

1. PARTIES

Les présentes conditions s'appliquent entre:

D'une part:	SERIS Technology S.A. dont le siège sociale est établi à Kleine Mechelsebaan 52A, B-3200 Aarschot Tel.Gnl: +32 (0)16 68 98 68 – Tel. SAV +32 (0)16 68 98 60 – Fax: +32 (0)16 68 98 69 Numéro d'entreprise: 0475 583 377 Entreprise de sécurité autorisée par le SPF intérieur sous le numéro 20 1196 09
Dénommée ci-après	« SERIS Technology »
Et d'autre part:	la personne physique ou morale désignée comme étant le « Client » dans les Conditions particulières du Contrat d'entretien
Dénommée ci-après	« Le Client »

2. DÉFINITIONS

- 2.1 **Contrat d'entretien:** L'ensemble de documents régissant les relations entre les Parties en ce qui concerne l'Entretien de l'Installation chez le Client tels que, mais sans y être limité:
- les Conditions particulières du Contrat d'entretien (Formulaire);
 - les Conditions générales du Contrat d'entretien et leurs annexes:
 - Annexe Formules d'entretien
 - Annexe Incendie
 - Annexe CCTV
 - Annexe Intrusion
 - Annexe Logiciel
 - Annexe Accès
 - Annexe Vidéophonie
 - Annexe Informations de contact
 - les Conditions Générales de Vente de SERIS Technology
- 2.2 **Conditions particulières du Contrat d'entretien:** Le formulaire signé par les deux Parties qui contient les Conditions particulières du Contrat d'entretien.
- 2.3 **Conditions générales du Contrat d'entretien:** Les conditions énoncées dans le présent document.
- 2.4 **Conditions Générales de Vente:** Les Conditions Générales de Vente SERIS Technology qui s'appliquent à tous les contrats de livraison de biens et/ou de prestation de service et qui peuvent être consultées via la barre de recherche sur le site www.seris.be.
- 2.5 **Entretien:** L'exécution de travaux, les livraisons de matériaux et/ou les prestations de service constituant l'objet du Contrat d'entretien.
- 2.6 **Installation:** Le système qui est installé chez le Client, que ce soit ou non par SERIS Technology, et qui fait l'objet de l'Entretien.
- 2.7 **Partie(s):** SERIS Technology ou le Client, séparément ou conjointement.
- 2.8 **Force majeure:** Toute circonstance échappant au contrôle raisonnable de l'une des parties et qui entrave la possibilité d'exercer normalement ses obligations au titre du Contrat d'entretien et qui ne pouvait raisonnablement être prévue et évitée. La force majeure comprend, sans s'y limiter, les incendies, les inondations, la foudre, la guerre, un acte de terrorisme ou une menace terroriste, les émeutes, les grèves, lock-out, les embargos commerciaux, les décisions gouvernementales, les épidémies, les catastrophes naturelles, la pollution biologique ou chimique ou le risque nucléaire.

3. OBJET

Les présentes Conditions générales du Contrat d'entretien régissent les relations entre les Parties lors de l'exécution, par SERIS Technology, de l'Entretien destiné à maintenir l'Installation du Client en bon état de fonctionnement. Le type d'Entretien choisi, l'Installation faisant l'objet de cet Entretien, et les autres spécifications sont précisés dans les Conditions particulières du Contrat d'entretien.

4. DOCUMENTS APPLICABLES

- 4.1 Seules les Conditions particulières du Contrat d'entretien (Formulaire), les Conditions générales du Contrat d'entretien et leurs Annexes, les Conditions générales de livraison de biens et/ou de prestation de services de SERIS Technology, et toutes les autres conditions de SERIS Technology s'appliquent au Contrat d'entretien, à l'exclusion des conditions générales et/ou particulières du Client.
- 4.2 En cas de contradiction entre plusieurs dispositions, les documents mentionnés les premiers dans le présent article ont la priorité sur les documents mentionnés plus loin, et les dispositions spécifiques ont la priorité sur les dispositions générales. Les Conditions particulières du Contrat d'entretien ont ainsi la priorité sur les Conditions générales du Contrat d'entretien, à moins que les Conditions générales du Contrat d'entretien excluent elles-mêmes toute dérogation ou contiennent des dispositions légalement obligatoires auxquelles il est interdit de déroger.

