CONDITIONS
de votre offre de télésurveillance

OFFRES **À LA CARTE** ET **TOUT INCLUS**

- Conditions générales de service
- Conditions générales de vente
- Conditions particulières

MAIF

IMA PROTECT
Une offre Habitat du GROUPE IMA

Conditions générales de service

➢ Objet du contrat 3
➢ Dispositions communes à l'ensemble des offres 3
Article 1 : Mise à disposition de l'équipement de télésurveillance 3
Article 2 : Installation de l'équipement 3
Article 3 : Modification de l'installation existante 3
Article 4 : Mise en service du système de télésurveillance 4
Article 5 : Opérations de contrôle de l'équipement 4
Article 6 : Gestion des coupures secteur 5
➢ Le service de télésurveillance 5
Article 7 : Fonctionnement et activation du système de télésurveillance 5
Article 8 : Gestion des alertes 6
Article 9 : L'option caméra 8
➢ Les services complémentaires 9
Article 10 : Pilotage à distance de votre système 9
Article 11 : ACCESS+ 9
Article 12 : Espace Client 9
Article 13 : Sécurité des services de pilotage 9
Article 14 : Garantie « satisfait ou remboursé » 10
Article 15 : La gratuité du déménagement de l'équipement de télésurveillance 10
➢ Vie du contrat 10
Article 16 : Formation du contrat 10
Article 17 : Date d'effet et durée du contrat 10
Article 18 : Tarification des services 10
Article 19 : Modalités de paiement 10
Article 20 : Résiliation 11
Article 21 : Modalités de restitution de l'équipement de télésurveillance 11
Article 22 : Évolution des Conditions Générales de service 12
➢ Dispositions diverses 12
Article 23 : Protection des données à caractère personnel 12
Article 24 : Preuves 13
Article 25 : Dispositions protectrices du consommateur 13
Article 26 : Documents et assurances 14
Article 27 : Clause de transparence 14
Article 28 : Résolution des Litiges et Médiation 14

Conditions générales de vente

Article 1 : Objet 17
Article 2 : Commande 17
Article 3 : Livraison 17
Article 4 : Dispositions protectrices du consommateur 17
Article 5 : Garantie « satisfait ou remboursé » 18
Article 6 : Tarifs et Conditions de paiement 18
Article 7 : Garantie – Service après-vente 18
Article 8 : Loi applicable 19
Article 9 : Protection des données à caractère personnel 19
Article 10 : Résolution des Litiges et Médiation 20

TÉLÉSURVEILLANCE À LA CARTE ET TOUT INCLUS

Votre contrat se compose de ce document « Conditions Générales »
et des documents « Conditions Particulières »

➢ Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles IMA PROTECT met à votre disposition le service de télésurveillance qui se compose d'une surveillance à distance, 24h/24, 7j/7, au moyen d'un système de détection 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 à l'exclusion des départements de Corse.

➢ Dispositions communes à l'ensemble des offres

Article 1 : Mise à disposition de l'équipement de télésurveillance

1.1 : IMA PROTECT s'engage à mettre à votre disposition les équipements fixes ou mobiles définis dans les Conditions Particulières du contrat et que vous avez choisis à l'occasion de la souscription du contrat et/ou ses éventuels avenants. Les équipements sont mis à votre disposition pour votre usage privé.

1.2 : Vous devez veiller à ce que cet équipement ne soit pas saisi, appréhendé, cédé, loué ou mis à la disposition d'un tiers. À compter de la date d'installation du matériel, vous en avez la garde et à ce titre vous en êtes civilement responsable. Il vous appartient en conséquence d'assurer l'équipement mis à votre disposition dans le cadre du présent contrat afin que le matériel soit couvert contre tous les risques de perte, vol et dommages y compris les dégâts causés par la foudre.

Article 2 : Installation de l'équipement

2.1 : L'installation de l'équipement sur le site à télésurveiller peut avoir lieu au plus tard 21 jours après que les documents contractuels nécessaires à la validation de la commande dûment complétés et signés soient parvenus au siège d'IMA PROTECT.

2.2 : Afin de permettre à IMA PROTECT de vous proposer un service de télésurveillance en adéquation avec votre patrimoine à protéger, vous vous engagez à nous communiquer la superficie de votre habitation, le montant des valeurs mobilières ainsi que le montant des objets précieux à surveiller. En cas de modification des surfaces habitables et/ou du montant des valeurs mobilières et/ou du montant des objets précieux, il est de votre responsabilité d'en informer par écrit IMA PROTECT afin que l'équipement de télésurveillance installé puisse être adapté en conséquence.

2.3 : Votre présence est indispensable lors de l'installation. En effet, le technicien expert détermine avec vous la configuration (nombre et emplacement des détecteurs, disposition de la centrale, paramétrages…) la plus adaptée à votre domicile ainsi qu'à vos besoins et vos souhaits. Pour renforcer votre sécurité, des options supplémentaires peuvent vous être proposées à cette occasion. Vous décidez ainsi de votre configuration définitive en toute connaissance de cause. Les éventuelles options supplémentaires s'ajouteront au montant de votre abonnement mensuel ou feront l'objet d'une facturation séparée. 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.

Toute modification ou ajout d'option accepté par vous lors de cette installation vaut Avenant au contrat qui vous a été initialement adressé. L'installation du système n'implique pas la mise en service immédiate de la télésurveillance qui s'effectue dans les délais indiqués à l'article 4.1 du présent contrat.

2.4 : S'il s'avère, au moment de l'installation ou lors d'une modification de l'installation existante, que les locaux sont inaptes 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, le contrat sera résilié de plein droit. Les acomptes que vous auriez d'ores et déjà versés vous seront intégralement remboursés, dans un délai maximum de 14 jours sous réserve d'une restitution de l'équipement conformément à l'article 21 ci-après.

Article 3 : Modification de l'installation existante

L'installation des équipements de sécurité et les éventuelles modifications ultérieures se font exclusivement par des techniciens experts agréés par IMA PROTECT, dans les délais qui auront été convenus avec vous. Aussi, vous vous engagez à ne pas modifier l'implantation de l'équipement de sécurité et à ne faire effectuer sur l'équipement aucune intervention de quelque nature que ce soit autre que celles préconisées par IMA PROTECT.

Pour nous permettre d'assurer le respect de nos engagements contractuels, vous vous engagez à nous notifier sans délai toute modification d'agencement, d'utilisation, de destination du site surveillé. IMA PROTECT adaptera la configuration de l'installation en conséquence.

Si le système de télésurveillance installé à votre domicile est relié uniquement à un modem routeur ADSL (Box internet), l'ensemble des transmissions entre la centrale et la station de télésurveillance se fait par protocole internet (liaison IP). 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 reste en permanence allumé et alimenté électriquement. Vous devez également veiller à ne jamais débrancher la connexion entre la centrale d'alarme et votre modem routeur ADSL. En cas de défaillance de votre modem routeur ADSL, vous devez en informer immédiatement IMA PROTECT et prendre toutes les dispositions auprès de votre opérateur internet pour assurer un rétablissement du service internet au plus vite. Jusqu'au rétablissement des services internet, l'ensemble des transmissions d'alerte (à l'exception des images) entre la centrale et IMA PROTECT se fera via le réseau GSM-GPRS (si vous avez souscrit à l'offre La Télésurveillance TOUT INCLUS et en option, dans l'offre La Télésurveillance A LA CARTE). A défaut IMA PROTECT ne pourra assurer le service tant que votre modem ADSL sera défaillant.

Toute modification étant susceptible de perturber le fonctionnement conforme du système, IMA PROTECT émettra un avis technique sur la faisabilité de ces transformations et le cas échéant, sur les aménagements techniques nécessaires dont le coût restera à votre charge. Vous restez responsable de toute intervention de tiers à votre initiative (artisan, opérateur Télécom…) et de leurs conséquences.

En cas de manquement à l'une de ces obligations, la responsabilité d'IMA PROTECT ne pourra pas être recherchée. Vous ne pourrez prétendre à aucune indemnisation. Le contrat pourra être résilié 30 jours après mise en demeure restée sans effet en application de l'article 20.2.

Article 4 : Mise en service du système de télésurveillance

4.1 : Le système de télésurveillance est activé au plus tard deux jours ouvrés après l'installation effective du matériel à votre domicile.

4.2 : Les consignes regroupent l'ensemble de vos instructions à mettre en œuvre par IMA PROTECT en cas de déclenchement d'alarme.

Elles contiennent vos données confidentielles et celles de vos contacts que vous avez désignés pour prendre les dispositions nécessaires en cas d'urgence ainsi que les modalités d'accès au site télésurveillé.

Une fois enregistrées, les consignes sont systématiquement appliquées par IMA PROTECT à chaque déclenchement d'alerte dans les conditions prévues aux articles 7 et 8 du présent contrat. Par conséquent, il est de votre responsabilité que vos consignes soient en permanence à jour (n° de téléphone fixe et mobile d'un opérateur métropolitain, nom et coordonnées du contact, code d'identification…). La mise à jour de vos consignes s'effectue dans votre Espace Client (cf. article 12), vous avez également la possibilité de le faire par courrier adressé à IMA PROTECT.

Article 5 : Opérations de contrôle de l'équipement

5.1 : Un test cyclique journalier est effectué automatiquement entre la centrale installée à votre domicile et IMA PROTECT afin de s'assurer du bon fonctionnement de la transmission des alertes. Le test cyclique est effectué par périodicité de 24 heures. Lorsqu'un test cyclique reste sans réponse, nous nous engageons à vous signaler l'anomalie au plus tard le premier jour ouvré suivant l'absence de réponse du test.

