

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERIS MONITORING

## Conditions particulières relatives aux services et produits de SERIS Monitoring

Les conditions particulières relatives aux services et produits qui ne sont pas inclus de manière significative par le client et qui peuvent générer des lacunes dans la durée de l'accord.

Conditions particulières concernant les services et les produits qui n'ont pas été expressément inclus par le client et pourraient entraîner des lacunes dans la durée du contrat. Ces conditions particulières servent de guide pour clarifier à la fois les services offerts et les aspects techniques. En cas de contradiction entre ces conditions particulières et celles du client, celles du prestataire l'emportent.

Ces conditions particulières s'appliquent à la fourniture de biens et/ou de services par SERIS Monitoring, une division de SERIS Security NV (ci-après dénommée "SERIS Monitoring"), dont le siège est situé à B-1831 Diegem, Telecomlaan 8 (tél. +32 (0)2 726 02 70, adresse e-mail : contact.monitoring@seris.be), numéro d'entreprise BE 0404.770.607, à un client ayant conclu un contrat avec SERIS Monitoring à cet effet. SERIS Security NV est agréée par le Service public fédéral Intérieur en tant qu'entreprise de surveillance, d'alarme et de systèmes de caméras (dispositions transitoires)."

### 1. DÉFINITIONS GÉNÉRALES

- a. Contrat : l'ensemble des documents qui régissent la relation contractuelle entre le Client et SERIS Monitoring : cela inclut ces conditions générales, ainsi que les conditions particulières, pouvant se composer des fiches d'instructions, des conditions des packs de services, des conditions résidentielles, commerciales ou classiques, de la carte client et de toutes les annexes.
- b. Client : l'Entreprise ou le Consommateur ayant conclu un contrat avec SERIS Monitoring pour la fourniture de biens et/ou de services.
- c. Entreprise : le Client, selon l'art. I.1, 1° du Code de droit économique.
- d. Consommateur : le Client, selon l'art. I.1, 2° du Code de droit économique.
- e. Partie : chaque partie individuelle au contrat (SERIS Monitoring ou le Client) ou collectivement "les Parties".
- f. Biens : biens mobiliers (immatériels ou matériels) faisant partie d'une prestation de services.
- g. Services : exécution de travaux, accompagnée ou non de la fourniture de biens, décrits dans le Contrat, tels que la réception, la localisation, l'analyse, la vérification et le suivi des signaux. Ces services sont décrits plus en détail à l'article 5.
- h. Loi sur la sécurité privée et spéciale : loi du 2 octobre 2017 régulant la sécurité privée et spéciale.
- i. Arrêté royal sur les centres de contrôle : arrêté royal du 20 mars 2017 concernant les exigences minimales en matière de personnel, d'organisation, de moyens techniques et infrastructurels pour l'exercice de l'activité de surveillance et de gestion des centres d'alarme.
- j. Loi sur les caméras : loi du 21 mars 2007 régissant la mise en place et l'utilisation des caméras de surveillance.
- k. Système d'alarme : système, tel que défini à l'article 2, °21, de la Loi sur la sécurité privée et spéciale, destiné à détecter les situations d'alarme dues à des infractions contre les personnes ou les biens, incendies, fuites de gaz, explosions ou situations d'urgence en général, et à activer un signal d'alarme.
- l. Système de caméras : système composé de caméras de surveillance, tel que défini à l'article 2, °22 de la Loi sur la sécurité privée et spéciale, constituant un système d'observation tel que défini à l'article 2, °4 de la Loi sur les caméras.
- m. Centre de contrôle : l'entreprise et le service interne qui offrent ou exercent des activités visées à l'article 2, 23° de la Loi sur la sécurité privée et spéciale. Notamment, et à l'exclusion des centres 112, pour :
  - 1° recevoir et traiter les signaux provenant des systèmes d'alarme
  - 2° localiser les biens équipés de systèmes de suivi afin d'éviter leur disparition, dommage ou destruction
  - 3° recevoir et traiter les appels de personnes en détresse
  - 4° assurer le contrôle à distance des accès et des sorties.
- n. Site protégé / Résidence : l'endroit, le bâtiment ou les bâtiments pour lesquels SERIS Monitoring fournit des services.
- o. Personne / animal protégé : la personne physique ou l'animal pour lesquels SERIS Monitoring fournit des services.

p. Force majeure : toute circonstance échappant au contrôle raisonnable de l'une des Parties, retardant, rendant exceptionnellement difficile ou empêchant l'exécution normale de ses obligations en vertu du Contrat et qui n'auraient raisonnablement pu être prévues ni évitées. Sont notamment considérés comme des cas de force majeure, sans s'y limiter : incendie, inondation, foudre, intempéries, acte de terrorisme ou menace terroriste, émeutes, embargo commercial, décision gouvernementale, catastrophes naturelles, guerre, contamination biologique ou chimique ou risque nucléaire, impact d'une défaillance du fournisseur, pannes de réseau, pannes de courant, black-out, épidémies ou pandémies, etc.

## **2. APPLICABILITÉ DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES**

a. En signant le Contrat, le Client reconnaît avoir lu et accepté pleinement ces conditions générales. Seules les conditions générales et/ou particulières de SERIS Monitoring s'appliquent, excluant celles du Client. Les dérogations, dans la mesure où elles sont légalement autorisées, ne sont pas applicables sauf accord écrit contraire. Si, contrairement à ce qui précède, les parties conviennent que les conditions d'achat du Client s'appliquent, les dispositions techniques des présentes conditions générales et des conditions particulières de SERIS Monitoring prévaudront toujours sur les dispositions techniques du Client.

b. En cas de divergence entre les dispositions des conditions générales et particulières de SERIS Monitoring, le document mentionné en premier lieu aura priorité sur celui mentionné ultérieurement : (i) la fiche d'instructions, (ii) les conditions du pack de services, (iii) les conditions résidentielles ou commerciales, (iv) les conditions générales.

c. Si une disposition de ces conditions générales est déclarée nulle, cette nullité n'affecte pas la validité des autres dispositions.

d. Contrat-cadre (Sous-traitance) : Si le Client, en tant qu'installateur, propose à son tour les biens et/ou services de SERIS Monitoring à son propre client (l'utilisateur final), il veille à se conformer aux dispositions de la Loi sur la sécurité privée et spéciale et de ses arrêtés d'exécution, notamment en ce qui concerne la fourniture de ces biens et/ou services, notamment mais pas exclusivement, en ce qui concerne son devoir d'information envers l'utilisateur final et, le cas échéant, son obligation de permis.

En outre, le Client veille à imposer à l'utilisateur final les dispositions du Contrat applicables à celui-ci. En particulier, il informe l'utilisateur final de ses obligations découlant du Contrat, telles que, mais sans s'y limiter, sa responsabilité de fournir correctement des instructions. SERIS Monitoring précise expressément que, dans le cas d'un contrat-cadre tel que décrit à l'article ci-dessus, le Client est seul responsable envers son utilisateur final pour le respect de ses obligations et décharge SERIS Monitoring de toute responsabilité découlant de son non-respect. SERIS Monitoring est agréé par le SPF Intérieur en tant qu'entreprise pour les systèmes d'alarme et de caméras (disposition transitoire) en raison de sa conformité à l'article 16 de la Loi sur la sécurité privée et spéciale, qui impose l'obligation de permis aux entreprises offrant ou se faisant connaître comme offrant des services de conception, d'installation, de maintenance ou de réparation de systèmes d'alarme ou de caméras, même si ces services sont fournis par un sous-traitant agréé.

e. Accord entre trois parties : Si le Contrat est signé par trois parties, à savoir (i) SERIS Monitoring, (ii) le Client en tant qu'installateur du système d'alarme ou de caméras, et (iii) l'utilisateur final, les dispositions du Contrat s'appliqueront à chacune de ces parties dans la mesure où elles sont pertinentes en ce qui concerne les droits et obligations qui leur sont applicables, en tenant compte des règles légales ainsi que de la situation et de la répartition réelle des tâches qui s'appliquent à leurs relations mutuelles.

