

Renvoyez le contrat original, signé par vous et par votre installateur, par courrier
à cette adresse sous 10 jours :

Atral Services - 140, rue du Pré de l'Horme - 38926 CROLLES CEDEX

Un exemplaire du contrat vous sera retourné avec votre 1^{re} facture annuelle.

Domicy

Contrat de télésurveillance
pour locaux résidentiels

:hager

Contrat de télésurveillance pour les locaux résidentiels

Conditions particulières

Le présent contrat est conclu entre ATRAL SERVICES, S.A.S. au capital de 50 000 euros, 384 095 865 RCS GRENOBLE, 140, rue du Pré de l'Homme, 38926 Crolles Cedex, Autorisation CNAPS d'exercer l'activité de télésurveillance n° AUT-038-2117-09-27-20180364752, ci-après désigné par « LE TELESURVEILLEUR » et le client à la prestation de télésurveillance ci-après dénommé l'« ABONNÉ ».

DOCUMENT A REMPLIR OBLIGATOIREMENT EN LETTRES CAPITALES

Abonné / Donneur d'ordres

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

M. / Mme / Nom, Prénom :
Adresse :
Code postal : [][][][][][] Ville :
Téléphone de contre-appel 1 : [][][][][][][][][][] Ce numéro doit obligatoirement aboutir sur un poste fixe du site protégé.
Téléphone de contre-appel 2 : [][][][][][][][][][]
E-mail :@..... Pour l'envoi des anomalies techniques de votre système d'alarme
Indications importantes* : ci-joint plan d'accès avec particularités : ☐ Oui ☐ Non ☐ Maison individuelle ☐ Appartement
Dans le cas d'un appartement : Bâtiment : Code d'accès à l'entrée : Escalier : Etage : Porte :
Localisation GPS : Latitude : Longitude :

* A compléter si vous optez pour l'option intervention

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

M. / M^{me} / Nom, Prénom :
Adresse :
Code postal : [][][][][][] Ville :
Pays : Téléphone : [][][][][][][][][][] Télécopie : [][][][][][][][][][]

Installation

Réf. de la centrale : Nombre de détecteurs techniques :
Nombre de détecteurs images : Nombre de caméras :
Réf. du transmetteur principal : N° de série N° de la ligne : [][][][][][][][][][]
Réf. du transmetteur de secours : N° de série N° de la ligne : [][][][][][][][][][]

Commentaires

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

Fait en 3 exemplaires, à, le

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

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

L'installateur certifie exactes les informations détaillées concernant l'installation sur le site protégé.

Cachet et signature de l'installateur

Nom du technicien :

Pour le télésurveilleur, le directeur

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

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

N° Contrat : [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

A COMPLETER PAR ATRAL SERVICES

Consignes

Date d'effet du contrat : [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

A COMPLETER PAR ATRAL SERVICES

Liste des contacts à prévenir par ordre de priorité, en cas de nécessité

2 contacts minimum, 5 contacts maximum.**Chaque contact correspond à un seul numéro de téléphone en France métropolitaine ou à l'étranger.**

Vous pouvez vous mettre dans la liste des contacts si vous le désirez (numéro de téléphone fixe autre que celui du domicile télésurveillé, numéro de téléphone portable, professionnel ou tout autre numéro différent du domicile télésurveillé). Les contacts que vous choisissez sont de préférence des contacts de proximité avec le lieu télésurveillé.

La gendarmerie et la police nationale ne peuvent pas figurer dans la liste des contacts.**Rappel :** les contacts mentionnés ci-dessous le sont sous la responsabilité de l'Abonné (comme précisé dans les conditions générales d'abonnement).

	Nom	Prénom	Qualité	Téléphone	Personnes à prévenir pour une anomalie technique ou absence de test (Cochez 1 pers. minimum)
1					☐
2					☐
3					☐
4					☐
5					☐

Traitement des anomalies techniques

Absence test cyclique : ☐ Appel immédiat ☐ Appel différé (8h/22h)Alarme coupure secteur : ☐ Appel immédiat ☐ Appel différé (8h/22h)

Mots de passe et autorisations

Les mots de passe que vous avez choisis lors de la mise en service de la prestation sont visibles sur votre procès-verbal de raccordement.**Mot de passe Abonné :** permet au centre de télésurveillance de vous identifier.**Mot de passe Contact :** permet au contact de faire stopper le traitement de l'alarme en cours par le centre de télésurveillance.**Mot de passe Agression :** permet au centre de télésurveillance de comprendre que vous êtes dans une situation d'agression. Le centre contactera alors directement les forces de l'ordre.**Mot de passe Télésurveilleur :** mot de passe que le centre de télésurveillance devra utiliser pour s'identifier auprès de vous.

Toute modification des consignes du présent contrat, demandée par le donneur d'ordres, doit faire l'objet d'une demande écrite en recommandé avec accusé de réception et indication du mot de passe Abonné.

MANDAT DE PRELEVEMENT SEPA

Document à compléter et à retourner accompagné d'un RIB à : ATRAL SERVICES - CENTRE DE TELESURVEILLANCE - RUE DU PRE DE L'HORME - 38926 CROLLES CEDEX

Mandat de prélèvement SEPA

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez ATRAL SERVICES à envoyer ces instructions à votre banque pour débiter votre compte, et vous autorisez votre banque à débiter votre compte sur instruction de ATRAL SERVICES

SEPA : Single Euro Payments Area

Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque suivant les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé.