5.2 : L'équipement installé chez vous est conçu pour auto-diagnostiquer ses dysfonctionnements et les transmettre à IMA PROTECT. Nous réalisons également de manière régulière des opérations de télémaintenance sur votre matériel. Lorsqu'un dysfonctionnement ne peut être traité à distance par télémaintenance, IMA PROTECT dépêche un technicien expert chez vous.

Les dysfonctionnements liés à la sensibilité de détection ne peuvent être décelés automatiquement. Il vous appartient donc de réaliser régulièrement des tests de détection des différents éléments de votre installation.

5.3 : IMA PROTECT planifie le déplacement d'un technicien expert dans les meilleurs délais, aux heures et jours ouvrés afin de procéder aux réparations nécessaires. L'ensemble des frais est à notre charge dès lors que la panne résulte d'un dysfonctionnement interne de l'équipement. IMA PROTECT assure également gratuitement le remplacement des piles et de la batterie.

5.4 : Les frais d'intervention, de remise en état et de remplacement de l'équipement, restent à votre charge lorsque le dysfonctionnement ne peut être imputé à IMA PROTECT.

Sont notamment considérés comme non imputables les dysfonctionnements consécutifs à :

- une utilisation de l'équipement non conforme à sa destination normale ;
- une dégradation volontaire ou involontaire (tels que foudre, surtension électrique, incendie, inondation, vandalisme…) de tout ou partie de l'équipement ;
- la disparition de tout ou partie de l'équipement ;
- une intervention, extension ou modification de l'équipement ultérieure à l'installation initiale, effectuée à votre initiative, par vous-même ou par des tiers autres que le technicien expert expressément mandaté par IMA PROTECT ;
- une modification ou une défaillance du réseau internet ou du réseau électrique du fait de l'exploitant desdits réseaux.

En cas de non-respect de ces obligations, IMA PROTECT pourra résilier le contrat en application de l'article 20.2, 30 jours après mise en demeure restée sans effet.

5.5 : 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.

Article 6 : Gestion des coupures secteur

Dans le cas où l'équipement de télésurveillance dispose du GMS/GPRS en mode principal de transmission des alarmes ou en secours de l'IP (compris dans l'offre La Télésurveillance TOUT INCLUS et en option dans l'offre La Télésurveillance A LA CARTE), toute coupure d'électricité à votre domicile d'une durée supérieure à 1h30 vous sera signalée par IMA PROTECT.

IMA PROTECT vous informe par SMS de cet événement sur le n° de portable que vous nous avez communiqué afin de vous permettre de prendre toutes les dispositions pour assurer au plus vite le rétablissement de l'électricité. Vous ne devez pas répondre au SMS. La gestion d'une information coupure secteur se limite à une seule prestation d'information. IMA PROTECT ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences directes ou indirectes résultant de cet événement.

Ce service n'est pas disponible dans le cas où l'équipement dispose d'une transmission des alarmes uniquement par IP (sans secours GSM/GPRS).

➢ Le service de télésurveillance

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 sont également de votre responsabilité ;
- vous conformer au guide d'utilisation du matériel. Il vous appartient de vous assurer de la mise en activation du système de télésurveillance à l'aide notamment des signaux sonores ou lumineux ;
- répondre à toute demande de rendez-vous du service d'assistance technique d'IMA PROTECT en cas de constatation d'un dysfonctionnement de l'équipement de télésurveillance ;
- 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…) ;
- répondre personnellement ou faire répondre tout tiers autorisé à tout appel de contrôle effectué par IMA PROTECT ;
- 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.

IMA PROTECT décline toute responsabilité en cas de non-respect des obligations ci-dessus et pourra résilier le contrat en application de l'article 19.2, 30 jours après mise en demeure restée sans effet.

7.2 : IMA PROTECT s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer une télésurveillance de qualité. A ce titre, IMA PROTECT dispose de deux stations de télésurveillance, situées sur des sites distincts, dont le fonctionnement en réseau et en miroir (informations simultanées sur les deux sites) leur permet de garantir la gestion des alarmes dans le respect de la règle APSAD de Service de Télésurveillance R31.

La responsabilité d'IMA PROTECT ne saurait être engagée :

- en cas de dysfonctionnement ou de coupure malveillante de la ligne téléphonique avant intrusion dans l'hypothèse où la ligne téléphonique est l'unique mode de transmission des alertes. La sécurisation de celle-ci est de la responsabilité de l'abonné ;
- dans le cas où l'équipement de télésurveillance dispose de transmission des alertes par GSM/GPRS

(en mode principal ou en secours), en raison des défaillances et perturbations de toute nature affectant les réseaux hertziens (GSM-GPRS) ainsi que des aléas de propagation des ondes électromagnétiques ;
- dans le cas d'une transmission par IP, 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 si vous disposez d'un équipement de télésurveillance utilisant uniquement une connexion internet (IP) pour la transmission des alertes ;
- en cas de non-réception d'un SMS. En effet, IMA PROTECT garantit l'émission du SMS. En revanche, si le téléphone est indisponible (réseau saturé ou indisponible, téléphone éteint, carte SIM pleine, déplacement à l'étranger…), le SMS est mis en attente selon les modalités de chaque opérateur.

IMA PROTECT ne saurait être responsable de la non-réception d'un SMS pour l'ensemble des raisons précitées.

Article 8 : Gestion des alertes

8.1 : Définition d'une alerte
Est considérée comme une alerte toute réception par IMA PROTECT d'une information d'intrusion, d'arrachement du matériel, alerte SOS, inondation, fumée ou monoxyde de carbone sous réserve d'un délai minimum de communication de 30 secondes entre la centrale installée à votre domicile et IMA PROTECT.

8.2 : Gestion de l'alerte dans l'offre La Télésurveillance A LA CARTE

8.2.1 : Service INFO Alertes

Dans le cadre de ce service, à réception d'une alerte d'intrusion ou d'arrachement du matériel et en option inondation, détection de fumée, ou détection de monoxyde de carbone 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 contactera successivement à deux reprises les numéros de téléphone dans l'ordre indiqué dans vos consignes. 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.

8.2.2 : Intervention à votre demande d'un agent de sécurité sur site

A l'occasion d'une INFO Alertes, vous-même ou l'un de vos contacts pourrez choisir à tout moment d'entrer en relation avec la station de télésurveillance pour solliciter l'intervention d'un agent de sécurité sur le site. Ce service sera facturé en plus de votre abonnement conformément à la fiche Tarifs en vigueur au moment de l'évènement.

8.2.3 : Mode PROTECT+

Ce service est disponible pour La télésurveillance A LA CARTE de façon ponctuelle pour les périodes de votre choix (week-ends, congés, déplacements professionnels…). Vous activez des périodes de 24h. Durant cette période, vous déléguez la gestion des alertes à nos opérateurs certifiés qui gèrent pour votre compte l'ensemble des alertes et organisent l'intervention d'un agent de sécurité, l'alerte des Forces de l'ordre en cas d'effraction et le gardiennage comme défini à l'article 8.3. Ce service sera facturé en plus de votre abonnement conformément à la fiche Tarifs en vigueur au moment de l'évènement.

8.3 : Gestion de l'alerte dans l'offre La Télésurveillance TOUT INCLUS
Dans le cadre de cette offre, vous déléguez de façon permanente la gestion de vos alertes aux opérateurs certifiés de nos stations de télésurveillance.
A réception d'une alerte, un opérateur certifié contacte immédiatement par téléinterpellation et/ou téléphone les personnes présentes sur le site et demande le code d'identification afin de procéder à la levée de doute.
Si le code d'identification fourni est conforme à vos consignes, la procédure de gestion de l'alerte est stoppée.

Si le code d'identification fourni est incorrect ou en l'absence de réponse des personnes présentes sur le site, un opérateur certifié vous contacte aux numéros communiqués dans vos consignes. En l'absence de réponse de votre part, un opérateur certifié vous informe du déclenchement d'alarme en laissant un message sur votre répondeur puis appelle les numéros de téléphone renseignés dans vos consignes.
Votre contact est informé du déclenchement de l'alarme pour contrôler la réalité de l'effraction et/ou prendre les décisions relatives à la sauvegarde éventuelle de votre site en votre absence. Si votre contact n'est pas joignable, un message d'information lui est également laissé sur son répondeur.

Si l'équipement de télésurveillance installé comprend des détecteurs de mouvement avec prise d'images, en cas d'intrusion et de passage dans le champ du détecteur image, celui-ci va déclencher une alerte et prendre une série de photos.

Ces photos sont transmises pour consultation à la station de télésurveillance. Les images transmises constituent une aide complémentaire à la levée de doute.
La responsabilité d'IMA PROTECT ne pourra être engagée en cas de mauvaise qualité des images réceptionnées sur ses serveurs.
En cas de défaillance de la liaison IP, les images ne seront pas transmises.

8.3.1 : Déplacement d'un agent de sécurité

Si vous-même ou votre contact êtes injoignable ou si ce dernier ne souhaite pas se prononcer, IMA PROTECT dépêche sur site dans les meilleurs délais un agent de sécurité. 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. Nous prenons en charge les frais relatifs à l'envoi de cet agent de sécurité en cas d'intervention justifiée.
En revanche, si à la suite du non-respect de vos obligations prévues à l'article 7.1 ou par erreur de manipulation de quelque nature que ce soit vous provoquez une fausse alarme ayant pour conséquence le déplacement injustifié d'un agent de sécurité ainsi que la mise en place d'un gardiennage de votre domicile, vous vous engagez à rembourser IMA PROTECT des frais d'intervention de l'agent et/ou de gardiennage selon la fiche Tarifs en vigueur au jour de l'évènement.