## **3. OBLIGATIONS GÉNÉRALES DE SERIS MONITORING**

a. SERIS Monitoring assure (i) le bon fonctionnement de la centrale d'alarme (reconnaissance INCERT), (ii) la réception des signaux d'alarme transmis par l'intermédiaire de l'infrastructure de télécommunication provenant de l'émetteur(s) situé(s) sur le site protégé / résidence ou auprès de la personne / animal protégé, ainsi que la réception des appels d'urgence, et (iii) l'exécution correcte et immédiate des instructions opérationnelles fournies par le Client. SERIS Monitoring assure ces services de suivi d'alarme 24 heures sur 24 et 365 jours par an.

b. Lorsque le système est en mode test, aucun appel n'est passé à la Police Fédérale ou aux services publics, quelle que soit la raison.

c. Si aucun des contacts fournis, autorités ou services ne peut être joint, la tâche de SERIS Monitoring est considérée comme terminée. Le Client déclare accepter cette disposition.

d. Toutes les obligations de SERIS Monitoring envers le Client sont des obligations de moyens.

e. SERIS Monitoring informe le Client que ses pouvoirs ne peuvent jamais dépasser les limites imposées par la Loi sur la sécurité privée et spéciale et ses arrêtés d'exécution, en particulier l'Arrêté d'exécution concernant les centres de contrôle, ainsi que les règles concernant l'installation des systèmes d'alarme et de caméras. Cela s'applique également

aux règles de la Loi sur les caméras et à d'autres lois et règlements applicables. De plus, SERIS Monitoring agit toujours conformément aux instructions des services de police, judiciaires, d'enquête et autres autorités compétentes, dont les instructions spécifiques peuvent prévaloir sur le Contrat.

f. Le Client est conscient qu'un opérateur peut gérer plusieurs écrans et postes de travail simultanément (c'est-à-dire qu'un opérateur est chargé, dans le cadre des services fournis, de surveiller simultanément et en direct plusieurs alarmes et clients).

g. Les images reçues par SERIS Monitoring ne sont pas stockées, sauf accord exceptionnel et explicite avec le Client. Dans ce dernier cas, le stockage de ces images est effectué conformément à la législation, y compris la conservation des images pendant un maximum d'un mois, sauf si les images enregistrées font l'objet d'une enquête pour des actes criminels, auquel cas elles peuvent être conservées plus longtemps.

h. Le champ de vision des caméras est déterminé par le Client et relève de sa responsabilité et de son risque. Le Client est responsable du type d'images enregistrées par le système de caméras et observées par SERIS Monitoring.

i. Qualité des signaux des systèmes d'alarme et de caméra

La qualité des signaux du système d'alarme ou de la caméra peut être influencée par des conditions externes qui ne relèvent ni de la responsabilité ni du risque de SERIS Monitoring. Cela inclut des éléments tels que la qualité des connexions, l'orientation incorrecte des caméras, les mauvaises conditions atmosphériques, et des dysfonctionnements du système d'alarme ou de caméra dus à d'autres facteurs externes tels que la cybercriminalité et les mises à jour ou les mises à niveau effectuées par le fabricant ou l'installateur pouvant compromettre la compatibilité du système avec l'infrastructure de réception de SERIS Monitoring. Si les images ou signaux en sont la cause, ou si l'opérateur ne peut pas évaluer suffisamment la situation locale en raison d'une mauvaise réception, l'opérateur de SERIS Monitoring est autorisé à agir selon les instructions préalablement convenues avec le client. Le cas d'une surcharge de signaux (trop de 'polling') entre également dans cette catégorie, pouvant entraîner une surcharge du centre d'alarme, auquel cas l'opérateur de SERIS Monitoring est autorisé à bloquer les signaux, ce qui peut avoir des conséquences sur la réception des signaux provenant d'autres parties du système d'alarme, de caméra, de système d'appel, etc.

j. Interruptions de service

Les services peuvent être interrompus en cas de panne de l'infrastructure de télécommunication, de défaillance des liaisons par faisceau hertzien, ou lorsqu'une installation est mise hors service pour entretien, contrôle ou réparation.

k. Force majeure et Révision du contrat

Les services peuvent également être interrompus en cas de force majeure. Dans de telles circonstances, le contrat peut être suspendu, et la suspension prend effet immédiatement. Si des circonstances indépendantes de la volonté des parties rendent l'exécution des prestations de SERIS Monitoring très difficile ou considérablement ralentie, les parties conviennent de renégocier les conditions du contrat.

l. Aucun droit à un remboursement ou à une indemnisation

n. Les interruptions selon le présent chapitre 3 ne donnent droit à aucun remboursement ou indemnisation de la part de SERIS Monitoring.

## **4. OBLIGATIONS GÉNÉRALES DU CLIENT:**

Le client s'engage à :

a. Payer en temps voulu les factures de SERIS Monitoring, au plus tard à la date d'échéance, reconnue comme élément essentiel du contrat.

b. Utiliser correctement les systèmes d'alarme et de caméra conformément aux spécifications de l'installateur et à la législation pertinente.

c. Nettoyer et entretenir tous les composants des systèmes d'alarme et de caméra qui pourraient influencer la qualité des signaux, les pertes de qualité dues à la contamination et les observations manquées étant à la charge du client.

De client est spécifiquement informé que la loi sur la sécurité privée et spéciale empêche la connexion de composants au système d'alarme et à d'autres matériels intégrés pouvant empêcher l'intervention des services d'urgence et/ou causer des blessures à des personnes.

d. Tous les coûts liés à l'installation, l'ajustement des composants, l'installation, les ajustements liés à la connexion de transmission et à l'entretien du système d'alarme ou de caméra sont à la charge du client. La configuration et la conception du système de caméra doivent permettre aux opérateurs de SERIS Monitoring de les utiliser efficacement à tout moment.

e. Le client doit envoyer au moins un signal à la centrale d'alarme chaque mois.

f. Toute modification des instructions doit être immédiatement communiquée par écrit à SERIS Monitoring (avec copie à l'installateur le cas échéant). Le client demeure responsable de la mise en oeuvre correcte et des ajustements dans son dossier de suivi. Si le client utilise l'application "My Control Room Services" pour apporter des modifications aux instructions ou au dossier client, il est seul responsable de l'exactitude des données et des ajustements effectués.