Référence unique du mandat :

Identifiant créancier SEPA : FR88ZZ397678

Veuillez compléter tous les champs ci-dessous (hors paiement) et joindre un RIB

Débiteur :

Votre Nom et Prénom

Votre Adresse

Code postal [] [] [] [] Ville

Pays

Créancier :

ATRAL SERVICES S.A.S
RUE DU PRE DE L'HORME
38926 CROLLES CEDEX
France

IBAN []

BIC / SWIFT []

Paiement : ☒ Récurrent/Répétitif ☐ Ponctuel

Signature :

A (lieu) :

Le (date) :

Joindre impérativement un relevé d'identité bancaire (RIB), postal (RIP) ou de caisse d'épargne (RICE).

Note : vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque

COUPON DE RETRACTATION – A compléter et à retourner à Atral Services en cas d'annulation de contrat - article L221-20-12

Complétez et signez ce formulaire, l'envoyer à Atral Services, rue du Pré de l'Horme, 38926 Crolles cedex ou relation.abonnes@atral-services.fr dans un délai de 14 jours maximum après le jour de conclusion du contrat.

Nous vous notifions par la présente notre rétractation du contrat portant sur la prestation de télésurveillance :

Nom, prénom de l'abonné N° de contrat :

Adresse

Date de conclusion du contrat : Signature de l'abonné (en cas d'annulation du contrat) :

A COMPLETER PAR ATRAL SERVICES

** Sous réserve de couverture du secteur dans lequel se situe le site à protéger par une société d'intervention référencée par Atral Services

EXTRAITS DU CODE DE LA CONSOMMATION SUR LE DEMARCHAGE À DOMICILE ET LA VENTE DE BIENS OU DE SERVICES A DISTANCE

Article L221-5

Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les informations prévues aux articles [L. 111-1](#) et [L. 111-2](#) ;

2° Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'Etat ;

3° Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste ;

4° L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à l'article [L. 221-25](#) ;

5° Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article [L. 221-28](#), l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ;

6° Les informations relatives aux coordonnées du professionnel, le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat.

Dans le cas d'une vente aux enchères publiques telle que définie par le [premier alinéa de l'article L. 321-3 du code de commerce](#), les informations relatives à l'identité et aux coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du professionnel pré-

vues au 4° de l'article [L. 111-1](#) peuvent être remplacées par celles du mandataire.

Article L221-8

Dans le cas d'un contrat conclu hors établissement, le professionnel fournit au consommateur, sur papier ou, sous réserve de l'accord du consommateur, sur un autre support durable, les informations prévues à l'article [L. 221-5](#).

Ces informations sont rédigées de manière lisible et compréhensible.

Article L221-11

Lorsque le contrat est conclu à distance, le professionnel fournit au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations prévues à l'article [L. 221-5](#) ou les met à sa disposition par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

Article L221-20-12

I. - Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Le délai pendant lequel peut s'exercer le droit de rétractation commence à courir :

1° Soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu ;

2° Soit à compter du jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles et les informations, conformément à l'article [L. 121-20-11](#), si cette dernière date est postérieure à celle mentionnée au 1°.

L'exercice du droit de rétractation n'emporte résolution de plein droit du contrat de vente ou de prestation de services que s'il intervient dans un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat de crédit. De plus, lorsque le consommateur, par une demande expresse, sollicite la livraison ou la fourniture immédiate du bien ou de la prestation de services, l'exercice du droit de rétractation n'emporte résolution de plein droit du contrat de vente ou de prestation de services que s'il intervient dans un délai de trois jours à compter de la conclusion du contrat de crédit. Toute livraison ou fourniture anticipée est à la charge du vendeur qui en supporte tous les risques.

Atral Services

Rue du Pré de l'Horme - 38926 Crolles Cedex

**Atral Services**

140, rue du Pré de l'Horme
38926 CROLLES CEDEX

Plateau commercial

0 892 701 402 Choix 1
(service 0,30 € + prix appel)

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

Plateau télésurveillance

0 892 701 402 Choix 2
(service 0,30 € + prix appel)

7 jours /7
24 heures /24

Depuis l'étranger ›
0 033 438 729 921

—

Email › relation.abonnes@atral-services.fr

PRÉAMBULE

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

ARTICLE 1 - OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de confier à la société de télésurveillance Atral Services (ci-après **“ATRAL SERVICES”** ou **“la Société de Télésurveillance”**), dans les conditions énoncées ci-après, les missions suivantes :

- a- La réception et l’enregistrement des informations émises par le système d’alarme et communiquées par le transmetteur de l’Abonné situé sur le site protégé, lorsque le système d’alarme est activé ou, pour certaines alarmes, de façon continue.
- b- Le traitement de ces informations conformément aux modalités et conditions expressément stipulées au contrat, est en fonction des prestations demandées par l’Abonné. Le présent contrat d’abonnement à la télésurveillance est conclu sous réserve de compatibilité technique entre le système d’alarme de l’Abonné et les infrastructures d’ATRAL SERVICES (ou d’une autre société de télésurveillance en cas de sous-traitance de tout ou partie des prestations par ATRAL SERVICES, ce que l’Abonné accepte dès à présent), aux termes d’un diagnostic effectué aux conditions disponibles chez ATRAL SERVICES.

ARTICLE 2 - PARTIES COCONTRACTANTES

Le présent contrat est conclu entre ATRAL SERVICES, d’une part, et l’Abonné, d’autre part. ATRAL SERVICES est une société spécialisée dans les activités de télésurveillance qui exécute les prestations prévues au titre du présent contrat. ATRAL SERVICES dispose de l’autorisation Autorisation CNAPS : AUT-038-2117-09-27-20180364752 Art L612-14 du CSI et de la certification APSAD n° 205.08.31 délivrée le 01/10/08, pour des services de télésurveillance P3 (Règlement I31) par le CNPP. Sur demande écrite de l’Abonné, ATRAL SERVICES pourra fournir une déclaration de conformité à la règle APSAD R31. L’Abonné est la personne qui conclut le contrat avec ATRAL SERVICES, qui bénéficie de l’ensemble des prestations définies au présent contrat pour le site protégé dans les conditions particulières et qui supporte personnellement l’ensemble des engagements nés de ce contrat, ainsi qu’ils seront définis ci-après. La conclusion du présent contrat fait suite à une présentation complète à l’Abonné des conditions particulières et des prestations de la Société de Télésurveillance, suite à quoi l’Abonné a librement opté pour les services retenus. La Société de Télésurveillance peut être amenée à formuler des recommandations complémentaires que l’Abonné est libre de ne pas suivre.

