

## CONTRAT : LA TELESURVEILLANCE ESSENTIELLE

### Article 1 : Objet du contrat

Le contrat composé des présentes CGVA ainsi que des conditions particulières a pour objet de définir les modalités de vente de matériel de télésurveillance et de souscription auprès d'IMA PROTECT à l'offre la Télésurveillance Essentielle permettant d'utiliser et de piloter à distance le matériel installé à votre domicile.

Il définit également les options et services complémentaires que vous pouvez souscrire dans les Conditions Particulières ou par avenant. Ce contrat est destiné exclusivement aux particuliers pour un usage strictement privé. Il est proposé en France métropolitaine (hors Corse et îles non desservies par pont).

### Article 2 : Conditions préalables à la fourniture du service

Afin de pouvoir bénéficier du service La Télésurveillance Essentielle, vous devez disposer :

- d'une box internet haut débit ou très haut débit disposant d'un port Ethernet et d'un abonnement internet haut débit ;
- d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un téléphone mobile compatibles disposant d'un accès internet et/ou vous permettant d'installer l'application de pilotage à distance ;
- d'une adresse mail valide ;
- d'un numéro de téléphone mobile d'un opérateur métropolitain.

En tout état de cause le domicile télésurveillé devra se situer en France métropolitaine à l'exclusion des départements de Corse et des îles non accessibles par pont.

### Article 3 : Souscription à l'offre Télésurveillance Essentielle

#### 3.1 Modalités de souscription

Le service ainsi que l'achat du matériel peuvent être souscrits uniquement sur le site [www.imaproprotect.com](http://www.imaproprotect.com).

Le service est ouvert à tout utilisateur remplissant les conditions préalables à la fourniture du service conformément à l'article 2.

Vous vous engagez à justifier de votre identité, de la localisation de votre domicile à télésurveiller, de votre affiliation éventuelle à l'un des partenaires d'IMA PROTECT et plus globalement à remplir avec sincérité l'ensemble des champs demandés.

En cliquant sur le bouton "Valider et payer" pendant le processus de commande, et après avoir vérifié dans votre « Panier » le contenu de la commande et, le cas échéant, de l'avoir modifiée, vous déclarez accepter pleinement et sans réserve l'intégralité des CGVA.

Après avoir confirmé le contenu de votre commande, vous la validerez définitivement par le paiement. La commande ne sera définitive qu'à compter du paiement du prix correspondant.

IMA PROTECT vous confirmera systématiquement votre commande, puis son expédition par courrier électronique.

#### 3.2 Intervention d'un technicien expert

Lors de votre souscription au service, de l'acquisition de matériel complémentaire ou à tout moment en fonction de vos besoins, vous pouvez opter pour l'intervention payante d'un technicien expert, agréé par IMA PROTECT, qui procédera à l'installation du matériel à votre domicile.

Votre présence est indispensable lors de l'installation. En effet, le technicien expert détermine avec vous la configuration (emplacement optimal des détecteurs, disposition de la centrale, paramétrages...) la plus adaptée à votre domicile ainsi qu'à vos besoins et vos souhaits. Vous décidez ainsi de votre configuration définitive en toute connaissance de cause.

Le technicien expert effectue des tests de bon fonctionnement de l'équipement installé et des services, et assure votre formation à l'utilisation du système d'alarme.

L'installation effectuée, vous validez avec le technicien expert les équipements installés et leur fonctionnement conforme.

Cette prestation est facturée selon la fiche tarifs en vigueur au jour de l'évènement.

En revanche, s'il s'avère, au moment de l'installation, que votre domicile est inapte à recevoir la configuration que vous avez choisie (perturbation des ondes radio entre les détecteurs et la centrale, couverture téléphonique insuffisante, instabilité de la connexion internet...) ou que le fonctionnement conforme de l'équipement ne peut être garanti, l'intervention du technicien expert ne vous sera pas facturée et vous pourrez faire jouer la garantie satisfait ou remboursé.

### Article 4 : Vente et Garantie du matériel

Le matériel de La Télésurveillance Essentielle est proposé uniquement à l'achat. L'ensemble des prix est détaillé dans la fiche tarifs en vigueur.

Dans le cadre d'une vente à distance le matériel acheté vous est adressé une fois votre commande validée. Sous réserve de sa disponibilité en stock, le matériel est livré dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de la commande validée.

La livraison est réputée réalisée par la réception du matériel à l'adresse que vous avez indiquée ou en point relais et se matérialise par votre signature sur le bon de livraison.