- g. Le client doit informer immédiatement SERIS Monitoring des travaux sur les lignes téléphoniques effectués par un fournisseur de télécommunications, ainsi que des mises hors service partielles ou totales des systèmes connectés à la centrale d'alarme ou des travaux sur les canaux de connexion sans fil.
- h. Le client est responsable des coûts résultant des adaptations de l'équipement d'émission suite à l'élimination ou la modification éventuelle de connexions téléphoniques ou par faisceau hertzien utilisées par SERIS Monitoring pour recevoir les signaux d'alarme.
- i. Le client doit assurer une connexion appropriée entre son système d'alarme ou de caméra et la centrale d'alarme de SERIS Monitoring, avec une sécurité conforme aux normes technologiques et professionnelles en vigueur.
- j. Prendre en charge les coûts engendrés par une utilisation incorrecte du système et/ou tout défaut causé par le système en général, et plus spécifiquement la non-conformité à la législation susmentionnée (par exemple, entraînant des appels ou interventions inappropriés des services de police, des services publics et/ou des services privés d'intervention d'alarme), ainsi que supporter les amendes, redevances ou compensations imposées à SERIS Monitoring suite à ces appels de services mentionnés.
- k. Payer les factures relatives à la "Vérification physique" et/ou à l'"Intervention après alarme" dans la mesure où le Client a commandé ces services auprès de SERIS Security ou d'un tiers.
- l. Signaler immédiatement à SERIS Monitoring toute fausse alarme, qu'elle soit causée par le Client ou non.
- m. Signaler par écrit les plaintes concernant les services de SERIS Monitoring sous peine d'irrecevabilité dans les 72 heures suivant la date des faits à l'origine de la plainte.
- n. À la fin du contrat, quel qu'en soit le motif, entraînant l'arrêt du service, le client doit désactiver son système via l'intervention de SERIS Monitoring afin de ne plus transmettre de signaux à SERIS Monitoring. Si cela n'est pas fait dans les quinze (15) jours calendaires suivant la fin du contrat, SERIS Monitoring sera néanmoins redevable d'une indemnité de 250 € par mois entamé, le premier mois entamé étant considéré comme un mois complet. Les engagements de SERIS Monitoring énoncés à l'article 3 seront en tout cas interrompus à la fin de la prestation de service. Dans tous les cas, SERIS Monitoring peut également interrompre la prestation de service, huit (8) jours calendaires après l'envoi d'une notification de résiliation par lettre recommandée.
- o. Garantir que le signataire du contrat et/ou du devis est valablement autorisé à ce moment-là. Le Client est responsable de cette vérification et renonce à toutes réclamations pouvant découler de contestations concernant la validité de cette représentation.
- p. Ne jamais tenir SERIS Monitoring responsable pour l'utilisation ou la mauvaise utilisation des images de caméra par le Client (ou par ses employés ou mandataires). Lorsque le Client utilise des caméras de surveillance, la responsabilité de la conformité à la loi sur la vidéosurveillance et ses textes d'application incombe entièrement au Client. Le Client exonère SERIS Monitoring de toute réclamation de tiers concernant le traitement des images de caméra et garantit à SERIS Monitoring que ce traitement n'est pas illégal ou ne porte pas atteinte aux droits des tiers.

## **5. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES CONCERNANT LES DIFFÉRENTS SERVICES DE SERIS MONITORING**

- a. Surveillance à distance : cela implique les services spécifiques de réception et de traitement des signaux provenant des systèmes d'alarme tels que décrits dans la loi sur la sécurité privée et spéciale, ses textes d'application, et plus particulièrement l'arrêté d'exécution relatif au centre de télésurveillance, ainsi que l'exécution de services de surveillance de processus, où un signal d'alarme résultant d'un dysfonctionnement du processus est reçu et traité. Ces signaux d'alarme sont reçus et traités conformément au contrat conclu avec le client, et en cas de signaux d'alarme tels que décrits dans les législations susmentionnées, conformément à ces dernières.
- b. Vérification vidéo : il s'agit des services spécifiques de vérification vidéo après une alarme tels que décrits par la loi sur la sécurité privée et spéciale et ses textes d'application, et plus particulièrement l'arrêté d'exécution relatif au centre de télésurveillance.
- Si SERIS Monitoring effectue une vérification vidéo après une alarme, cette vérification se fera dans la zone où le signal d'alarme a été déclenché, et ce, uniquement à partir du moment où l'alarme est prise en charge, jusqu'au moment où il est constaté qu'il y a ou non des faits en cours ou passés pouvant nécessiter la poursuite des actions telles que prescrites par le contrat et aussi longtemps que le traitement de l'alarme le nécessite, conformément à la loi sur la sécurité privée et spéciale, ses textes d'application, et plus particulièrement l'arrêté d'exécution relatif au centre de télésurveillance ou d'autres dispositions légales.
- c. Gestion de crise vidéo : cela concerne les services spécifiques consistant à maintenir une veille via une vérification vidéo lorsqu'il est constaté qu'il y a ou a eu des faits pouvant nécessiter la poursuite des actions telles que prescrites par le contrat, la loi sur la sécurité privée et spéciale, ses textes d'application, et plus particulièrement l'arrêté d'exécution

relatif au centre de télésurveillance ou d'autres dispositions légales, et ce jusqu'à ce que l'assistance ne soit plus nécessaire.

d. Rondes virtuelles : il s'agit des services spécifiques consistant à effectuer des rondes virtuelles pour une surveillance proactive et préventive par caméra, dans le cadre de la surveillance statique et mobile tels que décrits dans la loi sur la sécurité privée et spéciale, à condition que les opérateurs de SERIS Monitoring effectuent ces tâches de surveillance derrière leurs écrans et postes de travail, et donc ne disposent pas des mêmes moyens et méthodes que les agents de sécurité physiquement présents sur le site protégé ou près de la personne ou de l'animal protégé. Les dispositions susmentionnées sous 5.b. s'appliquent, dans la mesure du possible, également à l'exécution des rondes virtuelles.

e. Surveillance des installations : il s'agit des services spécifiques consistant à gérer à distance le site protégé ou la résidence, y compris l'assurance du contrôle des entrées et sorties, la gestion des livraisons (notamment nocturnes), l'armement et/ou le désarmement du système d'alarme ou de composants spécifiques, la suppression des détecteurs ou zones, l'exécution des procédures d'urgence, et ce, conformément aux instructions du client. Les travaux de surveillance des installations par SERIS Monitoring se limitent à la prestation de services à

f. Téléassistance : il s'agit des services spécifiques consistant à fournir une assistance par un opérateur de SERIS Monitoring en cas d'appel d'une personne physique, tel que la fourniture d'une assistance technique 24h/24 aux clients de systèmes d'alarme, une assistance en cas d'appels d'urgence ou de processus critiques pour l'entreprise.

g. Traçabilité : il s'agit des services spécifiques consistant à localiser des biens équipés de systèmes de suivi, afin de prévenir ou de constater les pertes, dommages ou destructions. Le Client reste responsable de l'achat et du bon fonctionnement des modules de traçabilité sur ces biens, sauf si ces biens sont loués ou mis à disposition par SERIS Monitoring conformément à l'article 9. Indépendamment de ce qui est stipulé à l'article 3.d, SERIS Monitoring informe expressément le Client qu'elle n'est pas autorisée, dans le cadre de ces services, à immobiliser des véhicules et que sa compétence s'applique uniquement sur le territoire belge sous la direction du service DJO (Police).

h. Alarme personnelle : il s'agit des services spécifiques consistant à recevoir et traiter les signaux d'alarme émis par des systèmes d'alarme mobiles pour personnes tels que définis par la loi sur la sécurité privée et spéciale et ses textes d'application. Les dispositifs sont loués au Client ou achetés par ce dernier conformément à l'article 9.

i. S-Eyes : il s'agit des services spécifiques consistant en la location par SERIS Monitoring d'une caméra fixe temporaire pour surveiller temporairement des endroits présentant un risque de sécurité accru.