Conformément à l'article L613-6 du code de la sécurité intérieure, il est rappelé que l'appel aux Forces de l'ordre ne peut intervenir qu'après une levée de doute consistant en un ensemble de vérifications ayant permis de contrôler la matérialité et la concordance des indices laissant présumer la commission d'un crime ou délit flagrant concernant les biens meubles ou immeubles.

8.3.2 : Gardiennage et/ou sécurisation du site

Dans le cas où une effraction est constatée par un agent de sécurité, si vous n'êtes pas joignable et si votre contact désigné dans les consignes d'intervention est lui-même injoignable ou ne souhaite pas se prononcer, IMA PROTECT met en place pour votre compte un gardiennage ou des rondes régulières pour permettre la mise en œuvre des mesures conservatoires et la sécurisation du site (remise en état ou condamnation des issues fracturées suite à une effraction).
Vous autorisez IMA PROTECT à engager ces frais pour votre compte dans la limite prévue dans la fiche Tarifs en vigueur au jour de l'évènement. Vous vous engagez à rembourser les frais ainsi avancés par IMA PROTECT sur présentation des justificatifs de dépenses.
Il vous appartient donc de vérifier auprès de votre assureur la prise en charge ou non de ces frais.

8.4 : Gestion des autres alertes

8.4.1 : Alerte SOS

Est considérée comme une alerte SOS toute réception par un opérateur certifié d'une alerte résultant de l'utilisation des touches SOS du clavier de votre système de télésurveillance, de la télécommande et du code sous contrainte.

- Dans l'offre La Télésurveillance TOUT INCLUS :

A réception d'une alerte de ce type, l'opérateur certifié procédera à une écoute passive au travers du haut-parleur de téléinterpellation.

Si au travers de cette écoute, il apparaît clairement qu'une agression est en cours, l'opérateur certifié contacte aussitôt les Forces de l'ordre. Un agent de sécurité est également dépêché.
Si l'écoute ne permet pas de vérifier l'existence d'une agression, l'opérateur certifié procède alors à un appel téléphonique sur le site concerné. Si une personne est joignable sur site et peut confirmer une erreur de manipulation, la procédure d'alerte est alors clôturée.

En revanche, si la personne répond à l'appel mais ne peut pas librement s'exprimer, l'opérateur certifié contacte les Forces de l'ordre et dépêche sur le site, dans les meilleurs délais, un agent de sécurité.

- Dans l'offre La Télésurveillance A LA CARTE :

A réception d'une alerte de ce type, l'opérateur certifié procédera à un appel téléphonique sur le site concerné.
Si une personne est joignable sur site et peut confirmer une erreur de manipulation, la procédure d'alerte est alors clôturée.
En revanche, si la personne répond à l'appel mais ne peut pas librement s'exprimer, l'opérateur certifié fait appel aux Forces de l'ordre et dépêche sur le site, dans les meilleurs délais, un agent de sécurité.
Tout déplacement d'un agent de sécurité vous sera facturé au tarif en vigueur au jour de l'évènement sauf en période PROTECT+ où la prise en charge de ces frais est incluse en cas d'intervention justifiée.
Il est précisé que dans l'hypothèse où des sommes seraient réclamées à IMA PROTECT par les Forces de l'ordre au titre de leur déplacement injustifié suite à une alerte, l'abonné s'engage à rembourser IMA PROTECT des sommes qu'elle pourrait être amenée à verser.

IMA PROTECT ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences aussi bien corporelles que matérielles résultant d'une agression.

8.4.2 : Gestion des alertes suivies d'un arrêt immédiat

Une réception d'alerte suivie d'une mise à l'arrêt du système de télésurveillance (au moyen du clavier, du badge ou de la télécommande, application de pilotage à distance de la centrale, application ACCESS+) dans un délai maximum de 30 secondes ne donnera pas lieu à une gestion de l'alerte. Cette alerte sera considérée comme une erreur de manipulation par un utilisateur autorisé. Cette mise à l'arrêt est consultable dans l'historique de votre pilotage à distance.
En mode PROTECT+ ainsi qu'en offre La Télésurveillance TOUT INCLUS, un message vocal et/ou un e-mail vous confirmant cet arrêt immédiat vous seront transmis (sous réserve de nous avoir communiqué le numéro de téléphone fixe du site télésurveillé et/ou une adresse e-mail valide dans vos consignes).

8.4.3 : La prévention des risques domestiques : la gestion des alertes détection de fumée, détection de monoxyde de carbone et détection inondation, en offre La Télésurveillance TOUT INCLUS.
Le détecteur de fumée (inclus dans l'offre La Télésurveillance TOUT INCLUS) et les détecteurs inondation et monoxyde de carbone (en option) fonctionnent en permanence et sont reliés à votre système de télésurveillance, que celui-ci soit mis en marche ou non.
À l'occasion d'un déclenchement, le système de télésurveillance va émettre une sirène afin d'alerter les personnes présentes sur le site. Une alerte est transmise à la station de télésurveillance.

À réception, un opérateur certifié vous contacte immédiatement afin de vous informer de cette détection. Si vous êtes injoignable, un message vous est laissé et l'opérateur certifié appelle votre contact désigné dans vos consignes d'intervention. En cas de non-réponse, un message lui est également laissé.
La gestion d'une alerte détection d'eau, de monoxyde de carbone ou de fumée se limite à une seule prestation d'information des personnes non présentes sur le site et IMA PROTECT ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences directes ou indirectes, corporelles, matérielles ou immatérielles résultant d'un dégât des eaux ou d'un incendie ou d'une intoxication au monoxyde de carbone.

La responsabilité d'IMA PROTECT ne pourra pas être recherchée en cas de non réponse par vous-même ou votre contact à l'appel d'IMA PROTECT.
Dans l'offre La Télésurveillance A LA CARTE, ces services sont inclus ou disponibles en option selon les distributeurs. La gestion des alertes est définie à l'article 8.2.

Article 9 : L'option caméra

La caméra est une option à l'achat, facturée selon le tarif en vigueur au moment de l'acquisition. Vous pouvez l'utiliser de manière autonome, et également la faire raccorder à notre station de télésurveillance si vous êtes en offre TOUT INCLUS.

9.1 : L'utilisation en autonomie
Ce fonctionnement est ouvert à toutes les offres de télésurveillance. La caméra est utilisable en autonomie via l'application IMA PROTECT CAMERA. En cas de détection de la caméra, une notification vous est directement transmise, vous donnant accès à la caméra en direct, et si votre caméra est équipée d'une carte SD vous aurez également accès au clip vidéo.

9.2 : L'option Liaison station
Cette option est valable pour toutes les offres de télésurveillance, à l'exclusion de l'offre A LA CARTE, et ne peut être mise en place que si vous avez souscrit à un contrat de télésurveillance auprès d'IMA PROTECT. En cas de résiliation de votre contrat de télésurveillance l'option Liaison Station ne pourra plus être effective et votre caméra ne sera utilisable qu'en autonomie.
L'option Liaison Station permet de relier la caméra à nos centres de télésurveillance. Ce service vous sera facturé en plus de votre abonnement conformément à la fiche Tarifs en vigueur au moment de la souscription au service. Selon le mode d'activation de votre système d'alarme au moment de la détection, les informations transmises à nos centres de télésurveillance diffèrent :

- Si votre système de télésurveillance n'est pas activé, seuls les fonctions SOS ainsi que les équipements de protection contre les risques domestiques peuvent envoyer une alerte à nos stations de télésurveillance. La caméra intérieure et/ou extérieure s'active et enregistre un clip vidéo au moment du déclenchement qui sera transmis à nos centres de télésurveillance.

- Si votre système de télésurveillance est activé en mode partiel, seuls les fonctions SOS ainsi que les équipements de protection contre les risques domestiques et les détecteurs activés lors de ce mode peuvent envoyer une alerte à nos stations de télésurveillance. La caméra intérieure s'active et enregistre un clip vidéo au moment du déclenchement qui sera transmis à nos centres de télésurveillance. La caméra extérieure, elle, s'active dès la mise en marche du système en mode partiel. Son fonctionnement est alors le même que lorsque l'alarme est activée totalement.

- Si votre système de télésurveillance est activé en mode total, tous les éléments et fonctions SOS de votre système peuvent envoyer une alerte à nos stations de télésurveillance. Dans le cas d'une activation totale de votre alarme, la caméra intérieure et/ou extérieure s'ouvre dès la mise en service de votre système et prend une photo de référence, laquelle ne sera transmise à nos centres de télésurveillance qu'à l'occasion d'une détection. En cas de déclenchement la caméra enregistre un clip vidéo qui comprend les quelques secondes précédant la détection.

A réception d'une alerte, la gestion est identique à celle prévue par les présentes Conditions Générales de Service en cas de déclenchement avec prise d'images. Seule la vidéo prise en cas d'intrusion sur site est transmise pour consultation à la station de télésurveillance. 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.

La durée de mise à disposition sur l'application IMA PROTECT CAMERA est de 30 jours. Par ailleurs la conservation des vidéos sur les serveurs d'IMA PROTECT est également de 30 jours. Au-delà de ce délai elles sont automatiquement détruites.

9.3 : Dispositions communes

Il vous appartient d'informer toute personne susceptible d'accéder au site (employé, collaborateur, voisin) qu'en cas de déclenchement d'alarme ou à votre initiative 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. Si vous êtes un professionnel accueillant du public, il vous appartient d'informer votre clientèle de la présence de caméras, conformément à la réglementation de la CNIL. 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.

Si vous équipez votre site d'une caméra extérieure, il vous appartient de vous assurer que celle-ci ne filme que votre propriété privée, et que l'angle de vision ne s'étend pas sur la voie publique et le voisinage.

La responsabilité d'IMA PROTECT ne pourra être engagée en cas de mauvaise qualité des vidéos mises à disposition.