5. PERSONNES DE CONTACT AUTORISÉES

Chacune des Parties indique dans les Conditions particulières du Contrat d'entretien les personnes et/ou les coordonnées des personnes qui interviendront à titre de personne de contact autorisée. Ces personnes seront les seules personnes de contact qui pourront communiquer des instructions, des modifications et d'autres consignes valables à l'autre Partie à propos de (l'exécution) du Contrat d'entretien.

6. DURÉE

- 6.1 La durée et la date de départ du Contrat d'entretien sont précisées dans les Conditions particulières du Contrat d'entretien.
- 6.2 Chacune des Parties peut résilier le Contrat d'entretien au moyen d'un courrier recommandé, adressé à l'autre Partie au moins trois (3) mois avant la date de l'échéance.
- 6.3 En l'absence de résiliation valable et dans les temps, le Contrat d'entretien sera renouvelé tacitement dans les mêmes conditions et pour la durée d'un (1) an, sauf si une durée différente a été convenue dans les Conditions particulières du Contrat d'entretien.
- 6.4 Les consommateurs au sens de l'article I.1,2° CDE (Code de droit économique) peuvent résilier le Contrat d'entretien à tout moment après sa première prolongation tacite par courrier recommandé, sans verser d'indemnité de rupture et moyennant un préavis de deux (2) mois.
- 6.5 En cas de résiliation anticipée du Contrat d'entretien par le Client de manière non conforme avec l'article 6.2, ce dernier devra verser à SERIS Technology une indemnité correspondant au montant dû pour la durée résiduelle du Contrat d'entretien en question. Cette disposition s'applique sans préjudice du droit de SERIS Technology de réclamer une indemnité supérieure en raison du préjudice réellement subi.

7. FORMULES D'ENTRETIEN

- 7.1 La formule d'entretien choisie est indiquée dans les Conditions particulières du Contrat d'entretien et est décrite dans l'Annexe « Formules d'entretien ».
- 7.2 Les prestations qui ne relèvent pas de la formule d'entretien choisie feront l'objet d'une facturation distincte, dont le barème figure dans les Conditions particulières du Contrat d'entretien. Le prix des éventuelles pièces de rechange est celui qui est en vigueur au moment de l'exécution des travaux. Cette condition s'applique sous réserve des éventuelles garanties applicables.
- 7.3 Les prestations sont normalement exécutées pendant les jours ouvrables usuels : du lundi au vendredi, de 08.00 heures du matin jusqu'à 17.00 heures du soir.
- 7.4 Ne sont pas considérés comme des jours ouvrables:
 - Les samedis, dimanches et jours fériés;
 - Les jours pendant lesquels des conditions météorologiques défavorables (pluie, gel, vents violents ou neige persistante) rendent l'Entretien impossible pendant au moins quatre (4) heures, sous réserve que ces conditions soient confirmées par l'IRM;
 - Les jours pendant lesquels l'Entretien est arrêté ou impossible en raison d'une cause de Force majeure;
 - Les jours pendant lesquels l'exécution de l'Entretien est interrompue sur ordre du Client.

8. PIÈCES DE RECHANGE

- 8.1 Lorsqu'il apparaît qu'une pièce de rechange ne pourra plus être livrée, SERIS Technology proposera une autre pièce de rechange présentant au moins les mêmes possibilités sur le plan fonctionnel que la pièce de rechange initiale.
- 8.2 SERIS Technology attire l'attention du Client sur le remplacement obligatoire des pièces de rechange mentionnées ci-dessous afin de maintenir le fonctionnement optimal et réglementaire de l'Installation. Si le Client choisit de ne pas effectuer ces remplacements, il doit l'indiquer dans les Conditions particulières du Contrat d'entretien. Dans ce cas, SERIS Technology décline toute responsabilité pour tous les dommages (sinistres) qui pourraient survenir en raison du non-respect de ces obligations :
 - Le remplacement périodique obligatoire des piles, que le Client est présumé accepter expressément, au moins une fois tous les trois (3) ans (selon la marque Incert et légalement), et en tout état de cause après une perturbation prolongée de l'alimentation sectorielle ;
 - Le remplacement obligatoire des détecteurs, au moins tous les cinq (5) ans, que le Client est présumé accepter expressément pour les détecteurs de fumée installés dans une Installation certifiée Bosec, selon la norme NBN S21 ;Le remplacement s'effectue dans la mesure du possible lors de l'exécution de l'Entretien.