Toute réclamation concernant le matériel ou toute détérioration subie par celui-ci durant le transport devra être faite au moment de la livraison en contactant le numéro suivant :

09 69 39 13 91 (appel non surtaxé)

Le transfert de propriété sera ferme et définitif une fois le délai de la garantie Satisfait ou Remboursé expiré.

Le matériel bénéficie d'une garantie fabricant de 2 ans comprenant les pièces et la main d'œuvre. En cas de défaillance durant le délai de garantie, IMA PROTECT vous adressera un bon de retour prépayé afin de vous permettre de retourner le matériel à IMA PROTECT. La garantie couvre les pièces et la main d'œuvre hors déplacement.

La garantie contractuelle ne couvre pas :

- le remplacement des consommables (piles, batteries...),
- l'utilisation anormale ou non conforme des produits. Nous vous invitons à cet égard à consulter attentivement la notice d'utilisation fournie avec les produits,
- les défauts et leurs conséquences liés à l'utilisation non-conforme à l'usage pour lequel le produit est destiné,
- les défauts et leurs conséquences liés à toute cause extérieure (foudre, dégât des eaux...).

Afin que la prestation de télésurveillance soit correctement assurée, vous vous engagez à informer IMA PROTECT sans délai de toute anomalie ou panne de l'équipement installé dont vous auriez connaissance.

Cette garantie contractuelle ne fait pas obstacle à l'application de la garantie légale des articles 1641 et suivants du Code Civil, ni à la garantie de conformité prévue aux articles L. 217-4 et suivants du Code de la Consommation reproduits ci-dessous :

Article L. 217-4 du Code de la Consommation : Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L. 217-5 du Code de la Consommation :

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 217-9 du Code de la Consommation : En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Article L. 217-10 du Code de la Consommation : Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix. La même faculté lui est ouverte :

1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche. La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

Article L. 217-11 du Code de la Consommation : L'application des dispositions des articles L. 217-9 et L. 217-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur. Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts.

Article L. 217-12 du Code de la Consommation : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L. 217-13 du Code de la Consommation : Les dispositions de la présente section ne privent pas l'acheteur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi.

Article L. 217-16 du Code de la Consommation : Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Article 1641 du Code Civil : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1644 du Code Civil : Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix.

Article 1645 du Code Civil : Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur.

Article 1646 du Code Civil : Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

Article 1647 du Code Civil : Si la chose qui avait des vices a péri par suite de sa mauvaise qualité, la perte est pour le vendeur, qui sera tenu envers l'acheteur à la restitution du prix et aux autres dédommagements expliqués dans les deux articles précédents. Mais la perte arrivée par cas fortuit sera pour le compte de l'acheteur.

Article 1648 du Code Civil : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents.

S'agissant de produits électroniques, vous êtes informé que le matériel ne doit pas être jeté avec les déchets non triés (conformément au décret 2007-1467 du 16 octobre 2007).

## Article 5 : Description du service Télésurveillance Essentielle

Sous réserve de l'acquisition, d'une installation conforme du matériel et d'un accès internet fixe et mobile, le service permet de :

- Disposer d'un système d'alarme connecté comprenant différents matériels inclus dans le pack ainsi que le cas échéant des options figurant sur le site marchand [www.imaprotect.com](http://www.imaprotect.com).
- Etre informé par appel via le service INFO Alertes, email sur son terminal mobile et/ou ordinateur de toutes remontées d'informations ou d'alertes dans la limite de stockage de sa messagerie ou de son terminal. En cas de saturation, aucune alerte ne pourra être reçue. Il vous appartient donc de vérifier régulièrement les capacités de mémoire de votre messagerie et de votre terminal.
- Accéder à distance à votre système d'alarme sans limitation (hors coût de connexion à internet) via une application et/ou une page web.
- Bénéficier d'une assistance technique téléphonique.

Le service reste disponible même lors d'un déplacement à l'étranger. Vous continuerez à recevoir les alertes sur l'ensemble des numéros renseignés dans vos consignes. Ces alertes sont susceptibles d'être facturées par l'opérateur de téléphonie mobile concerné (itinérance). Vous pourrez également continuer à vous connecter à votre espace client sous réserve de disposer d'une connexion internet qui pourra vous être facturée selon les conditions tarifaires en vigueur du fournisseur de cette connexion.

## Article 6 : Accès au service

L'accès au service est conditionné :

- A la satisfaction des prérequis stipulés à l'article 2.
- A l'installation conforme du matériel qui doit intervenir dans les 15 jours suivant la réception du matériel.
- A la création et l'activation d'un compte utilisateur à la souscription sur le site internet dédié. Les identifiants de connexion vous sont personnels et confidentiels. Vous devez en assurer la sécurité et la confidentialité. IMA PROTECT ne pourra être tenue pour responsable d'une utilisation frauduleuse de vos identifiants.
- A la création de vos consignes qui regroupent l'ensemble de vos instructions à mettre en œuvre en cas de déclenchement d'alarme. Elles contiennent vos données confidentielles et celles de vos contacts que vous avez désignés pour être également informés en cas de déclenchement d'alarme. Vous êtes seul responsable de la mise à jour de ces consignes.

