

A) CONDITIONS GÉNÉRALES

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 1.1 Les présentes conditions générales s'appliquent à la Livraison de Biens et/ou de Services par SERIS Security SA (ci-après dénommée « SERIS Security »), dont le siège social est établi à B-1831 Diegem, Telecomlaan 8 (tél. 02/745.37.11, adresse e-mail : information.security@seris.be), enregistrée sous le numéro d'entreprise BE 0404.770.607, à une entreprise ou une personne physique (ci-après dénommée « le Client ») qui a conclu à cet effet un Contrat avec SERIS Security. SERIS Security est autorisée par le Service public fédéral Intérieur en tant qu'entreprise de gardiennage et en tant qu'entreprise de systèmes d'alarme et de systèmes de caméras.
- 1.2 En signant le Contrat, le Client reconnaît avoir lu intégralement les présentes conditions générales et particulières et les accepter. Seules les conditions générales et particulières de SERIS Security sont applicables, à l'exclusion des conditions générales et/ou particulières du Client. Les dérogations, pour autant qu'elles soient autorisées par la loi, ne sont applicables que s'il en a été convenu autrement par écrit.
- 1.3 En cas de contradiction entre les dispositions du contrat de vente/de services et les conditions générales et/ou particulières de SERIS Security, les dispositions du contrat de vente/de services prévalent.
- 1.4 Chaque disposition des présentes conditions générales et particulières est, dans la mesure du possible, interprétée de manière à la rendre valide, légale et exécutoire en vertu du droit applicable. Si une disposition des présentes conditions générales et/ou particulières est déclarée invalide, illégale ou inapplicable, en tout ou en partie, cette disposition sera considérée comme non écrite sans affecter la validité, la légalité ou l'applicabilité des autres dispositions. La disposition concernée sera remplacée par une disposition valable et exécutoire qui se rapproche le plus possible de l'objectif économique et juridique de la disposition initiale.

2. DÉFINITIONS

- 2.1 **Conditions Générales** : les présentes conditions générales de SERIS Security, qui font partie intégrante du Contrat.
- 2.2 **Contrat** : désigne les présentes conditions générales et particulières, le contrat de vente/de services et toutes les annexes.
- 2.3 **Contrat de Monitoring** : désigne le contrat de Monitoring spécifique.
- 2.4 **Client** : l'Entreprise qui a conclu avec SERIS Security un Contrat pour la Livraison de Biens et/ou de Services, ou un Consommateur.
- 2.5 **Entreprise** : l'entreprise telle que visée à l'article I.1, 1°, du Code de droit économique, à savoir chacune des organisations suivantes : (a) toute personne physique qui exerce une activité professionnelle à titre indépendant ; (b) toute personne morale ; (c) toute autre organisation sans personnalité juridique.
- 2.6 **Consommateur** : la personne physique telle que visée à l'article I.1, 2°, du Code de droit économique, à savoir toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle.
- 2.7 **Partie** : désigne chacune des parties au Contrat individuellement (SERIS Security ou le Client) ou, conjointement, les « Parties ».
- 2.8 **Biens** : les biens meubles (in)corporels qui peuvent faire indissociablement partie d'une prestation de Services.
- 2.9 **Services** : l'exécution de travaux, accompagnée ou non, à titre subsidiaire, de la livraison de Biens.
- 2.10 **Livraison de Biens** : la mise à disposition physique des Biens au Client.
- 2.11 **Livraison de Services** : le moment auquel le Client accepte les Services exécutés. L'acceptation ressort du récépissé signé ou d'un ordre de travail signé. Le premier document établi vaut acceptation. À défaut, l'acceptation est acquise après l'expiration d'un délai de huit (8) jours calendrier à compter du jour de l'exécution, sans notification écrite du Client indiquant qu'il n'accepte pas les Services exécutés.
- 2.12 **Loi relative à la sécurité privée et particulière** : la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière.
- 2.13 **Arrêté d'exécution relatif à la centrale d'alarme** : l'arrêté royal du 20 mars 2017 relatif aux exigences minimales en matière de personnel et de moyens organisationnels, techniques et infrastructurels pour l'exercice de l'activité de gardiennage consistant en la gestion de centrales d'alarme.
- 2.14 **Loi caméras** : la loi du 21 mars 2007 réglant l'installation et l'utilisation de caméras de surveillance.
- 2.15 **Système d'alarme** : le système, tel que visé à l'article 2, 21°, de la Loi relative à la sécurité privée et particulière, destiné à détecter les situations d'alarme résultant d'infractions contre des personnes ou des biens, d'incendies, de fuites de gaz, d'explosions ou de situations d'urgence en général, et à activer un signal d'alarme.
- 2.16 **Système de caméras** : le système composé de caméras de surveillance, telles que visées à l'article 2, 22°, de la Loi relative à la sécurité privée et particulière, qui constituent un système d'observation tel que visé à l'article 2, 4°, de la Loi caméras.
- 2.17 **Centrale d'alarme** : l'entreprise et le service interne qui proposent ou exercent les activités visées à l'article 2, 23°, de la Loi relative à la sécurité privée et particulière. À savoir, à l'exclusion des centres 112 :
 - 1° recevoir et traiter les signaux provenant de systèmes d'alarme ;
 - 2° localiser les biens équipés de systèmes de suivi afin de prévenir ou de constater leur disparition, leur détérioration ou leur destruction ;
 - 3° recevoir et traiter les appels de personnes en détresse ;
 - 4° assurer le contrôle à distance des accès et des sorties.
- 2.18 **Site/résidence protégé(e)** : le lieu, le bâtiment ou les bâtiments pour lesquels SERIS Security exerce des Services.
- 2.19 **Personne/animal protégé(e)** : la personne physique ou l'animal pour lequel SERIS Security exerce des Services.
- 2.20 **Gardiennage mobile** : implique que le personnel de sécurité se déplace physiquement afin de contrôler différents sites.
- 2.21 **Force Majeure** : toute circonstance échappant au contrôle raisonnable de l'une des Parties qui retarde la possibilité d'exécuter normalement ses obligations au titre du Contrat, en rend l'exécution exceptionnellement difficile ou l'empêche, et qui ne pouvait raisonnablement être prévue ni évitée. Sont notamment, sans que cette liste soit exhaustive, considérés comme des cas de Force Majeure : une grève, un lock-out, un accident, un incendie, une inondation, la foudre, un orage, des intempéries, un acte de terrorisme ou une menace terroriste, des émeutes, un embargo commercial, une décision des pouvoirs publics, des catastrophes naturelles, une guerre, une contamination biologique ou chimique ou un risque nucléaire, l'incidence d'une défaillance d'un fournisseur, des pannes de réseau, une panne généralisée, des épidémies ou des pandémies, etc.
- 2.22 **Gardiennage statique** : désigne le gardiennage dans le cadre duquel un agent de gardiennage demeure sur un site spécifique et y assure activement la sécurité.

3. OFFRES

- 3.1 Tous les devis et toutes les offres sont purement indicatifs, sauf s'ils mentionnent une période de validité. Tant que le Client n'a pas accepté un devis ou une offre, ceux-ci ont une valeur purement informative et SERIS Security peut les retirer ou les modifier à tout moment.
- 3.2 Tous les prix figurant dans un devis ou une offre s'entendent hors TVA, sauf mention expresse contraire.
- 3.3 Les devis et les offres sont exclusivement fondés sur les informations fournies par le Client. Il appartient au Client de vérifier ces informations et de s'informer auprès de son assureur quant aux éventuelles exigences imposées. SERIS Security ne peut être tenue responsable des dommages de quelque nature que ce soit résultant de la communication, par le Client, d'informations incorrectes et/ou incomplètes.

4. LIVRAISONS, RÉCEPTION, GARANTIES ET TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ ET DES RISQUES – CF. CONDITIONS PARTICULIÈRES.

5. DURÉE, SUSPENSION ET RÉSOLUTION DU CONTRAT – CF. CONDITIONS PARTICULIÈRES.

6. PERSONNEL DE SERIS SECURITY ET SOUS-TRAITANCE

- 6.1 Conformément à l'article 50 de la loi relative à la sécurité privée et particulière, SERIS Security souhaite attirer l'attention du Client sur le fait que les agents de gardiennage ne peuvent intervenir dans un conflit politique ou un conflit du travail. Dans de telles circonstances, ils peuvent exercer des activités de gardiennage

pour autant qu'il n'y ait aucun contact entre les agents de gardiennage et les personnes qui exercent des activités politiques ou syndicales. Il est également interdit aux agents et aux entreprises de gardiennage de surveiller les convictions politiques, philosophiques, religieuses ou syndicales, l'affiliation à une mutualité ainsi que l'expression de ces convictions ou de cette affiliation, de même que de constituer ou d'alimenter des fichiers de données à cette fin.