9. EXCLUSIONS

- 9.1 Les prestations suivantes ne sont pas couvertes par le Contrat d'entretien et sont entièrement à la charge du Client. Elles font l'objet d'une facturation distincte :
 - La réparation des dommages causés par des erreurs de manipulation, un usage incorrect, la négligence, les dommages causés par des tiers ou par le Client lui-même, les perturbations du réseau, les tentatives d'intrusion, les actes de sabotage ou de vandalisme et plus généralement tous les cas de Force majeure;
 - La réparation de défauts constatés sur des pièces détachées ou des appareils qui n'appartiennent pas à SERIS Technology ou qui n'ont pas été livrés ou installés par SERIS Technology;
 - La réparation des problèmes ou des perturbations provoqués par la modification des propriétés des lignes de transmission de fournisseurs de services internet;
 - Le nettoyage des imprimantes, des ordinateurs personnels, des claviers et du matériel informatique en général;
 - L'adaptation de la programmation à la demande du Client;
 - La peinture ou l'amélioration de l'aspect extérieur des appareils;
 - L'ajout ou le remplacement d'accessoires qui modifient la configuration, le montage et/ou le fonctionnement de l'Installation;
 - Le remplacement des éléments d'accessoires faisant partie des supports et du logiciel, les pièces détachées mobiles tels que les disques durs et les graveurs DVD/CD, etc.;
 - Le remplacement des éléments et du matériel sujets à l'usure tels que, notamment, les supports d'information, ainsi que les rubans encreurs, le papier et les autres fournitures informatiques nécessaires à la bonne exécution des travaux d'entretien. Le Client mettra ces consommables gratuitement à la disposition de SERIS Technology;
 - L'installation, la ré-installation, le déplacement, l'extension ou la modification de l'Installation;
 - Les éventuels tests effectués par un organisme de contrôle agréé;
 - Les éventuels logiciels supplémentaires, ainsi que la prestation de formations complémentaires;
- 9.2 S'il est constaté que l'Installation présente des anomalies telles que l'Installation elle-même ne peut plus être maintenue partiellement opérationnelle ou fonctionner de manière minimale, et que la réparation à l'aide de pièces de rechange équivaldrait pratiquement ou totalement à une nouvelle Installation, cette réparation sera considérée, après l'accord du Client, comme l'achat d'une nouvelle Installation.

- 9.3 SERIS Technology ne peut pas être tenue responsable de la perte de données ou d'informations non copiées. On comprend par la perte de données : la perte de données contenues dans la base de données d'une centrale d'alarme, la base de données d'un contrôle d'accès ou de données (par exemple des images) figurant sur le disque dur d'un appareil d'enregistrement numérique, etc. La récupération de données perdues n'entre pas dans le cadre du présent Contrat d'entretien et est toujours effectuée en régie.

10. DECHETS ET STOCKAGE DE MATERIAUX

SERIS Technology enlève gratuitement les matériaux d'emballage et les déchets. Les détecteurs ioniques et les détecteurs d'incendie seront enlevés de manière régulière et les frais seront facturés au Client. SERIS Technology signale expressément qu'elle détient une certification ISO 14001. Le Client accepte que SERIS Technology traite et stocke les déchets de la manière prescrite par ce certificat. Le Client déclare en outre qu'il apportera, dans la mesure nécessaire, la collaboration requise et respectera les exigences énoncées par la norme ISO 14001.

11. PRIX

- 11.1 Tous les prix s'entendent hors TVA, sauf pour les consommateurs au sens de l'article I.1, 2° WER.
- 11.2 Tous les droits, impôts et taxes de quelque nature que ce soit, prélevés ou à prélever par l'autorité compétente, sont à charge du Client.
- 11.3 Les spécifications et les offres de prix sont basées sur la valeur actuelle des salaires, des matériaux et des coûts fixes. Si ceux-ci sont sujets à des changements dus à une cause externe, SERIS Technology se réserve le droit d'ajuster les prix de manière proportionnelle. Il s'agit notamment (mais pas exclusivement): des droits, taxes ou frais imposés par les autorités, comme par exemple une augmentation du taux de TVA dans la période entre la commande et la livraison, les frais et charges imposés par les conventions collectives de travail liant SERIS Technology, les décisions de la commission paritaire compétente, les augmentations d'autres charges sociales et des primes d'assurance, etc.

REDEVANCE ANNUELLE

- 11.4 La redevance annuelle est précisée dans les Conditions particulières du Contrat d'entretien. Cette redevance est payable anticipativement de manière annuelle par le Client à SERIS Technology.
- 11.5 Si la composition ou la disposition de l'Installation sont modifiées à la demande du Client, le montant de la redevance annuelle sera ajusté proportionnellement. Cela doit être confirmée par écrit par les Parties.