ARTICLE 3 - DURÉE ET TERRITORIALITÉ DU CONTRAT

3.1. Durée du contrat

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

3.2. Territorialité du contrat

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

ARTICLE 4 - LES PRESTATIONS PROPOSÉES

4.1. Description des prestations

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

- alarme intrusion,
- alarme autoprotection,
- alerte silencieuse et alerte (si déclencheur installé),
- alarme agression,
- arrêt contraint du système (si programmé par l’installateur),
- alarme détection extérieure (si détecteur installé),
- alarme détection de fumée (si détecteur installé),
- alarme anomalies techniques (défauts tension...),
- gestion des éjections d’issues,
- gestion des tests cycliques (modalités et fréquences dépendantes du type de transmetteur).

Traitement des alarmes critiques : il appartient à l’opérateur de télésurveillance de prioriser ses traitements.

En cas d’incident climatique (alerte jaune, orange de Météo France) le traitement des alarmes extérieur sera suspendu jusqu’à disparition de l’alerte météo.

Le traitement des alarmes ou gestion des absences de test cyclique par un opérateur est réalisé en langue française.

Traitement par un opérateur :

Le client est informé du fait qu’une alarme d’anomalie de type sécuritaire a été détectée par le centre de télésurveillance. Sans retour du contact par téléphone à la station de télésurveillance, l’alarme est considérée comme traitée.

Le client est informé d’une absence de liaison entre le centre de télésurveillance et le site abonné protégé, ce qui peut suivant la configuration du système, signifier une impossibilité pour ATRAL SERVICES de recevoir les autres alarmes, et en conséquence de la nécessité de procéder aux mesures techniques correctrices dans les meilleurs délais.

Cette information est délivrée par un opérateur e aux contacts à prévenir, désignés par l’abonné.

Le client est informé d’une anomalie technique ou d’une information d’issues restées ouvertes par un opérateur.

4.2. Prestation d’intervention

Cette prestation est exécutée dans les conditions et selon les modalités suivantes :

- a- L’intervention consiste en un déplacement physique sur le site protégé d’un agent de sécurité privée agrémentée (ci-après dénommé “Intervenant”) sélectionné et mandaté par ATRAL SERVICES afin d’effectuer une vérification extérieure des ouvrants accessibles. L’intervenant ne peut pas pénétrer à l’intérieur du site, sauf s’il est accompagné de l’Abonné ou d’une personne mandatée par ce dernier. En aucune façon, il ne peut procéder à une interpellation. Seules, les forces de l’ordre sont habilitées à le faire. C’est pourquoi, le délai d’intervention n’est pas en soi un critère d’efficacité.
- b- En cas d’effraction constatée, le coût du déplacement de l’intervenant est pris en charge par ATRAL SERVICES. Pour pouvoir prétendre à cette prise en charge, l’Abonné doit impérativement transmettre à ATRAL SERVICES, dans les cinq (5) jours ouvrés qui suivent la survenance du sinistre, la copie certifiée conforme du rapport de police ou de gendarmerie constatant l’effraction. A défaut, et passé ce délai, toute intervention sera facturée à l’Abonné, conformément au tarif en vigueur à la date de l’effraction.
- c- Pour être effectif, le bénéfice de la prestation d’intervention doit donner lieu à l’agrément exprès par ATRAL SERVICES, ledit agrément étant conditionné par la vérification d’un certain nombre de paramètres techniques tels que, par exemple, la présence d’une société d’intervention couvrant la zone géographique dans laquelle se situe le site de l’Abonné, la disponibilité de ladite société d’intervention, etc.
- d- L’intervention est mise en œuvre par l’opérateur d’Atral Services pour effectuer une levée de doute dans les cas suivants :
 - soit lorsque ni l’Abonné, ni aucun des contacts dont les coordonnées figurent dans les conditions particulières au présent contrat ne peut être joint.
 - soit lorsque l’Abonné ou l’un des contacts a pu être joint mais qu’il fait connaître à l’opérateur de la société de télésurveillance qu’il ne peut pas ou ne veut pas intervenir.
 - soit lorsque l’Abonné ou l’un des contacts a pu être joint et demande à l’opérateur de la société de télésurveillance de déclencher l’intervention.

Une fois l’intervenant mandaté pour effectuer une levée de doute, toute demande d’annulation faite après un délai de 5 minutes sera facturée.

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

4.3. Prestation de gardiennage

Le gardiennage consiste dans le fait pour l’intervenant de la société d’intervention qui se déplace sur le site, de demeurer sur ce site afin d’avoir une éventuelle action dissuasive, et ce jusqu’à ce que l’Abonné, l’un des contacts, ou les forces de l’ordre interviennent. En aucun cas, la prestation de gardiennage n’implique une action positive de défense du site contre des intrus. Le gardiennage est assuré par l’un des préposés de la société d’intervention et prend fin automatiquement, mais exclusivement, à l’arrivée de l’Abonné, ou de l’un de ses contacts, ou des forces de l’ordre. Le coût du gardiennage est à la charge exclusive de l’Abonné qui le reconnaît expressément. Pendant le déroulement du gardiennage, l’Abonné ou le(s) contact(s) qui aura(ont) pu être joint(s), s’engage(nt) à se rendre sur le site protégé dans les meilleurs délais.