9.4 : Résiliation de l'option Liaison Station

La souscription à l'option est sans engagement et à durée indéterminée. La résiliation de l'option peut se faire à tout moment, en contactant nos services, par téléphone, mail ou courrier.

La résiliation du contrat principal de télésurveillance entrainera la résiliation automatique de l'option Liaison Station.

IMA PROTECT se réserve le droit de procéder à la résiliation de l'option dans les cas mentionnés dans les présentes Conditions Générales de Service.

➢ Les services complémentaires

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 telles que mise en marche ou à l'arrêt du système.

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

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

Article 11 : ACCESS+

La télécommande virtuelle ACCESS+ vous permet d'accéder rapidement via une application Smartphone aux principales fonctionnalités de votre système de télésurveillance (mise en marche totale et partielle, mise à l'arrêt). Elle permet de recevoir une notification sur l'état de votre système directement sur votre smartphone (sous réserve de compatibilité) dès que vous vous approchez de votre domicile télésurveillé.

A l'aide de votre pilotage à distance vous pouvez également créer des télécommandes virtuelles ACCESS+ pour vos proches sur leur propre smartphone afin qu'ils puissent piloter votre système de télésurveillance en cas de nécessité.

Ce service nécessite obligatoirement une connexion du système d'alarme à votre box internet.

Article 12 : Espace Client

IMA PROTECT met gratuitement à votre disposition un Espace Client sécurisé accessible par internet. Par identifiant et mot de passe personnel, vous accédez à votre espace personnel afin d'y effectuer des consultations ainsi que des mises à jour.

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

Article 13 : Sécurité des services de pilotage

Les applications mobiles ainsi que les badges et les télécommandes 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. Il vous appartient également de prévenir immédiatement IMA PROTECT de toute perte ou vol d'un de ces éléments de pilotage.

Article 14 : Garantie « satisfait ou remboursé »

Vous avez la possibilité de résilier votre abonnement en retournant au siège d'IMA PROTECT, dans le mois suivant l'installation du matériel de télésurveillance, le coupon Garantie « satisfait ou remboursé » situé à la fin du présent contrat.
L'ensemble des frais exposés pour la désinstallation est pris en charge par IMA PROTECT. La restitution de l'équipement se fait dans les conditions prévues à l'article 20 du présent contrat.

Article 15 : La gratuité du déménagement de l'équipement de télésurveillance

En cas de déménagement, IMA PROTECT mandate à ses frais un technicien expert pour la désinstallation de l'équipement de télésurveillance et la réinstallation du matériel dans votre nouveau logement. Ce service est offert, dans la limite d'un déménagement tous les 2 ans, à la date anniversaire du contrat.
Pour permettre l'organisation de cette prestation, vous devez informer par écrit IMA PROTECT de votre déménagement un mois avant la date prévue de celui-ci. Nous nous engageons à réinstaller l'équipement au plus tard dans le mois qui suit votre emménagement. Le transfert de l'équipement dans votre nouveau logement est assuré par IMA PROTECT.

➢ Vie du contrat

Article 16 : Formation du contrat

Le contrat est formé dès la réception par IMA PROTECT de l'ensemble des documents contractuels suivants :
- le bon d'adhésion ;
- les consignes ;
- le mandat de prélèvement accompagné de vos coordonnées bancaires (RIB, RIP, RICE…).

Article 17 : Date d'effet et durée du contrat

Le contrat prend effet à compter de la date d'installation de l'équipement. 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 19 du présent contrat. La durée minimum de souscription à toute nouvelle offre est de 12 mois.

Article 18 : Tarification des services

Les frais d'abonnement comprennent l'accès aux services de télésurveillance, la mise à disposition, la configuration du matériel installé à votre domicile et figurant sur votre compte-rendu d'intervention, auxquels s'ajoutent les frais d'installation mentionnés dans la fiche Tarifs en vigueur au jour de la souscription. En fonction de vos besoins et d'éventuels ajouts de services, votre abonnement pourra évoluer.
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 qui feront l'objet d'une facturation séparée :
- en cas de déménagement, au-delà d'1 tous les 2 ans, les frais de désinstallation et de réinstallation ;
- les frais d'intervention d'un technicien expert, à votre demande, pour l'ajout/retrait d'une option. 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 en offre La Télésurveillance A LA CARTE ;
- les frais de déplacement de l'agent de sécurité en offre La Télésurveillance TOUT INCLUS et en mode PROTECT+ en cas de déplacement injustifié ;
- les frais de gardiennage et/ou de sécurisation des lieux ;
- les frais de désinstallation durant la période initiale de 12 mois ;
- les frais de non-restitution du matériel, détérioration ou perte ;
- les matériels exclusivement à l'achat.

Article 19 : Modalités de paiement

19.1 : Facturation
La date d'installation initiale détermine le début de la facturation. 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 d'installation initiale.

Les frais d'installation initiale et le coût éventuel 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 lors de la première échéance de l'abonnement.
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. Sur simple demande, les factures

peuvent vous être envoyées sur support papier à la place du support dématérialisé.
L'ensemble des frais non compris dans l'abonnement mensuel est facturé en plus de celui-ci lors de la facturation suivant l'évènement.

19.2 : Impayés
À défaut de règlement d'une mensualité à son échéance, et 30 jours après mise en demeure (à première présentation) par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, le service pourra être interrompu et le contrat résilié en application de l'article 20.2 sans autre formalité, sans que vous puissiez demander le remboursement des sommes déjà prélevées.

19.3 : 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 le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 20 : Résiliation

La résiliation du contrat doit se faire par lettre recommandée avec accusé de réception.

20.1 : À votre initiative :
- à 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 de 12 mois. À l'issue de cette période de 12 mois la résiliation du service n'engendre aucun frais.
- en cas de refus écrit d'une nouvelle version des présentes Conditions Générales de Services
- en cas de déménagement en zone non couverte par un agent de sécurité ou en cas d'impossibilité effective par IMA PROTECT de faire intervenir un agent de sécurité sur le site télésurveillé dans les conditions prévues à l'article 8.3.1 du présent contrat, dès la réception de la notification envoyée par IMA PROTECT.
- dans ce cas, l'ensemble des frais exposés pour la désinstallation du site est pris en charge par IMA PROTECT et vous n'êtes pas redevable des abonnements restants dus en cas de résiliation en période initiale.
- Vous avez la possibilité de conserver la prestation de télésurveillance sans l'intervention d'un agent de sécurité, à un tarif adapté jusqu'à ce qu'IMA PROTECT soit en mesure d'assurer à nouveau ce service tel que défini au présent contrat.

20.2 : À notre initiative :
- au-delà de la période initiale de 12 mois, moyennant le respect d'un préavis d'1 mois ;
- en cas d'impayé en application de l'article 19.2 ;
- en cas d'inexécution contractuelle (non-respect de vos obligations) figurant aux articles 3 et 7.1 ;
- en cas de comportement du client et/ou d'utilisation inappropriée du système d'alarme de nature à compromettre la bonne exécution de la prestation de télésurveillance ;
- en cas d'insalubrité ou de manquement à la sécurité du site ;
- en cas de présence d'animaux dangereux lors d'interventions sur site ;
- 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 :
  - d'une stabilité insuffisante de la liaison internet (coupures internet fréquentes, pannes régulières du modem routeur ADSL…),
  - d'une perte de réception des réseaux GSM-GPRS.

Article 21 : Modalités de restitution de l'équipement de télésurveillance

La désinstallation de l'équipement de télésurveillance se fait exclusivement par les techniciens experts mandatés par IMA PROTECT dans les délais qui auront été convenus avec vous et au plus tard 30 jours après le terme du présent contrat. Afin de faciliter cette intervention vous vous engagez à laisser libre accès au site à désinstaller.

Lors de la restitution du matériel, un compte-rendu de désinstallation est établi ; si les équipements s'avèrent endommagés ou manquants, vous acceptez le prélèvement ou la facturation des sommes dues à concurrence du montant des réparations nécessaires ou du remplacement.

Si IMA PROTECT ne peut accéder au site à désinstaller et récupérer l'équipement dans un délai raisonnable et après mise en demeure adressée par courrier recommandé restée infructueuse, une somme forfaitaire fixée dans la fiche Tarifs en vigueur au jour de la restitution vous sera facturée.
Les travaux de rebouchage des trous de perçage ou autres conséquences résultant du démontage de l'équipement restent à votre charge.

Article 22 : Évolution des Conditions Générales de service

IMA PROTECT peut modifier à tout moment les Conditions Générales de Service. Toute modification sera portée à votre connaissance par tout moyen. A compter de la communication de la nouvelle version, vous disposerez d'un délai d'un mois pour manifester votre refus par écrit, ce qui vaudra résiliation de votre contrat. Passé ce délai, vous serez réputé avoir accepté les nouvelles Conditions Générales de Service, lesquelles s'appliqueront de plein droit.

➢ Dispositions diverses

Article 23 : 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 à votre patrimoine à télésurveiller ;
- 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.

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 ainsi que les téléinterpellations 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 ou séquences vidéo prises lors d'une intrusion sont enregistrées et conservées sur les serveurs d'IMA PROTECT pour une durée maximum de 30 jours. Elles sont également mises à votre disposition sur votre pilotage à distance ainsi que votre Espace Client sécurisé pour une durée de 30 jours. 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 – 31 route de Gachet – CS 20802 – 44308 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 – 31 route de Gachet – CS 20802 – 44308 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.

Article 24 : 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 25 : Dispositions protectrices du consommateur

25.1 : Droit de rétractation
Vous avez 14 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 l'installation du matériel de télésurveillance à votre domicile. 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. 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.