- 6.2 SERIS Security se réserve le droit de remplacer à tout moment les travailleurs qu'elle a affectés à l'exécution du Contrat. Le Client peut demander à SERIS Security de remplacer un membre du personnel de SERIS Security affecté à l'exécution du Contrat, mais la décision finale appartient entièrement à SERIS Security. Les changements de personnel doivent être demandés par écrit à SERIS Security. Ces demandes doivent être motivées de manière suffisante et transparente.
- 6.3 Le personnel et/ou les préposés de SERIS Security ne sont pas contractuellement liés au Client et restent exclusivement soumis à l'autorité de SERIS Security. SERIS Security désigne un responsable, membre du personnel dirigeant, que le Client peut contacter à tout moment en vue de l'exécution optimale du Contrat.
- 6.4 Le Client renonce, au sens le plus large et dans toute la mesure permise par la loi, à toute action contractuelle et/ou extracontractuelle, existante ou future, à l'encontre du personnel, des préposés, administrateurs, auxiliaires, sous-traitants et autres agents d'exécution de SERIS Security. Cette renonciation ne porte pas atteinte aux droits du Client en cas de faute intentionnelle ou de fraude de SERIS Security ou de l'agent d'exécution concerné, ni en cas de dommage portant atteinte à la vie ou à l'intégrité physique d'une personne.
- 6.5 En règle générale, les instructions destinées aux collaborateurs de SERIS Security doivent toujours être données par un membre du personnel dirigeant de SERIS Security. Le Client peut néanmoins donner aux travailleurs de SERIS Security des instructions relatives au bien-être au travail sur le site du Client et à l'utilisation pratique des outils et systèmes mis à disposition par le Client, par exemple une base de données ou un central téléphonique. Ce droit du Client de donner des instructions ne peut en aucune manière porter atteinte à l'autorité patronale de SERIS Security. Le Client s'engage à ne pas demander aux agents de SERIS Security d'exécuter des tâches interdites par la loi, notamment par la loi relative à la sécurité privée et particulière et ses arrêtés d'exécution. Si le Client demande aux agents de SERIS Security d'exécuter des tâches autres que celles prévues dans le Contrat, il ne peut réclamer à SERIS Security aucune indemnisation au titre des dommages éventuels qui pourraient en résulter.
- 6.6 SERIS Security se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants pour l'exécution du Contrat. Sous réserve de l'application de l'article 7 des présentes conditions générales, SERIS Security est responsable de ces sous-traitants.
- 6.7 Le Client s'engage à ne pas engager, pendant la durée du Contrat ainsi que durant une période de douze (12) mois suivant la fin du Contrat, une personne qui est ou a été employée par SERIS Security et qui participe ou a participé à la Livraison de Biens et/ou de Services dans le cadre du Contrat. En cas de violation de la présente disposition, une indemnité forfaitaire correspondant à douze (12) mois de rémunération brute de l'agent de gardiennage concerné sera due de plein droit, sans préjudice du droit de SERIS Security de réclamer, le cas échéant, une indemnisation supérieure.

7. OBLIGATIONS DE SERIS SECURITY – RESPONSABILITÉ ET ASSURANCES

- 7.1 Toutes les obligations de SERIS Security découlant du présent Contrat constituent des obligations de moyens.
- 7.2 La responsabilité civile de SERIS Security à l'égard du Client est limitée, sauf exceptions légales, à un montant maximal équivalant à cinq (5) fois la valeur annuelle du Contrat, avec un maximum de 3.500.000,00 euros par sinistre et par an, pour les dommages corporels, les dommages matériels et la responsabilité professionnelle. SERIS Security veillera à être suffisamment assurée à tout moment. La responsabilité ne couvre jamais les dommages indirects ou consécutifs, tels que, sans que cette liste soit exhaustive, la perte de chiffre d'affaires, le manque à gagner, le coût total de l'interruption de l'activité, etc.
- 7.3 Dans la mesure où la loi le permet, la responsabilité extracontractuelle est expressément exclue.
- 7.4 SERIS Security ne garantira en aucun cas le Client si celui-ci est mis en cause sur la base de l'article 3.101 du Code civil.
- 7.5 SERIS Security est libérée de son obligation d'indemnisation lorsque le dommage résulte d'une manipulation incorrecte, d'un usage impropre ou d'une négligence du Client, d'un dommage causé par des tiers ou par le Client lui-même, ou d'un dommage causé par des réparations effectuées par des tiers ou par le Client lui-même sur des Biens livrés et/ou installés par SERIS Security. La réparation des dommages précités relève de la responsabilité du Client.
- 7.6 Si, en raison d'un cas de Force Majeure, SERIS Security est empêchée d'exécuter, ou d'exécuter dans les délais, certaines des obligations contractées au titre du présent Contrat, SERIS Security n'est pas responsable de l'inexécution ou du retard encouru aussi longtemps que ces circonstances perdurent. Toutefois, si SERIS Security ne peut exécuter ses obligations pendant une période de trois (3) mois, les Parties se concerteront afin de prendre des mesures d'un commun accord.
- 7.7 Si, après la conclusion du Contrat, surviennent des circonstances qui étaient raisonnablement imprévisibles au moment de sa conclusion et qui alourdissent considérablement l'exécution du Contrat par SERIS Security, compromettent son exécution ou perturbent gravement l'équilibre économique du Contrat, SERIS Security a le droit de demander par écrit au Client de renégocier le Contrat de bonne foi afin d'adapter les conditions contractuelles aux nouvelles circonstances. Le Contrat reste pleinement en vigueur pendant la durée des renégociations. Le Client reste tenu de respecter intégralement tous ses engagements, y compris ses obligations de paiement, jusqu'à ce que les Parties soient parvenues à un accord écrit sur l'adaptation du Contrat. Si le Client refuse de renégocier le Contrat, ou si les Parties ne parviennent pas à un accord dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la demande écrite de renégociation formulée par SERIS Security, SERIS Security est en droit de résilier le Contrat en tout ou en partie par lettre recommandée avec effet immédiat, sans intervention judiciaire et sans être redevable d'aucune indemnité ou compensation au Client.

8. OBLIGATIONS DU CLIENT – CF. CONDITIONS PARTICULIÈRES

9. FACTURES, INDEMNITÉS FORFAITAIRES ET INTÉRÊTS DE RETARD

- 9.1 Les factures sont payables trente (30) jours calendrier après la date de facturation, sauf convention contraire expresse et écrite entre les Parties. Le paiement ponctuel des factures est reconnu par les Parties comme un élément essentiel du Contrat.
- 9.2 Les contestations de factures doivent être formulées par écrit dans les quinze (15) jours calendrier suivant la date d'envoi de la facture, sous peine d'irrecevabilité. Le Client doit mentionner la date et le numéro de la facture dans toutes ses communications.
- 9.3 Lorsque le Client est une Entreprise, tout paiement tardif d'une facture entraîne, de plein droit et sans mise en demeure, l'exigibilité d'un intérêt de retard au taux fixé à l'article 5 de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, calculé sur la somme due à compter de la date d'exigibilité de la facture et jusqu'à son paiement intégral. En outre, pour tout retard supérieur à un (1) mois, le montant de la facture est majoré de plein droit et sans mise en demeure de 15%, avec un minimum de 75,00 euros, à titre d'indemnité forfaitaire. Les indemnités forfaitaires constituent une juste indemnisation du préjudice subi par SERIS Security et ne constituent en aucun cas une sanction. SERIS Security se réserve en outre le droit de réclamer une indemnisation supérieure si le préjudice subi excède le montant de l'indemnité forfaitaire.
- 9.4 Lorsque le Client est un Consommateur, le paiement tardif d'une facture entraîne automatiquement la facturation, à partir du deuxième rappel, de 7,50 euros de frais administratifs, majorés des frais de port. Pour les Consommateurs ayant conclu un contrat portant sur la livraison régulière de biens ou de services, ces frais seront facturés à partir du quatrième rappel. L'indemnité forfaitaire due en cas de paiement tardif s'élève à : (i) 20,00 euros si le solde dû est inférieur ou égal à 150,00 euros ; (ii) 30,00 euros, majorés de 10% du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 euros, si le solde dû est compris entre 150,01 et 500,00 euros ; (iii) 65,00 euros, majorés de 5% du montant dû sur la tranche supérieure à 500,00 euros, avec un maximum de 2.000,00 euros, si le solde dû est supérieur à 500,00 euros. En outre, le paiement tardif d'une facture entraîne de plein droit, après une première mise en demeure et l'expiration d'un délai d'attente de quatorze (14) jours calendrier prenant cours le troisième jour ouvrable suivant l'envoi postal ou le premier jour calendrier suivant l'envoi du rappel électronique, ou lors du quatrième retard de paiement dans le cas d'un contrat portant sur la livraison régulière de biens ou de services, l'exigibilité d'un intérêt de retard au taux fixé à l'article 5 de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, et ce jusqu'au paiement intégral. Si SERIS Security ne paie pas dans les délais les éventuels montants dus au Consommateur, celui-ci a droit à une indemnité forfaitaire équivalente à la clause indemnitaire mentionnée au présent article 9.4.

- 9.5 En cas de paiement tardif, SERIS Security a le droit de suspendre l'exécution des Services, sans préjudice de son droit de résoudre le Contrat par lettre recommandée, sans intervention judiciaire et sans mise en demeure préalable. La suspension a pour conséquence que SERIS Security est déchargée de toute responsabilité à l'égard du Client, lequel ne peut réclamer à ce titre aucune compensation, aucun remboursement ni aucune indemnisation. Les montants dus pendant la période de suspension reviennent à SERIS Security à titre d'indemnisation. Lorsque le Client est un Consommateur et que la facture n'a toujours pas été payée quinze (15) jours calendrier après le deuxième rappel ou, en cas de livraison régulière de biens ou de services, après le quatrième rappel, SERIS Security peut mettre immédiatement fin au Contrat, sans intervention judiciaire et sans compensation. Le Client devra dès lors payer immédiatement tous les montants restants dus, ainsi que tous les montants qui auraient normalement encore été dus pendant la durée du Contrat.
- 9.6 Le Client accepte de recevoir par voie électronique les factures et les documents relatifs au Contrat, sans préjudice du droit de SERIS Security d'envoyer à tout moment les factures sur papier. Les factures envoyées par voie électronique ne sont pas envoyées sur papier. Le Client est responsable de la conservation et de l'archivage des factures pendant le délai légalement prescrit.
- 9.7 La facturation est effectuée conformément à la législation en vigueur en matière de facturation électronique. Le Client accepte expressément de recevoir les factures par l'intermédiaire du réseau Peppol ou d'un autre canal électronique sécurisé, dans un format structuré. Le Client reconnaît que les conditions générales, qui lui ont déjà été communiquées lors de l'offre ou de la commande, restent intégralement applicables à chaque facture électronique. La référence figurant dans les métadonnées du fichier électronique, par exemple le lien hypertexte vers les conditions, vaut notification complète et juridiquement valable. Le Client est responsable de la configuration correcte de son canal de réception. Une facture est réputée reçue au moment où elle a été présentée avec succès par le réseau de SERIS Security au réseau Peppol ou à la plateforme indiquée par le Client. Si le Client souhaite contester la facture, il doit le faire par écrit et de manière motivée dans les quinze (15) jours calendrier suivant la date d'envoi de la facture électronique. L'absence de contestation dans ce délai vaut acceptation définitive de la facture et des conditions qu'elle contient.
- 9.8 Le Client ne peut imposer unilatéralement à SERIS Security de modifier les modalités de facturation, par exemple la période de facturation, la période contractuelle, l'utilisation d'un portail internet pour la facturation ou l'utilisation de factures électroniques.
- 9.9 Si un numéro de bon de commande doit être mentionné sur une facture, le Client doit le communiquer par écrit dans les quinze (15) jours calendrier suivant la date d'acceptation de l'offre. Des frais administratifs de 15,00 euros seront facturés pour toute demande d'ajout d'un numéro de bon de commande reçue après l'expiration de ce délai. Dans ce cas, le délai de paiement initial reste inchangé.
- 9.10 Le Client qui a conclu un Contrat en qualité de Consommateur et qui souhaite finalement que les factures soient adressées à une Entreprise, de sorte qu'il ne peut plus être qualifié de Consommateur, reconnaît qu'il ne pourra plus bénéficier des conditions applicables à un Contrat conclu avec un Consommateur. Les règles applicables aux Contrats conclus avec des Entreprises seront alors appliquées.