4.4. Prestation de ronde de sécurité

La ronde consiste à déplacer un agent de sécurité sur les lieux du site à protéger, indépendamment de tout déclenchement d’alarme. Les rondes sont planifiées à la demande de l’abonné et selon ses attentes (occurrences, dates et horaires).

4.5. Prestation de traitement d’alarme détection de fumée

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

4.6. Prestation de levée de doute par moyens vidéo

Sur les bases des images visualisées en live (importance de l’horodatage à faire paramétrer par votre installateur et contrôler régulièrement), cette prestation de levée de doute permet de vérifier la matérialité d’un crime ou d’un délit en train de se commettre, ou de tout autre sinistre, afin de mandater DIRECTEMENT et au plus tôt les services de secours appropriés : force de l’ordre, pompiers. Pour les besoins de cette prestation, une ou plusieurs caméras et un système d’accès à distance auront été précédemment acquis, installés, raccordés au système d’alarme et leurs accès à distance validés conjointement par un installateur professionnel et le centre de télésurveillance Atral Services.

La prestation de levée de doute vidéo consiste lorsque les caméras sont opérationnelles et que leur accès à distance est fonctionnel, soit à permettre la lecture vidéo en direct à distance, soit à transmettre les séquences vidéos qui ont été réalisées lors du déclenchement des alarmes en fonction de ce que l’installateur aura paramétré. La prestation s’applique dès lors qu’une ou plusieurs caméras sont installées, même si la prestation n’a pas été cochée dans le contrat.

Les opérateurs de télésurveillance accèdent alors aux séquences vidéos réalisées en direct et/ou aux par séquences vidéos prises lors du déclenchement d’alarme. Dans le cas d’un système avec transmission des films d’alarmes, cette transmission n’est réalisée que lorsqu’un déclenchement d’alarme se produit sur le site protégé.

En dehors de cette situation, les opérateurs de télésurveillance ne peuvent pas demander de transmission de films, ni visualiser les films réalisés en direct. Conformément à l’article 7 du présent contrat, l’Abonné est seul responsable du respect de la réglementation sur l’utilisation de ces matériels validés conjointement par un installateur professionnel et le centre de télésurveillance Atral Services.

4.7. Prestation de levée de doute par transmission d’images

Sur les bases de prise d’image visualisées, cette prestation de levée de doute permet de vérifier la matérialité d’un crime ou d’un délit en train de se commettre, ou de tout autre sinistre, afin de mandater DIRECTEMENT et au plus tôt les services de secours appropriés : force de l’ordre, pompiers.

Pour les besoins de cette prestation, un ou plusieurs détecteurs avec prise d’images intégrée auront été précédemment acquis, installés et raccordés au système d’alarme par un installateur professionnel. La prestation de levée de doute par transmission d’images consiste lorsque le système d’alarme est en “mode utilisation” et que la ou les détecteurs avec prise d’images intégrée sont opérationnels, à transmettre les images qui ont été réalisées lors du déclenchement du dit détecteur. Les opérateurs de télésurveillance accèdent alors aux images réalisées lors du déclenchement d’alarme. L’accès aux images et leur transmission aux opérateurs de télésurveillance ne sont possibles que lorsqu’un déclenchement d’alarme se produit sur le site protégé.

En dehors de cette situation, les opérateurs de télésurveillance ne peuvent pas demander de transmission d’image. Conformément à l’article 7-h du présent contrat, l’Abonné est seul responsable du respect de la réglementation sur l’utilisation de ces matériels validés conjointement par un installateur professionnel et le centre de télésurveillance Atral Services.

4.8. Conditions de réalisation des prestations de levée de doute par moyens vidéo et par transmission d’images

L’objectif final est de vérifier la matérialité de l’alarme, de détecter la normalité ou non de la situation, ou de qualifier l’origine du déclenchement (présence humaine ou non). Si pour une quelconque raison, l’accès aux moyens de levée de doute vidéo ne peut se faire, l’opérateur de télésurveillance continuera sa levée de doute par les autres moyens dont il dispose et la responsabilité du télésurveilleur ne pourra être recherchée. Il n’est pas prévu de durée minimale de connexion aux moyens vidéo. Seule l’interprétation de la situation par l’opérateur de télésurveillance dictera ses actions et le temps de connexion. Cette prestation ne comprend pas la supervision du stockeur d’images (état des disques, taux d’occupation, défaut d’alimentation...), ni des moyens de transmission. Il appartient à l’Abonné sur les conseils de son installateur de réaliser les choix techniques nécessaires pour permettre de répondre à ses besoins (exemple : assurer un éclairage suffisant des scènes filmées, permettre l’identification d’un individu ou la lecture d’une plaque d’immatriculation...).

4.9. Accès aux vidéos et aux images transmises

Dès la fin de la levée de doute, les opérateurs de télésurveillance ne peuvent plus accéder aux vidéos des caméras sur le site protégé, ni demander de nouvelles transmissions d’images. Les vidéos et les images transmis au moment du déclenchement d’alarme, de même que les films visualisés par les opérateurs pendant la période de levée de doute sont mémorisées dans les bases de données de la Société de Télésurveillance.

4.10. Conditions de conservation des vidéos et des images transmises

Les vidéos et les images transmises qui ont enregistrées lors d’un déclenchement d’alarme, sont mémorisées par la Société de Télésurveillance dans des conditions de sécurité optimales, conformes aux exigences de la norme APSAD R31. Tous les accès aux vidéos et aux images transmises sont enregistrés dans le système d’information de la Société de Télésurveillance. Le centre de télésurveillance conserve les vidéos et les images transmises relatifs à un traitement d’alarme conformément à la législation en la matière. Au-delà de cette durée, les vidéos et les images transmises sont détruites, aucune copie ne sera faite préalablement à la destruction.