25.2 : Effets de la rétractation
En cas de rétractation de votre part du présent contrat, 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 où le matériel de télésurveillance sera désinstallé. 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.

25.3 : 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. Vous devrez permettre à IMA PROTECT de reprendre possession du matériel de télésurveillance en accueillant à votre domicile l'installateur au plus tard 14 jours après que vous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. L'ensemble des frais exposés pour la désinstallation est pris en charge par IMA PROTECT.

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 26 : Documents et 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.

Dans le cadre de notre certification APSAD de Service de Télésurveillance, une déclaration de conformité N31 vous sera transmise sur simple demande écrite adressée au siège d'IMA PROTECT.

Article 27 : 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 et la mise en place des mesures conservatoires, 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 ces 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 28 : 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 – 31 route de Gachet – CS 20802 – 44308 Nantes cedex 3 -contact@imaprotect.fr.

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 l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO)
- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

Applicable aux offres La Télésurveillance A LA CARTE et La Télésurveillance TOUT INCLUS.

➢ Garantie « Satisfait ou remboursé »

Complétez et signez ce coupon, envoyez-le par lettre recommandée avec accusé de réception à :
IMA PROTECT – 31 route de Gachet – CS 20802 – 44308 Nantes cedex 3
dans le mois suivant l'installation du système de télésurveillance.

Je soussigné(e) (nom et prénom du souscripteur) :.....
Adresse :.....
Code postal :..... Ville :.....

Déclare par la présente résilier mon contrat d'abonnement IMA PROTECT et souhaite être remboursé(e).
Date de l'installation :.....
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 :
IMA PROTECT – 31 route de Gachet – CS 20802 – 44308 Nantes cedex 3

contact@imaprotect.com

au plus tard le quatorzième jour après la date d'installation 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 contrat d'abonnement IMA PROTECT.
Date de l'installation :.....
Numéro de contrat :.....

Date :
Signature :

Article 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de déterminer les modalités selon lesquelles IMA PROTECT vend sur Internet ou par téléphone des matériels de télésurveillance et de sécurité à une personne physique ou morale, ci-après dénommée « l'Acheteur ».

Article 2 : Commande

Les matériels de télésurveillance et de sécurité sont proposés seuls ou avec la souscription concomitante d'un abonnement aux services de télésurveillance IMA PROTECT dont les Conditions Générales de service ont été remises à l'Acheteur lors de la souscription. La commande implique l'adhésion entière et sans réserve de l'Acheteur aux présentes Conditions Générales de Vente ainsi que, le cas échéant, aux Conditions Générales de Service sus nommées.

Le prix préférentiel des matériels de télésurveillance et de sécurité peut être conditionné à la souscription concomitante d'un abonnement au service de télésurveillance IMA PROTECT d'une durée minimum de 12 mois. Dans ce cas, l'exercice de votre droit de rétractation ou la mise en œuvre de la garantie «satisfait ou remboursé» des Conditions Générales de service vous obligent à :

- soit restituer les dits matériels dans les conditions prévues aux Conditions Générales de Service ;
- soit conserver les matériels et accepter sans réserve qu'IMA PROTECT facture la somme correspondant à la différence entre le prix des matériels de télésurveillance et de sécurité vendus seuls et le prix des matériels acquitté lors de la commande.

Article 3 : Livraison

La livraison des matériels de télésurveillance et de sécurité ne pourra se faire qu'en France métropolitaine à l'exclusion des départements de Corse.
Vos matériels de télésurveillance et de sécurité sont livrés 10 jours ouvrés maximum après réception de la commande. Les matériels de télésurveillance et de sécurité demeurent la propriété d'IMA PROTECT jusqu'au complet encaissement du prix. Toutefois la réception des matériels emporte transfert de risque à la charge de l'Acheteur.

Article 4 : Dispositions protectrices du consommateur

Informations concernant l'exercice du droit de rétractation

1 : Droit de rétractation

Vous avez 14 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 livraison du matériel de télésurveillance à votre domicile. 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 Logistique
40 rue de Lannugat
29177 Douarnenez

Vous pouvez également utiliser le modèle de formulaire de rétractation situé à la fin des présentes conditions générales de vente 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.

2 : Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part, 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 Logistique
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.
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.

3 : Instructions à suivre pour remplir le formulaire de rétractation :

Inscrivez votre nom, votre adresse et, lorsqu'ils sont disponibles, votre numéro de téléphone et votre adresse électronique.

Article 5 : Garantie « satisfait ou remboursé »

Vous avez la possibilité de résilier votre achat de matériel dans le mois suivant la réception du matériel. Pour exercer cette garantie satisfait ou remboursé, vous devez notifier à IMA PROTECT votre décision en retournant par lettre recommandée avec accusé de réception le bordereau Garantie « satisfait ou remboursé » situé à la fin des présentes conditions générales de vente.
La restitution de l'équipement se fait selon les modalités prévues à l'article 4 des présentes conditions générales de vente.

Article 6 : Tarifs et Conditions de paiement

Les prix des matériels de télésurveillance et de sécurité sont ceux indiqués au jour de la commande. Ils sont indiqués en EUROS toutes taxes comprises, hors frais de livraison le cas échéant.
Les factures d'IMA PROTECT sont payables au comptant, sans escompte, dès la validation de la commande. La facture est envoyée à l'acheteur sur un support dématérialisé (facture par email). Sur simple demande, les factures peuvent vous être envoyées sur support papier à la place du support dématérialisé.

Article 7 : Garantie – Service après-vente

Les matériels sont garantis pendant une période d'un an courant à compter de la délivrance des matériels de télésurveillance et de sécurité sauf durée plus favorable figurant dans l'emballage du matériel concerné. Pour pouvoir bénéficier de la garantie des produits, il convient impérativement de conserver la facture d'achat des matériels. La garantie contractuelle couvre les pièces et la main d'œuvre hors déplacement.

Elle ne couvre pas :
- le remplacement des consommables (piles, batteries...),
- l'utilisation anormale ou non conforme des produits et leurs conséquences. Nous vous invitons à cet égard à consulter attentivement la notice d'emploi fournie avec les produits,
- les défauts et leurs conséquences dus à l'intervention d'un réparateur non agréé par IMA PROTECT,
- les défauts et leurs conséquences liés à toute cause extérieure.

Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle à l'application des garanties légales prévues aux Articles 1641 et suivants du Code Civil et L 217.4 et suivants du Code la Consommation.

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.

Article 8 : Loi applicable

Les présentes conditions sont soumises à la loi française.

Article 9 : 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 des dispositifs de contrôles, notamment en matière de lutte contre la fraude et la corruption.

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. 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.

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 – 31 route de Gachet – CS 20802 – 44308 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 - 31 route de Gachet – CS 20802 – 44308 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.

Article 10 : 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 – 31 route de Gachet – CS 20802 – 44308 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 l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO)

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

Applicable aux achats de matériels

➢ Bordereau de rétractation – Garantie « satisfait ou remboursé »

Complétez et signez ce coupon, envoyez-le par lettre recommandée avec accusé de réception à :

Eolane Douarnenez
IMA PROTECT Logistique
40 rue de Lannugat
29177 Douarnenez

contact@imaprotect.com

Dans le mois suivant la réception du matériel.

Je soussigné(e) (nom et prénom) :.....
Adresse :.....
Code postal :..... .....Ville :.....
Déclare par la présente résilier mon achat de matériel et souhaite être remboursé(e).
Date de réception du matériel :.....
Numéro de contrat/commande :.....

Date :
Signature :

TÉLÉSURVEILLANCE A LA CARTE

Tarif en vigueur jusqu'au 28/02/2023. TVA 20 %	PRIX TTC
Offre de télésurveillance	
Abonnement aux services de télésurveillance avec alertes illimitées 24/24 - 7/7 INFO Alertes **+ Pilotage à distance** (web et application mobile) (1) **+ Location du matériel :** 1 centrale avec transmetteur IP + 1 clavier avec sirène + 2 badges **Contrôle et maintenance inclus** **+ 2 détecteurs :** 1 détecteur d'ouverture + 1 détecteur de mouvement avec image	**21,50 € / mois**
Frais de mise en service par un technicien expert	**99 €**
Services complémentaires	
Mode **PROTECT+ Délégation de vos alertes aux opérateurs certifiés** - activable par tranche de 24 h **+ Déplacement d'un agent de sécurité**. En cas d'effraction : information des Forces de l'ordre, organisation du gardiennage pour permettre la mise en œuvre des mesures temporaires de sécurisation du domicile	**3 € / jour (2)**
À la demande : déplacement d'un agent de sécurité. En cas d'effraction : information des Forces de l'ordre, organisation du gardiennage et de la sécurisation de l'habitation	**80 € (2)**
Matériels complémentaires	
Sécurité	
Détecteur d'ouverture	**1,50 € / mois**
Détecteur de mouvement (au choix : compatible animal domestique)	**3 € / mois**
Détecteur de mouvement avec image et flash compatible animal domestique	**3,50 € / mois**
Détecteur sabot (pour porte de garage)	**3 € / mois**
Pack de 5 détecteurs d'ouverture **TARIF PRÉFÉRENTIEL**	**6 € / mois**
Transmetteur GSM-GPRS et carte SIM (en secours de votre connexion IP ou en mode de transmission principal en l'absence de liaison internet)	**3 € / mois (3)**
Sirène extérieure (sauf interdiction municipale)	**6,50 € / mois**
Sirène intérieure supplémentaire	**3 € / mois**
Détecteur image extérieur	**6,50 € / mois(4)**
Pack dissuasion extérieure (sirène extérieure + détecteur extérieur)	**11,50 € / mois(4)**
Caméra intérieure	**130€ (5)**
Caméra extérieure	**170€ (5)**
Carte micro SD 128 Go	**25 € (5)**
Prévention risques domestiques	
Détecteur de fumée connecté	**1,50 € / mois**
Détecteur inondation connecté	**2,50 € / mois**
Détecteur de monoxyde de carbone connecté	**3 € / mois**
Détecteur autonome avertisseur de fumée	**22 € l'unité (5)**
Détecteur autonome avertisseur de monoxyde de carbone	**35 € l'unité (5)**
Maison connectée	
Prise commandée à mesure d'énergie (avec pilotage web et application mobile)	**1,50 € / mois (4)**
Interrupteur connecté (avec pilotage web et application mobile)	**1,50 € / mois (4)**
Commande de volet roulant (avec pilotage web et application mobile)	**3 € / mois (4)**
Thermomètre (avec pilotage web et application mobile)	**1,50 € / mois (4)**
Dissuasion	
Autocollants extérieurs	**GRATUIT**
Marqueur ADN (kit avec flacon de gel ADN synthétique + applicateur)	**130 € (5)**
Plaque de signalisation extérieure	**9,50 € (5) l'unité**
Confort	
Télécommande	**1,50 € / mois**
Pack 2 boîtiers CPL	**49 € (5)**
Clavier supplémentaire avec sirène intégrée	**2,50 € / mois**
Badge de sécurité	**5,50 € (5) l'unité**
Pack de 2 badges **TARIF PRÉFÉRENTIEL**	**9 € (5) le pack**
Boîte à clé sécurisée	**65 € l'unité (5)**
Autres services	
1 mois de Garantie Satisfait ou Remboursé	**GRATUIT**
Déménagement (dans la limite d'un déménagement tous les 2 ans)	**GRATUIT**
Déplacement d'un technicien expert à votre demande	**99 €**
Pré-visite par un technicien expert (remboursée si vous souscrivez au service dans un délai d' 1 mois.)	**99 €**
Déplacement non justifié d'un agent de sécurité	**80 €**
Frais de résiliation pendant la période d'engagement	**249 €**
Non restitution du matériel par l'abonné en cas de résiliation	**1 000 €**