FACTURATION DISTINCTE

- 11.6 Les frais qui n'entrent pas dans le cadre de la formule du Contrat d'entretien choisie feront l'objet d'une facturation distincte et seront facturés de la manière suivante :
- Les frais de déplacement et de main-d'œuvre du technicien, pour chaque intervention supplémentaire qui ne fait pas partie de l'entretien annuel, seront facturés selon le barème figurant dans les Conditions particulières du Contrat d'entretien. Les frais de déplacement sont facturés de manière forfaitaire. Les frais de main-d'œuvre sont facturés à partir de l'arrivée chez le Client, avec un minimum d'une (1) heure. Après cette première heure les frais de main-d'œuvre seront calculés par quinze (15) minutes, chaque tranche de quinze (15) minutes entamée étant facturée ;
 - Le prix des pièces de rechange est celui qui est en vigueur au moment de l'exécution des travaux. En signant le présent Contrat d'entretien, le Client accepte que le technicien puisse évaluer de manière autonome les pièces à remplacer, à moins que le Client demande expressément au technicien de lui communiquer un calcul préalable ;
 - Si SERIS Technology doit utiliser une nacelle élévatrice pour effectuer les travaux, les frais sont à la charge du Client. Le prix est convenu dans les Conditions particulières du Contrat d'entretien ;
 - Pour chaque intervention supplémentaire qui ne fait pas partie de l'entretien annuel, quinze (15) euros seront facturés au Client pour l'utilisation de petit matériel ;
 - En cas de demandes administratives répétitives ou de demandes nécessitant des travaux administratifs supplémentaires, des frais administratifs seront facturés.

12. INDEXATION

Les prix sont indexés à la date d'expiration du Contrat d'entretien selon la formule suivante:

AGORIA

$P1 = P0 (0,2 + 0,8 (S1/S0))$ dans laquelle :

P1 = le prix indexé

P0 = le prix au cours de l'année précédente

S1 = l'indice Agoria du salaire moyen national (charges sociales comprises) au moment de l'indexation

S0 = l'indice Agoria du salaire moyen national (charges sociales comprises) de l'année précédente

13. OBLIGATIONS DU CLIENT

- 13.1 Le Client est tenu de contrôler lui-même régulièrement le bon fonctionnement de l'Installation. Il effectue des entretiens réguliers tels que la prise de copies de sauvegarde, le remplacement de l'encre des imprimantes, etc.
- 13.2 Le Client doit demander l'intervention de SERIS Technology aussitôt que nécessaire et dès qu'il constate un problème. Il prendra entretemps les mesures de conservation appropriées.
- 13.3 Le Client ne peut apporter aucune modification au système d'exploitation ou d'alimentation, ni déplacer des composants de l'Installation sans en avvertir SERIS Technology par écrit au préalable. Si l'intervention de cette dernière s'avère néanmoins nécessaire par la suite, les frais qui y sont liés feront l'objet d'une facturation distincte.
- 13.4 Le Client est tenu d'informer SERIS Technology, et le cas échéant son assureur, de toute modification d'un espace sécurisé susceptible d'avoir un impact sur le bon fonctionnement et/ou la conception initiale de l'Installation.
- 13.5 Le Client est tenu de garantir que SERIS Technology aura à tout moment accès libre à l'Installation afin de pouvoir respecter ses obligations contractuelles.

Entreprise de systèmes d'alarme autorisée par le SPF intérieur.

- 13.6 Le Client prend les mesures nécessaires pour que les salariés ou les préposés de SERIS Technology puissent effectuer la livraison des biens et/ou la prestation des services en toute sécurité et dans des conditions adaptées, conformément à la loi et aux réglementations applicables.
- 13.7 Lors de l'exécution de travaux par un technicien de SERIS Technology, tant pendant les heures de travail normales qu'en dehors, le Client garantit la présence d'au moins un représentant/membre du personnel afin de permettre au technicien d'avoir accès à toutes les parties de l'Installation.
- 13.8 Après l'exécution des travaux d'entretien, le technicien de SERIS Technology présente au (représentant/membre du personnel du) Client un bon de travail que ce dernier signe pour accord. SERIS Technology présume que tous les collaborateurs du Client sont autorisés à effectuer des opérations qui entrent dans le cadre du Contrat d'entretien. Le Client confirme en signant que les travaux ont été exécutés de manière satisfaisante à ce moment et selon les instructions. Dès le départ du technicien de SERIS Technology, le Client est lui-même responsable de l'entretien quotidien susmentionné.
- 13.9 Si le Client a reçu un carnet de l'utilisateur, il doit le conserver lui-même près de l'Installation. En cas de perte du carnet de l'utilisateur par le Client, un montant lui sera facturé pour le remplacement de celui-ci.

