

CONDITIONS GENERALES PRESTATIONS DE SERVICES NEXHOME

ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION

1.1 La souscription par le Client d'un forfait à durée déterminée ou indéterminée de prestations de télé-surveillances sur le site web nexhome.fr, ou le bénéfice d'une période de prestation souscrite pour son compte par son Promoteur ou son Constructeur entraîne l'acceptation de l'ensemble des conditions générales décrites ci-après.

1.2 Les conditions générales de service de télé-surveillance sont complétées par les conditions particulières de l'offre choisie par le Client sur le site web nexhome.fr. Ces conditions particulières permettent notamment de déterminer le prix et la durée (point de départ et fin) de la prestation

ARTICLE 2 – OBJET

2.1 L'objet du contrat conclu entre le Client et NEXHOME est le traitement, dans les conditions définies ci-après et notamment à l'article 6, par NEXHOME ou le prestataire de télé-surveillance choisi par NEXHOME, de toute information reçue par ses systèmes, en provenance du système d'alarme compatible, propriété du Client, commercialisé ou validé par NEXHOME.

2.2 Le présent contrat n'a pas pour objet de remplacer un contrat d'assurance et il appartient au Client de souscrire les assurances propres à lui garantir tous les risques que peuvent courir les locaux et matériels télé-surveillés.

ARTICLE 3 – FORMATION DU CONTRAT

3.1 Le contrat de prestations de télé-surveillance est définitivement conclu par le paiement en ligne de la prestation choisie.

3.2 Lors de l'achat de sa formule de télé-surveillance à la carte en ligne sur le site Nexhome.fr, le Client ayant préalablement créé un compte sur le site Nexhome.fr choisit librement la date et l'heure souhaitée de démarrage de la prestation et le type de formule souscrite, à durée déterminée (weekend, semaine, mensuel) ou tacitement renouvelable mensuellement.

Il est précisé que le démarrage de la prestation ne peut pas être antérieur à la date et à l'heure de la souscription de la formule par le Client.

3.3 Le client doit alors valider son panier en cliquant sur procéder à la commande, puis est redirigé vers le paiement en ligne des prestations choisies. Une fois le paiement validé, le contrat est formé et commencera à s'exécuter à la date et heure de démarrage choisies par le Client.

3.4 Le Client est informé et accepte expressément que les prestations de télé-surveillances achetées auprès de NEXHOME soient assurées par un prestataire choisi par NEXHOME, étant précisé que ce prestataire sera nécessairement une société de sécurité titulaire de la certification APSAD et titulaire d'une autorisation d'exercer délivrée par la CNAPS (ci-après : « le prestataire choisi par NEXHOME »).

ARTICLE 4 – DONNEES PERSONNELLES FOURNIES PAR LE CLIENT

4.1 Avant de pouvoir souscrire à une formule de télé-surveillance, le Client doit avoir au préalable créé un compte personnel sur le site Nexhome.fr et saisi les données relatives au client et au site protégé.

4.2 Ces données sont :

Civilité – Prénom – Nom – Adresse - Code Postal - Ville
Téléphone portable - Téléphone fixe - Email de contact
Mot de sécurité - Présence d'animaux domestiques - Présence d'un portail
Présence de personnel d'entretien - Type de locaux
Personnes contact à joindre en cas d'alarme (et coordonnées).

4.3 Le Client fait notamment figurer dans sa liste de contacts les noms et numéros de téléphone d'au maximum six contacts (et au minimum 1) qui sont définis comme des personnes habitant à proximité des locaux protégés et/ou disposant de ses clés et/ou susceptibles de collaborer avec la société dans le traitement des alarmes survenues en son absence. Le client fait son affaire de prévenir et d'obtenir l'accord préalable des contacts dont il aura indiqué les coordonnées dans sa liste de contacts.

4.4 Le Client peut à tout moment modifier sa liste de contacts ainsi que l'ensemble de ses données en ligne. Les modifications demandées seront prises en compte immédiatement après validation par le Client.

4.5 NEXHOME ne saurait être tenue pour responsable des erreurs commises par le Client dans la saisie des renseignements ou instructions qu'il fournit à NEXHOME. Seul le Client est entièrement responsable de l'exactitude des données communiquées dans son espace personnel.

4.6 NEXHOME s'engage à une stricte confidentialité à l'égard de ces données et de n'en faire usage que pour le strict cadre de la mission de télé-surveillance qui lui est confiée par le présent contrat.