(1) Les fonctions disponibles varient selon le matériel installé - **(2)** Gardiennage : en cas d'effraction constatée par l'agent de sécurité et si l'abonné est absent, l'abonné donne mandat à IMA PROTECT pour assurer le gardiennage des lieux pour permettre la mise en œuvre des mesures temporaires de sécurisation du domicile dans la limite de 923 €. Les frais sont généralement pris en charge par votre assureur habitation - **(3)** Dans le cas où les alarmes sont transmises par réseaux IP et/ou GSM-GPRS, la carte SIM, l'abonnement GSM-GPRS et les coûts des communications générés par les tests journaliers d'auto contrôle ainsi que les déclenchements d'alarmes sont **inclus dans l'abonnement.** Hors coût de l'abonnement internet de votre opérateur - **(4)** Sous réserve de compatibilité du matériel. **(5)** Hors frais de livraison.

TÉLÉSURVEILLANCE TOUT INCLUS

Tarif en vigueur jusqu'au 28/02/2023. TVA 20 %		PRIX TTC
Offre de télésurveillance		
Abonnement aux services de télésurveillance avec alertes gérées 24/24 - 7/7 par nos opérateurs certifiés **+ Déplacement d'un agent de sécurité** (en cas d'effraction, information des Forces de l'ordre + organisation du gardiennage pour permettre la mise en œuvre des mesures temporaires de sécurisation du domicile) (1) **+ Pilotage à distance** (2) **+ Transmetteur GSM-GPRS et carte SIM** (3) (en secours de votre connexion IP ou en mode de transmission principal en l'absence de liaison internet) **+ Alerte en cas de coupure de courant** **+ Location du matériel :** 1 centrale avec transmetteur IP + 1 clavier avec sirène + 2 badges + 1 haut-parleur de téléinterpellation + 1 détecteur de fumée connecté **Contrôle et maintenance inclus** **+ 2 détecteurs** : 1 détecteur d'ouverture + 1 détecteur de mouvement avec image		**35,50 € / mois**
Frais de mise en service par un technicien expert		**99 €**
Matériels complémentaires		
Sécurité		
Détecteur d'ouverture		**1,50 € / mois**
Détecteur de mouvement (au choix : compatible animal domestique)		**3 € / mois**
Détecteur de mouvement avec image et flash compatible animal domestique		**3,50 € / mois**
Détecteur sabot (pour porte de garage)		**3 € / mois**
Pack de 5 détecteurs d'ouverture	**TARIF PRÉFÉRENTIEL**	**6 € / mois**
Sirène extérieure (sauf interdiction municipale)		**6,50 € / mois**
Sirène intérieure supplémentaire		**3 € / mois**
Détecteur image extérieur		**6,50 € / mois (4)**
Pack dissuasion extérieure (sirène extérieure + détecteur extérieur)		**11,50 € / mois (4)**
Caméra intérieure		**130€ (5)**
Caméra extérieure		**170€ (5)**
Carte micro SD 128 Go		**25 € (5)**
Prévention risques domestiques		
Détecteur de fumée connecté		**1,50 € / mois**
Détecteur inondation connecté		**2,50 € / mois**
Détecteur de monoxyde de carbone connecté		**3 € / mois**
Détecteur autonome avertisseur de fumée		**22 € l'unité (5)**
Détecteur autonome avertisseur de monoxyde de carbone		**35 € l'unité (5)**
Maison connectée		
Prise commandée à mesure d'énergie (avec pilotage web et application mobile)		**1,50 € / mois (4)**
Interrupteur connecté (avec pilotage web et application mobile)		**1,50 € / mois (4)**
Commande de volet roulant (avec pilotage web et application mobile)		**3 € / mois (4)**
Thermomètre (avec pilotage web et application mobile)		**1,50 € / mois (4)**
Dissuasion		
Autocollants extérieurs		**GRATUIT**
Marqueur ADN (kit avec flacon de gel ADN synthétique + applicateur)		**130 € (5)**
Plaque de signalisation extérieure		**9,50 € (5) l'unité**
Confort		
Télécommande		**1,50 € / mois**
Pack 2 boîtiers CPL		**49 € (5)**
Clavier supplémentaire avec sirène intégrée		**2,50 € / mois**
Badge de sécurité		**5,50 € (5) l'unité**
Pack de 2 badges	**TARIF PRÉFÉRENTIEL**	**9 € le pack (5)**
Boîte à clé sécurisée		**65 € l'unité (5)**
Autres services		
1 mois de Garantie Satisfait ou Remboursé		**GRATUIT**
Déménagement (dans la limite d'1 déménagement tous les 2 ans)		**GRATUIT**
Déplacement d'un technicien expert à votre demande		**99 €**
Pré-visite par un technicien expert (remboursée si vous souscrivez au service dans un délai d'1 mois.)		**99 €**
Déplacement non justifié d'un agent de sécurité		**80 €**
Frais de résiliation pendant la période d'engagement		**249 €**
Non restitution du matériel par l'abonné en cas de résiliation		**1 000 €**
Liaison Station Caméra (1 abonnement par site, quel que soit le nombre de caméras)		**4,99€ / mois**

(1) Gardiennage : en cas d'effraction constatée par l'agent de sécurité et si l'abonné est absent, l'abonné donne mandat à IMA PROTECT pour assurer le gardiennage des lieux pour permettre la mise en œuvre des mesures temporaires de sécurisation du domicile dans la limite de 923 €. Les frais sont généralement pris en charge par votre assureur habitation - **(2)** Les fonctions disponibles varient selon le matériel installé - **(3)** Dans le cas où les alarmes sont transmises par réseaux IP et/ou GSM-GPRS, la carte SIM, l'abonnement GSM-GPRS et les coûts des communications générés par les tests journaliers d'auto contrôle ainsi que les déclenchements d'alarmes sont **inclus dans l'abonnement.** Hors coût de l'abonnement internet de votre opérateur - **(4)** Sous réserve de compatibilité du matériel. **(5)** Hors frais de livraison.

Pour plus d'informations, contactez-nous :

02 51 179 179
(appel non surtaxé)

Du lundi au vendredi de 8h30 à 20h.
Le samedi de 8h30 à 14h.

contact@imaprotect.com

www.imaprotect.com

Télésurveillance MAIF : ces offres, proposées par MAIF sont conçues et gérées par IMA PROTECT.

IMA PROTECT, une société du Groupe IMA (Inter Mutuelles Assistance), Siège social : 31 route de Gachet - CS 20802 - 44308 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.

MAIF - Société d'assurance mutuelle à cotisations variables - CS 90000 - 79038 Niort cedex 9.