10. ADAPTATION DES PRIX – CF. CONDITIONS PARTICULIÈRES

11. INTÉGRITÉ, LUTTE CONTRE LA CORRUPTION ET IMAGE DE MARQUE

- 11.1 SERIS Security dispose d'une déclaration interne d'intégrité et d'un code de conduite, qui peuvent être communiqués pour consultation sur demande. La solidité financière de SERIS Security peut être vérifiée à tout moment par l'intermédiaire des canaux officiels.
- 11.2 Les Parties s'engagent, dans l'ensemble de leurs relations et transactions, qu'elles soient ou non liées au Contrat, à respecter à tout moment toutes les lois et réglementations qui interdisent, empêchent ou condamnent les actes illicites et, en particulier, tout acte pouvant être considéré comme une forme de corruption. Les Parties s'engagent à imposer ces obligations à leurs travailleurs, administrateurs et gérants et à les faire respecter par les tiers participant à l'exécution du Contrat. Aucune offre, indemnité, aucun paiement ni aucun avantage de quelque nature que ce soit constituant ou susceptible de constituer un acte illicite ou une forme de corruption ne sont ou ne seront acceptés ou autorisés, directement ou indirectement, en vue de l'attribution ou de l'exécution du Contrat ou en contrepartie de celles-ci.
- 11.3 Sans préjudice des sanctions pénales, tout acte contraire aux dispositions du présent article constitue un motif suffisant pour résoudre immédiatement le Contrat par lettre recommandée, sans intervention judiciaire et sans aucune indemnisation en faveur de la Partie ayant enfreint les dispositions du présent article.
- 11.4 Chaque Partie s'engage à ne pas porter atteinte à la réputation ni à l'image de l'autre Partie au Contrat, tant pendant l'exécution du Contrat qu'après sa cessation. Cette obligation s'applique également à toute atteinte à la réputation, à la marque, au concept ou au produit auquel le Contrat se rapporte.

12. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

- 12.1 La Partie qui reçoit des informations s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables afin de préserver la confidentialité de toutes les informations fournies par la Partie qui les communique, tant durant la phase préparatoire que pendant l'exécution du Contrat, ainsi qu'après l'expiration du Contrat. Cette obligation réciproque concerne tant les informations sous forme matérielle (bons de commande, contrats et annexes, autres documents, brochures, procédures, etc.) que sous forme immatérielle (verbale, électronique, audiovisuelle, etc.), ainsi que toutes les données à caractère personnel¹ et tous les secrets d'affaires². L'obligation de confidentialité prévue au présent article ne s'applique pas lorsque les informations : a) étaient déjà légalement en possession de la Partie destinataire avant leur communication ; b) étaient déjà accessibles au public au moment de leur communication ; c) sont rendues publiques après leur communication autrement qu'à la suite d'une faute de la Partie destinataire ; d) sont rendues accessibles à la Partie destinataire sur une base non confidentielle par une source autre que la Partie qui les communique ; e) ont été développées de manière indépendante par une Partie sans utiliser les informations confidentielles de la Partie qui les communique ; f) ont été désignées par écrit comme non confidentielles par la Partie qui les communique ; g) doit être rendue publique en vertu de la loi, d'une décision de justice ou d'une demande contraignante émanant d'une autorité compétente, étant entendu que la Partie destinataire limite la divulgation au strict nécessaire et, dans la mesure où la loi le permet, en informe préalablement la Partie communicante.
- 12.2 SERIS Security traite les données à caractère personnel conformément aux finalités et aux fondements décrits dans la « Déclaration de confidentialité » (*Privacy notice*), disponible sur le site internet www.seris.be. SERIS Security traite toujours les données à caractère personnel conformément à la législation relative à la protection des données à caractère personnel. La « Déclaration de confidentialité » contient de plus amples informations sur les types de données à caractère personnel que SERIS Security peut traiter en qualité de *responsable du traitement*, ainsi que sur les durées de conservation de ces données, les personnes qui ont accès à ces informations et l'éventuel transfert de données à caractère personnel à des tiers. Toute personne concernée dispose d'un droit d'accès à ses données à caractère personnel et d'un droit de rectification de celles-ci. Toute personne concernée peut également demander l'effacement de ses données à caractère personnel dans les cas prévus par la loi. En cas de contestation relative au traitement de données à caractère personnel, la personne concernée peut demander que le traitement de ses données à caractère personnel soit limité jusqu'à la résolution du litige. Enfin, toute personne concernée dispose d'un droit à la portabilité de ses données à caractère personnel. Toute personne peut, à tout moment et sans devoir justifier sa décision, s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel à des fins de marketing direct. Toute personne souhaitant exercer l'un de ces droits est invitée à envoyer un courrier électronique à dpo@seris.be, accompagné d'une copie d'un document d'identité.
- 12.3 Si, dans le cadre de l'exécution du Contrat, SERIS Security devait être qualifiée de « sous-traitant » à l'égard du Client, au sens du RGPD, le traitement des données à caractère personnel concerné serait effectué conformément aux dispositions de la convention spécifique relative au traitement des données qui sera conclue entre les Parties.

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 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 relative à la protection des savoir-faire et des informations commerciales non divulgués (secrets d'affaires) contre l'obtention, l'utilisation et la divulgation illicites.

CONDITIONS GÉNÉRALES & PARTICULIÈRES

13. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

- 13.1 La prestation des Services ou la livraison des Biens par SERIS Security n'entraîne aucun transfert de droits de propriété intellectuelle. SERIS Security conserve les droits de propriété et les droits d'auteur afférents à tous les devis, offres, dessins, logiciels, concepts, projets, modèles et autres documents fournis au Client. Le Client est toutefois autorisé à utiliser ces éléments aux fins du Contrat. Le Client ne peut les communiquer à des tiers sans l'autorisation écrite préalable de SERIS Security.
- 13.2 Il est strictement interdit au Client de rendre public, de reproduire ou d'exploiter à des fins commerciales un élément sur lequel SERIS Security détient des droits intellectuels. Cette interdiction s'applique également aux éléments sur lesquels SERIS Security a obtenu un droit d'utilisation.
- 13.3 Tous les droits de propriété intellectuelle qui naissent pendant l'exécution du Contrat ou qui en découlent appartiennent à SERIS Security.
- 13.4 Les programmes informatiques et autres solutions fournis lors de l'installation ou proposés afin de garantir l'exécution des Services du Contrat restent la propriété du fabricant. Le Client acquiert uniquement un droit d'utilisation non exclusif, temporaire et non transférable.
- 13.5 En cas de non-respect des dispositions du présent article 13, le Client est tenu de payer une indemnité forfaitaire de 15.000,00 euros, sans préjudice du droit de SERIS Security de réclamer une indemnisation supérieure sur la base du dommage réellement subi.

14. MODIFICATIONS

- 14.1 Toute modification ou tout ajout au Contrat doit être effectué par écrit. Le Contrat remplace tous les contrats, échanges de correspondance, offres et autres documents antérieurs.
- 14.2 Toute notification devant être effectuée en vertu du Contrat doit l'être par écrit et être envoyée par service de courrier, par courrier recommandé ou par courrier électronique à l'adresse de l'autre Partie telle qu'elle figure dans le Contrat.
- 14.3 Aucune des Parties ne cédera le Contrat sans l'autorisation écrite de l'autre Partie, laquelle ne pourra refuser cette autorisation pour des motifs déraisonnables. SERIS Security peut toutefois céder le Contrat, à tout moment, à l'une de ses entreprises liées, filiales ou à l'un de ses successeurs au sens de l'article 1:20 du Code des sociétés et des associations.

15. MOTIFS DE RÉSOLUTION EXTRAJUDICIAIRE DU CONTRAT

- 15.1 SERIS Security a le droit de résoudre le Contrat par lettre recommandée, sans intervention judiciaire, sans compensation et sans mise en demeure préalable, lorsque le Client fait aveu de faillite, est déclaré en faillite, est dissous ou est mis en liquidation.
- 15.2 SERIS Security se réserve également le droit de résoudre le Contrat par lettre recommandée, sans intervention judiciaire, sans compensation et sans mise en demeure préalable :
- a) dans son intégralité ou pour la partie qui n'a pas encore été exécutée, en cas de non-paiement par le Client d'une facture qui n'a pas été contestée conformément à l'article 9.2 et, le cas échéant, à l'article 9.7. Dans ce cas, le Client doit immédiatement payer tous les montants dus, ainsi que tous les montants qui auraient normalement été facturés jusqu'à la date normale de fin du Contrat ;
- b) en cas de modification importante de la situation juridique du Client, notamment en cas de changement de contrôle, de cession du fonds de commerce, de fusion ou de scission.

16. QUALITÉ DES PRESTATIONS

- 16.1 SERIS Security accorde une grande importance à la qualité des services fournis au Client. Toutes les plaintes et/ou contestations du Client relatives à un service de SERIS Security doivent, sous peine de déchéance, être introduites par écrit, par courrier adressé au siège social ou par courrier électronique à l'adresse information.security@seris.be, dans les 72 heures suivant l'événement qui y a donné lieu.
- 16.2 Les Consommateurs qui ne sont pas satisfaits du traitement de leur plainte peuvent à tout moment s'adresser au Service de Médiation pour le Consommateur en vue du règlement extrajudiciaire du litige, par l'intermédiaire du site <https://www.mediationconsommateur.be>. Ce service traitera lui-même la demande ou la transmettra à une entité qualifiée.