## Article 7 : Fonctionnement et activation du système de télésurveillance

7.1 : Pour permettre le bon fonctionnement de l'équipement de télésurveillance et afin que la prestation de télésurveillance puisse être assurée, il vous appartient pendant toute la durée du contrat de :

- prendre toute disposition utile pour que les raccordements téléphoniques, internet et électriques soient opérationnels en permanence ; le renforcement et la protection éventuels de ces lignes étant également de votre responsabilité. Vous vous engagez en conséquence à maintenir votre abonnement internet auprès de votre fournisseur d'accès et de vous assurer que le modem routeur ADSL (Box internet) reste en permanence allumé et alimenté électriquement ;
- vous conformer à la notice d'utilisation du matériel ;
- vous assurer de la bonne mise en activation du système de télésurveillance lors de vos absences ;

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'ABONNEMENT (CGVA) - 05/2018



- fermer toutes les issues des pièces surveillées et veiller à ce que les portes donnant accès à l'extérieur soient verrouillées lorsque vous quittez le site télésurveillé ;
- éviter de votre fait toute présence dans le champ des appareils de détection chaque fois que le système est en fonctionnement ;
- mettre en œuvre tous les moyens pour prévenir les faux déclenchements (mauvaise manipulation, fenêtre laissée ouverte, animaux domestiques de plus de 18 kilos en libre circulation...);
- éviter que le champ des détecteurs soit restreint par des meubles et des objets afin de maintenir une détection maximale ;
- ne pas peindre ou tapisser les appareils de détection ;
- contrôler au moins une fois tous les trois mois le bon fonctionnement du système en procédant à un déclenchement volontaire de l'ensemble des points de détection.

7.2 : IMA PROTECT s'engage à tout mettre en œuvre, dans le cadre de son obligation de moyens, pour assurer une télésurveillance de qualité. Il est précisé que La Télésurveillance Essentielle n'entre pas dans le champ de certification APSAD de Service de Télésurveillance type P3 dont IMA PROTECT est titulaire.

La responsabilité d'IMA PROTECT ne saurait être engagée :

- en cas d'installation non conforme aux notices de pose fournies par IMA PROTECT ;
- en cas de dysfonctionnement ou de coupure malveillante de la ligne téléphonique avant intrusion, la sécurisation de celle-ci étant de votre responsabilité ;
- dans le cas où l'équipement de télésurveillance dispose d'un secours de transmission des alertes par clé GPRS, en raison des défaillances et perturbations de toute nature affectant les réseaux hertziens (GPRS) ainsi que des aléas de propagation des ondes électromagnétiques ;
- dans le cas d'une transmission par IP seule, en raison des défaillances, perturbations ou défection de votre Fournisseur d'Accès à Internet (FAI) ;
- en cas de coupure de l'alimentation électrique de votre domicile ;
- en cas de non-réception d'une alerte. En effet, IMA PROTECT garantit l'émission de l'alerte. En revanche, si le ou les téléphones désignés pour réceptionner l'alerte sont indisponibles (réseau saturé, téléphone éteint, carte SIM pleine, boîte mail pleine...), l'alerte ne pourra être réceptionnée. IMA PROTECT ne saurait être responsable de la non-réception d'une alerte pour l'ensemble des raisons précitées.

### 7.3 : Service INFO Alertes

A réception d'une alerte d'intrusion, SOS, de détection de fumée et en option, d'inondation, IMA PROTECT activera le service INFO Alertes auprès des numéros de téléphone que vous avez désignés dans vos consignes par Serveur Vocal Interactif, selon la procédure suivante :

IMA PROTECT vous adressera immédiatement un e-mail d'information d'alerte et contactera successivement à deux reprises les numéros de téléphone dans l'ordre indiqué dans vos consignes (trois numéros maximum). Chaque personne contactée téléphoniquement aura la possibilité de prendre en compte l'alerte et d'interrompre la procédure d'information, en tapant un code confidentiel. En l'absence de prise en compte, la procédure d'information se poursuit sur l'ensemble des numéros de téléphone désignés dans vos consignes.

A la fin de la procédure INFO Alertes, IMA PROTECT vous adresse un e-mail d'information concernant cette alerte sur les coordonnées indiquées dans vos consignes.