MAIF

IMA PROTECT
Une offre Habitat du GROUPE IMA

CONDITIONS
de votre offre
de télésurveillance

OFFRES **À LA CARTE** ET **TOUT INCLUS**

- Conditions générales de service
- Conditions générales de vente
- Conditions particulières

MAIF

IMA PROTECT
Une offre Habitat
du GROUPE IMA

Conditions générales de service

➢ Objet du contrat 3
➢ Dispositions communes à l'ensemble des offres 3
Article 1 : Mise à disposition de l'équipement de télésurveillance 3
Article 2 : Installation de l'équipement 3
Article 3 : Modification de l'installation existante 3
Article 4 : Mise en service du système de télésurveillance 4
Article 5 : Opérations de contrôle de l'équipement 4
Article 6 : Gestion des coupures secteur 5
➢ Le service de télésurveillance 5
Article 7 : Fonctionnement et activation du système de télésurveillance 5
Article 8 : Gestion des alertes 6
Article 9 : L'option caméra 8
➢ Les services complémentaires 9
Article 10 : Pilotage à distance de votre système 9
Article 11 : ACCESS+ 9
Article 12 : Espace Client 9
Article 13 : Sécurité des services de pilotage 9
Article 14 : Garantie « satisfait ou remboursé » 10
Article 15 : La gratuité du déménagement de l'équipement de télésurveillance 10
➢ Vie du contrat 10
Article 16 : Formation du contrat 10
Article 17 : Date d'effet et durée du contrat 10
Article 18 : Tarification des services 10
Article 19 : Modalités de paiement 10
Article 20 : Résiliation 11
Article 21 : Modalités de restitution de l'équipement de télésurveillance 11
Article 22 : Évolution des Conditions Générales de service 12
➢ Dispositions diverses 12
Article 23 : Protection des données à caractère personnel 12
Article 24 : Preuves 13
Article 25 : Dispositions protectrices du consommateur 13
Article 26 : Documents et assurances 14
Article 27 : Clause de transparence 14
Article 28 : Résolution des Litiges et Médiation 14

Conditions générales de vente

Article 1 : Objet 17
Article 2 : Commande 17
Article 3 : Livraison 17
Article 4 : Dispositions protectrices du consommateur 17
Article 5 : Garantie « satisfait ou remboursé » 18
Article 6 : Tarifs et Conditions de paiement 18
Article 7 : Garantie – Service après-vente 18
Article 8 : Loi applicable 19
Article 9 : Protection des données à caractère personnel 19
Article 10 : Résolution des Litiges et Médiation 20

TÉLÉSURVEILLANCE À LA CARTE ET TOUT INCLUS

Votre contrat se compose de ce document « Conditions Générales »
et des documents « Conditions Particulières »

➢ Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles IMA PROTECT met à votre disposition le service de télésurveillance qui se compose d'une surveillance à distance, 24h/24, 7j/7, au moyen d'un système de détection 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, sous réserve d'accord spécifique préalable concernant les iles sans pont.

➢ Dispositions communes à l'ensemble des offres

Article 1 : Mise à disposition de l'équipement de télésurveillance

1.1 : IMA PROTECT s'engage à mettre à votre disposition les équipements fixes ou mobiles définis dans les Conditions Particulières du contrat et que vous avez choisis à l'occasion de la souscription du contrat et/ou ses éventuels avenants. Les équipements sont mis à votre disposition pour votre usage privé.

1.2 : Vous devez veiller à ce que cet équipement ne soit pas saisi, appréhendé, cédé, loué ou mis à la disposition d'un tiers. À compter de la date d'installation du matériel, vous en avez la garde et à ce titre vous en êtes civilement responsable. Il vous appartient en conséquence d'assurer l'équipement mis à votre disposition dans le cadre du présent contrat afin que le matériel soit couvert contre tous les risques de perte, vol et dommages y compris les dégâts causés par la foudre.

Article 2 : Installation de l'équipement

2.1 : L'installation de l'équipement sur le site à télésurveiller peut avoir lieu au plus tard 21 jours après que les documents contractuels nécessaires à la validation de la commande dûment complétés et signés soient parvenus au siège d'IMA PROTECT.

2.2 : Afin de permettre à IMA PROTECT de vous proposer un service de télésurveillance en adéquation avec votre patrimoine à protéger, vous vous engagez à nous communiquer la superficie de votre habitation, le montant des valeurs mobilières ainsi que le montant des objets précieux à surveiller. En cas de modification des surfaces habitables et/ou du montant des valeurs mobilières et/ou du montant des objets précieux, il est de votre responsabilité d'en informer par écrit IMA PROTECT afin que l'équipement de télésurveillance installé puisse être adapté en conséquence.

2.3 : Votre présence est indispensable lors de l'installation. En effet, le technicien expert détermine avec vous la configuration (nombre et emplacement des détecteurs, disposition de la centrale, paramétrages…) la plus adaptée à votre domicile ainsi qu'à vos besoins et vos souhaits. Pour renforcer votre sécurité, des options supplémentaires peuvent vous être proposées à cette occasion. Vous décidez ainsi de votre configuration définitive en toute connaissance de cause. Les éventuelles options supplémentaires s'ajouteront au montant de votre abonnement mensuel ou feront l'objet d'une facturation séparée. 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.

Toute modification ou ajout d'option accepté par vous lors de cette installation vaut Avenant au contrat qui vous a été initialement adressé. L'installation du système n'implique pas la mise en service immédiate de la télésurveillance qui s'effectue dans les délais indiqués à l'article 4.1 du présent contrat.

2.4 : S'il s'avère, au moment de l'installation ou lors d'une modification de l'installation existante, que les locaux sont inaptes 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, le contrat sera résilié de plein droit. Les acomptes que vous auriez d'ores et déjà versés vous seront intégralement remboursés, dans un délai maximum de 14 jours sous réserve d'une restitution de l'équipement conformément à l'article 21 ci-après.

Article 3 : Modification de l'installation existante

L'installation des équipements de sécurité et les éventuelles modifications ultérieures se font exclusivement par des techniciens experts agréés par IMA PROTECT, dans les délais qui auront été convenus avec vous. Aussi, vous vous engagez à ne pas modifier l'implantation de l'équipement de sécurité et à ne faire effectuer sur l'équipement aucune intervention de quelque nature que ce soit autre que celles préconisées par IMA PROTECT.

Pour nous permettre d'assurer le respect de nos engagements contractuels, vous vous engagez à nous notifier sans délai toute modification d'agencement, d'utilisation, de destination du site surveillé. IMA PROTECT adaptera la configuration de l'installation en conséquence.

Si le système de télésurveillance installé à votre domicile est relié uniquement à un modem routeur ADSL (Box internet), l'ensemble des transmissions entre la centrale et la station de télésurveillance se fait par protocole internet (liaison IP). 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 reste en permanence allumé et alimenté électriquement. Vous devez également veiller à ne jamais débrancher la connexion entre la centrale d'alarme et votre modem routeur ADSL. En cas de défaillance de votre modem routeur ADSL, vous devez en informer immédiatement IMA PROTECT et prendre toutes les dispositions auprès de votre opérateur internet pour assurer un rétablissement du service internet au plus vite. Jusqu'au rétablissement des services internet, l'ensemble des transmissions d'alerte (à l'exception des images) entre la centrale et IMA PROTECT se fera via le réseau GSM-GPRS (si vous avez souscrit à l'offre La Télésurveillance TOUT INCLUS et en option, dans l'offre La Télésurveillance A LA CARTE). A défaut IMA PROTECT ne pourra assurer le service tant que votre modem ADSL sera défaillant.

Toute modification étant susceptible de perturber le fonctionnement conforme du système, IMA PROTECT émettra un avis technique sur la faisabilité de ces transformations et le cas échéant, sur les aménagements techniques nécessaires dont le coût restera à votre charge. Vous restez responsable de toute intervention de tiers à votre initiative (artisan, opérateur Télécom…) et de leurs conséquences.

En cas de manquement à l'une de ces obligations, la responsabilité d'IMA PROTECT ne pourra pas être recherchée. Vous ne pourrez prétendre à aucune indemnisation. Le contrat pourra être résilié 30 jours après mise en demeure restée sans effet en application de l'article 20.2.

Article 4 : Mise en service du système de télésurveillance

4.1 : Le système de télésurveillance est activé au plus tard deux jours ouvrés après l'installation effective du matériel à votre domicile.

4.2 : Les consignes regroupent l'ensemble de vos instructions à mettre en œuvre par IMA PROTECT en cas de déclenchement d'alarme.

Elles contiennent vos données confidentielles et celles de vos contacts que vous avez désignés pour prendre les dispositions nécessaires en cas d'urgence ainsi que les modalités d'accès au site télésurveillé.

Une fois enregistrées, les consignes sont systématiquement appliquées par IMA PROTECT à chaque déclenchement d'alerte dans les conditions prévues aux articles 7 et 8 du présent contrat. Par conséquent, il est de votre responsabilité que vos consignes soient en permanence à jour (n° de téléphone fixe et mobile d'un opérateur métropolitain, nom et coordonnées du contact, code d'identification…). La mise à jour de vos consignes s'effectue dans votre Espace Client (cf. article 12), vous avez également la possibilité de le faire par courrier adressé à IMA PROTECT.

Article 5 : Opérations de contrôle de l'équipement

5.1 : Un test cyclique journalier est effectué automatiquement entre la centrale installée à votre domicile et IMA PROTECT afin de s'assurer du bon fonctionnement de la transmission des alertes. Le test cyclique est effectué par périodicité de 24 heures. Lorsqu'un test cyclique reste sans réponse, nous nous engageons à vous signaler l'anomalie au plus tard le premier jour ouvré suivant l'absence de réponse du test.

5.2 : L'équipement installé chez vous est conçu pour auto-diagnostiquer ses dysfonctionnements et les transmettre à IMA PROTECT. Nous réalisons également de manière régulière des opérations de télémaintenance sur votre matériel. Lorsqu'un dysfonctionnement ne peut être traité à distance par télémaintenance, IMA PROTECT dépêche un technicien expert chez vous.

Les dysfonctionnements liés à la sensibilité de détection ne peuvent être décelés automatiquement. Il vous appartient donc de réaliser régulièrement des tests de détection des différents éléments de votre installation.

5.3 : IMA PROTECT planifie le déplacement d'un technicien expert dans les meilleurs délais, aux heures et jours ouvrés afin de procéder aux réparations nécessaires. L'ensemble des frais est à notre charge dès lors que la panne résulte d'un dysfonctionnement interne de l'équipement. IMA PROTECT assure également gratuitement le remplacement des piles et de la batterie.

5.4 : Les frais d'intervention, de remise en état et de remplacement de l'équipement, restent à votre charge lorsque le dysfonctionnement ne peut être imputé à IMA PROTECT.