## **6. DURÉE ET RÉSILIATION DU CONTRAT**

a. Sauf accord écrit contraire, le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an et est automatiquement renouvelé d'année en année à la date d'expiration pour une durée d'un (1) an.

b. La date de début du Contrat est la date d'activation convenue dans les conditions particulières, la date du premier signal du système en état actif, ou la date de mise à disposition des Biens, selon ce qui se produit en premier.

c. Les consommateurs peuvent résilier le Contrat à tout moment après la première période fixe d'un (1) an par lettre recommandée adressée à SERIS Monitoring, moyennant un préavis de deux (2) mois. En cas de résiliation par un consommateur, SERIS Monitoring remboursera au prorata les montants prépayés par le Client pour l'année en cours, basés sur le nombre de mois restants après la fin du Contrat pendant lesquels aucun service ne sera fourni. Si SERIS Monitoring n'a pas payé les montants éventuellement dus au consommateur dans les 60 jours suivant la résiliation du Contrat, le consommateur a droit à une indemnité forfaitaire égale à 1 mois de rémunération en plus du paiement dû.

d. Les entreprises peuvent résilier le Contrat par lettre recommandée, moyennant un préavis d'au moins trois (3) mois avant la fin de la période contractuelle en cours. Sans résiliation valide conformément à cet article, la rémunération annuelle complète est automatiquement due.

e. Chacune des parties a le droit de résilier immédiatement le Contrat par lettre recommandée sans compensation pour l'autre partie, sans intervention judiciaire dans les cas suivants : (i) si l'autre partie enfreint ses engagements pris dans le Contrat et reste en défaut trente (30) jours calendaires après une mise en demeure écrite de remédier à cette violation ; (ii) si l'autre partie dépose une déclaration de faillite, est déclarée en faillite, est manifestement insolvable, dissoute ou liquidée.

f. SERIS Monitoring a le droit de résilier le Contrat par lettre recommandée à tout moment sans compensation pour le Client, sans intervention judiciaire (i) si le Client n'a pas payé une facture qui n'a pas été contestée conformément à l'article 8 h. dans les quinze (15) jours calendaires suivant une mise en demeure écrite envoyée par SERIS Monitoring ou la signification de l'exploit d'huissier (ii) en cas de modification importante de la situation juridique du Client.

g. Dans les cas mentionnés aux points e. et f., la partie qui résilie légalement le Contrat a droit à une indemnité égale à la rémunération (annuelle) conformément à l'année de contrat en cours ou à la période contractuelle en cours. Pour les contrats avec des consommateurs, cela s'applique également à la première période contractuelle d'un (1) an, tandis que pour les périodes de contrat ultérieures, l'indemnité correspond à la rémunération pour trois (3) mois de service.

- h. Le Client est responsable du paiement des Services fournis par SERIS Monitoring jusqu'à la date de résiliation.
- i. Si le Client a acheté des Biens, en cas de résiliation ou de fin du Contrat, la valeur de ces Biens doit être intégralement payée à SERIS Monitoring si ce paiement n'a pas encore été effectué.
- j. En cas d'annulation de la commande par le Client, avant la date de début du Contrat, les dispositions susmentionnées de cet article 6 s'appliquent également.

## **7. PRIX ET RÉVISION DES PRIX**

- a. Tous les devis et offres de prix sont purement indicatifs, sauf indication d'une période de validité. Tant que le Client n'a pas accepté une offre de prix ou un devis, ceux-ci n'ont qu'une valeur informative et SERIS Monitoring peut les retirer ou les modifier à tout moment.
- b. Tous les prix figurant dans un devis ou une offre sont exprimés en euros (€), hors TVA et autres taxes, sauf indication contraire explicite.
- c. Les devis et les offres sont exclusivement basés sur les informations fournies par le client. Le client est responsable de la vérification de ces informations et de vérifier auprès de son assureur si des exigences sont imposées. SERIS Monitoring ne peut être tenu responsable des dommages de toute nature résultant de la communication par le Client d'informations incorrectes et/ou incomplètes.
- d. L'indemnité prévue au Contrat est liée à l'indice SOPA (valeur S, système D) tel que déterminé par le SPF Economie. La rémunération est adaptée à la date d'échéance du Contrat proportionnellement à la variation de l'indice SOPA par rapport à la valeur initiale indiquée dans le Contrat, selon la formule suivante :  
Nouvelle redevance = [ nouvel indice SOPA ] x 0,1 + 0,9 x redevance de base indice SOPA de base
- e. SERIS Monitoring se réserve le droit d'adapter ses prix si, pour une cause externe, les coûts augmentent et que les prix n'ont pas été adaptés en conséquence en application de l'article 7 d. Il s'agit notamment des impôts, taxes ou coûts imposés par des décisions gouvernementales, par des décisions et conventions collectives liant SERIS Monitoring (voir Commission paritaire n° 317 pour la surveillance, la formation), des augmentations d'autres cotisations de sécurité sociale et des primes d'assurance, ainsi que des coûts résultant de la modification de la législation ou de la réglementation applicable après la date de début du contrat (par exemple, les exigences techniques).
- f. Tous les autres coûts, ainsi que tous les droits et taxes imposés ou à imposer par le gouvernement ou toute autre autorité compétente sont à la charge du client.
- g. Les prix sont proposés sur la base des paramètres (par exemple, le nombre d'alarmes et de signaux à traiter, le nombre de types d'alarmes, le nombre de caméras, les numéros d'appel, les personnes de contact identifiables, etc...) et/ou des biens et/ou des services indiqués dans les conditions particulières. Si des modifications y sont apportées, les prix seront adaptés en conséquence.  
Si, pendant la durée du contrat, les paramètres et/ou les biens et/ou les services augmentent, il en résultera une adaptation de la redevance qui sera appliquée immédiatement et pro rata temporis, conformément au tarif en vigueur au moment où les paramètres et/ou les biens et/ou les services supplémentaires sont décidés.
- h. Si, pendant la durée du contrat, les paramètres et/ou les biens et/ou les services diminuent, entraînant ainsi une réduction du volume des prestations, cela n'entraînera pas de modification de prix avant la date d'expiration du contrat. L'annulation de ces prestations omises doit être notifiée à SERIS Monitoring par lettre recommandée au moins trois (3) mois avant la date d'expiration du contrat. A la date d'échéance, la redevance sera adaptée et facturée en conséquence. Si les conditions susmentionnées n'ont pas été respectées par le Client, aucune modification de prix n'aura lieu.  
En cas de dépassement du nombre de traitements de signaux prévu par an dans le contrat, SERIS Monitoring est en droit, après douze (12) mois continus de traitements supplémentaires, de refacturer le nombre de traitements dépassés au prorata des tarifs applicables ou conformément à ce qui a été convenu entre les parties. Si le volume mensuel contractuellement prévu est dépassé dans le cadre d'un abonnement GPRS, le dépassement sera facturé conformément aux tarifs applicables.
- i. Les services supplémentaires doivent être demandés par écrit par le Client au moins 48 heures avant le début du service. La commande n'est définitive que lorsqu'elle est traitée par SERIS Monitoring.