4.11. Appel aux services de secours et d’urgence

L’appel aux services de secours et d’urgence consiste, après une levée de doute ayant permis de vérifier la matérialité et de la concordance d’indices laissant présumer la commission d’un crime, d’un délit, d’un sinistre ou d’une situation d’urgence à faire appel aux services de secours (gendarmerie, police, pompiers).

ATRAL SERVICES prend toutes précautions utiles, dans le respect de la réglementation en vigueur, avant de mettre en œuvre un appel aux services de secours afin d’éviter l’imputation de frais ou pénalités par l’administration.

En cas de réclamation de l’administration à l’égard d’ATRAL SERVICES, notamment pour intervention induite au sens de l’article L613-6 du Code de la sécurité Intérieure, les sommes correspondantes seront, à la charge du client qui remboursera ATRAL SERVICES.

4.12. Mise en gardiennage des lieux

Lorsque la protection des biens (ou des personnes) du site protégé ne sont plus garanties parce que le site a subi des dégâts, ATRAL SERVICES pourra prendre les mesures permettant le gardiennage des lieux.

L’Abonné, s’il ne peut être joint pour décider de la protection des lieux, est, dans ce cas, expressément réputé avoir mandaté ATRAL SERVICES pour prendre les mesures d’urgence nécessaires au gardiennage du site, et agir en lieu et place en “bon père de famille”, dans la limite de 1 200 € TTC. L’Abonné s’engage à rembourser les frais ainsi avancés en son nom par ATRAL SERVICES sur présentation par celle-ci des justificatifs de dépense correspondants.

ARTICLE 5 - CARACTÈRE LIMITE DES PRESTATIONS FOURNIES - EXCLUSION

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

- a- ATRAL SERVICES ne peut en aucun cas garantir le principe de l’intervention de l’un des contacts qui aurait effectivement été contacté par ses services, y compris lorsque le contact s’est déclaré prêt à intervenir. De même, ATRAL SERVICES ne garantit en aucun cas les délais d’intervention du contact qui aurait accepté d’intervenir. Il est ici rappelé que l’Abonné a seul fait le choix des contacts qui sont listés dans l’ordre où ils doivent être joints par l’opérateur de la Société de Télésurveillance. ATRAL SERVICES ne peut encourir aucune responsabilité du fait d’une défaillance du contact joint et ayant accepté d’intervenir.
- b- ATRAL SERVICES garantit l’intervention de son mandataire sur place, dans le cas où l’option “Intervention” a été souscrite et quand les conditions relatives à l’accomplissement de cette prestation sont remplies. En revanche, ATRAL SERVICES ne peut garantir un délai d’intervention sur place de l’intervenant, préposé de la société d’intervention qu’elle a mandatée. Le délai d’intervention en question dépend très largement de considérations objectives qu’ATRAL SERVICES ne saurait maîtriser (distances, conditions climatiques, conditions de circulation, simultanéité de demandes d’interventions, etc.). En toute état de cause, le délai d’intervention n’est pas le critère prépondérant dans la prise en compte d’une situation critique, qui est plus largement soumise aux moyens de levée de doute disponibles au moment du déclenchement de l’alarme (images, vidéos, écoute...)

ARTICLE 6 - CONDITIONS RÉSOLUTOIRES ET SERVICE DES PRESTATIONS

6.1. Obligations incombant à l’Abonné

L’abonné se doit d’assurer une utilisation conforme à l’usage attendu de son système d’alarme. Il doit veiller à la capacité de celui-ci à communiquer avec le centre de télésurveillance et à se rapprocher de son installateur ou de son opérateur de téléphonique ou internet en cas de problème technique ou de communication de manière à retrouver le plus rapidement possible une situation en adéquation avec l’usage attendu. En cas de manquement à ces obligations, Atral Services pourra résilier de plein droit le présent contrat dans les conditions prévues à l’article 9.

6.2. Raccordement à la Société de Télésurveillance et service des prestations

Les prestations prévues aux conditions particulières du présent contrat ne pourront être servies à l’Abonné qu’à compter du raccordement effectif entre le transmetteur du système d’alarme installé sur le protégé et la Société de Télésurveillance. La connexion est considérée comme effective dès lors que l’ensemble des tests est considéré comme concluant par la Société de DOMICY télésurveillance. Le raccordement et les conditions particulières sont confirmés par la Société de Télésurveillance par l’envoi d’un procès-verbal de raccordement sous pli.

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

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

- a- Suite à la réception d'une alarme, seule une personne connaissant le code d'identification pourra stopper la procédure d'application des consignes. Cette procédure pouvant aller, lorsque les conditions définies au présent contrat sont remplies, jusqu'à déclenchement d'une intervention et à exécution de la prestation de gardiennage.
- b- A la réception d'une alarme, si le mot de passe "agression" est délivré ou à réception d'un arrêt contraint du système d'alarme, la Société de Télésurveillance procédera immédiatement à l'appel des forces de l'ordre. Un agent de sécurité pourra éventuellement et si besoin être missionné seulement après l'intervention des forces de l'ordre.
- c- Lors du traitement des alarmes, la Société de Télésurveillance pourra s'identifier auprès de l'Abonné si celui-ci en fait la demande, parce qu'il doute de son interlocuteur. L'opérateur s'identifiera alors par le mot de passe "télésurveilleur" qui aura été choisi par l'Abonné.

