :

- les conséquences des carences des fonctionnements des réseaux téléphoniques opérant en France et dans les DOM TOM
- constitue également un cas de non-responsabilité, les carences, défauts ou pannes de l'installation du CLIENT,
- d'une mauvaise utilisation par le CLIENT et/ou par ses correspondants du Service ;
- de perturbations ou d'interruptions non directement imputables à **SHIELD**.

En cas de gestion des mises en et hors service, ainsi qu'en ce qui concerne les tests de la ligne téléphonique du site du CLIENT, il est admis une tolérance de décalage de réception des informations, du fait d'incidents de transmission téléphoniques (lignes occupées, interruptions momentanées, dérangements...) susceptibles de se produire. Pour limiter les conséquences des risques suite à une perte éventuelle des moyens d'accès, le passe générale du site ne sera pas pris en compte mais sera mis à disposition sur le site dans un lieu protégé et aux accès strictement limités.

En cas de sinistre, le Client a obligation de faire procéder à la remise en état du système d'alarme à ses frais. Dans le cas d'un sinistre partiel ou total, le montant de la franchise éventuellement prévue par les compagnies d'assurances restera à la charge du Client dans le cas où la responsabilité de SHIELD. ne serait pas engagée.

ARTICLE 11 – LITIGE

Les parties soussignées conviennent que tous différents découlant du présent contrat ainsi que les accords d'application avenants et, généralement, toutes les obligations régissant leurs rapports, seront définitivement tranchés selon « le Règlement d'Arbitrage » du Tribunal administratif dont relève le prestataire.

ARTICLE 12 – CONFIDENTIALITE ET DROIT D'ACCES AUX DONNEES PERSONNELLES

**Alinéa 1 : Obligations légales vis-à-vis de la CNIL**

Le Client reconnaît être informé de son obligation de déclarer à la CNIL, l'ensemble des traitements de données à caractère personnel qu'il réalise en son nom

Alinéa 2 : Confidentialité et sécurité

Les supports informatiques et documents fournis par le Client à SHIELD. restent la propriété du Client.

Les données contenues dans ces supports et documents sont **strictement couvertes par le secret professionnel** (article 226-13 du code pénal). Il en va de même pour toutes les données dont SHIELD. prend connaissance à l'occasion de l'exécution du présent contrat.

Conformément à l'article 34 de la loi informatique et libertés modifiée, SHIELD. s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

SHIELD. s'engage donc à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :

- ▶ ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution de la présente prestation prévue au contrat, l'accord préalable du maître du fichier est nécessaire ;
- ▶ ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent contrat ;
- ▶ ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales sans l'accord du Client ;
- ▶ prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du contrat ;
- ▶ prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielle, pour assurer la conservation et l'intégrité des documents et informations traités pendant la durée du présent contrat ;
- ▶ et en fin de contrat à procéder à la destruction de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies.

A ce titre, SHIELD. ne pourra sous-traiter l'exécution des prestations à une autre société, ni procéder à une cession de marché sans l'accord préalable du Client.

Alinéa 3 : Notion de « Responsable du traitement »

Au titre de l'article 35 de la loi informatique et libertés, SHIELD. traitant des données à caractère personnel pour le compte du Client est considéré comme un sous-traitant.

Le Client, au terme de la loi, est considéré comme le Responsable des traitements et devra au terme de l'article 39 de la loi informatique et libertés instruire toutes les demandes d'informations et d'accès concernant les traitements mis en œuvre dans le cadre de ce contrat.

Le Client, autorise SHIELD. à visionner les images de son système de vidéosurveillance en cas de nécessité de réaliser une levée de doutes ou pour tous les tests de fonctionnement dans le cadre du présent contrat de télésurveillance.

Le Client autorise SHIELD. à communiquer des rapports et bilan d'activité aux personnes qui auront été désignées par le Client sur la fiche de renseignements.

Dans le cas où une des caméras du système de sécurité filme un lieu public, le Client reconnaît avoir été informé des démarches qu'il devra entreprendre auprès de la CNIL et/ou de la Préfecture pour mettre en conformité son installation.

Le Client, autorise SHIELD. à traiter les données transmises par son système de télésurveillance afin de garantir la sécurité et la protection des locaux mis sous alarme.

Le Client, devra notifier par écrit à SHIELD., tout nouveau traitement qui serait ajouté au présent contrat.

Alinéa 4 : Droit d'accès aux données dans le cadre du contrat

- Le Client s'engage à informer préalablement à la mise en place de tout système permettant de collecter des données à caractère personnel, tout individu entrant dans le champ d'application de ce traitement.
- Le Client en tant que responsable des traitements restera l'interlocuteur des personnes souhaitant exercer leur droit d'accès et de rectification aux données collectées.

**Alinéa 5 : Gestion Clients au sein de SHIELD**

- La gestion des Clients et des prospects fait l'objet d'une inscription dans le registre des traitements tenu à jour par le Correspondant Informatique et Libertés de SHIELD.

Le Client dispose d'un droit d'accès et de mise à jour de ses données personnelles nominatives ainsi que du droit de demander leur suppression, conformément à la loi n°78-17 du 06 janvier 1978 modifiée par la loi du 06 août 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

SHIELD. s'engage à s'assurer que les données personnelles nominatives du Client soient à jour, exactes et complètes.

Le Client peut exercer son droit d'accès ou de correction en contactant le Correspondant Informatique et Libertés :

Par courrier à l'adresse suivante : SHIELD OI
A l'attention du Correspondant Informatique et Libertés
56 rue Martin Hoareau
97420 Le Port

Par email à l'adresse suivante : cil@shield.re