## **8. FACTURATION ET RÉMUNÉRATION**

- a. La rémunération pour les Biens et/ou Services est normalement facturée une fois au début de la période contractuelle sauf indication contraire dans le contrat. Ainsi, la rémunération facturée équivaut à la somme des rémunérations mensuelles applicables pour la période respective.  
La facturation des interventions effectuées en régie, c'est-à-dire des services non couverts par le contrat, est effectuée mensuellement.
- b. Le délai de paiement des factures est de trente (30) jours calendaires après la date de la facture.
- c. Toute facture impayée à la date d'échéance, à partir de la date de mise en demeure, sera majorée d'un intérêt de 8% par an, calculé à partir de la date d'échéance, chaque mois entamé comptant comme un mois complet.
- d. En cas de retard de paiement d'une facture, des frais administratifs automatiques de 15 € seront facturés à partir du deuxième rappel.
- e. Si le montant de la facture n'est pas payé à la date d'échéance, à partir de la mise en demeure, il sera majoré d'une indemnité forfaitaire de 15%, avec un minimum de 75 €. Pour les consommateurs, l'augmentation est de 12%, avec un minimum de 50 €. De plus, SERIS Monitoring se réserve le droit de réclamer une indemnisation plus élevée si les dommages réels dépassent l'indemnité forfaitaire.
- f. Si SERIS Security ne paie pas les montants dus au Consommateur dans les délais, le Consommateur a droit à une indemnité forfaitaire de 12 % sur le montant dû avec un maximum d'un mois de rémunération.
- g. Si le paiement des montants dus n'est pas effectué conformément aux présentes conditions générales, SERIS Monitoring aura le droit de suspendre les Services huit (8) jours calendaires après l'envoi d'une mise en demeure au Client restée sans réponse. Dans ce cas, SERIS Monitoring ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dommages (directs et/ou indirects) résultant de cette suspension. Les montants dus pendant la période de suspension seront dus à SERIS Monitoring à titre de dommages et intérêts.
- h. La contestation de la facture doit être faite par écrit dans les quinze (15) jours calendaires suivant la réception de la facture pour être recevable. Le Client doit toujours mentionner la date de la facture et le numéro de la facture. En cas d'interruption de la ligne téléphonique ou d'autres moyens de communication entraînant l'arrêt, le dysfonctionnement ou les défauts du système d'alarme ou du système de caméra, interrompant ainsi la transmission des signaux, cela ne donne pas droit à la contestation des factures.
- i. Si une facture de SERIS Monitoring est contestée pour correction en raison de modifications propres au Client (forme juridique, nom, adresse, etc.) qui n'ont pas été communiquées à SERIS Monitoring par écrit au moins un (1) mois avant la prochaine période contractuelle, SERIS Monitoring se réserve le droit de rejeter cette contestation. Si SERIS Monitoring est malgré tout contraint d'accepter cette correction pour obtenir le paiement de ses Services, des frais administratifs de 20 € par facture à corriger seront facturés.
- j. Si un numéro de bon de commande doit figurer sur une ou plusieurs factures, le Client doit le communiquer par écrit dans les quinze (15) jours calendaires suivant la date de début du Contrat. Des frais administratifs de 20 € seront facturés pour chaque demande d'ajout de numéro de bon de commande reçue après cette période. Le non-respect par le Client des conditions de cet article ne constitue jamais un motif de contestation des factures de SERIS Monitoring.
- k. Le Client ne peut pas imposer unilatéralement à SERIS Monitoring de modifier les modalités de facturation (par exemple, période de facturation, durée du contrat, utilisation d'un portail web pour la facturation, utilisation de factures électroniques, etc.).
- l. Un Client ayant conclu un Contrat en tant que Consommateur et souhaitant que les Services liés au Contrat soient facturés à une Entreprise ou toute autre organisation, ce qui l'empêche de être qualifié de Consommateur, et dont il est le représentant légal, reconnaît qu'il ne pourra plus bénéficier des conditions applicables aux Contrats avec un Consommateur. Les règles applicables aux Contrats avec les Entreprises seront dans ce cas appliquées (par exemple, résiliation, intérêts de retard, etc...) et le cas échéant, un nouveau Contrat sera établi.

## **9. RESPONSABILITÉ ET ASSURANCES**

- a. Sans préjudice de ce qui est stipulé plus loin dans cet article, la responsabilité de SERIS Monitoring concernant l'exécution de ses Services est limitée au bon fonctionnement du centre de télésurveillance et à l'exécution correcte des instructions données par le Client conformément aux dispositions du Contrat.

b. Sauf pour les exceptions légales, la responsabilité de SERIS Monitoring est limitée à un montant correspondant à cinq (5) fois la valeur annuelle du Contrat, avec un maximum de 3 500 000 euros par sinistre et par an pour les dommages corporels, matériels et la responsabilité civile professionnelle combinés.

c. SERIS Monitoring n'est en aucun cas responsable des dommages indirects ou consécutifs tels que, mais sans s'y limiter, la perte de chiffre d'affaires, la perte de bénéfices, les coûts totaux d'interruption d'activité, etc.

d. Exclusions : SERIS Monitoring ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages résultant de cas de force majeure ou de circonstances indépendantes de sa volonté qui empêchent l'exécution (ponctuelle) de certaines de ses obligations contractuelles. Dans ce cas, SERIS Monitoring n'est pas responsable du non-respect ou du retard tant que ces circonstances persistent.

Si SERIS Monitoring ne peut cependant pas remplir ses obligations pendant une période de trois (3) mois, les Parties se concerteront pour prendre des mesures d'un commun accord.

e. SERIS Monitoring est déchargé de son obligation d'indemnisation lorsque les dommages sont causés par un traitement incorrect, un usage abusif ou une négligence du Client, des dommages causés par des tiers ou par le Client lui-même, des dommages causés par des réparations effectuées par des tiers ou par le Client lui-même sur les Biens fournis et/ou installés par SERIS Monitoring. La réparation des dommages susmentionnés relève de la responsabilité du Client.

SERIS Monitoring ne peut pas non plus être tenu responsable des dommages causés par le dysfonctionnement des systèmes d'alarme ou de caméras, des systèmes de transmission ou de tout autre matériel installé chez le Client, ou par des instructions inefficaces du Client, notamment le non-respect des réglementations légales ou une intervention insuffisante de la part de la Police fédérale, des services publics et/ou des contacts identifiés. Dans la mesure où les installations causent directement des dommages à la production ou au stockage de tout bien, le Client renonce à toute réclamation contre SERIS Monitoring pour les dommages relatifs à la marchandise perdue, aux matériaux de production endommagés ou à la perte de bénéfices.

f. Le Client doit porter à la connaissance de SERIS Monitoring toute réclamation résultant des Services de SERIS Monitoring, de manière détaillée et écrite, dans les 72 heures suivant la prise de connaissance par le Client du fait ayant donné lieu à la réclamation. Si le Client ne le fait pas dans ce délai, SERIS Monitoring n'est pas tenu de payer une indemnité quelconque.

g. SERIS Monitoring se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants pour l'exécution du Contrat. Sous réserve de ce qui est décrit dans cet article 10, SERIS Monitoring est responsable de ces sous-traitants.