ARTICLE 7 - OBLIGATIONS DE L'ABONNÉ

L'Abonné s'engage notamment :

- a- A faire installer son système d'alarme et son système de levée de doute vidéo par un installateur professionnel, dans le strict respect des préconisations du fabricant et des exigences/contraintes définies dans le présent contrat et nécessaires au service de la prestation de télésurveillance ;
- b- A faire assurer à ses frais par un installateur professionnel la maintenance du système d'alarme et du système de levée de doute vidéo dans le strict respect des préconisations du fabricant ;
- c- A informer un installateur professionnel de tout événement concernant le fonctionnement de son système d'alarme et dont il aurait eu connaissance par la Société de Télésurveillance ;
- d- A fournir de manière permanente et à ses frais le support de transmission téléphonique et une alimentation du réseau électrique nécessaire au bon fonctionnement du système d'alarme. A respecter les réglementations et acquitter les redevances des opérateurs de réseaux téléphoniques et électriques ainsi que toutes les charges afférentes à ces services ;
- e- A souscrire un abonnement adéquat auprès d'un opérateur de téléphonie et à s'assurer auprès de cet opérateur des conditions de couverture du territoire, de la disponibilité des réseaux de transmission, de la qualité des transmissions, etc.
- f- A effectuer régulièrement des essais de bon fonctionnement ;
- g- A informer ATRAL SERVICES de tout changement de configuration au niveau de son installation.
A faire réaliser ces changements par un installateur qui devra au préalable contacter Atral Services pour mettre le site en maintenance (afin d'éviter des traitements d'alarme inutiles) et à la fin de cette maintenance rappeler le centre de télésurveillance pour repositionner le site en état normal et procéder aux essais nécessaires à la vérification des modifications effectuées.

En cas de non-respect de ce protocole, des frais de pénalité seront facturés à hauteur de 45 euros TTC.

- h- Il s'engage également à prévenir ATRAL SERVICES dans les plus brefs délais de tout projet de déménagement ou de changement du lieu d'habitation afin qu'ATRAL SERVICES puisse indiquer si elle est en mesure de continuer à servir les prestations figurant au présent contrat. Il s'engage à informer ATRAL SERVICES et l'installateur professionnel de toute modification dans l'agencement des locaux télésurveillés, ceci pouvant avoir un effet sur la prestation de la télésurveillance.

- i- A procéder ou faire procéder à toutes les adaptations des équipements environnants le système d'alarme, si ces équipements sont de nature à en perturber le fonctionnement normal ;
- j- A informer les contacts mentionnés au présent contrat de la nature et de l'importance de leur rôle dans le cadre de l'exécution du contrat de télésurveillance et à s'assurer qu'ils ont accepté ce rôle en pleine connaissance de cause ;
- k- A informer ATRAL SERVICES de toute modification concernant les différents contacts qui ont été mentionnés dans le présent contrat. En cas de modification concernant les contacts listés et renseignés à la conclusion du contrat, l'Abonné s'engage à faire connaître dans les plus brefs délais à ATRAL SERVICES le contenu des changements par mail ou courrier en s'identifiant avec le numéro du contrat.

Les modifications relatives à l'identité des contacts seront prises en compte par ATRAL SERVICES dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception des nouvelles consignes par les moyens précités.

Si la liste des contacts n'est pas maintenue à jour par l'abonné et que la Société de Télésurveillance en prend conscience à l'occasion d'un traitement d'alarme (numéro de téléphone puis attribué ; contact qui ne souhaite plus faire partie de la liste des personnes à joindre ; ...), cette dernière informera l'Abonné. Sans réponse de sa part dans un délai de quinze (15) jours, la Société de Télésurveillance supprimera le contact de la liste.

L'abonné devra alors veiller à reconstituer sa liste de contacts pour respecter le nombre minimum de contacts requis.

- l- A s'assurer que chaque contact mentionné correspond impérativement à un numéro de téléphone, fixe et/ou portable en service.
- m- A s'assurer que l'un au moins des contacts choisis par l'abonné soit une personne en capacité de pouvoir effectuer une levée de doute physique en cas de déclenchement d'alarme. Si aucun contact ou l'abonné ne peut remplir cette mission dans un délai d'une heure maximum, ou ne souhaite remplir cette mission, en particulier pour des raisons de prudence, une intervention sera déclenchée et facturée suivant les conditions prévues au contrat pour effectuer une levée de doute physique.
Dans le cas de traitement d'alarmes sécuritaires, telles que décrites au contrat, si aucun contact ou l'abonné n'est joignable après 2 tentatives d'appel, une intervention sera déclenchée et facturée suivant les conditions prévues au contrat pour effectuer une levée de doute physique.
- n- A ce que le numéro de contre-appel fourni soit celui d'une ligne fixe du site protégé. Si le numéro de contre-appel n'est plus attribué et que la Société de Télésurveillance en prend conscience à l'occasion d'un traitement d'alarme, cette dernière en informera l'Abonné. Sans réponse de sa part dans un délai de quinze (15) jours, la Société de Télésurveillance supprimera le numéro de contre-appel ;
- o- A informer ATRAL SERVICES de toute situation ou événement susceptible de nuire à l'efficacité de l'exécution des consignes ou au contraire à en améliorer l'efficacité.
Ces informations devront être confirmées dans les plus brefs délais par le média de son choix (courrier, mail).
- p- A prendre toute disposition pour éviter les alarmes injustifiées, quelle qu'en soit la cause ;
- q- A n'utiliser le mot de passe sous contrainte qu'en cas de réelle agression. Dans le cas où le mot de passe sous contrainte aurait été utilisé sans raison valable, le montant de l'amende des Forces de l'ordre engendrée sera intégralement refacturé par ATRAL SERVICES à l'Abonné.
- r- A ce que le présent contrat ne fasse l'objet d'aucune cession à son initiative, qu'elle soit partielle ou totale et sous quelque forme que ce soit ;
- s- A régler dans les délais prescrits et selon les modalités figurant au présent contrat toutes les factures émises par ATRAL SERVICES.