Le système d'alarme installé à votre domicile est conçu pour auto-diagnostiquer ses dysfonctionnements techniques. Tout dysfonctionnement vous sera notifié par l'envoi d'un e-mail.

### Article 8 : Intervention à votre demande d'un agent de sécurité.

A l'occasion de la réception d'une alerte, vous-même ou l'un de vos contacts pourrez choisir à tout moment d'entrer en relation avec la station de télésurveillance pour solliciter, sous réserve de disponibilité, l'intervention d'un agent de sécurité sur le site. Il est précisé que l'agent de sécurité n'a pas pour mission de faire du flagrant délit, il est dépêché sur le site pour vérifier s'il existe des signes extérieurs d'effraction ou de présence. Vous autorisez par le présent contrat

l'agent de sécurité à pénétrer dans le jardin dès lors que l'accès est possible, afin d'effectuer un contrôle physique des issues de l'habitation. Il ne pénètre en aucun cas à l'intérieur de l'habitation. Si votre portail est fermé à clé, l'agent de sécurité ne pourra pas le franchir. Il ne se substitue en aucun cas aux prérogatives des Forces de l'ordre.

Si une effraction est constatée, l'agent de sécurité en informe immédiatement IMA PROTECT qui avertit les Forces de l'ordre territorialement compétentes. Vous êtes avisé de la situation. Dans l'hypothèse où vous n'êtes pas joignable, IMA PROTECT informe votre contact de l'effraction.

Ce service d'intervention à votre demande d'un agent de sécurité vous sera facturé en plus de votre abonnement conformément à la fiche Tarifs en vigueur au moment de l'évènement.

### Article 9 : Option clé GPRS de secours

Une clé GPRS de secours est disponible en option. Elle permet d'assurer la transmission des alarmes en cas de défaillance de votre connexion internet.

Cette clé est utilisable exclusivement dans le cadre de la Télésurveillance Essentielle et sera désactivée en cas d'utilisation abusive.

### Article 10 : Pilotage à distance de votre système

Le Pilotage à distance vous permet d'accéder à distance à votre système de télésurveillance via une application Smartphone, ainsi qu'à partir d'un site internet sécurisé pour réaliser des opérations pratiques de type : mise en marche ou à l'arrêt du système, historique des événements, prises d'images.

L'accès à ce service nécessite un accès internet et la détention d'un ordinateur et/ou un téléphone mobile compatible.

Les images prises par vous-même à l'aide de cette option sont conservées et disponibles dans votre Pilotage à distance pour une durée conforme à la législation en vigueur. Vous pouvez pendant ce délai choisir de les sauvegarder en les enregistrant sur votre propre terminal.

IMA PROTECT décline toute responsabilité en cas d'interruption de ce service notamment en cas de maintenance.

### Article 11 : Sécurité des services de pilotage

Les applications mobiles et le site internet sécurisé vous apportent davantage de facilité dans l'utilisation quotidienne de votre système de télésurveillance. Il vous appartient de protéger ces services de pilotage en protégeant par exemple l'usage de votre Smartphone par un code de verrouillage et de veiller à leur sécurité. IMA PROTECT ne pourra être tenue pour responsable en cas de vol, perte et utilisation frauduleuse de ces moyens de pilotage.

### Article 12 : Déménagement de l'équipement de télésurveillance

Lors de la souscription au service, vous devez obligatoirement déclarer l'adresse exacte du domicile dans lequel le matériel sera installé. Tout déplacement du matériel vers un autre domicile devra être signalé immédiatement. En tout état de cause le matériel ne peut être installé qu'en France métropolitaine à l'exclusion des départements de Corse et des îles non accessibles par pont.

### Article 13 : Garantie « satisfait ou remboursé »

A l'occasion d'une souscription initiale à la Télésurveillance Essentielle, vous avez la possibilité de résilier votre abonnement ainsi que votre achat de matériel en retournant au siège d'IMA PROTECT, dans le mois suivant la réception du matériel de télésurveillance, le coupon Garantie « satisfait ou remboursé » situé à la fin des CGVA. Cette Garantie « satisfait ou remboursé » ne s'applique pas pour l'achat ultérieur de matériels complémentaires.

La restitution de l'équipement se fait selon les modalités prévues à l'article 21.2 des CGVA.

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'ABONNEMENT (CGVA) - 05/2018



## Article 14 : Date d'effet et durée du contrat

Le contrat prend effet à compter de la souscription au service. Il est souscrit pour une durée minimum de 12 mois. Au-delà de cette période, le contrat est reconduit pour une durée indéterminée, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties dans les conditions prévues à l'article 17 des CGVA.