14. CAUSES DE RESILIATION DU CONTRAT SANS INTERVENTION JUDICIAIRE

- 14.1 Toute partie lésée a le droit de résilier le Contrat d'entretien, sans intervention judiciaire, moyennant une mise en demeure écrite préalable, en cas de manquement contractuel grave ou de manquements contractuels mineurs mais répétés de l'autre Partie, auxquels elle n'a pas remédié dans les trente (30) jours calendriers suivant la mise en demeure, et sans qu'une indemnité ne soit due par la Partie résiliant le Contrat.
- 14.2 SERIS Technology a le droit de résilier le Contrat par lettre recommandée, sans intervention judiciaire, sans compensation et sans mise en demeure préalable : (i) en cas de manquement aux obligations contractuelles de la part du Client et que trente (30) jours calendriers après une mise en demeure écrite, le Client reste toujours en manquement de ses obligations contractuelles ; (ii) si le Client se déclare ou est déclaré en faillite, est dissout ou est liquidé ; (iii) en cas de non-paiement d'une facture non contestée par le Client, dans les quinze jours calendriers suivant une mise en demeure écrite envoyée par SERIS Technology.

15. NULLITÉ – AJOUTS

- 15.1 La totalité des ajouts, modifications, suppressions partielles ou totales apportés aux clauses du Contrat d'entretien ne seront valables que s'ils sont datés et signés par un représentant légal des deux Parties.
- 15.2 Si une ou plusieurs dispositions du Contrat d'entretien s'avèrent invalides ou non exécutoires, les autres dispositions demeurent valables. Les Parties négocieront de bonne foi afin de remplacer la disposition nulle ou inapplicable par une disposition valide et exécutoire se rapprochant le plus possible de leur intention initiale.

16. TRANSFERT À DES TIERS

- 16.1 SERIS Technology peut transférer ses droits et obligations à des tiers à condition d'avoir obtenu au préalable l'autorisation du Client à cette fin.
- 16.2 Chaque Partie peut cependant transférer, sans l'autorisation de l'autre Partie, ses droits et obligations à un ayant droit ou à l'acquéreur de la totalité ou d'une partie substantielle de l'entreprise (sur la base d'un accord sur les actions, d'un accord sur l'actif, ou d'une autre manière). La Partie qui effectue le transfert en informe l'autre Partie par écrit. La Partie qui a effectué le transfert et le tiers vers lequel le transfert a été effectué demeurent solidairement responsables du respect des droits et des obligations prévus par le présent Contrat.

17. OBLIGATIONS LÉGALES

Dans la mesure nécessaire et si cela est d'application, SERIS Technology informe le Client des dispositions des réglementations spécifiques suivantes :

- L'arrêté royal du 25 avril 2007 fixant les conditions d'installation, d'entretien et d'utilisation des systèmes d'alarme et de gestion de centraux d'alarme, qui peut être consulté sur le site <http://www.besafe.be/fr/vigilis> ;
- Les obligations contenues dans la Loi du 21 mars 2007 réglant l'Installation et l'utilisation de caméras de surveillance ;
- Incendie : Entreprise certifiée par Bosec. Dans le cas d'une installation anti-incendie certifiée par Bosec, tous les détecteurs de fumée doivent être remplacés d'office au moins tous les cinq (5) ans ;
- Intrusion : Entreprise certifiée par Incert. Pour chaque installation intrusion certifiée Incert, un échange standard de toutes les piles doit avoir lieu au moins tous les trois (3) ans et certainement tous les quatre (4) ans, ainsi que quand une anomalie est détectée. La réglementation prescrit en outre que lorsque l'utilisateur (étant le Client) constate le mauvais fonctionnement ou l'endommagement d'un composant du système d'alarme anti-intrusion, il doit en avertir l'entreprise de sécurité (étant SERIS Technology) ;
- 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 (Règlement Général sur la Protection des Données) et la Loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Le Client déclare être suffisamment informé et ne demander aucune explication supplémentaire à SERIS Technology.