4.7 Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification de ces données personnelles à tout moment. Ce droit peut être exercé directement ligne en modifiant les informations renseignées dans son espace personnel ou directement auprès de NEXHOME en adressant un courrier à son siège social (8 rue Louise Weiss – 69140 Rillieux La Pape).

4.8 Le Client est informé et accepte que ces données soient transmises par NEXHOME à la société de sécurité titulaire de la certification APSAD en vigueur à qui tout ou partie des prestations de télé-surveillances auront été confiées. Cette société s'engage à la même confidentialité à l'égard de ces données et de n'en faire usage que pour le strict cadre de la mission de télé-surveillance qui lui est confiée.

ARTICLE 5 - CONFIDENTIALITE, DUREE DE CONSERVATION DES DONNEES ET AUTORISATION D'ENREGISTREMENT

5.1 Conformément à la loi, les enregistrements vidéo sont conservés pour une durée de 30 jours maximum, les enregistrements téléphoniques pour une durée de 60 jours maximum et les informations enregistrées sur supports magnétiques, papiers et/ou informatiques pour une durée de trois mois minimum.

5.2 Le Client est informé de ce que NEXHOME ou le prestataire choisi par NEXHOME conservera les enregistrements sur supports magnétiques, papiers et/ou informatiques pour une durée de 6 mois maximum.

5.3 Le Client est averti par NEXHOME que toute demande de traçabilité devra être effectuée par écrit dans les périodes de conservation mentionnées ci-dessus.

5.4 La règle R31 de l'Assemblée Plénière des Sociétés d'Assurance et Dommages oblige les Centrales de télé-surveillance à procéder à l'enregistrement de leurs conversations téléphoniques. La loi 7817 et la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL) n'autorisent pas l'enregistrement sans l'autorisation des personnes.

5.5 Le Client est donc expressément informé de l'enregistrement des conversations téléphoniques émises et reçues entre le CLIENT et le prestataire de télé-surveillance choisi par NEXHOME. Si le Client est une personne morale, il lui appartient d'en prévenir ses délégués et mandatés.

5.6 En contrepartie, NEXHOME et son prestataire de télé-surveillance prennent un engagement de confidentialité vis-à-vis de ses Clients et notamment celui de ne jamais divulguer d'informations confidentielles directes ou indirectes (vidéo, écoutes, techniques, clés, plans et éléments de consignes du dossier général).

ARTICLE 6 - PRESTATIONS DE TELESURVEILLANCES FOURNIES PAR NEXHOME OU TOUTE SOCIETE DE SECURITE MANDATEE PAR ELLE

6.1 NEXHOME ou le prestataire de télé-surveillance choisi par cette dernière est tenue de veiller à la bonne réception des messages (alarmes) en provenance des locaux télé-surveillés et d'assurer la retransmission de ces informations selon les modalités définies ci-après.

Une alarme est définie comme la réception, par le centre de veille de NEXHOME ou de toute société de sécurité qu'elle aurait mandaté d'une information émise par le matériel implanté sur le site télé-surveillé.

NEXHOME ou le prestataire de télé-surveillance choisi par cette dernière s'engage, pendant la durée du contrat de télé-surveillance souscrit par le client, en cas d'alarme, à :

- Effectuer un contre-appel, c'est-à-dire entrer en contact téléphonique avec le site client pour vérifier l'identité et le code d'identification de l'interlocuteur qui répond au contre-appel et/ou pour les alarmes « fumée », vérifier la présence ou non du client sur les lieux ou à proximité. Si la réponse est erronée ou si personne ne répond pas au contre-appel téléphonique, la Société devra joindre téléphoniquement les personnes contact désignées par le Client dans son espace personnel ;

- Il est précisé, qu'en cas de levée de doute avérée, NEXHOME informera les services publics compétents après un contre-appel infructueux ;

Les procédures qui suivent, sauf en cas d'annulation de l'alarme par le Client par l'entrée d'un code autorisé ou d'un badge, dépendent des informations recueillies lors du contre-appel sur le site surveillé et de la nature de l'alarme, comme détaillé ci-après.

6.2. Alarme intrusion

Si nécessaire après le contre-appel, NEXHOME appelle le client ou ses personnes contacts afin de rendre-compte de la situation constatée ; sa mission sera considérée comme terminée dès lors qu'il aura joint soit le Client soit une personne contact désignée par lui.