17. LITIGES ET DROIT APPLICABLE

- 17.1 Le Contrat est exclusivement soumis au droit belge.
- 17.2 En cas de litige relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat, les Parties doivent d'abord tenter de régler le litige à l'amiable, en toute loyauté et de bonne foi.
- 17.3 À défaut de règlement amiable, seuls les tribunaux de Bruxelles sont compétents pour statuer sur les litiges relatifs à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat. Lorsqu'il s'agit d'un litige avec un Consommateur, les tribunaux du domicile de ce dernier sont compétents.

B) CONDITIONS PARTICULIÈRES RELATIVES AUX SERVICES DE GARDIENNAGE STATIQUE, MOBILE ET DE MONITORING

I. STATIQUE ET MOBILE

1. OBLIGATIONS DU CLIENT

- 1.1 Le Client s'engage à respecter, à l'égard des agents de gardiennage de SERIS Security, les prescriptions du Règlement général pour la protection du travail et du Code du bien-être au travail, ainsi qu'à offrir les conditions de travail prévues par la Commission paritaire n° 317 pour les services de gardiennage.
- 1.2 Lors de tout incident ou accident susceptible d'engager la responsabilité de SERIS Security, le Client doit, sous peine de déchéance, en informer SERIS Security par courrier recommandé dans les 72 heures.
- 1.3 Le Client doit également prendre toutes les mesures nécessaires afin de permettre aux inspecteurs de SERIS Security chargés de contrôler le travail des agents de gardiennage d'accéder aux sites. À la demande du Client, SERIS Security communique en temps utile l'identité de ces inspecteurs.
- 1.4 Lorsqu'une intervention est rendue impossible par une décision ou une négligence du Client — par exemple, l'impossibilité d'accéder au lieu où la prestation doit être fournie ou la communication d'informations incorrectes —, les prestations programmées sont facturées comme si elles avaient été exécutées.
- 1.5 Lorsque le Client utilise des caméras de surveillance, la responsabilité du respect des dispositions de la Loi caméras, ainsi que de ses arrêtés d'exécution, incombe entièrement au Client.

2. ADAPTATION DES PRIX DES SERVICES DE GARDIENNAGE

- 2.1 À compter de la date de début du Contrat et conformément à la dérogation autorisée par le SPF Économie, les prix des prestations fournies au Client par SERIS Security peuvent être adaptés selon la formule suivante :

$$VPN = VPN-1 (1 + 0,9 \times X)$$

VPN = nouveau prix de vente

VPN-1 = prix de vente précédemment applicable

X = pourcentage de l'ensemble des augmentations de coûts liées au Contrat — par exemple, l'indexation et/ou les augmentations de coûts imposées dans le cadre de décisions légales ou de décisions prises au sein de la Commission paritaire n° 317 pour les services de gardiennage, conformément aux conventions collectives de travail. Ces augmentations sont appliquées à concurrence de 90%, conformément à la formule utilisant le multiplicateur 0,9.

- 2.2 Tous les frais, droits et taxes supplémentaires imposés par l'autorité fédérale ou par toute autre autorité compétente, ainsi que tous les coûts résultant d'une modification de la réglementation applicable postérieure à la date de début du Contrat, sont à la charge du Client.

3. DURÉE, SUSPENSION ET RÉSOLUTION DU CONTRAT – COMPLÉMENT À L'ARTICLE 15 DES CONDITIONS GÉNÉRALES

- 3.1 Sauf convention contraire expresse et écrite entre les Parties, le Contrat est conclu pour une durée de trois (3) ans.
- 3.2 À l'expiration de chaque période, le Contrat est automatiquement renouvelé pour une durée identique, sauf si l'une des Parties résilie le Contrat par lettre recommandée envoyée au moins six (6) mois avant l'expiration de la période contractuelle. Les Consommateurs peuvent résilier le Contrat après la première reconduction tacite, moyennant le respect d'un délai de préavis de deux (2) mois.
- 3.3 Si le Client met prématurément fin au Contrat sans respecter l'article 3.2, il doit verser à SERIS Security une indemnité correspondant au montant dû pour la durée restante du Contrat concerné. La présente disposition s'applique sans préjudice du droit de SERIS Security de réclamer une indemnisation supérieure compte tenu du dommage réellement subi.
- 3.4 SERIS Security peut suspendre l'exécution du Contrat, en tout ou en partie, en cas de Force Majeure, sans encourir de responsabilité à l'égard du Client. La suspension dure tant que la situation de Force Majeure et ses conséquences persistent raisonnablement.
- 3.5 Le nombre d'heures de prestation est fixé dans le programme d'exécution décrit dans le Contrat. Le Client ne peut réduire ces heures qu'à l'occasion d'une échéance contractuelle et à condition d'en informer SERIS Security par lettre recommandée au moins trois (3) mois avant l'échéance. SERIS Security doit toujours confirmer son accord par écrit. En cas de réduction des prestations sans respect des conditions prévues au présent article, SERIS Security a le droit de réclamer une indemnité compensatoire égale à la valeur des prestations supprimées.
- 3.6 Le Client prend en charge la formation sur site et les frais de dossier lors du démarrage d'un Contrat.
- 3.7 Si le Client annule une commande, il doit payer une indemnité forfaitaire égale à 15% du montant de la commande.

4. LIVRAISONS, RÉCEPTION, GARANTIES ET TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ ET DES RISQUES

- 4.1 Les délais de livraison sont purement indicatifs et n'engagent pas SERIS Security, sauf convention écrite expresse contraire. SERIS Security ne peut être tenue responsable en cas de dépassement de ces délais. Le dépassement des délais ne peut pas davantage constituer un motif de résolution du Contrat.
- 4.2 Le Client doit réceptionner et inspecter immédiatement les Biens livrés. Les défauts affectant les Biens livrés et les réclamations ne sont acceptés que s'ils sont notifiés par lettre recommandée dans les huit (8) jours calendrier suivant la Livraison. Les réclamations doivent, en tout état de cause, parvenir à SERIS Security avant que les Biens concernés ne soient utilisés. Les Biens ne peuvent pas non plus être utilisés pendant le traitement des réclamations. Si SERIS Security ne reçoit aucune réclamation dans ce délai de huit (8) jours, le Client est réputé avoir accepté intégralement toutes les prestations et reconnaît que les défauts apparents sont couverts.
- 4.3 La garantie contre les vices cachés — défauts de fabrication, défauts des matières premières ou défauts d'installation — ne va pas au-delà de celle accordée par les fournisseurs de SERIS Security et n'est en aucun cas valable plus d'un (1) an après la Livraison, sauf à l'égard des Consommateurs, pour lesquels la garantie est de deux (2) ans. Le Client doit informer SERIS Security de tout défaut dans les deux (2) mois suivant sa constatation. À l'expiration de ce délai, tout droit à la réparation ou au remplacement s'éteint. Les défauts qui apparaissent plus de six (6) mois après la Livraison ne sont pas présumés avoir existé au moment de la Livraison, sauf preuve contraire apportée par le Client. Le délai de six (6) mois ne s'applique pas au Consommateur, pour lequel la présomption légale selon laquelle le défaut existait au moment de la Livraison reste applicable pendant deux (2) ans. La réparation ou le remplacement effectué en vertu des présentes dispositions a pour seul effet de suspendre la période de garantie initiale, sans jamais la prolonger. La garantie s'applique uniquement si le Client démontre que les défauts se manifestent dans des conditions normales d'utilisation. Sont exclus les conséquences d'un cas de Force Majeure, d'une utilisation anormale, de l'aggravation de la situation par négligence et de toutes autres causes extérieures, telles que la manipulation par des tiers, les dégâts des eaux, la foudre, la surtension, etc.
- 4.4 Les Biens sont transportés aux risques du Client et les frais de transport sont à la charge du Client, sauf disposition écrite contraire.
- 4.5 Les risques sont transférés de SERIS Security au Client lors de la conclusion du Contrat. Le Client supporte dès lors les risques de perte, de dommage et de vol. La conservation des Biens dans l'attente de leur livraison ainsi que leur expédition s'effectuent aux risques du Client.
- 4.6 Le transfert de propriété de SERIS Security au Client intervient au moment du paiement intégral du principal, frais et intérêts compris.
- 4.7 Les Biens livrés restent la propriété de SERIS Security jusqu'au paiement intégral du prix d'achat, tant en principal qu'en intérêts et frais. En cas de retard ou de défaut de paiement, SERIS Security peut reprendre les Biens livrés à tout moment. Si le Client revend les Biens, SERIS Security a droit au prix de vente ou à la créance portant sur le paiement de ce prix. Si le Client rend les Biens livrés immeubles par incorporation, la réserve de propriété de SERIS Security reste intacte, à condition que celle-ci soit inscrite dans le registre des gages. Le mélange des Biens fongibles livrés ne porte pas atteinte à la réserve de propriété.

- 4.8 Si, sans motif valable, le Client ne retire pas les Biens/Services à la date qui lui a été communiquée ou refuse de les réceptionner, SERIS Security se réserve le droit, à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours calendrier, de considérer le Contrat comme résolu, sans intervention judiciaire et sans mise en demeure préalable, sans préjudice de son droit de réclamer une indemnisation complémentaire, notamment pour les frais de stockage et de transport.
- 4.9 Le Client doit veiller à ce que SERIS Security puisse effectuer la Livraison des Biens/Services dans des conditions normales, au lieu prévu et à la date convenue. Il doit notamment veiller à ce que le lieu de livraison soit accessible, que le matériel nécessaire au déchargement des Biens ou à la prestation des Services soit disponible et qu'un nombre suffisant de places de stationnement gratuites soit mis à disposition. Si ces conditions ne sont pas respectées, le Client doit indemniser l'intégralité du dommage, y compris les heures d'attente ainsi que les frais de stationnement ou amendes de stationnement supportés par SERIS Security.