En cas de prélèvement automatique, l'Abonné doit faire le nécessaire pour que son compte bancaire soit suffisamment approvisionné et pour que le prélèvement puisse être honoré ; Les frais de recouvrement seront intégralement refacturés à l'abonné.

- t- Et, plus généralement, à régler dès réception toutes les sommes dues au titre du contrat.

ARTICLE 8 - OBLIGATIONS D'ATRAL SERVICES

8.1. Obligations d'ATRAL SERVICES

ATRAL SERVICES s'oblige :

- a- A assurer les prestations liées au présent contrat et appliquer les consignes définies contractuellement, et ce 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.
- b- A garantir la confidentialité des informations fournies par l'Abonné ;
- c- A faire enregistrer sur tout support du système de réception d'alarmes toutes les informations reçues. Ces informations ainsi que les communications téléphoniques avec le client et avec les contacts sont enregistrées. Elles sont conservées selon les délais légaux en vigueur.
- d- A avertir l'Abonné de toute modification affectant les prestations objet du présent contrat.
- e- A respecter les droits de l'Abonné en matière d'informatique et de libertés notamment en respectant les dispositions de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée et en lui permettant à tout moment d'accéder aux données à caractère personnel le concernant et à ce qu'elles soient rectifiées, complétées, mises à jour, verrouillées ou effacées conformément aux articles 39 et 40 de ladite loi.
- f- A souscrire une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile dans la mesure où celle-ci serait engagée à la suite de la survenance d'un sinistre résultant de l'exercice de sa prestation, Police n° 7 110 501 (n° à vérifier). Les attestations d'assurances sont disponible sur simple demande d l'abonné.

8.2. Sous-traitance des prestations de télésurveillance

ATRAL SERVICES informe l'Abonné qu'elle peut être amenée à sous-traiter tout ou partie de la prestation de Télésurveillance objet du présent contrat auprès d'une entreprise spécialisée. Si tel est le cas, ATRAL SERVICES s'engage à ce que cette société sous-traitante remplisse les obligations légales et réglementaires mises à sa charge pour l'exercice d'une telle activité.

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

- a- L'Abonné reconnaît avoir été informé que les prestations délivrées en application du présent contrat de télésurveillance connaissent ou sont susceptibles de connaître des perturbations imputables aux indisponibilités des réseaux de communication. ATRAL SERVICES rappelle à l'Abonné que le système de télésurveillance qu'il a fait installer sur son site fonctionne grâce aux réseaux de télécommunication dont la disponibilité ne peut pas être garantie à 100 %. ATRAL SERVICES attire donc l'attention de l'Abonné sur le fait qu'une indisponibilité qui apparaîtrait sur ces réseaux pourrait avoir comme consé-

quence une indisponibilité de ses propres systèmes ou ceux de la Société de Télésurveillance. Dans une telle situation, indépendante de sa volonté, ATRAL SERVICES confirme à l'Abonné que sa responsabilité ne pourra en aucun cas et en aucune manière être engagée pour les conséquences dommageables qu'une telle situation pourrait entraîner.

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

- b- De même, ATRAL SERVICES rappelle à l'Abonné que les moyens mis en œuvre pour assurer la prestation ne lui sont pas dédiés exclusivement mais mutualisés au profit de l'ensemble des Abonnés des différents contrats de télésurveillance conclus avec l'ensemble des Abonnés. Il en résulte que l'Abonné reconnaît que le délai de traitement des alarmes reçues dépend d'une priorisation en fonction du degré d'urgence, et ce conformément à la règle de certification APSAD R31.
- c- ATRAL SERVICES ne saurait être responsable du non-fonctionnement du système ou des conséquences en résultant en cas de coupure volontaire ou involontaire et/ou de panne affectant les réseaux téléphoniques et/ou électriques supportant la transmission des informations et empêchant ainsi leur acheminement vers la Société de Télésurveillance.
- d- ATRAL SERVICES ne saurait être responsable du non-fonctionnement du système ou des conséquences en résultant en cas de catastrophe naturelle, phénomène atmosphérique, guerre ou émeute ou fait de vandalisme.
- e- ATRAL SERVICES rappelle que l'objet du présent contrat est d'assurer le traitement des informations reçues ou de celles qu'elle aurait reçues.

8.4. Exclusion de responsabilité du fait de l'Abonné

La responsabilité d'ATRAL SERVICES ne saurait être engagée en cas de non-respect par l'Abonné de l'une de ses obligations tel qu'elles sont mentionnées dans le présent contrat. Notamment, et sans que cette énumération ne soit limitative, en cas d'erreur de manipulation des matériels par l'Abonné, de déplacement ou de débranchement volontaire ou fortuit du réseau électrique et/ou téléphonique des matériels.

Par conséquent, ATRAL SERVICES ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable d'une utilisation du système de levée de doute vidéo ou des détecteurs avec prise d'images intégrée à une fin différente que celle prévue au présent contrat et/ou contrevenant à la législation applicable en la matière.

Néanmoins, il sera rappelé que dans un souci de sécurité des personnes et du droit au respect de la vie privée, la pratique de la levée de doute vidéo et des prises d'images se trouvent encadrées par plusieurs textes, qui sont appelés à titre indicatif et de manière non exhaustive :

- La loi n°95-73 du 21 janvier 1995, dite "Loi Pasqua", régit l'installation de systèmes de levée de doute vidéo de sécurité dans les lieux publics.
- L'installation d'un système de levée de doute vidéo, dès lors qu'il permet de visualiser, même fortuitement ou au travers d'une vitre, la voie publique est conditionnée à autorisation préfectorale.
- La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
- En application de l'article 1222-4 du Code du travail, un système de levée de doute vidéo ne peut être utilisé pour surveiller des salariés que dès lors que ceux-ci ont été informés de ce système, individuellement et collectivement, préalablement à son installation.

