

CONDITIONS GÉNÉRALES

Le présent contrat lie la personne physique ou juridique reprise au recto sous la rubrique «adresse de facturation» ci-après dénommée le CLIENT et SERIS Monitoring, département de SERIS Security – siège social : Telecomlaan 8 – 1831 Diegem, TVA n° BE 0404.770.607, Autorisation Ministérielle n° 16-1065-10, ci-après dénommée SERIS Monitoring.

1. Service offert par SERIS Monitoring

- a. SERIS Monitoring assure le fonctionnement du Centre de Télésurveillance (agréé INCERT) pour la réception des signaux d'alarme envoyés via l'infrastructure Telecom par le(s) transmetteur(s) situé(s) sur le(s) site(s) du CLIENT, et leur transmission aux autorités, services ou personnes désignés par le CLIENT, suivant les instructions du CLIENT reprises au recto du présent contrat.
- b. SERIS Monitoring assure ce service 24 heures sur 24 et 365 jours par an.
- c. Pendant toute la période de tests, les appels à la Police Fédérale et aux services publics ne seront pas effectués.
- d. Si les services ou personnes désignés par le CLIENT ne sont pas joignables, les prestations de SERIS Monitoring s'arrêtent.

2. Adaptation annuelle de la redevance

- a. La redevance mensuelle déterminée au recto du présent contrat est rattachée à l'indice émanant du Ministère des Travaux Publics et publié par SOPA (valeur S, régime D). La redevance sera annuellement adaptée, proportionnellement à la variation de l'indice SOPA par rapport à son taux initial mentionné au recto, selon la formule suivante :

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

- b. La redevance couvre, par contrat, l'exécution d'un maximum de 10 types d'alarme raccordés, de 10 numéros d'appel et de maximum 10 personnes identifiables pour un contrat Business et maximum de 5 types d'alarme raccordés, de 5 numéros d'appel et de maximum 5 personnes identifiables pour un contrat Residential. L'augmentation en cours d'année du nombre de types d'alarme et/ou de numéros d'appel et/ou de personnes identifiables (keyholders) donne lieu à l'adaptation de la redevance calculée pro rata temporis, et donne lieu à une facturation supplémentaire selon le tarif en vigueur au moment de la demande du service complémentaire.
- c. SERIS Monitoring se réserve le droit d'adapter ses prix au cas où surviendrait un élément extérieur de nature à augmenter ses coûts et pour lequel ses prix n'ont pas été modifiés par l'application du paragraphe 2a. Constituent de tels éléments notamment les droits, impôts ou frais imposés par l'autorité publique ainsi que les frais ou charges dus en respect des conventions collectives du travail liant SERIS Monitoring et l'augmentation des charges sociales ou des primes d'assurances.
- d. La diminution du nombre de type d'alarme et/ou de numéros d'appel et/ou de personnes identifiables (keyholders) et/ou de tout autre service complémentaire (option) en cours d'année ne fera l'objet d'une adaptation de prix qu'à partir de la prochaine facturation annuelle, pour autant que la résiliation propre aux options ait été signifiée TROIS mois avant la date anniversaire du contrat principal.
- e. Tous autres frais sont à charge du CLIENT. Tous droits et taxes quelconques établis ou à établir par le Gouvernement ou tout autre autorité compétente sont à charge du CLIENT.

3. Paiement

- a. Le CLIENT paie à 30 jours nets et anticipativement la redevance annuelle égale à 12 fois la redevance mensuelle sur présentation des factures émises par SERIS Monitoring.
- b. Pour les abonnements GPRS, tout dépassement du volume contractuel mensuel entraîne une facturation supplémentaire selon les tarifs en vigueur au moment du dépassement.
- c. La mise hors service, le non fonctionnement ou le fonctionnement défectueux de la ligne téléphonique ou du système d'alarme entraînant une interruption de la transmission des signaux, ne pourront en aucun cas donner lieu à une contestation des factures.
- d. Toute facture non payée à l'échéance portera de plein droit et sans mise en demeure un intérêt de 12% l'an à partir de l'échéance, tout mois commencé comptant pour un mois entier.
- e. En outre, le défaut de paiement des factures à l'échéance entraînera de plein droit et sans mise en demeure la majoration du montant de la facture d'une indemnité forfaitaire de 15% avec un minimum de € 50,-
- f. A défaut de paiement dans les délais indiqués ci-dessus, SERIS Monitoring aura la possibilité d'interrompre la télésurveillance des signaux d'alarme et cela huit jours après l'envoi d'une lettre de mise en demeure adressée au CLIENT et restée sans effet. Le CLIENT reconnaît qu'en aucun cas il ne pourra rechercher la responsabilité de SERIS Monitoring suite à un dommage qu'il pourrait encourir étant la conséquence de l'interruption, pour non-paiement de la redevance, de la connexion de télésurveillance.
- g. En cas de contestation par le CLIENT des factures de SERIS Monitoring, avec demande de correction, en raison de modifications propres au CLIENT (raison sociale, nom, organisation, etc...) qui n'aurait pas été transmise à SERIS Monitoring au moins UN mois avant la nouvelle période de facturation contractuelle, SERIS Monitoring se réserve le droit de rejeter cette contestation ou si SERIS Monitoring est contrainte de l'accepter pour obtenir le paiement de ses services, de facturer une surcharge administrative d'un montant forfaitaire de €20,00 par facture à corriger.
- h. Afin d'éviter tout retard de paiement et si le client souhaite la mention de données complémentaires (numéro de bon de commande ou autre que le numéro de contrat SERIS Monitoring) qui ne figure pas sur le contrat, le CLIENT a l'obligation de fournir ses informations à SERIS Monitoring lors de la signature du contrat. En l'absence de ces données, SERIS Monitoring a le droit de contester le refus de paiement de la facture qui est due à son échéance.