II. MONITORING

1. CHAMP D'APPLICATION

- 1.1 Les présentes conditions particulières s'appliquent à la livraison de Biens et/ou de Services découlant de services relatifs au Monitoring, ci-après également dénommé « Monitoring ».
- 1.2 Si, par dérogation à l'article 1.2 des Conditions Générales, les Parties conviennent expressément que les conditions d'achat du Client sont applicables, les dispositions techniques des présentes conditions particulières relatives au Monitoring resteront toujours applicables et prévaudront sur les éventuelles dispositions techniques du Client.
- 1.3 En cas de contradiction entre les dispositions relatives au Monitoring, la hiérarchie suivante s'appliquera : (i) la fiche d'instructions, (ii) les conditions du service pack, (iii) les conditions résidentiel ou business, (iv) les conditions particulières relatives au Monitoring et (v) les conditions générales de SERIS Security.
- 1.4 **Convention-cadre (Sous-traitance)** : si le Client, en sa qualité d'installateur, propose à son tour les Biens et/ou Services de Monitoring de SERIS Security à son propre client (l'« Utilisateur final »), le Client veille à ce que l'Utilisateur final respecte les dispositions de la Loi relative à la sécurité privée et particulière et de ses arrêtés d'exécution, y compris, sans toutefois s'y limiter, celles relatives à la fourniture de ces Biens et/ou Services et, plus particulièrement, mais sans que cette énumération soit exhaustive, celles relatives à l'obligation d'information à l'égard de l'Utilisateur final et à l'éventuelle obligation d'autorisation. En outre, le Client veille à ce que les dispositions du Contrat de Monitoring qui sont applicables à l'Utilisateur final soient imposées à ce dernier back-to-back. En particulier, le Client attire l'attention de l'Utilisateur final sur les obligations qui lui incombent en vertu du Contrat, notamment, sans que cette énumération soit exhaustive, sa responsabilité quant à la transmission correcte des instructions. Le Client garantit SERIS Security contre toute responsabilité qui résulterait du non-respect de la présente disposition.
- 1.5 **Convention tripartite** : si le Contrat de Monitoring est signé par trois (3) parties, à savoir (i) SERIS Security pour les Services de Monitoring, (ii) le Client en sa qualité d'installateur du Système d'alarme ou du Système de caméras et (iii) l'Utilisateur final, les dispositions s'appliqueront à chacune de ces parties dans la mesure où elles sont pertinentes au regard des droits et obligations applicables à chacune d'elles, compte tenu des règles légales ainsi que de la situation réelle et de la répartition des tâches applicables à leurs relations mutuelles.

2. DESCRIPTION DES SERVICES RELATIFS AU MONITORING

- 2.1 **Remote monitoring** : il s'agit des Services qui consistent spécifiquement à recevoir et à traiter les signaux provenant de Systèmes d'alarme, comme décrit dans la Loi relative à la sécurité privée et particulière, ses arrêtés d'exécution et, plus particulièrement, l'Arrêté d'exécution relatif à la centrale d'alarme, ainsi qu'à exécuter des Services de surveillance de processus dans le cadre desquels un signal d'alarme résultant d'un dysfonctionnement de processus est reçu et traité. Ces signaux d'alarme sont reçus et traités conformément au Contrat conclu avec le Client et, lorsqu'il s'agit de signaux d'alarme tels que décrits dans les législations précitées, conformément aux exigences imposées par celles-ci.
- 2.2 **Vérification vidéo** : il s'agit des Services qui consistent spécifiquement en une vérification vidéo après alarme, telle que décrite dans la Loi relative à la sécurité privée et particulière et ses arrêtés d'exécution et, plus particulièrement, dans l'Arrêté d'exécution relatif à la centrale d'alarme. Si SERIS Security effectue, dans le cadre des Services de Monitoring, une vérification vidéo après alarme, cette vérification sera effectuée dans la zone où le signal d'alarme a été déclenché et uniquement à partir du moment où l'alarme est prise en charge jusqu'au moment où il est constaté que des faits se produisent ou se sont produits, ou non, susceptibles de donner lieu à la poursuite des actions imposées par le Contrat de Monitoring, et aussi longtemps que le traitement de l'alarme l'exige conformément à la Loi relative à la sécurité privée et particulière, à ses arrêtés d'exécution et, plus particulièrement, à l'Arrêté d'exécution relatif à la centrale d'alarme ou à d'autres dispositions légales.
- 2.3 **Vidéo Crisis Management** : il s'agit des Services qui consistent spécifiquement, pour un opérateur, à rester en attente au moyen d'une vérification vidéo lorsqu'il est constaté que des faits se produisent ou se sont produits et qu'ils sont susceptibles de donner lieu à la poursuite des actions imposées par le Contrat, la Loi relative à la sécurité privée et particulière, ses arrêtés d'exécution et, plus particulièrement, l'Arrêté d'exécution relatif à la centrale d'alarme ou d'autres dispositions légales, et ce jusqu'au moment où l'assistance n'est plus nécessaire.
- 2.4 **Rondes virtuelles** : il s'agit des Services qui consistent spécifiquement à effectuer des rondes virtuelles à des fins de surveillance proactive et préventive par caméras, dans le cadre du gardiennage statique et mobile tel que décrit dans la Loi relative à la sécurité privée et particulière, étant entendu que les opérateurs de SERIS Security chargés des Services de Monitoring exécutent ces tâches de gardiennage depuis leurs écrans et postes de travail et ne disposent dès lors pas des mêmes moyens et méthodes que ceux dont disposeraient des agents de gardiennage physiquement présents sur le Site/la résidence protégé(e) ou auprès de la Personne/de l'animal protégé(e). Les dispositions qui précèdent s'appliquent également, dans la mesure du possible, à l'exécution des rondes virtuelles.
- 2.5 **Facility monitoring** : il s'agit des Services qui consistent spécifiquement à gérer à distance le Site/la résidence protégé(e), notamment en assurant le contrôle des accès et des sorties, en autorisant les livraisons, y compris les livraisons nocturnes, en armant et/ou désarmant le Système d'alarme ou en commandant certains de ses composants, en neutralisant des détecteurs ou des zones et en exécutant des procédures d'urgence, le tout conformément aux instructions du Client. Les activités de SERIS Security – Département Monitoring relatives au Facility monitoring sont limitées à la fourniture de Services à toute personne désignée par le Client comme étant autorisée à accéder au site et au refus d'accès aux autres personnes. SERIS Security ne peut être tenue responsable en cas d'indication incorrecte et/ou imprécise, par le Client, des personnes autorisées à accéder au site, ni des conséquences qui en résultent.
- 2.6 **Téléassistance** : il s'agit des Services qui consistent spécifiquement en l'intervention d'un opérateur de SERIS Security chargé des Services de Monitoring à la suite de l'appel d'une personne physique, notamment pour fournir une assistance technique 24 heures sur 24 aux clients de Systèmes d'alarme, une assistance en cas d'appels d'urgence ou une assistance relative à des processus critiques pour l'entreprise.
- 2.7 **Track & trace** : il s'agit des Services qui consistent spécifiquement à localiser des biens équipés de systèmes de suivi afin de prévenir ou de constater leur disparition, leur détérioration ou leur destruction. Le Client reste responsable de l'acquisition et du bon fonctionnement des modules de track & trace installés dans ces biens, sauf lorsque ces biens sont loués ou mis à disposition par SERIS Security dans le cadre du Monitoring conformément à l'article 10, ainsi que de la bonne réception par SERIS Security, dans le cadre du Monitoring, des signaux provenant de ceux-ci. SERIS Security souligne que, dans le cadre des Services de Monitoring, elle n'est pas habilitée à immobiliser des véhicules et que sa compétence est limitée au territoire belge, sous la direction du service DJO de la Police.
- 2.8 **Alarme personnelle** : il s'agit des Services qui consistent spécifiquement à recevoir et à traiter les signaux d'alarme provenant de systèmes mobiles d'alarme personnelle tels que définis par la Loi relative à la sécurité privée et particulière et ses arrêtés d'exécution. À cette fin, les appareils sont soit loués au Client, soit achetés par celui-ci, conformément à l'article 10.
- 2.9 **S-Eyes** : il s'agit des Services qui consistent spécifiquement en la location, par SERIS Security dans le cadre des Services de Monitoring, d'une caméra fixe temporaire destinée à surveiller des lieux présentant temporairement un risque accru en matière de sécurité.

- 2.10 **S-Soc** : il s'agit des Services qui consistent spécifiquement en la location, par SERIS Security dans le cadre des Services de Monitoring, d'un véhicule de commandement mobile avec opérateurs, à partir duquel les différents Services peuvent être exécutés en cas d'incidents majeurs ou imprévus ou dans des circonstances particulières.