## Article 15 : Tarification des services

Les tarifs appliqués sont mentionnés dans la fiche Tarifs en vigueur au jour de la réalisation de l'événement. Suivant les cas, vous serez redevable des frais mentionnés ci-dessous :

- les frais d'intervention d'un technicien expert, à votre demande, pour l'installation au domicile, l'ajout d'une option ou pour une opération de maintenance. Ces frais sont également dus si vous annulez le rendez-vous moins de 12 heures avant l'heure fixée initialement ;
- les frais de déplacement de l'agent de sécurité à votre demande ;
- les frais de gardiennage et/ou de sécurisation des lieux ;
- les frais de résiliation durant la période initiale d'engagement de 12 mois.

## Article 16 : Modalités de paiement

### 16.1 : Facturation

Le règlement de l'achat du matériel s'effectue sur le site [www.imaproprotect.com](http://www.imaproprotect.com) par carte bancaire.

La date de souscription au service détermine le début de la facturation de l'abonnement.

L'abonnement est payable d'avance et le règlement s'effectue tous les mois.

Le prorata de prix dû au titre du mois de la souscription est prélevé avec la première échéance mensuelle qui aura lieu le mois suivant la date de validation de commande.

Les sommes dont vous êtes redevable au titre de l'abonnement font l'objet de factures émises mensuellement d'avance. Les factures vous sont envoyées sur un support dématérialisé (facture par courriel). Sur simple demande, les factures peuvent vous être envoyées sur support papier à la place du support dématérialisé.

Les frais d'installation par un technicien expert et le coût de l'acquisition de matériel sont facturés selon la tarification en vigueur lors de la souscription définie aux Conditions Particulières de votre contrat. Ils sont payables immédiatement lors de la commande.

L'ensemble des frais non compris dans l'abonnement mensuel est facturé en plus de celui-ci lors de la facturation suivant l'événement.

### 16.2 : Impayés

À défaut de règlement d'une mensualité à son échéance et 15 jours après mise en demeure (à première présentation) par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, le service pourra être interrompu et l'abonnement résilié en application de l'article 17.2 sans autre formalité, sans que vous puissiez demander le remboursement des sommes déjà prélevées.

### 16.3 : Révision des prix

Les prix sont définis dans la fiche Tarifs en vigueur au jour de la souscription du présent contrat.

Les prix tiennent compte des taxes, impôts et redevances directement ou indirectement applicables à la prestation et au matériel. Ces prix sont susceptibles d'évoluer sans notification d'IMA PROTECT en cas de variation de ces mêmes taux et taxes.

IMA PROTECT se réserve le droit de modifier ses tarifs hors taxes. Toute hausse de tarif vous est notifiée. Vous avez la possibilité de refuser cette révision en résiliant votre abonnement par lettre recommandée avec accusé de réception.

### 16.4 : Contribution sur les activités privées de sécurité

IMA PROTECT exerce une activité réglementée au sens du Livre VI titre 1er du Code de la sécurité intérieure qui institue une contribution sur les activités privées de sécurité dite « taxe CNAPS ». L'ensemble de la

tarification établie par IMA PROTECT tient compte de cette contribution.

## Article 17 : Résiliation

La résiliation de l'abonnement doit se faire par lettre recommandée avec accusé de réception. Ce courrier doit impérativement comporter vos références client communiquées par IMA PROTECT.

### 17.1 : À votre initiative :

A tout moment, vous pouvez résilier votre abonnement en respectant un préavis d'1 mois ; vous serez alors redevable des frais de résiliation conformément à la fiche tarifs en vigueur si votre résiliation intervient pendant la période initiale d'engagement de 12 mois. A l'issue de cette période d'engagement de 12 mois la résiliation du service n'engendre aucun frais.

### 17.2 : À l'initiative d'IMA PROTECT :

- au-delà de la période initiale d'engagement de 12 mois, moyennant le respect d'un préavis d'1 mois ;

- en cas d'impayé en application de l'article 16.2 ;

- à tout moment, dans le cas où à l'usage et pour des raisons indépendantes d'IMA PROTECT, il apparaît que le fonctionnement conforme de l'équipement ne peut plus être garanti du fait notamment :

- d'une stabilité insuffisante de la liaison internet (coupures internet fréquentes, pannes régulières du modem routeur ADSL, box internet...);
- de perturbation des ondes radio entre la centrale et les détecteurs.

Vous êtes informé qu'à la résiliation de l'abonnement, le service de pilotage à distance ainsi que l'espace client sont désactivés. Le matériel pourra continuer à être utilisé à votre domicile mais ne transmettra plus aucune information ni image sur votre terminal.