4. Engagement du CLIENT Le CLIENT s'engage à :

- a. N'utiliser les appareils du système d'alarme que dans les conditions normales spécifiées par l'installateur et, en général, répondant aux prescriptions de l'Arrêté Royal du 28 mai 1991 pris en exécution de la loi du 10 avril 1990, dite loi Tobback, et tous les arrêtés d'exécution.
- b. Vérifier le bon fonctionnement de son système d'alarme en adressant au moins une fois par mois un signal au Centre de Télésurveillance.
- c. Communiquer immédiatement chaque modification d'instruction à SERIS Monitoring par écrit avec copie pour l'installateur.
- d. Prévenir immédiatement SERIS Monitoring des travaux par une société de télécommunication pour autant que le CLIENT en soit lui-même averti par cette même société, ou de la mise hors service totale ou partielle de l'installation raccordée au Centre de Télésurveillance.
- e. Prévenir immédiatement SERIS Monitoring des travaux effectués sur les différentes voies de communications ainsi que celles sans fil.
- f. Prendre en charge les frais résultant d'un emploi erroné de l'installation en général et plus particulièrement du non-respect des AR cités plus haut (ex. appel et/ou intervention inopportun de la Police Fédérale, de services publics et/ou de services privés d'intervention sur alarme).

CONDITIONS GÉNÉRALES

- g. Prendre en charge les frais d'adaptation du système d'alarme en général et du système de transmission en particulier, résultant d'une éventuelle suppression ou modification par la société de télécommunication ou tout autre pourvoyeur de la ou des lignes téléphoniques ou Hertzienne utilisées au Centre de Télésurveillance de SERIS Monitoring pour la réception des signaux d'alarme.
 - h. Payer toute facture ayant trait à la «Vérification physique» et/ou Intervention après Alarme pour autant que le CLIENT ait commandé ce service chez SERIS Security, ou chez un tiers.
 - i. A communiquer toute fausse alarme en général et plus particulièrement lorsque l'alarme est causé par le client lui-même.
 - j. Communiquer au plus tard dans les 15 jours après les faits et ceci par courrier recommandé ou par courriel, toute plainte relative aux services de SERIS Monitoring sans quoi la plainte n'est plus recevable.
5. Engagement et responsabilité de SERIS Monitoring
- a. SERIS Monitoring répond du bon fonctionnement de son Centre de Télésurveillance et de l'exécution correcte et immédiate des instructions données par le CLIENT, selon les modalités reprises au §1 du présent contrat. Son centre de télésurveillance est agréé INCERT. Cet engagement de la part de SERIS Monitoring ne constitue pas une obligation de résultat mais uniquement une obligation de moyen.
 - b. SERIS Monitoring s'engage à traiter toute demande écrite de modifications réceptionnée avant 14h00. Après 14h00, ces demandes seront traitées dans les meilleurs délais et au plus tard le jour ouvrable suivant.
 - c. SERIS Monitoring ne peut être tenu pour responsable pour des dommages qui sont dus à des cas de force majeure ou dont la cause se situe hors de son contrôle. SERIS Monitoring ne peut être tenu pour responsable notamment des conséquences dommageables du fonctionnement défectueux de l'installation d'alarme, des systèmes de transmission, du manque d'efficacité des instructions données par le CLIENT, notamment le non-respect des prérogatives légales, ou de l'inefficacité des interventions de la Police Fédérale, des services publics et/ou personnes de contact. Pour autant que les installations surveillées occasionnent des dégâts directs à la production ou l'entreposage de n'importe quel bien, le CLIENT renonce à toute poursuite envers SERIS Monitoring pour les dégâts concernant la marchandise perdue, matériaux de production endommagés ou pertes de revenus. Les dégâts indirects ne seront jamais remboursés par SERIS Monitoring.
 - d. Dans tous les cas, la responsabilité de SERIS Monitoring est limitée aux montants couverts par sa police d'assurance, c'est-à-dire d'un montant maximum de € 3.500.000,-*, par sinistre, par an (dommages corporels, matériels et immatériels, y compris la perte du chiffre d'affaires, etc). *voir détails sur copie du certificat d'assurance, disponible sur simple demande.