3. OBLIGATIONS DE SERIS SECURITY RELATIVES AUX SERVICES DE MONITORING

- 3.1 Dans le cadre du Monitoring, SERIS Security veille à : (i) assurer le bon fonctionnement de la Centrale d'alarme (agrément INCERT), (ii) recevoir les signaux d'alarme transmis par l'intermédiaire de l'infrastructure de télécommunication et provenant du ou des émetteurs situés sur le Site/la résidence protégé(e) ou auprès de la Personne/de l'animal protégé(e), ainsi que recevoir les appels d'urgence, et (iii) exécuter correctement et immédiatement les instructions opérationnelles fournies par le Client. Dans le cadre du Monitoring, SERIS Security assure ce suivi des alarmes 24 heures sur 24 et 365 jours par an.
- 3.2 Lorsque le système a été placé en mode test, aucun appel n'est effectué à la Police fédérale ni aux services publics.
- 3.3 Si aucune des personnes de contact, autorités ou services indiqués ne peut être joint(e), la mission de SERIS Security dans le cadre du Monitoring prend fin. Le Client déclare s'en satisfaire.
- 3.4 SERIS Security attire l'attention du Client sur le fait que, dans le cadre du Monitoring, ses compétences ne peuvent jamais dépasser les limites imposées par la Loi relative à la sécurité privée et particulière et l'ensemble de ses arrêtés d'exécution, notamment l'Arrêté d'exécution relatif à la centrale d'alarme, ainsi que les règles relatives à l'installation des Systèmes d'alarme et des Systèmes de caméras. Il en va de même pour les règles de la Loi caméras et les autres législations et réglementations applicables. En outre, SERIS Security – Département Monitoring agit toujours conformément aux instructions des services de police, des autorités judiciaires, des services d'enquête et des autres services publics compétents, dont les instructions spécifiques peuvent prévaloir sur le Contrat.
- 3.5 Le Client est conscient qu'un opérateur utilise simultanément plusieurs écrans et postes de travail. En d'autres termes, dans le cadre de la prestation des Services, un opérateur assure simultanément et en direct le suivi de plusieurs alarmes et Clients.
- 3.6 Les images reçues par SERIS Security dans le cadre du Monitoring ne sont pas enregistrées, sauf si cela a été exceptionnellement et expressément convenu avec le Client. Dans ce dernier cas, l'enregistrement de ces images est effectué conformément aux dispositions légales et réglementaires, notamment en ce qui concerne leur conservation pendant une durée maximale d'un (1) mois, sauf si les images enregistrées font l'objet d'une enquête portant sur des faits criminels, auquel cas elles peuvent être conservées plus longtemps.
- 3.7 Le champ d'enregistrement des caméras est déterminé par le Client et relève dès lors de sa responsabilité et de ses risques. Le Client est responsable du type d'images enregistrées au moyen du Système de caméras et visionnées par SERIS Security dans le cadre de ses Services de Monitoring. La qualité des signaux du Système d'alarme ou du Système de caméras peut être affectée négativement par des circonstances extérieures qui ne relèvent ni de la responsabilité ni des risques de SERIS Security. Sont notamment concernés, sans que cette énumération soit exhaustive : la qualité des connexions, l'orientation incorrecte des caméras, les mauvaises conditions atmosphériques et d'éclairage sur le Site/la résidence protégé(e) ou auprès de la Personne/de l'animal protégé(e), le mauvais fonctionnement du Système d'alarme ou du Système de caméras résultant d'une autre cause extérieure, telle que la cybercriminalité et les applications logicielles susceptibles d'être affectées, ou les mises à jour ou mises à niveau effectuées par le fabricant ou l'installateur du Système d'alarme ou du Système de caméras, susceptibles de compromettre la compatibilité du système avec l'infrastructure de réception utilisée par SERIS Security dans le cadre de ses Services de Monitoring. Si les images ou les signaux le justifient, ou si l'opérateur n'est pas en mesure d'évaluer suffisamment la situation locale en raison d'une mauvaise réception, l'opérateur est autorisé à intervenir conformément aux instructions préalablement convenues avec le Client. Il en va de même en cas de surabondance de signaux — quantité excessive de « polling » — susceptible d'entraîner une surcharge de la Centrale d'alarme. Dans ce cas, l'opérateur de SERIS Security est autorisé à bloquer les signaux, ce blocage pouvant avoir des conséquences sur la réception des signaux provenant d'autres parties du Système d'alarme, du Système de caméras, du système d'appel, etc. Les Services sont interrompus en cas de panne de l'infrastructure de télécommunication ou de défaillance des liaisons hertziennes. Cette interruption s'applique également lorsqu'une installation est mise hors service à des fins d'entretien, de contrôle ou de réparation. En l'absence de signaux de test pendant une période de soixante (60) heures, SERIS Security ne donnera plus suite à cette alarme, sauf indication écrite contraire. Le contrôle des signaux de test ne commence qu'après la réception d'un premier signal de test correct.

4. OBLIGATIONS DU CLIENT DANS LE CADRE DES SERVICES DE MONITORING

- 4.1 Utiliser les appareils des Systèmes d'alarme et des Systèmes de caméras conformément aux conditions normales d'utilisation spécifiées par l'installateur, aux prescriptions de la Loi relative à la sécurité privée et particulière et de ses arrêtés d'exécution, ainsi qu'à la Loi caméras.
- 4.2 Veiller au nettoyage et à l'entretien de tous les composants des Systèmes d'alarme et des Systèmes de caméras présents dans le cadre des Services fournis par SERIS Security au titre du Monitoring. Les conséquences de toute perte de qualité des signaux ou des images résultant d'un encrassement et/ou d'impuretés, ainsi que les observations qui, de ce fait, n'auraient pas pu être effectuées par les opérateurs de SERIS Security, restent à la charge et aux risques du Client. L'attention du Client est particulièrement attirée sur le fait que la Loi relative à la sécurité privée et particulière interdit de raccorder au Système d'alarme des composants et d'autres équipements intégrés susceptibles d'empêcher l'intervention des services de secours et/ou de causer des blessures à des personnes.
- 4.3 Prendre à sa charge tous les frais liés au placement, à l'adaptation des composants, à l'installation, aux adaptations nécessaires en fonction de la liaison de transmission et à l'entretien du Système d'alarme ou du Système de caméras. La configuration et la projection du Système de caméras doivent permettre aux opérateurs de SERIS Security de l'utiliser efficacement à tout moment.
- 4.4 Envoyer au moins une fois par mois un signal à la Centrale d'alarme.
- 4.5 Communiquer immédiatement et par écrit à SERIS Security toute modification des instructions relatives aux Services de Monitoring et, le cas échéant, en adresser une copie à l'installateur. Le Client reste à tout moment responsable de la mise en œuvre correcte de ces modifications et de leur intégration dans le dossier utilisé pour le suivi. Si le Client utilise l'application My Control Room Services et modifie, par l'intermédiaire de cette application, les instructions ou les données de sa fiche Client — son dossier Client —, il est seul responsable de l'exactitude des données qui y figurent et des modifications qu'il y effectue lui-même.
- 4.6 Informer immédiatement SERIS Security des travaux effectués sur les lignes téléphoniques par une entreprise de télécommunications, lorsque le Client en a lui-même été informé par son fournisseur de télécommunications, de la mise hors service totale ou partielle des systèmes raccordés à la Centrale d'alarme ou de travaux effectués sur les canaux de communication sans fil.
- 4.7 Prendre à sa charge les frais d'adaptation du dispositif de transmission résultant de la suppression ou de la modification éventuelle, par une entreprise de télécommunications, des connexions téléphoniques ou des liaisons hertziennes utilisées par SERIS Security pour recevoir les signaux d'alarme dans le cadre des Services de Monitoring.
- 4.8 Assurer une bonne connexion entre le Système d'alarme ou le Système de caméras présent et la Centrale d'alarme utilisée par SERIS Security pour ses Services de Monitoring, ainsi qu'un niveau de sécurité adapté à l'état de la technique et aux règles de l'art.
- 4.9 Prendre à sa charge les frais causés par une utilisation incorrecte du système et/ou par toute défaillance causée par le système en général et, plus particulièrement, par le non-respect de la législation précitée — entraînant, par exemple, un appel et/ou une intervention inappropriée des services de police, des services publics et/ou des services privés d'intervention après alarme —, ainsi que les amendes, redevances ou compensations imposées à SERIS Security dans le cadre des Services de Monitoring à la suite de l'appel des services précités.
- 4.10 Payer les factures relatives à la « Vérification physique » et/ou à la « Intervention après alarme », pour autant que le Client ait commandé ces services auprès de SERIS Security ou d'un tiers.
- 4.11 Signaler immédiatement à SERIS Security toute fausse alarme, qu'elle ait ou non été causée par le Client.
- 4.12 À la fin du Contrat, pour quelque raison que ce soit, entraînant l'arrêt des Services, faire mettre son système hors service par l'intermédiaire de SERIS Security afin qu'aucun signal ne soit plus transmis à SERIS Security. Si cette mise hors service n'est pas effectuée dans les quinze (15) jours calendrier suivant la fin du Contrat,

une indemnité de 250 euros par mois entamé sera due à SERIS Security, le premier mois en cours étant considéré comme un mois complet. Les obligations de SERIS Security relatives au Monitoring, prévues à l'article 3, prennent en tout état de cause fin à la cessation des Services.

- 4.13 Garantir SERIS Security et, le cas échéant, l'indemniser en ce qui concerne l'utilisation ou l'utilisation abusive des images de caméras par le Client, ses collaborateurs ou ses préposés. Lorsque le Client utilise des caméras de surveillance, la responsabilité du respect de la Loi caméras et de ses arrêtés d'exécution incombe intégralement au Client. Le Client garantit SERIS Security contre toutes les réclamations de tiers relatives au traitement des images de caméras et garantit à SERIS Security que le traitement de ces images n'est pas illicite et ne porte pas atteinte aux droits de tiers.

5. DURÉE ET CESSATION DU CONTRAT DE MONITORING – COMPLÉMENT À L'ARTICLE 15 DES CONDITIONS GÉNÉRALES

- 5.1 Sauf convention écrite contraire, le Contrat de Monitoring est conclu pour une durée d'un (1) an et est automatiquement renouvelé à son échéance, chaque année, pour une durée d'un (1) an.
- 5.2 La date de début du Contrat de Monitoring est la date d'activation convenue dans le Contrat de Monitoring, la date du premier signal émis par le système en statut actif ou la date de mise à disposition des Biens, selon l'événement qui survient en premier.
- 5.3 Après la première période fixe d'un (1) an, les Consommateurs peuvent résilier le Contrat de Monitoring à tout moment par lettre recommandée adressée à SERIS Security – Département Monitoring, moyennant le respect d'un délai de préavis de deux (2) mois. En cas de résiliation par un Consommateur, SERIS Security remboursera au prorata l'indemnité annuelle préalablement payée par le Client, sur la base du nombre de mois restant après la fin du Contrat pendant lesquels aucun Service ne sera plus fourni. Si SERIS Security – Département Monitoring n'a pas payé les éventuels montants dus au Consommateur dans les soixante (60) jours calendrier suivant la cessation du Contrat, le Consommateur a droit, en plus du paiement dû, à une indemnité forfaitaire équivalente à un (1) mois de redevance.
- 5.4 Les Entreprises peuvent résilier le Contrat de Monitoring par courrier recommandé adressée à SERIS Security – Département Monitoring, moyennant le respect d'un délai de préavis d'au moins trois (3) mois avant la fin de la période contractuelle en cours. À défaut de résiliation valable conformément au présent article, l'intégralité de la redevance annuelle est automatiquement due.
- 5.5 Le Client est responsable du paiement des Services fournis par SERIS Security jusqu'à la date de cessation incluse.
- 5.6 Si le Client a acheté des Biens, la valeur de ceux-ci doit, en cas de résiliation ou de cessation du Contrat à charge du Client, être intégralement payée à SERIS Security si ce paiement n'a pas encore été effectué.
- 5.7 Si le Client annule sa commande avant la date de début, les dispositions précitées s'appliquent également.