## Article 18 : Évolution des Conditions Générales de vente et d'abonnement

IMA PROTECT pourra être amenée à modifier ses Conditions Générales à tout moment dans les conditions prévues à l'article L.224-33 du Code de la consommation.

## Article 19 : Protection des données à caractère personnel

IMA PROTECT collecte, en qualité de Responsable de Traitement, les catégories de données suivantes, dans le cadre de l'exécution du contrat que vous avez souscrit :

- des données relatives à votre identité ;
- des données relatives aux moyens de paiement ;
- des données relatives à votre contrat et au suivi de la relation commerciale ;
- des données relatives à votre situation familiale, économique et financière ;
- des données relatives aux règlements des factures ;
- des données nécessaires à la réalisation des actions de fidélisation, de prospection, d'étude, de sondage, de test produit et de promotion ; Ces données sont utilisées par IMA PROTECT pour la stricte exécution des services et notamment pour : la réalisation des opérations de télésurveillance ;
- effectuer les opérations relatives à la gestion des clients concernant les contrats, les factures, le suivi de la relation client tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations et du service après-vente ;
- la gestion des impayés et du contentieux ;
- l'élaboration de statistiques commerciales ;
- avec votre consentement, la sélection de clients pour réaliser des études, sondages et tests produits ;
- la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition ;
- la mise en œuvre de dispositifs de contrôles, notamment en matière de lutte contre la fraude et la corruption.

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'ABONNEMENT (CGVA) - 05/2018



Les données nécessaires à l'exécution des prestations souscrites sont transmises aux prestataires d'IMA PROTECT, en particulier ceux en charge de la livraison l'installation et la maintenance du matériel, de l'intervention sur alarme et du gardiennage. Elles peuvent être accessibles ou transmises aux sous-traitants techniques d'IMA PROTECT pour les opérations d'administration et de maintenance informatiques. Vos données de souscription sont également transmises à votre prescripteur.

Vos données sont conservées pendant la durée de la relation commerciale majorée des délais de prescription en vigueur. Elles sont ensuite anonymisées pour être conservées à des fins statistiques.

## Enregistrement des communications téléphoniques

Des enregistrements des conversations téléphoniques sont susceptibles d'être effectués par IMA PROTECT pour des besoins de formation, d'amélioration de la qualité et de prévention des litiges. Ces enregistrements sont destinés aux seules personnes habilitées par le Responsable de Traitement. Vous pouvez vous y opposer en le signalant au conseiller lors des contacts téléphoniques.

En revanche, les communications téléphoniques avec la station de télésurveillance font systématiquement l'objet d'un enregistrement. Un message vous prévient de l'enregistrement de la conversation. Il vous appartient de prévenir tout tiers autorisé à utiliser le système de télésurveillance (employé de maison, voisin...) ou votre contact que les communications téléphoniques avec la station de télésurveillance font l'objet d'un enregistrement.

Ces enregistrements téléphoniques sont tenus à votre disposition pour écoute au siège d'IMA PROTECT ; la durée de conservation des enregistrements est conforme à la législation en vigueur.

Ces enregistrements constituent un moyen de preuve et sont susceptibles d'être mis à la disposition de la justice dans le cadre d'une enquête en vue de confondre les auteurs des vols ou tentatives de vol.

## Enregistrement et conservation des images

Les images prises lors d'une intrusion sont mises à votre disposition sur votre pilotage à distance. La durée de conservation des images est conforme à la législation en vigueur. Au-delà de ce délai, elles sont automatiquement détruites. Ces images constituent un moyen de preuve et sont susceptibles d'être mises à la disposition de la justice dans le cadre d'une enquête en vue de confondre les auteurs des vols ou tentatives de vol. Il vous appartient d'informer toute personne susceptible de pénétrer dans votre domicile (employé de maison, voisin...) qu'en cas de déclenchement d'alerte leur image pourra être collectée. Si vous utilisez ce service dans le cadre d'une relation de travail employeur/salarié, il vous appartient conformément à l'article L. 1222-4 du Code du travail, d'en informer préalablement vos salariés. Il vous appartient, le cas échéant, de vous mettre en conformité avec les dispositions de la loi Informatique et Liberté N° 78-17 du 6 janvier 1978. Pour tout renseignement, nous vous invitons à vous rapprocher de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. IMA PROTECT ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'une utilisation non conforme à la législation en vigueur ou illicite.

Vous pouvez, à tout moment, retirer votre consentement au traitement de vos données personnelles auprès du Délégué à la Protection des Données : Relais Informatique et Libertés IMA PROTECT - Pôle Juridique - 10 rue Henri Picherit - BP 52347 - 44323 Nantes cedex 3 - dpo@imaprotect.fr.