En cas de levée de doute image positive avec délit flagrant, il y a « levée de doute » ; dans ce cas, il n'y a pas d'appel préalable au client et NEXHOME informe directement les services de Police compétents via les numéros réservés (Décret n° 2002-539 du 17 avril 2002) puis prévient les responsables [le client puis les personnes contact en cas de non-réponse].

6.3. Alarme détection de fumée ou élévation de température (si détecteurs correspondant installés)

Si nécessaire après le contre-appel, NEXHOME appelle le Client ou les personnes contact afin de rendre-compte de la situation constatée ; sa mission sera considérée comme terminée dès lors qu'elle aura joint soit le Client soit une personne contact désignée par lui.

En cas de levée de doute image positive avec flammes ou fumée, il y a « levée de doute » ; dans ce cas, il n'y a pas d'appel préalable au client et NEXHOME informe directement les Pompiers, puis prévient les responsables.

6.4 Alarme Protection des personnes Agression - SOS

Si nécessaire après le contre-appel, NEXHOME appelle le client ou les personnes contact afin de rendre-compte de la situation constatée ; sa mission sera considérée comme terminée dès lors qu'elle aura joint soit le Client soit une personne contact désignée par lui.

En cas de levée de doute image positive d'agression ou accident avéré, il y a «levée de doute» ; dans ce cas, il n'y a pas d'appel préalable au client et NEXHOME prévient les services de Police ou de Secours compétents.

6.5. Alarmes "TECHNIQUES" Type 1 (Fonctionnement du système) – Gestion par email uniquement

Les alarmes techniques transmises par le système sont actuellement les suivantes : Batterie basse sur la centrale, Pile basse, Défaut de supervision radio, Défaut d'un détecteur de fumée, Absence de test cyclique, autoprotection d'un élément de l'installation.

NEXHOME est alors tenu d'effectuer les démarches suivantes :

- Envoi d'un email d'information au Client

- Envoi en copie par email à NEXHOME à titre d'information

6.6. Alarmes "TECHNIQUES" Type 2 - Gestion par email et par SMS

Les alarmes techniques "du site" sont actuellement limitées à la coupure d'alimentation (Coupure secteur) mais sont susceptibles de s'enrichir.

- Envoi d'un email d'information au client.

- Envoi d'un SMS d'information au client.

- Envoi en copie par email à NEXHOME à titre d'information.

6.7 Il incombe à NEXHOME ou au prestataire de télésurveillance choisi par cette dernière d'adapter ses moyens au nombre de raccordements qu'elle gère, en vue d'un traitement prompt des informations, il demeure que ceux-ci sont définis en fonction de volumes statistiques, et non pour le cas d'une simultanéité exceptionnellement importante de déclenchements, dont la probabilité ne peut cependant pas être écartée. Dans ce cas, les opérateurs traitent dans les délais les plus brefs, dans la chronologie de leur survenance et/ou leur priorité, les informations reçues.

6.8 En cas de rupture du réseau téléphonique de NEXHOME ou de son prestataire de télésurveillance, la continuité du service est assurée par une autre société de télésurveillance APSAD P3 de secours.

6.9 Il est précisé qu'en cas d'appel aux forces de l'ordre ou aux services des pompiers NEXHOME ou toute société prestataire, découlant de l'application des consignes fournies par le Client et conformément aux dispositions de l'article 16-1 de la loi N°83-629 du 12 juillet 1983 modifiée réglementant les activités privées de sécurité, si l'intervention ainsi générée est considérée comme injustifiée, le Client s'engage à en supporter intégralement l'éventuelle facturation par ces services.

ARTICLE 7- OBLIGATIONS DU CLIENT RELATIVES AUX PRESTATIONS

7.1 L'installation et le matériel de sécurité appartiennent en propre au Client qui s'engage à le maintenir dans un bon état permanent, et à en faire un usage conforme à leur destination, au contrat et aux guides utilisateurs remis lors de l'installation.

7.2 Le Client fait son affaire d'entretenir son système d'alarme en bon père de famille. S'il détecte un dysfonctionnement anomalie ou panne pouvant affecter le matériel et son fonctionnement et susceptible de perturber la prestation de NEXHOME ou de son prestataire, il s'engage à en informer NEXHOME dans les plus brefs délais.