## **10. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

a. La Partie qui reçoit des informations s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables pour préserver la confidentialité de toutes les informations fournies par la Partie communicante, tant pendant la phase de préparation que pendant l'exécution du Contrat, ainsi qu'après la fin du Contrat. Cette obligation réciproque concerne à la fois les informations sous forme matérielle (bons de commande, contrats et annexes, autres documents, brochures, procédures, etc.) et immatérielle (verbale, électronique, audiovisuelle, etc.), ainsi que toutes les données personnelles et les secrets d'entreprise. L'obligation de confidentialité prévue dans cet article ne s'applique pas si les informations : (i) étaient déjà légalement en possession de la Partie recevant l'information avant la communication de l'information ; (ii) étaient déjà accessibles au public au moment de la communication ; (iii) sont rendues publiques après la communication d'une autre manière que par erreur de la Partie recevant l'information ; (iv) sont accessibles à la Partie recevant l'information sur une base non confidentielle par une autre source que la Partie communicante ; (v) ont été développées de manière indépendante par une Partie sans utiliser d'informations confidentielles de la Partie communicante ; (vi) ont été déclarées non confidentielles par écrit par la Partie communicante.

b. SERIS Monitoring traite les données personnelles conformément aux finalités et bases décrites dans l'"Avis de confidentialité" (Privacy notice) tel que disponible sur le site [www.seris.be](http://www.seris.be). Nous traitons toujours les données personnelles conformément à la législation sur la protection des données personnelles. Dans notre "Avis de confidentialité", vous trouverez plus d'informations sur les types de données personnelles que nous pouvons traiter en tant que responsable du traitement, ainsi que sur les périodes de conservation de ces données, les personnes ayant accès à ces informations et les éventuels transferts de données personnelles à des tiers. Chaque personne concernée a le droit d'accéder à ses données personnelles et de les corriger. Chaque personne concernée peut également demander la suppression de ses données personnelles dans les cas prévus par la loi. En cas de litige concernant le traitement des données personnelles, la personne concernée peut demander que le traitement de ses données personnelles soit limité jusqu'à ce que le litige soit résolu. Enfin, chaque personne concernée a le droit à la portabilité

de ses données personnelles. Toute personne peut, à tout moment et sans avoir à se justifier, s'opposer au traitement de ses données personnelles à des fins de marketing direct. Toute personne souhaitant exercer ces droits est priée d'envoyer un e-mail à [dpo@seris.be](mailto:dpo@seris.be) avec une copie d'une pièce d'identité.

c. Le Client est informé que tous les appels téléphoniques via les lignes fixes de SERIS Monitoring sont enregistrés pour des raisons de sécurité et pour défendre et faire valoir les droits de SERIS Monitoring ou du Client en cas de litige.

d. SERIS Monitoring a le droit d'enregistrer et de stocker toutes les données provenant du Client et tous les signaux du système d'alarme ou du système de caméra dans une base de données (numérique). En cas de litige concernant ces données ou signaux, sauf preuve contraire fournie par le Client, l'administration et la base de données de SERIS Monitoring seront décisives.

e. SERIS Monitoring informe le Client qu'en tant que centre d'alarme, elle transmet les données du système d'alarme au point de signalement des systèmes d'alarme afin de se conformer à ses obligations légales.

f. Si SERIS Monitoring est qualifiée de "sous-traitant" (au sens de l'article 4, paragraphe 8 du RGPD) à l'égard du Client dans le cadre de l'exécution du Contrat, le traitement des données personnelles concernées se fera conformément aux dispositions de l'article 28 du RGPD. Dans ce cas, SERIS Monitoring ne traitera les données personnelles que sur la base d'instructions écrites du Client, notamment en ce qui concerne les transferts de données personnelles vers un pays tiers ou une organisation internationale, sauf si une disposition du droit de l'Union ou d'un État membre applicable à SERIS Monitoring l'oblige à procéder au traitement ; dans ce cas, SERIS Monitoring informera le Client de cette disposition légale avant le traitement, sauf si cette législation interdit cette notification pour des raisons impérieuses d'intérêt général.

g. SERIS Monitoring garantit que les personnes autorisées à traiter les données personnelles se sont engagées à respecter la confidentialité ou sont liées par une obligation légale appropriée de confidentialité.

h. SERIS Monitoring prend toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées requises par l'article 32 du RGPD en matière de sécurité du traitement.

i. Lorsque SERIS Monitoring désigne un (sous-)traitant pour effectuer des activités de traitement spécifiques pour le compte du Client, ces (sous-)traitants sont soumis, par contrat, aux mêmes obligations en matière de protection des données.

j. Le traitement portera d'une part sur des listes de personnes à contacter conformément aux instructions du Contrat. 1."Selon la définition de l'article 4 du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (...), ci-après dénommé le 'RGPD'."

2."Selon la définition de l'article 2.1 de la Directive (UE) 2016/943 du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2016 concernant la protection des savoir-faire et des informations commerciales non divulgués (secrets d'affaires) contre l'obtention, l'utilisation et la divulgation illicites de ceux-ci."

k. Les données personnelles des personnes concernées au sens de l'article 4 du RGPD ne sont traitées que dans le cadre des Services de SERIS Monitoring conformément au Contrat.

- Les types de données personnelles qui seront traitées par SERIS Monitoring incluent, mais sans s'y limiter : le prénom, le nom de famille, l'adresse complète du domicile principal, la date de naissance, le numéro de téléphone, l'adresse e-mail et des images.
- Les catégories de personnes dont les données personnelles seront traitées par SERIS Monitoring peuvent inclure : les employés et mandataires du Client, les consultants, les visiteurs, les entrepreneurs et les personnes (non) autorisées présentes sur le site / résidence protégé(e).
- Compte tenu de la nature du traitement, SERIS Monitoring assiste le Client, dans la mesure du possible, par des moyens techniques et organisationnels appropriés pour répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées établis au chapitre III du RGPD.
- À la fin des traitements, SERIS Monitoring effacera toutes les données personnelles ou les restituera au Client, et supprimera les copies existantes, sauf obligation légale de stockage des données personnelles.
- SERIS Monitoring fournit au Client, dans les limites du raisonnable, toutes les informations nécessaires pour prouver le respect de ses obligations énoncées dans le RGPD.

i. SERIS Monitoring prend toutes les mesures nécessaires et raisonnables pour éviter que des personnes non autorisées n'aient accès aux données résultant des services fournis au Client. Les employés de SERIS Monitoring ayant accès aux images sont soumis à l'obligation de discrétion concernant les données personnelles fournies par ces images, à condition que SERIS Monitoring : (i) puisse transmettre les images à la police ou aux autorités judiciaires si elles concernent des faits pouvant constituer une infraction ou un trouble à l'ordre public et que ces images puissent aider à prouver ces faits ou à identifier leurs auteurs ; (ii) doive transmettre gratuitement les images à la police si elles en

font la demande dans le cadre de leurs obligations administratives ou judiciaires et si les images concernent une infraction ou un trouble à l'ordre public.

## **11. INTEGRITE, ANTI-CORRUPTION ET IMAGE DE MARQUE**

- a. SERIS Security (dont fait partie SERIS Monitoring) dispose d'une déclaration interne d'intégrité et d'un code de conduite qui sont disponibles sur demande. La solidité financière de SERIS Security peut être vérifiée via les canaux officiels à tout moment.
- b. Les Parties s'engagent, dans toutes leurs relations et transactions, qu'elles soient liées ou non au Contrat, à se conformer en tout temps à toutes les lois et réglementations interdisant, empêchant ou réprimant les actes illicites, en particulier tous les actes pouvant être considérés comme une forme de corruption. Les Parties s'engagent à imposer ces obligations à leurs employés, administrateurs et dirigeants et à les faire respecter par des tiers impliqués dans l'exécution du Contrat. Aucune offre, rémunération, paiement ou avantage de quelque nature que ce soit, constituant ou pouvant constituer un acte illicite ou une forme de corruption, ne sera ou ne pourra être accepté ou autorisé, directement ou indirectement, en vue ou en contrepartie de l'attribution ou de l'exécution du Contrat. Sans préjudice des sanctions pénales, tout acte contraire aux dispositions du présent article constitue une raison suffisante pour résilier immédiatement le Contrat sans intervention judiciaire, par lettre recommandée, sans aucune indemnisation pour la Partie ayant enfreint les dispositions de cet article.
- c. Chaque Partie s'engage à ne pas porter atteinte à la réputation et à l'image de l'autre Partie au Contrat, tant pendant l'exécution du Contrat qu'après sa résiliation. Cette obligation s'applique également à toute atteinte à la réputation, à la marque, au concept ou au produit objet du Contrat.