- L'article 226-1 du Code Pénal punit, d'un an d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende le fait, au moyen d'un procédé quelconque, et notamment de la levée de doute vidéo, de porter atteinte volontairement à l'intimité de la vie privée d'autrui.
- L'article L613-6 du Code de la sécurité Intérieure.

En cas de sinistre ou de défaillance de la Société de Télésurveillance, l'Abonné doit, sous peine de déchéance, en informer ATRAL SERVICES au plus tard dans les dix (10) jours de la survenance de l'événement.

ARTICLE 9 - RÉSILIATION DU CONTRAT

9.1. Cas de résiliation

Le présent contrat pourra être résilié :

- a- A tout moment, à l'initiative d'ATRAL SERVICES par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception expédiée un (1) mois au moins avant l'arrêt du contrat au titre d'un préavis. Le retour d'une lettre recommandée donne lieu à un second envoi en recommandé et d'une lettre simple.
- b- A tout moment par l'Abonné par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception comportant le motif de la demande de résiliation et la date de prise d'effet souhaitée, sans que la résiliation puisse toutefois intervenir avant l'expiration d'un délai de cinq (5) jours ouvrés, faisant office de préavis, suivant la réception de ladite lettre par ATRAL SERVICES. En l'absence de mention d'une date de résiliation souhaitée, cette dernière interviendra à l'expiration d'un préavis de cinq (5) jours ouvrés suivant la réception de ladite lettre.
- c- A tout moment, en cas de manquement grave d'ATRAL SERVICES ou de l'Abonné à l'une quelconque des obligations mises à leur charge par le présent contrat.

9.2. Conséquences de la résiliation

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

- a- L'exécution, par ATRAL SERVICES des prestations objet du présent contrat jusqu'à la date d'effet de la résiliation.
- b- Le paiement par l'Abonné de toutes les sommes dues pour la période précédant la date d'effet de la résiliation (abonnement, intervention, gardiennage, etc.).

L'Abonné s'engage à contacter dans les quinze (15) jours de la résiliation du présent contrat son installateur professionnel afin que celui-ci réalise les opérations nécessaires pour stopper les communications du système d'alarme vers la Société de Télésurveillance. Le coût de ces opérations est à la charge de l'Abonné lorsque la résiliation est intervenue à son initiative ou si la résiliation est consécutive à un manquement de l'Abonné à une de ses obligations.

Dans le cas de l'utilisation par l'Abonné, d'une carte SIM GSM/GPRS fournie par ATRAL SERVICES, l'installateur retirera cette carte SIM et procédera à sa destruction.

En cas de non déprogrammation du transmetteur, les éventuels coûts de communications engendrés restent à la charge de l'abonné et ne pourront donner lieu à une quelconque réclamation.

De même, Atral Services n'assurera pas le traitement des alarmes reçues indûment et fera en sorte qu'elles ne soient pas présentées aux opérateurs de télésurveillance. La responsabilité d'Atral Services ne pourra donc être recherchée en cas de sinistre.

ARTICLE 10 - PRIX - CONDITIONS DE RÈGLEMENT

Les tarifs sont mentionnés avec TVA au taux actuel de 20 %, et hors taxe CNAPS. Les taux de TVA et CNAPS étant soumis à la situation en vigueur chaque année, le tarif des prestations peut être actualisé.

La première facture interviendra à réception du contrat chez Atral Services et sera ensuite facturée annuellement à date anniversaire. Les règlements sont effectués d'avance et pour une année entière en cas de paiement par chèque.

En cas de paiement par prélèvement, le trimestre est payé d'avance.

En cas de résiliation en cours d'année, un remboursement par virement pourra être opéré au profit de l'Abonné au prorata de la période.

ARTICLE 11 - DIVISIBILITÉ - MODIFICATION DU CONTRAT

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

Le contrat liant la société ATRAL SERVICES à l'Abonné comprend les présentes conditions générales d'abonnement ainsi que les conditions particulières, ceci constituant un tout indivisible.

ARTICLE 12 - CLAUSE DE MÉDIATION

Dans le cadre d'un différend entre les parties et à la suite d'un échec d'une réclamation écrite de l'Abonné-consommateur auprès du service client ou en l'absence de réponse de ce service dans un délai raisonnable d'un (1) mois, l'Abonné-consommateur peut recourir à tout mode alternatif de règlement des différends et notamment à une procédure de médiation en contactant le(s) médiateur(s) suivants :

- pour tout achat en magasin ou auprès d'un revendeur le médiateur suivant : Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP) - Service Consommation - 39 avenue Franklin D. Roosevelt - 75008 PARIS Mail : consommation@cmap.fr ;
- pour tout achat en ligne le médiateur suivant : Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP) Service Consommation - 39 avenue Franklin D. Roosevelt - 75008 PARIS.

Mail : consommation@cmap.fr et/ou accéder à la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/odr>.

L'Abonné-consommateur reste libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et, en cas de recours à la médiation, chaque partie est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

La saisine du CMAP par l'Abonné-consommateur se fait en utilisant le formulaire à sa disposition sur le site internet du CMAP (www.mediateur-conso.cmap.fr) par courrier électronique consommation@cmap.fr ou par courrier postal.

ARTICLE 13 - DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de la mise en œuvre du présent contrat de télésurveillance, ATRAL SERVICES en sa qualité de responsable de traitement est amené à traiter des données à caractère personnel telles que définies dans le droit sur la protection des données applicable. La Politique de Confidentialité d'Atral Services, qui est applicable depuis l'entrée en vigueur du Règlement européen sur la Protection des Données à caractère Personnel (RGPD), est disponible dans la rubrique Téléchargements sur l'espace sécurité de l'abonné à l'adresse suivante : <https://www.hagergroup.com/fr/gdpr-request/1024-5363.htm>