7.3 Lorsqu'il reçoit les alarmes techniques de types 1 et 2 visées aux articles 6.5 et 6.6 ci-dessus, le Client s'engage à effectuer rapidement les opérations d'entretien et de dépannage nécessaires pour solutionner le problème, et notamment, le cas échéant, à remplacer les piles et batteries. En-dehors de ces opérations d'entretien courante, le Client est tenu de ne pas modifier ou faire modifier substantiellement par un tiers non agréé par NEXHOME, pour quelque cause que ce soit son installation ou sa ligne téléphonique sans en aviser NEXHOME préalablement par écrit.

7.4 Le Client s'engage à informer sans délai et par écrit NEXHOME de toute modification de ses locaux télésurveillés, ayant une incidence directe ou indirecte sur l'exécution de la prestation et en tout état de cause, de la modification de la destination de ses locaux, de toute anomalie de quelque nature qu'elle soit constatée dans le fonctionnement du système d'alarme et de toute situation ou événement susceptible de nuire à l'efficacité de l'exécution des consignes. NEXHOME aura la possibilité de mettre un terme au contrat en cours avec le Client en fonction des informations qui lui auront été communiquées.

7.5 Pour permettre le bon fonctionnement du système de détection, le Client s'engage à :

- prendre toutes les dispositions pour que les raccordements téléphoniques internet et électriques soient constamment en état normal de fonctionnement compatible avec la transmission des données « alarme »,

- éviter de son fait toute présence humaine ou animale dans le champ des appareils de détection lorsque le système est en fonctionnement ou toute action susceptible de déclencher indûment l'alarme fumée,

-répondre personnellement ou par l'intermédiaire de tout tiers habilité par lui à tout contre appel téléphonique du centre de sécurité s'il se trouve dans les lieux protégés.

7.6 En cas de manquement à ces dispositions, NEXHOME ne saurait être tenue pour responsable des conséquences directes ou indirectes d'une défaillance desdits matériels et installation.

ARTICLE 8 – EXCLUSIONS ET LIMITATIONS DE RESPONSABILITE

8.1La responsabilité de NEXHOME ne saurait être engagée dans tous les cas où NEXHOME ne pourrait assurer en tout ou partie ses prestations du fait de circonstances extérieures indépendantes de sa volonté, suite d'erreurs, manquement ou carence d'un tiers à sa société, non plus dans les cas de force majeure, émeute, conflits sociaux, mouvements populaires, sabotage, terrorisme, guerre, effets de la radioactivité, cataclysmes, foudre et autres événements atmosphériques.

En particulier, NEXHOME n'engage pas sa responsabilité si elle n'a pas reçu le message d'alerte en provenance du système d'alarme du Client du fait de circonstances extérieures et indépendantes de son propre système d'exploitation.

Sont particulièrement visés dans ce paragraphe les conséquences des dysfonctionnements ou interruptions de services des opérateurs télécommunications et d'EDF-GDF ou tout autre opérateur de service d'hébergement en Cloud ou de fourniture d'énergie.

Il est expressément convenu qu'en cas de panne affectant les réseaux téléphoniques de quelque nature que ce soit et/ou électriques et quelle que soit la durée de suspension, la responsabilité de NEXHOME ne pourra être recherchée, ni a fortiori engagée, pour un sinistre survenu au cours de ladite période.

8.2 NEXHOME engage sa responsabilité dès le premier jour de fonctionnement de services de télésurveillance commandé et payé en ligne par le Client.

Le non-respect par le client de l'une de ses obligations au titre de l'article 6 des présentes conditions NEXHOME n'engage pas sa responsabilité pour toute défaillance du système ayant empêché d'assurer pleinement la prestation de télésurveillance.

En cas de dégradation ou d'erreurs répétées de manipulation du système d'alarme par le Client, NEXHOME peut interrompre le service. Dans ce cas, elle en informe le Client par lettre recommandée avec avis de réception en indiquant la date d'effet de l'interruption du service.

Dès lors, les obligations de NEXHOME telles que définies à l'article 5 des présentes seront levées pendant toute la durée de l'interruption du service. Il est précisé que le rétablissement des conditions de bon fonctionnement de l'installation est à la charge du Client lorsque celles-ci ne relèvent pas de la garantie ou d'un éventuel contrat de maintenance conclu avec NEXHOME.