## **12. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

- a. La prestation de services ou la fourniture de biens par SERIS Monitoring n'entraîne aucun transfert de propriété intellectuelle. SERIS Monitoring conserve les droits de propriété et d'auteur sur tous les devis, offres, dessins, logiciels, concepts, designs, modèles et autres documents fournis au Client. Cependant, le Client est autorisé à utiliser ces documents dans le cadre du Contrat. Le Client ne peut les divulguer à des tiers sans l'autorisation écrite préalable de SERIS Monitoring.
- b. Il est strictement interdit au Client de divulguer, de reproduire ou d'exploiter à des fins commerciales un produit pour lequel SERIS Monitoring détient des droits de propriété intellectuelle. Cela vaut également pour les produits pour lesquels SERIS Monitoring a obtenu un droit d'utilisation.
- c. Tous les droits de propriété intellectuelle qui naissent ou découlent de l'exécution du Contrat appartiennent à SERIS Monitoring.
- d. Les programmes informatiques et autres solutions fournis ou proposés pour garantir l'exécution des Services du Contrat restent la propriété du fabricant. Le Client n'obtient qu'un droit d'utilisation non exclusif, temporaire et non transférable.
- e. En cas de non-respect des dispositions du présent article 12, le Client doit payer une indemnité forfaitaire de 15 000,00 €, sans préjudice du droit de SERIS Monitoring de demander une indemnisation supérieure pour le préjudice réellement subi."

## **13. EMBAUCHE DE PERSONNEL :**

Si le client embauche, directement ou indirectement, une personne qui a été employée par SERIS Monitoring et qui était impliquée dans la fourniture de biens ou de services pendant ou après la durée du contrat (jusqu'à 12 mois après la résiliation), le client doit verser à SERIS Monitoring une indemnité égale au salaire brut annuel de cette personne.

## **14. DISPOSITIONS APPLICABLES À LA LOCATION OU À LA VENTE DE BIENS**

- a. Location de biens :
  - Tous les biens loués par SERIS Monitoring (y compris, le cas échéant, les logiciels et/ou la documentation) demeurent toujours la propriété de SERIS Monitoring. Il est interdit au Client de mettre en gage, d'aliéner, de louer ou de mettre autrement à disposition ou à la disposition de tiers les biens de SERIS Monitoring. Les biens ne peuvent pas quitter le

territoire belge. Si un tiers, en raison d'une saisie-gage, d'une saisie conservatoire ou de toute autre revendication de droits sur les biens loués, le Client s'engage à en informer immédiatement et par écrit SERIS Monitoring. Les biens ne peuvent en aucun cas être mélangés ou incorporés à d'autres biens meubles ou immeubles.

- Le client s'engage à n'utiliser les biens que conformément aux directives de l'installateur et aux règles de l'opérateur de communication. En particulier, il s'engage à maintenir les biens dans l'état où ils se trouvaient au début du contrat, toutes les modifications devant faire l'objet d'une autorisation écrite préalable de SERIS Monitoring. Le Client doit utiliser les biens loués de manière appropriée, conformément à leur destination et/ou à leur configuration, et en conformité avec les directives applicables et les règles légales." • De klant verbindt zich ertoe SERIS Monitoring onmiddellijk in te lichten over iedere afwijking van welke aard dan ook die hij aan de ongeschondenheid en goede werking van de Goederen mocht opmerken.
  - "Le Client doit prendre des mesures appropriées en temps utile pour prévenir tout dommage ou perte des biens de SERIS Monitoring dus au gel, aux précipitations, aux tempêtes, aux courts-circuits, aux incendies, aux fuites, à une utilisation incorrecte ou inappropriée, au vol, etc. Dans le cas où un tel dommage ou une telle perte surviendrait, le Client doit en informer immédiatement SERIS Monitoring au plus tard le jour ouvrable suivant la constatation, et est par conséquent pleinement responsable envers SERIS Monitoring et les tiers concernés. SERIS Monitoring ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages pouvant être causés par un défaut des biens, notamment si l'utilisateur du système omet de mettre en marche les biens. SERIS Monitoring ne sera pas non plus responsable si les instructions fournies par le Client, scrupuleusement suivies par SERIS Monitoring, ou les mesures prises par les personnes désignées, les autorités ou les services compétents, s'avèrent inefficaces. SERIS Monitoring ne sera pas non plus responsable en cas de manque d'entretien des biens, en cas de dommages ou de mauvais traitement du système. Les coûts supplémentaires engagés pour la réparation ou le remplacement des biens seront refacturés au Client. Le Client dégage SERIS Monitoring de toute réclamation de tiers à cet égard. Le Client permettra à SERIS Monitoring, ou à une personne désignée par SERIS Monitoring, d'inspecter les biens de SERIS Monitoring à tout moment."
  - En cas de panne ou de défaut des biens résultant d'une utilisation normale, de vices cachés ou d'un défaut non décelable lors d'un examen raisonnable au moment de la livraison, et en l'absence de dommages d'utilisation constatés, SERIS Monitoring peut soit réparer la panne soit remplacer les biens. Si la réparation est impossible et qu'aucun appareil de remplacement n'est disponible, SERIS Monitoring peut résilier immédiatement le contrat sans être responsable envers le Client. En cas de dommage ou de dysfonctionnement du matériel dû à de la négligence ou à des dommages accidentels, SERIS Monitoring se réserve le droit d'émettre une facture basée sur la valeur de dépréciation et la durée restante par rapport à la durée initiale du contrat.
  - Sans préjudice de ce qui est prévu à l'article 6, SERIS Monitoring a le droit, en cas de retard de paiement du loyer non régularisé dans les 15 jours calendaires suivant la mise en demeure, de récupérer les biens aux frais du Client, sans préjudice des frais de procédure ultérieurs. Le Client reste tenu de payer les redevances dues pour la période de location convenue."
  - "À la fin du contrat, tous les biens loués sont immédiatement restitués à SERIS Monitoring aux frais et risques du Client, en bon état et en état de fonctionnement. La non-restitution des biens et accessoires à la fin du contrat, avec un retard de 14 jours calendaires, entraînera un forfait de 150,00 € HT + la valeur résiduelle. SERIS Monitoring recevra l'appareil et vérifiera s'il est en bon état et fonctionne correctement.
  - Le contrat est résilié de plein droit, après mise en demeure par lettre recommandée, si le Client a apporté des modifications à l'appareil sans l'autorisation de SERIS Monitoring."
- b. "Dispositions applicables à la vente de biens :
- La garantie contre les vices cachés (défauts de fabrication, défauts de matières premières, erreurs d'installation) pour les Entreprises ne dépasse pas celle des fournisseurs de SERIS Monitoring et n'est en aucun cas valide au-delà d'un (1) an après la livraison. Pour les Consommateurs, cette garantie est de 24 mois (à compter de la date de livraison). Le Client doit informer SERIS Monitoring de tout vice caché dans un délai de deux (2) mois à compter de sa découverte. Passé ce délai, tout droit à réparation ou remplacement est annulé. Les défauts qui apparaissent plus de six (6) mois après la livraison sont présumés ne pas être présents au moment de la livraison, sauf preuve du contraire apportée par le Client. La réparation ou le remplacement effectué conformément à ces dispositions n'a pour effet que de suspendre la période de garantie initiale (et n'est donc jamais prolongée). La garantie s'applique uniquement si le Client démontre que les défauts surviennent dans des conditions d'utilisation normales. Cela exclut les conséquences de la Force majeure, de l'utilisation anormale, de l'aggravation de la situation par négligence et toute autre cause externe (manipulation, dommages d'utilisation, dommages intentionnels, dommages accidentels, dégâts des eaux, foudre, surtension, utilisation incorrecte, etc.)."
  - "Pour les Entreprises, les biens sont transportés aux risques et frais du Client sauf indication contraire par écrit. Le risque est transféré de SERIS Monitoring au Client au moment de la conclusion du contrat. Le Client assume alors le risque de perte, de dommage et de vol. La conservation des biens en attente de livraison et l'expédition se font aux risques du Client.