6. Interruption dans la surveillance des signaux (SERIS Monitoring)
- a. La surveillance des signaux d'alarme sera interrompue en cas de dérangements sur l'infrastructure Telecom ou de défectuosité en cas de voie hertzienne. Il en sera de même en cas de mise hors service de l'installation pour entretien, vérification ou réparation. Les interruptions intervenant, pour quelque cause que ce soit, ne donneront lieu à remboursement ou indemnité.
 - b. La surveillance des signaux d'alarme pourra également être interrompue au cas où un événement devrait se produire en dehors du contrôle légitime de l'une des parties, comme, mais non limité, aux événements suivants : guerres, actions terroristes, vandalisme, rébellions, troubles, émeutes et insurrections, grèves dans l'entreprise, incendies ou accidents ayant entraînés la destruction ou la mise hors d'usage des moyens d'alarme et de transmission d'informations. Dans de telles hypothèses, le présent contrat pourra être suspendu par la notification d'une lettre recommandée au CLIENT. La suspension prendra effet immédiatement suivant la date d'expédition de la lettre recommandée. La fin de la suspension du contrat sera notifiée dans les mêmes formes et délais.
 - c. Après une période de 7 jours de non-réception du signal de test, SERIS Monitoring ne réagira plus sur cette alarme sauf avis contraire confirmé par écrit par le CLIENT. La reprise du suivi par SERIS Monitoring du signal de test s'effectuera après la première bonne réception de ce signal de test.
7. Durée et résiliation du contrat
- a. Le présent contrat est conclu pour une durée minimum de UN an. A son échéance, le contrat est automatiquement renouvelé chaque année pour une période de UN an, sauf si l'une ou l'autre des parties manifeste son intention de ne pas renouveler le contrat, et ce par lettre recommandée expédiée TROIS mois avant la date d'échéance du contrat (en d'autres termes, sans résiliation écrite, la redevance annuelle entière est automatiquement due à SERIS Monitoring).
 - b. SERIS Monitoring pourra prononcer unilatéralement la résolution ou la résiliation par simple lettre recommandée à la poste dans les cas spécifiques suivants.
 - c. Les cas décrits sous l'article 7b donne droit à SERIS Monitoring de réclamer le paiement de la redevance annuelle pour l'année en cours.
 - d. Dans tous les cas SERIS Monitoring pourra également interrompre ses services huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée de résiliation.
 - e. Le CLIENT a également le droit de renoncer au contrat ou de le résilier. Dans ce cas, il devra payer à SERIS Monitoring une indemnité forfaitaire irréductible calculée de la même façon que l'indemnité de résiliation dont question ci avant. Cette indemnité n'est pas due en application d'une clause pénale, mais constitue la contrepartie obligée de l'exercice d'un droit à la résiliation.
 - f. Le non-paiement de cette indemnité prive automatiquement et de plein droit le CLIENT du droit à la résiliation.
 - g. La même indemnité forfaitaire irréductible sera due à SERIS Monitoring en cas de résolution judiciaire du contrat aux torts et griefs du CLIENT.
 - h. A l'échéance du contrat, confirmée par SERIS Monitoring, le client fera neutraliser son système d'alarme par son installateur afin de ne plus envoyer des signaux d'alarme à SERIS Monitoring. Si cette neutralisation ne s'effectue pas endéans les 15 jours, ceci donnera lieu à la continuité du paiement périodique sans que cela n'implique la continuité du service de SERIS Monitoring relatif au contrat résilié.
8. Dispositions générales
- a. Les juridictions de Bruxelles sont seules compétentes pour connaître de tout litige né de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat. Le droit Belge est seul applicable au présent contrat.
 - b. Toute modification ou rajout à ces conditions générales doit être établie par écrit avec l'accord préalable de SERIS Monitoring. Ces conditions générales remplacent toutes autres discutées et convenues précédemment.