8.3 Sans préjudice des cas de mauvaise exécution des prestations contractuelles, la responsabilité de NEXHOME ne pourra en aucun cas être recherchée pour la réparation des conséquences d'un éventuel sinistre (cambriolage, vol, tentative de vol, incendie).

Notamment, il est expressément convenu qu'en cas d'effraction, de sinistre, d'accident avéré ou autre, NEXHOME ne peut se substituer à la force publique pour agir directement sur la cause de l'alarme et que son rôle consiste alors en un devoir d'alerte des personnes publiques qualifiées, dans le respect de la réglementation.

8.4 NEXHOME certifie qu'elle ou sa société prestataire du service de télésurveillance est couverte par une assurance de responsabilité civile d'exploitation pendant ou après travaux et prestations de services par sinistre et par année d'assurance.

8.5 Le Client accepte la renonciation de tous recours, en son nom ou au nom de son assureur contre NEXHOME, son prestataire de télésurveillance ou leurs assureurs, en cas de dépassement des garanties déclarées au titre de la Police d'assurance et ci-dessus rappelées.

Le Client reconnaît accepter les limitations de cette couverture qui, sans nécessairement garantir l'intégralité des dommages qu'il peut être amené à subir, constitue une garantie convenablement adaptée aux risques en présence, et proportionnée à l'économie du marché objet du présent contrat.

Si un sinistre venait à dépasser le plafond de cette assurance, le Client déclare donc expressément, pour l'excédent, renoncer à tous recours à l'encontre de NEXHOME, de son prestataire de télésurveillance et de leurs assureurs. Il se porte fort d'obtenir de ses propres assureurs, les mêmes renonciations.

Dans la mesure où le Client souhaiterait que NEXHOME s'assure pour des montants supérieurs, et sous réserve des possibilités offertes par les assureurs, il est convenu que ces modifications entraîneraient un ajustement proportionnel du prix de vente de la prestation et devrait donner lieu à la signature d'un avenant exprès.

8.6 Toute réclamation, contestation ou demande de recherches sur la bonne exécution de la prestation doit être formulée par le Client à NEXHOME par écrit recommandé avec accusé de réception dans un délai de moins de 30 jours à compter de la survenance de l'évènement susceptible d'engager la responsabilité de

NEXHOME, à peine de déchéance, compte tenu des délais de conservation des enregistrements.

ARTICLE 9 - PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

9.1 Le prix applicable est celui en vigueur au jour de la conclusion en ligne.

9.2 Pour les prestations à durée déterminée non renouvelables, le prix total est payé d'avance au moment de la souscription en ligne au service de télésurveillance. Ce paiement est une condition de la formation du contrat et du début des prestations à la date indiquée.

9.3 Pour les prestations fournies dans le cadre d'une formule mensuelle à durée indéterminée, tacitement renouvelable chaque mois sauf dénonciation dans les conditions indiquées à l'article 10 des présentes, le premier règlement pour le premier mois se fera en ligne au moment de la souscription et les règlements suivants s'opéreront par paiement automatique par abonnement CB (carte bancaire) ou par prélèvement automatique sur le compte bancaire du Client.

9.4 En cas de rejet d'une échéance de paiement et/ou de retard de paiement, NEXHOME pourra, sans aucune formalité, suspendre toutes les prestations en cours, sans préjudice de toute autre voie d'action.

ARTICLE 10 - DUREE RESILIATION

10.1 Pour les formules de télésurveillance à durée déterminée, le contrat prend automatiquement fin à l'arrivée du terme, calculé en fonction de la formule sélectionnée et de la date et l'heure du point de départ des prestations sélectionnés.

10.2 Pour les formules mensuelles tacitement reconductibles, le contrat doit être dénoncé par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis minimum de 15 jours francs. Il prendra alors fin à l'arrivée du terme de la dernière période contractuelle en cours.

10.3 En cas de faute grave d'une des parties rendant impossible la poursuite du contrat, l'autre partie pourra y mettre fin de manière anticipée à effet immédiat par lettre recommandée avec accusé de réception.

10.4 En cas de modification des locaux télésurveillés ou de leur destination ayant une incidence directe ou indirecte sur la prestation de télésurveillance, NEXHOME peut décider se mettre fin au présent contrat de manière anticipée à effet immédiat.

ARTICLE 12 – DROIT APLICABLE – LITIGES

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales seront de la compétence exclusive des Tribunaux de Lyon.