- Pour les Consommateurs, les biens sont transportés aux risques de SERIS Monitoring. Si les frais de transport sont à la charge du Client, ils sont spécifiés dans le contrat. Le risque est transféré de SERIS Monitoring au Client à la livraison. Le Client assume alors le risque de perte, de dommage et de vol. La conservation des biens en attente de livraison et l'expédition se font aux risques de SERIS Monitoring.

- Les biens livrés restent la propriété de SERIS Monitoring jusqu'au paiement intégral du prix d'achat, tant du capital, des intérêts que des frais. En cas de retard ou de non-paiement, SERIS Monitoring peut à tout moment récupérer les biens livrés. En cas de revente par le Client, SERIS Monitoring a le droit de réclamer le prix d'achat ou d'exiger le paiement du prix d'achat. Si le Client incorpore les biens livrés dans un immeuble, la réserve de propriété de SERIS Monitoring reste applicable, à condition que cette réserve de propriété soit enregistrée au registre des gages. Le mélange des biens meubles livrés n'affecte pas la réserve de propriété."

Dispositions communes à la location ou à la vente de biens :

- Le Client doit recevoir et inspecter immédiatement les biens livrés. SERIS Monitoring mettra les biens à disposition en bon état et fonctionnels, prêts à être utilisés. Tout défaut des biens doit être signalé par écrit par le Client dans les 72 heures suivant la réception. Les réclamations doivent parvenir à SERIS Monitoring avant toute utilisation des biens concernés. Pendant le traitement des réclamations, les biens ne doivent pas être utilisés. Si SERIS Monitoring ne reçoit aucune réclamation dans ce délai de 72 heures, cela signifie que le Client accepte pleinement toutes les performances et déclare que les défauts apparents sont couverts.

- Pour les Entreprises, les délais de livraison sont purement indicatifs et n'engagent pas SERIS Monitoring, sauf accord expressément stipulé par écrit. SERIS Monitoring ne peut être tenue responsable en cas de dépassement de ces délais. Le dépassement des délais ne peut pas non plus être une raison pour résilier le contrat.

- Pour les Consommateurs, sauf cas de Force majeure, le délai de livraison est de trente (30) jours calendaires à compter de la conclusion du contrat, sauf accord contraire écrit entre les Parties. Si SERIS Monitoring ne peut pas livrer dans ce délai, le Client peut demander une livraison dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours calendaires. Si le Client n'accepte pas ce délai supplémentaire, ou si SERIS Monitoring ne peut toujours pas livrer dans ce délai supplémentaire, le Client a droit à une indemnisation de 10 % de la valeur d'une période de contrat et peut résilier immédiatement le contrat par lettre recommandée adressée à SERIS Monitoring."

SERIS Monitoring est autorisée à effectuer des livraisons partielles, facturées séparément par SERIS Monitoring.

- Si l'Entreprise ne prend pas livraison des biens à la date qui lui a été communiquée sans raison valable, ou si elle refuse de les recevoir, SERIS Monitoring se réserve le droit de considérer le contrat comme résilié après un délai de quinze (15) jours calendaires, sans intervention judiciaire, sans mise en demeure préalable, et sans préjudice de son droit de réclamer des dommages et intérêts supplémentaires (frais de stockage, frais de transport, etc.).

- Si le Consommateur ne prend pas livraison des biens à la date qui lui a été communiquée sans raison valable, ou s'il refuse de les recevoir, SERIS Monitoring se réserve le droit de considérer le contrat comme résilié, sans intervention judiciaire, après un délai de dix (10) jours calendaires suivant la mise en demeure, sans préjudice de son droit de réclamer des dommages et intérêts supplémentaires (frais de stockage, frais de transport, etc.).

- L'Entreprise doit s'assurer que SERIS Monitoring puisse effectuer la livraison des biens de manière normale, à l'endroit prévu et à la date convenue. Il doit notamment veiller à ce que le lieu de livraison soit accessible, que l'équipement nécessaire pour décharger les biens ou fournir les services soit disponible, et qu'il y ait suffisamment d'emplacements de stationnement gratuits. Si ces conditions ne sont pas respectées, le Client devra indemniser tous les dommages, y compris les heures d'attente et les frais ou amendes de stationnement encourus par SERIS Monitoring.

## **15. DISPOSITIONS GÉNÉRALES"**

a. Toute modification ou ajout au contrat doit être effectué par écrit avec l'accord préalable de SERIS Monitoring. Le contrat remplace tous les contrats antérieurs, correspondances, offres et autres documents.

b. Toute notification devant être effectuée en vertu du contrat doit être faite par écrit et doit être envoyée par coursier, par fax, par courrier recommandé ou par e-mail à l'adresse de l'autre partie telle qu'indiquée dans le contrat.

c. Aucune des parties ne pourra céder le contrat sans le consentement écrit de l'autre partie, consentement qui ne sera pas refusé de manière déraisonnable. Cependant, SERIS Monitoring peut à tout moment céder le contrat à l'une de ses entreprises affiliées, filiales ou successeurs au sens de l'article 1:20 du Code des sociétés et des associations.

## **16. DIFFÉRENDS ET LOI APPLICABLE**

Le contrat est exclusivement régi par le droit belge.

En cas de litiges concernant la validité, l'interprétation ou l'exécution du contrat, les Parties doivent d'abord essayer de régler le différend à l'amiable, dans toute loyauté et de bonne foi.

En l'absence de règlement à l'amiable, seuls les tribunaux de Bruxelles sont compétents pour statuer sur les litiges relatifs à la validité, l'interprétation ou l'exécution du contrat.

## **17. QUALITÉ DES PRESTATIONS**

- a. SERIS Monitoring accorde une grande importance à la qualité des services fournis au Client. Toutes les plaintes et/ou contestations du Client concernant un service de SERIS Monitoring doivent être soumises par écrit et dans les 72 heures suivant l'événement ayant donné lieu à cette plainte.
- b. Les consommateurs insatisfaits du traitement des plaintes peuvent toujours s'adresser au Service de médiation pour le consommateur pour le règlement extrajudiciaire du différend via <https://www.consumentenombudsdienst.be/nl>. Ce service traitera lui-même la demande ou la transférera à une entité qualifiée.



SERIS Security NV SA  
Telecomlaan 8  
B-1831 Diegem

sales@seris.be  
+32 (0)2 745 37 11  
seris.be

BTW/TVA: BE 0404.770.607