6. PRIX ET RÉVISION DES PRIX DU CONTRAT DE MONITORING

- 6.1 La redevance fixée dans le Contrat de Monitoring est liée à l'indice SOPA — valeur S, régime D — tel que déterminé par le SPF Économie. À la date d'échéance du Contrat, la redevance est adaptée proportionnellement à la variation de l'indice SOPA par rapport à la valeur initiale mentionnée dans le Contrat, conformément à la formule suivante :

$$\text{Nouvelle redevance} = [\text{nouvel indice SOPA}] \times 0,1 + 0,9 \times \text{redevance de base}$$

indice SOPA de base

- 6.2 SERIS Security se réserve le droit d'adapter ses prix lorsque les coûts augmentent en raison d'une cause extérieure et que les prix n'ont pas été adaptés à ce titre en application de l'article 6.1. Sont notamment concernés les impôts, taxes ou frais imposés par des décisions des pouvoirs publics, par des décisions et des conventions collectives de travail qui lient SERIS Security – Département Monitoring — voir notamment la Commission paritaire n° 317 pour le gardiennage et les formations —, les augmentations d'autres charges sociales et primes d'assurance, ainsi que tous les coûts résultant d'une modification de la législation ou de la réglementation applicable postérieure à la date de début du Contrat, par exemple en matière d'exigences techniques.
- 6.3 Tous les autres frais, ainsi que tous les droits et taxes imposés ou susceptibles d'être imposés par les pouvoirs publics ou toute autre autorité compétente, sont à la charge du Client.
- 6.4 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 identifiées, etc. — et/ou des Biens et/ou des Services mentionnés dans le Contrat. En cas de modification de ceux-ci, les prix sont adaptés proportionnellement. Si, pendant la période contractuelle, les paramètres et/ou les Biens et/ou les Services augmentent, la redevance est immédiatement adaptée au prorata temporis, conformément au tarif applicable au moment où les paramètres et/ou Biens et/ou Services supplémentaires sont décidés. Si, pendant la période contractuelle, les paramètres et/ou les Biens et/ou les Services diminuent, entraînant ainsi une réduction du volume des prestations, cette diminution n'entraîne aucune modification du prix avant la date d'échéance du Contrat. La résiliation des prestations supprimées doit être notifiée à SERIS Security – Département Monitoring par courrier recommandé au moins trois (3) mois avant la date d'échéance du Contrat. À la date d'échéance, la redevance est adaptée et facturée en conséquence. Si le Client n'a pas respecté les conditions précitées, aucune modification de prix ne sera appliquée.
- 6.5 Si le nombre de traitements de signaux fixé annuellement dans le Contrat est dépassé, SERIS Security – Département Monitoring a le droit, après douze (12) mois ininterrompus de traitements supplémentaires, de facturer au prorata le nombre de traitements excédentaires, conformément aux tarifs en vigueur ou à ce qui a été convenu entre les Parties. En cas de dépassement du volume mensuel contractuellement prévu dans le cadre d'un abonnement GPRS, le dépassement sera facturé conformément aux tarifs en vigueur.
- 6.6 Les Services supplémentaires doivent être demandés par écrit par le Client au plus tard quarante-huit (48) heures avant leur commencement. La commande ne devient définitive qu'après son traitement par SERIS Security – Département Monitoring.

7. FACTURATION ET REDEVANCES – COMPLÉMENT À L'ARTICLE 9 DES CONDITIONS GÉNÉRALES

- 7.1 Sauf convention expresse contraire dans le Contrat, la redevance relative aux Biens et/ou aux Services est, par défaut, facturée en une seule fois au début de la période contractuelle. La redevance facturée correspond dès lors à la somme des redevances mensuelles applicables à la période concernée. Les interventions exécutées en régie, c'est-à-dire les prestations qui ne sont pas couvertes par le Contrat, sont facturées mensuellement.

8. RESPONSABILITÉ ET ASSURANCES – COMPLÉMENT À L'ARTICLE 7 DES CONDITIONS GÉNÉRALES

- 8.1 La responsabilité de SERIS Security dans le cadre de la prestation des Services de Monitoring est limitée au bon fonctionnement de la Centrale d'alarme et à l'exécution correcte des instructions données par le Client conformément aux dispositions du Contrat.
- 8.2 SERIS Security est libérée de toute obligation d'indemnisation lorsque le dommage résulte d'une manipulation incorrecte, d'un usage impropre ou d'une négligence du Client, d'un dommage causé par des tiers ou par le Client lui-même, ou d'un dommage causé par des réparations effectuées par des tiers ou par le Client lui-même sur des Biens livrés et/ou installés par SERIS Security – Département Monitoring. La réparation des dommages précités relève de la responsabilité du Client. SERIS Security – Département Monitoring ne peut pas davantage être tenue responsable des dommages causés par le fonctionnement défectueux des Systèmes d'alarme ou des Systèmes de caméras, des systèmes de transmission ou de tout autre matériel installé chez le Client, par des instructions inefficaces du Client, notamment en raison du non-respect des prescriptions légales, ou par une intervention insuffisante de la Police fédérale, des services publics et/ou des personnes de contact appelés. Dans la mesure où les installations causeraient directement un dommage à la production ou à la conservation de quelque bien que ce soit, le Client renonce à tout recours contre SERIS Security – Département Monitoring pour les dommages relatifs à des marchandises perdues, à du matériel

de production endommagé ou à un manque à gagner. Cette renonciation ne s'applique pas en cas de faute intentionnelle ou de fraude, ni aux dommages portant atteinte à la vie ou à l'intégrité physique d'une personne, et ne porte pas atteinte aux droits impératifs du Consommateur.

9. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL – COMPLÉMENT À L'ARTICLE 12 DES CONDITIONS GÉNÉRALES

- 9.1 Les conversations téléphoniques effectuées au moyen des lignes fixes utilisées pour les Services de Monitoring sont enregistrées pour des raisons de sécurité et afin de permettre à SERIS Security et au Client de faire valoir leurs droits en cas de contestation.
- 9.2 SERIS Security enregistre et conserve les données du Client ainsi que les signaux du Système d'alarme ou du Système de caméras. En cas de contestation concernant ces données ou signaux, les registres administratifs et la base de données de SERIS Security font foi, sauf preuve contraire.
- 9.3 SERIS Security attire l'attention du Client sur le fait qu'en sa qualité de Centrale d'alarme, elle transmet, dans le cadre de ses activités de Monitoring, les données du Système d'alarme au point de contact des systèmes d'alarme afin de satisfaire à ses obligations légales.
- 9.4 SERIS Security garantit que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel se sont engagées à respecter la confidentialité ou sont soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.
- 9.5 SERIS Security prend toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées requises afin de garantir la sécurité du traitement.
- 9.6 Lorsque SERIS Security désigne un (sous-)traitant afin d'effectuer des activités de traitement spécifiques pour le compte du Client, les mêmes obligations en matière de protection des données sont imposées contractuellement à ce (sous-)traitant.
- 9.7 Le traitement portera notamment sur des listes de personnes devant être contactées conformément aux instructions du Contrat.
- 9.8 Les données à caractère personnel de la ou des personnes concernées au sens de l'article 4 du RGPD sont uniquement traitées dans le cadre des Services de Monitoring de SERIS Security, conformément au Contrat de Monitoring.
 - Les types de données à caractère personnel traitées comprennent notamment : le prénom et le nom de famille, la résidence principale, la date de naissance, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et les images.
 - Les catégories de personnes dont les données à caractère personnel peuvent être traitées sont notamment les suivantes : les travailleurs et mandataires du Client, les consultants, les visiteurs, les contractants ainsi que les personnes autorisées ou non autorisées qui se trouvent sur le Site/la résidence protégé(e).
 - Compte tenu de la nature du traitement, SERIS Security aide le Client, dans la mesure du possible et au moyen de mesures techniques et organisationnelles appropriées, à satisfaire à son obligation de répondre aux demandes d'exercice des droits de la personne concernée prévus au chapitre III du RGPD.
 - À l'issue des traitements, SERIS Security, selon le choix du Client, effacera toutes les données à caractère personnel ou les lui restituera et supprimera les copies existantes, sauf lorsque la conservation des données à caractère personnel est imposée par la loi.
 - Dans les limites du raisonnable, SERIS Security met à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations qui lui incombent en vertu du RGPD.
- 9.9 SERIS Security prend toutes les précautions nécessaires et raisonnables afin d'empêcher que des personnes non autorisées aient accès aux données résultant de la prestation de Services chez le Client. Les collaborateurs ayant accès aux images sont soumis à une obligation de discrétion concernant les données à caractère personnel fournies par ces images, étant entendu que SERIS Security :
 - (i) Peut transmettre les images aux services de police ou aux autorités judiciaires lorsqu'elles concernent des faits susceptibles de constituer une infraction ou une nuisance et qu'elles peuvent contribuer à prouver ces faits ou à identifier leurs auteurs ;
 - (ii) Doit transmettre gratuitement les images à la police lorsque celle-ci en fait la demande dans le cadre de ses missions de police administrative ou judiciaire et que les images concernent l'infraction ou la nuisance.