Dans ce cas, vous acceptez de ne plus bénéficier de tout ou partie des prestations.

Conformément aux dispositions légales, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition pour motif légitime. Vous pouvez les exercer, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, auprès d'Inter Mutuelles Assistance GIE, aux coordonnées suivantes : Relais Informatique et Libertés IMA PROTECT - Pôle Juridique - 10 rue Henri Picherit - BP 52347 - 44323 Nantes cedex 3 - dpo@imaprotect.fr.

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous considérez que le traitement de données à caractère personnel vous concernant constitue une violation des dispositions légales.

Ce droit peut être exercé par courrier accompagné d'une photocopie recto verso d'une pièce d'identité au siège d'IMA PROTECT.

IMA PROTECT pourra utiliser vos coordonnées pour vous informer de ses nouveaux produits et offres commerciales sauf opposition de votre part.

## Article 20 : Preuves

Les parties conviennent que conformément à l'article 1316-2 du Code civil, les documents contractuels en possession d'IMA PROTECT pourront consister en des documents électroniques qui vaudront exemplaires originaux.

L'ensemble des documents contractuels est disponible sur demande auprès d'IMA PROTECT.

## Article 21 : Dispositions protectrices du consommateur

### 21.1 : Droit de rétractation

Vous avez 14 (quatorze) jours pour vous rétracter du présent contrat sans donner de motif. Le point de départ du délai de rétractation de 14 jours est le jour après la réception du matériel de télésurveillance. Pour exercer ce droit de rétractation, vous devez notifier à IMA PROTECT votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté par lettre recommandée avec accusé de réception dans ce délai de 14 jours à l'adresse suivante :

Eolane Douarnenez  
IMA PROTECT ESSENTIELLE  
40 rue de Lannugat  
29177 Douarnenez

Vous pouvez également utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-après mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

### 21.2 : Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, vous êtes tenu de retourner le matériel dans un délai maximum de 14 jours. Les frais de retour du matériel sont à votre charge. Le matériel doit être retourné complet (accessoires, notices d'emploi...) dans son emballage d'origine, en parfait état, en recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante :

Eolane Douarnenez  
IMA PROTECT ESSENTIELLE  
40 rue de Lannugat  
29177 Douarnenez

A réception du matériel et sous réserve de son état, IMA PROTECT vous remboursera tous les paiements reçus, sans retard excessif et en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour de la réception du matériel de télésurveillance. IMA PROTECT procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

### 21.3 : Instructions à suivre pour remplir le formulaire de rétractation :

Inscrivez votre nom, votre adresse et, lorsqu'ils sont disponibles, votre numéro de téléphone ainsi que votre adresse électronique. Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du matériel de télésurveillance résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

## Article 22 : Assurances

IMA PROTECT déclare avoir souscrit auprès d'une compagnie notoirement solvable, une police d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'elle pourrait encourir, du fait ou à l'occasion du présent contrat. Une attestation d'assurance précisant les montants couverts vous sera remise sur simple demande écrite adressée au siège d'IMA PROTECT.

## Article 23 : Clause de transparence

Les parties conviennent que, dans le cadre de l'ensemble des installations, de la maintenance ainsi que des interventions sur site par un agent de sécurité, IMA PROTECT puisse faire appel à des réseaux de prestataires sous-traitants sélectionnés sur des critères de qualité. Les informations de sous-traitance sont disponibles sur simple demande auprès d'IMA PROTECT.

Conformément au Code de déontologie des personnes exerçant des Activités Privées de Sécurité approuvé par le décret n°2012-870 du 10 juillet 2012, la Loi n°75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance est reproduite ci-après en ses articles 1, 2, 3 et 5.

Article 1 : Au sens de la présente loi, la sous-traitance est l'opération par laquelle un entrepreneur confie par un sous-traité, et sous sa responsabilité, à une autre personne appelée sous-traitant l'exécution de tout ou partie du contrat d'entreprise ou d'une partie du marché public conclu avec le maître de l'ouvrage.

Article 2 : Le sous-traitant est considéré comme entrepreneur principal à l'égard de ses propres sous-traitants.