10. LIVRAISONS, RÉCEPTION, GARANTIES ET TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ ET DES RISQUES

- 10.1 Dispositions applicables à la location de Biens
- 10.1.1 Tous les Biens loués par SERIS Security dans le cadre de ses Services de Monitoring, y compris, le cas échéant, les logiciels et/ou la documentation, restent la propriété de SERIS Security. Il est interdit au Client de donner en gage, de grever, de louer ou de céder de quelque autre manière que ce soit l'usage des Biens de SERIS Security à des tiers ou de les mettre à leur disposition. Les Biens ne peuvent quitter le territoire belge. Si un tiers devait faire valoir des droits sur les Biens loués à la suite d'une saisie-gagerie, d'une saisie conservatoire ou de toute autre manière, le Client est tenu d'en informer immédiatement SERIS Security par écrit. Les Biens ne peuvent en aucun cas être mélangés ou incorporés à d'autres biens meubles ou immeubles.
- 10.1.2 Le Client s'engage à utiliser les Biens uniquement conformément aux directives de l'installateur et aux prescriptions de l'opérateur de communications. Il s'engage en particulier à conserver les Biens dans l'état dans lequel ils se trouvent lors de l'entrée en vigueur du Contrat de Monitoring, toute modification étant soumise à un accord écrit préalable. Le Client doit utiliser correctement les Biens loués, conformément à la destination pour laquelle ils sont prévus et/ou aménagés et dans le respect des directives et dispositions légales applicables.
- 10.1.3 Le Client s'engage à informer immédiatement SERIS Security de toute anomalie, quelle qu'en soit la nature, constatée concernant l'intégrité et le bon fonctionnement des Biens.
- 10.1.4 Le Client doit prendre en temps utile les mesures appropriées afin de prévenir tout dommage causé aux Biens de SERIS Security ou toute perte de ceux-ci résultant notamment du gel, de précipitations, d'un échauffement, d'une tempête, d'un court-circuit, d'un incendie, d'une fuite, d'une utilisation incorrecte ou impropre, d'un vol, etc. Si un dommage ou une perte devait néanmoins survenir, le Client doit en informer immédiatement SERIS Security, au plus tard le jour ouvrable suivant celui où il en a pris connaissance, et est entièrement responsable à cet égard envers SERIS Security et les tiers lésés. SERIS Security ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages causés par un défaut des Biens, notamment lorsque l'utilisateur du système aurait omis de mettre les Biens en service. SERIS Security ne peut pas davantage être tenue responsable si les instructions du Client, scrupuleusement suivies par SERIS Security, ou les mesures prises par les personnes, autorités ou services désignés se révèlent inefficaces. SERIS Security ne peut pas non plus être tenue responsable en cas de défaut d'entretien des Biens, d'endommagement ou de manipulation incorrecte du système. Les éventuels frais supplémentaires engagés pour la réparation ou le remplacement des Biens seront facturés au Client. Le Client garantit SERIS Security contre toutes les réclamations de tiers à cet égard. Le Client permettra à tout moment à SERIS Security d'inspecter les Biens appartenant à SERIS Security.
- 10.1.5 En cas de panne ou de défaut des Biens résultant d'une utilisation normale, de vices cachés ou d'un défaut qui ne pouvait être constaté au moyen d'un examen raisonnable au moment de la livraison, et pour autant qu'aucun dommage résultant de l'utilisation ne puisse être constaté, SERIS Security peut soit réparer la panne, soit remplacer les Biens. Si la réparation est impossible et qu'aucun appareil de remplacement n'est disponible, SERIS Security peut mettre immédiatement fin au Contrat et n'assumera aucune responsabilité à l'égard du Client au titre de cette cessation. Si l'appareil est endommagé ou ne fonctionne plus correctement en raison d'une négligence ou d'un dommage accidentel, SERIS Security se réserve le droit d'établir une facture calculée sur la base de la valeur d'amortissement et de la durée déjà écoulée par rapport à la durée initiale du Contrat.
- 10.1.6 En cas de paiement tardif du prix de location qui n'est pas régularisé dans les quinze (15) jours calendrier suivant la mise en demeure, SERIS Security se réserve le droit de reprendre les Biens aux frais du Client, sans préjudice des autres frais de procédure. Le Client reste tenu de payer les redevances dues pour la période de location convenue.
- 10.1.7 Après la cessation du Contrat, tous les Biens loués sont immédiatement restitués à SERIS Security, aux frais et aux risques du Client, en bon état et en bon fonctionnement. La non-restitution des Biens et de leurs accessoires dans les quatorze (14) jours calendrier suivant la fin du Contrat entraîne la facturation d'une indemnité forfaitaire de 150,00 euros hors TVA, majorée de la valeur résiduelle. Lors de la restitution, SERIS Security contrôlera l'appareil afin de vérifier qu'il se trouve toujours en bon état et fonctionne correctement.

CONDITIONS GÉNÉRALES & PARTICULIÈRES

- 10.1.8 Le Contrat est résolu de plein droit après mise en demeure par courrier recommandé si le Client a apporté une modification à l'appareil sans l'autorisation de SERIS Security.
- 10.2 Dispositions applicables à la vente de Biens
- 10.2.1 La garantie contre les vices cachés — défauts de fabrication, défauts des matières premières ou défauts d'installation — ne va pas au-delà de celle accordée par les fournisseurs de SERIS Security et n'est en aucun cas valable plus d'un (1) an après la Livraison, sauf à l'égard des Consommateurs, pour lesquels la garantie est de deux (2) ans. Le Client doit informer SERIS Security de tout défaut dans les deux (2) mois suivant sa constatation. À l'expiration de ce délai, tout droit à la réparation ou au remplacement s'éteint. Les défauts qui apparaissent plus de six (6) mois après la Livraison ne sont pas présumés avoir existé au moment de la Livraison, sauf preuve contraire apportée par le Client. Le délai de six (6) mois ne s'applique pas au Consommateur, pour lequel la présomption légale selon laquelle le défaut existait au moment de la Livraison reste applicable pendant deux (2) ans. La réparation ou le remplacement effectué en vertu des présentes dispositions a pour seul effet de suspendre la période de garantie initiale, sans jamais la prolonger. La garantie s'applique uniquement si le Client démontre que les défauts se manifestent dans des conditions normales d'utilisation. Sont exclus les conséquences d'un cas de Force Majeure, d'une utilisation anormale, de l'aggravation de la situation par négligence et de toutes autres causes extérieures, telles que la manipulation par des tiers, les dégâts des eaux, la foudre, la surtension, etc.
- 10.2.2 Pour les Entreprises, les Biens sont transportés aux risques et aux frais du Client, sauf disposition écrite contraire. Les risques sont transférés au Client lors de la conclusion du Contrat. Le Client supporte dès lors les risques de perte, de dommage et de vol. La conservation des Biens dans l'attente de leur livraison ainsi que leur expédition s'effectuent aux risques du Client.
- 10.2.3 Pour les Consommateurs, les Biens sont transportés aux risques de SERIS Security. Si les frais de transport sont à la charge du Client, ils sont mentionnés dans le Contrat. Les risques sont transférés au Client au moment de la livraison. Le Client supporte dès lors les risques de perte, de dommage et de vol. La conservation des Biens dans l'attente de leur livraison ainsi que leur expédition s'effectuent aux risques de SERIS Security.
- 10.2.4 Les Biens livrés restent la propriété de SERIS Security jusqu'au paiement intégral du prix d'achat, tant en principal qu'en intérêts et frais. En cas de retard ou de défaut de paiement, SERIS Security peut reprendre les Biens livrés à tout moment. Si le Client revend les Biens, SERIS Security a droit au prix de vente ou à la créance portant sur le paiement de ce prix. Si le Client rend les Biens livrés immeubles par incorporation, la réserve de propriété de SERIS Security reste intacte, à condition que celle-ci soit inscrite dans le registre des gages. Le mélange des Biens fongibles livrés ne porte pas atteinte à la réserve de propriété.
- 10.3 Dispositions communes à la location et à la vente de Biens
- 10.3.1 Le Client doit inspecter les Biens livrés au moment de leur réception. Les éventuels défauts des Biens doivent être signalés par écrit dans les 72 heures suivant leur réception par le Client, par courrier ou par courrier électronique à l'adresse contact.monitoring@seris.be. Les réclamations doivent, en tout état de cause, parvenir à SERIS Security avant que les Biens concernés ne soient utilisés. Les Biens ne peuvent pas être utilisés pendant le traitement des réclamations. Si SERIS Security ne reçoit aucune réclamation dans ce délai de 72 heures, les défauts apparents sont couverts.
- 10.3.2 Pour les Entreprises, les délais de livraison sont indicatifs, sauf convention contraire dans le Contrat de Monitoring. SERIS Security ne peut être tenue responsable en cas de dépassement de ces délais et ce dépassement ne peut pas davantage constituer un motif de résolution du Contrat.
- 10.3.3 Pour les Consommateurs, le délai de livraison est, sauf cas de Force Majeure, de trente (30) jours calendrier à compter de la conclusion du Contrat, sauf convention écrite contraire dans le Contrat de Monitoring. Si SERIS Security ne peut, dans le cadre de ses activités de Monitoring, effectuer la livraison dans ce délai, le Client peut lui demander de l'effectuer dans un délai supplémentaire de quinze (15) jours calendrier. Si le Client n'accepte pas ce délai supplémentaire ou si SERIS Security ne peut toujours pas effectuer la livraison dans ce délai supplémentaire, le Client a droit à une indemnité correspondant à 10% de la valeur d'une période contractuelle et peut mettre immédiatement fin au Contrat par lettre recommandée adressée à SERIS Security.
- 10.3.4 SERIS Security est autorisée à effectuer des livraisons partielles, qu'elle facturera séparément.
- 10.3.5 Si, sans motif valable, l'Entreprise ne retire pas les Biens à la date qui lui a été communiquée ou refuse de les réceptionner, SERIS Security se réserve le droit, à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours calendrier, de considérer le Contrat comme résolu, sans intervention judiciaire et sans mise en demeure préalable, sans préjudice de son droit de réclamer une indemnisation complémentaire, notamment pour les frais de stockage et de transport.
- 10.3.6 Si, sans motif valable, le Consommateur ne retire pas les Biens à la date qui lui a été communiquée ou refuse de les réceptionner, SERIS Security se réserve le droit, sans intervention judiciaire et après l'expiration d'un délai de dix (10) jours calendrier suivant une mise en demeure, de considérer le Contrat comme résolu, sans préjudice de son droit de réclamer une indemnisation complémentaire, notamment pour les frais de stockage et de transport.
- 10.3.7 L'Entreprise doit veiller à ce que SERIS Security puisse effectuer la livraison des Biens dans des conditions normales, au lieu prévu et à la date convenue. Elle doit notamment veiller à ce que le lieu de livraison soit accessible, que le matériel nécessaire au déchargement des Biens ou à la prestation des Services soit disponible et qu'un nombre suffisant de places de stationnement gratuites soit à disposition. Si ces conditions ne sont pas respectées, le Client doit rembourser les frais supplémentaires, notamment les heures d'attente, les frais de stationnement ou les redevances de stationnement.

V2.0 – 08/2026