Article 3 : L'entrepreneur qui entend exécuter un contrat ou un marché en recourant à un ou plusieurs sous-traitants doit, au moment de la conclusion et pendant toute la durée du contrat ou du marché, faire accepter chaque sous-traitant et agréer les conditions de paiement de chaque contrat de sous-traitance par le maître de l'ouvrage ; l'entrepreneur principal est tenu de communiquer le ou les contrats de sous-traitance au maître de l'ouvrage lorsque celui-ci en fait la demande. Lorsque le sous-traitant n'aura pas été accepté ni les

conditions de paiement agréées par le maître de l'ouvrage dans les conditions prévues à l'alinéa précédent, l'entrepreneur principal sera néanmoins tenu envers le sous-traitant mais ne pourra invoquer le contrat de sous-traitance à l'encontre du sous-traitant.

Article 5 : Sans préjudice de l'acceptation prévue à l'Article 3, l'entrepreneur principal doit, lors de la soumission, indiquer au maître de l'ouvrage la nature et le montant de chacune des prestations qu'il envisage de sous-traiter, ainsi que les sous-traitants auxquels il envisage de faire appel. En cours d'exécution du marché, l'entrepreneur principal peut faire appel à de nouveaux sous-traitants, à la condition de les avoir déclarés préalablement au maître de l'ouvrage.

## Article 24 : Résolution des Litiges et Médiation

Dans un souci constant d'amélioration de la qualité de nos prestations, toute réclamation doit être portée par écrit à la connaissance de Service Client- IMA PROTECT - 10 rue Henri Picherit - B.P. 52347 - 44323 Nantes cedex 3.

Le Service Client s'engage à apporter une réponse à toute contestation sous 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de celle-ci.

Si vous demeurez insatisfait de la réponse apportée, vous pouvez vous adresser au Service Réclamation, à la même adresse. Le Service Réclamation s'engage à réétudier votre demande et à vous fournir une réponse sous 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de celle-ci.

Dans le cas où la réponse apportée par le Service Réclamation n'emporte pas votre satisfaction, conformément à l'article L. 211-3 du Code de la Consommation, pour les réclamations déjà déposées par écrit auprès de notre Service Réclamation depuis moins d'un an et n'ayant pas abouti à un accord, vous pouvez recourir à une procédure de médiation.

Nous vous proposons de saisir la plateforme de médiation MEDICYS, via son site internet [www.medicys.fr](http://www.medicys.fr) ou en écrivant à l'adresse suivante MEDICYS - Centre de Médiation et Règlement Amiable des Huissiers de Justice - 73 boulevard de Clichy 75009 PARIS.

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'ABONNEMENT (CGVA) - 05/2018



## ➤ Garantie « satisfait ou remboursé »

Complétez et signez ce coupon, envoyez-le par lettre recommandée avec accusé de réception à :  
**Eolane Douarnenez - IMA PROTECT ESSENTIELLE - 40 rue de Lannugat - 29177 Douarnenez**  
dans le mois suivant la réception du système de télésurveillance.

Je soussigné(e) (nom et prénom du souscripteur) : .....

Adresse : .....

Code postal : ..... Ville : .....

Déclare par la présente résilier mon achat de matériel de télésurveillance ainsi que mon  
contrat d'abonnement à la Télésurveillance ESSENTIELLE ;  
et souhaite être remboursé(e).

Date de réception du matériel : ..... Numéro de contrat : .....

Date :

Signature :

## ➤ Bordereau de rétractation

Articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation.

Complétez et signez ce coupon, envoyez-le par lettre recommandée avec accusé de réception à :  
**Eolane Douarnenez - IMA PROTECT ESSENTIELLE - 40 rue de Lannugat - 29177 Douarnenez**  
au plus tard le quatorzième jour après la réception du système de télésurveillance.

Je soussigné(e) (nom et prénom du souscripteur) : .....

Adresse : .....

Code postal : ..... Ville : .....

N° de téléphone : ..... Email : .....

Déclare par la présente résilier

mon achat de matériel de télésurveillance

mon contrat d'abonnement à la Télésurveillance ESSENTIELLE

Date de réception du matériel : ..... Numéro de contrat : .....

Date :

Signature :

## ➤ Pour toute question, contactez-nous

### Par téléphone :

02 51 179 183 (*appel non surtaxé*)

Service Client du lundi au vendredi de 8h30 à 20h, le samedi de 8h30 à 14h.

### Par email :

[contact@imaprotect.com](mailto:contact@imaprotect.com)



IMA PROTECT, une société du Groupe IMA (Inter Mutuelles Assistance), Siège social : 10 rue Henri Picherit - BP 52347 - 44323 Nantes cedex 3 - S.A.S.U. au capital de 1 300 000€ - 422 715 458 RCS Nantes. Autorisations CNAPS n° AUT-044-2116-06-14-20170351265 et AUT-049-2116-06-14-20170357207. L'autorisation d'exercice ne confère aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.

16-CGVA-ESS-05/2018