Sont notamment considérés comme non imputables les dysfonctionnements consécutifs à :

- une utilisation de l'équipement non conforme à sa destination normale ;
- une dégradation volontaire ou involontaire (tels que foudre, surtension électrique, incendie, inondation, vandalisme…) de tout ou partie de l'équipement ;
- la disparition de tout ou partie de l'équipement ;
- une intervention, extension ou modification de l'équipement ultérieure à l'installation initiale, effectuée à votre initiative, par vous-même ou par des tiers autres que le technicien expert expressément mandaté par IMA PROTECT ;
- une modification ou une défaillance du réseau internet ou du réseau électrique du fait de l'exploitant desdits réseaux.

En cas de non-respect de ces obligations, IMA PROTECT pourra résilier le contrat en application de l'article 20.2, 30 jours après mise en demeure restée sans effet.

5.5 : 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.

Article 6 : Gestion des coupures secteur

Dans le cas où l'équipement de télésurveillance dispose du GMS/GPRS en mode principal de transmission des alarmes ou en secours de l'IP (compris dans l'offre La Télésurveillance TOUT INCLUS et en option dans l'offre La Télésurveillance A LA CARTE), toute coupure d'électricité à votre domicile d'une durée supérieure à 1h30 vous sera signalée par IMA PROTECT.

IMA PROTECT vous informe par SMS de cet événement sur le n° de portable que vous nous avez communiqué afin de vous permettre de prendre toutes les dispositions pour assurer au plus vite le rétablissement de l'électricité. Vous ne devez pas répondre au SMS. La gestion d'une information coupure secteur se limite à une seule prestation d'information. IMA PROTECT ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences directes ou indirectes résultant de cet événement.

Ce service n'est pas disponible dans le cas où l'équipement dispose d'une transmission des alarmes uniquement par IP (sans secours GSM/GPRS).

➢ Le service de télésurveillance

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 sont également de votre responsabilité ;
- vous conformer au guide d'utilisation du matériel. Il vous appartient de vous assurer de la mise en activation du système de télésurveillance à l'aide notamment des signaux sonores ou lumineux ;
- répondre à toute demande de rendez-vous du service d'assistance technique d'IMA PROTECT en cas de constatation d'un dysfonctionnement de l'équipement de télésurveillance ;
- 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…) ;
- répondre personnellement ou faire répondre tout tiers autorisé à tout appel de contrôle effectué par IMA PROTECT ;
- 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.

IMA PROTECT décline toute responsabilité en cas de non-respect des obligations ci-dessus et pourra résilier le contrat en application de l'article 19.2, 30 jours après mise en demeure restée sans effet.

7.2 : IMA PROTECT s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer une télésurveillance de qualité. A ce titre, IMA PROTECT dispose de deux stations de télésurveillance, situées sur des sites distincts, dont le fonctionnement en réseau et en miroir (informations simultanées sur les deux sites) leur permet de garantir la gestion des alarmes dans le respect de la règle APSAD de Service de Télésurveillance R31.

La responsabilité d'IMA PROTECT ne saurait être engagée :

- en cas de dysfonctionnement ou de coupure malveillante de la ligne téléphonique avant intrusion dans l'hypothèse où la ligne téléphonique est l'unique mode de transmission des alertes. La sécurisation de celle-ci est de la responsabilité de l'abonné ;
- dans le cas où l'équipement de télésurveillance dispose de transmission des alertes par GSM/GPRS

(en mode principal ou en secours), en raison des défaillances et perturbations de toute nature affectant les réseaux hertziens (GSM-GPRS) ainsi que des aléas de propagation des ondes électromagnétiques ;
- dans le cas d'une transmission par IP, 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 si vous disposez d'un équipement de télésurveillance utilisant uniquement une connexion internet (IP) pour la transmission des alertes ;
- en cas de non-réception d'un SMS. En effet, IMA PROTECT garantit l'émission du SMS. En revanche, si le téléphone est indisponible (réseau saturé ou indisponible, téléphone éteint, carte SIM pleine, déplacement à l'étranger…), le SMS est mis en attente selon les modalités de chaque opérateur.

IMA PROTECT ne saurait être responsable de la non-réception d'un SMS pour l'ensemble des raisons précitées.

Article 8 : Gestion des alertes

8.1 : Définition d'une alerte
Est considérée comme une alerte toute réception par IMA PROTECT d'une information d'intrusion, d'arrachement du matériel, alerte SOS, inondation, fumée ou monoxyde de carbone sous réserve d'un délai minimum de communication de 30 secondes entre la centrale installée à votre domicile et IMA PROTECT.

8.2 : Gestion de l'alerte dans l'offre La Télésurveillance A LA CARTE

8.2.1 : Service INFO Alertes

Dans le cadre de ce service, à réception d'une alerte d'intrusion ou d'arrachement du matériel et en option inondation, détection de fumée, ou détection de monoxyde de carbone 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 contactera successivement à deux reprises les numéros de téléphone dans l'ordre indiqué dans vos consignes. 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.

8.2.2 : Intervention à votre demande d'un agent de sécurité sur site

A l'occasion d'une INFO Alertes, vous-même ou l'un de vos contacts pourrez choisir à tout moment d'entrer en relation avec la station de télésurveillance pour solliciter l'intervention d'un agent de sécurité sur le site. Ce service sera facturé en plus de votre abonnement conformément à la fiche Tarifs en vigueur au moment de l'évènement.

8.2.3 : Mode PROTECT+

Ce service est disponible pour La télésurveillance A LA CARTE de façon ponctuelle pour les périodes de votre choix (week-ends, congés, déplacements professionnels…). Vous activez des périodes de 24h. Durant cette période, vous déléguez la gestion des alertes à nos opérateurs certifiés qui gèrent pour votre compte l'ensemble des alertes et organisent l'intervention d'un agent de sécurité, l'alerte des Forces de l'ordre en cas d'effraction et le gardiennage comme défini à l'article 8.3. Ce service sera facturé en plus de votre abonnement conformément à la fiche Tarifs en vigueur au moment de l'évènement.

8.3 : Gestion de l'alerte dans l'offre La Télésurveillance TOUT INCLUS
Dans le cadre de cette offre, vous déléguez de façon permanente la gestion de vos alertes aux opérateurs certifiés de nos stations de télésurveillance.
A réception d'une alerte, un opérateur certifié contacte immédiatement par téléinterpellation et/ou téléphone les personnes présentes sur le site et demande le code d'identification afin de procéder à la levée de doute.
Si le code d'identification fourni est conforme à vos consignes, la procédure de gestion de l'alerte est stoppée.

Si le code d'identification fourni est incorrect ou en l'absence de réponse des personnes présentes sur le site, un opérateur certifié vous contacte aux numéros communiqués dans vos consignes. En l'absence de réponse de votre part, un opérateur certifié vous informe du déclenchement d'alarme en laissant un message sur votre répondeur puis appelle les numéros de téléphone renseignés dans vos consignes.
Votre contact est informé du déclenchement de l'alarme pour contrôler la réalité de l'effraction et/ou prendre les décisions relatives à la sauvegarde éventuelle de votre site en votre absence. Si votre contact n'est pas joignable, un message d'information lui est également laissé sur son répondeur.

Si l'équipement de télésurveillance installé comprend des détecteurs de mouvement avec prise d'images, en cas d'intrusion et de passage dans le champ du détecteur image, celui-ci va déclencher une alerte et prendre une série de photos.

Ces photos sont transmises pour consultation à la station de télésurveillance. Les images transmises constituent une aide complémentaire à la levée de doute.
La responsabilité d'IMA PROTECT ne pourra être engagée en cas de mauvaise qualité des images réceptionnées sur ses serveurs.
En cas de défaillance de la liaison IP, les images ne seront pas transmises.

8.3.1 : Déplacement d'un agent de sécurité

Si vous-même ou votre contact êtes injoignable ou si ce dernier ne souhaite pas se prononcer, IMA PROTECT dépêche sur site dans les meilleurs délais un agent de sécurité. 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. Nous prenons en charge les frais relatifs à l'envoi de cet agent de sécurité en cas d'intervention justifiée.
En revanche, si à la suite du non-respect de vos obligations prévues à l'article 7.1 ou par erreur de manipulation de quelque nature que ce soit vous provoquez une fausse alarme ayant pour conséquence le déplacement injustifié d'un agent de sécurité ainsi que la mise en place d'un gardiennage de votre domicile, vous vous engagez à rembourser IMA PROTECT des frais d'intervention de l'agent et/ou de gardiennage selon la fiche Tarifs en vigueur au jour de l'évènement.

Conformément à l'article L613-6 du code de la sécurité intérieure, il est rappelé que l'appel aux Forces de l'ordre ne peut intervenir qu'après une levée de doute consistant en un ensemble de vérifications ayant permis de contrôler la matérialité et la concordance des indices laissant présumer la commission d'un crime ou délit flagrant concernant les biens meubles ou immeubles.

8.3.2 : Gardiennage et/ou sécurisation du site

Dans le cas où une effraction est constatée par un agent de sécurité, si vous n'êtes pas joignable et si votre contact désigné dans les consignes d'intervention est lui-même injoignable ou ne souhaite pas se prononcer, IMA PROTECT met en place pour votre compte un gardiennage ou des rondes régulières pour permettre la mise en œuvre des mesures conservatoires et la sécurisation du site (remise en état ou condamnation des issues fracturées suite à une effraction).
Vous autorisez IMA PROTECT à engager ces frais pour votre compte dans la limite prévue dans la fiche Tarifs en vigueur au jour de l'évènement. Vous vous engagez à rembourser les frais ainsi avancés par IMA PROTECT sur présentation des justificatifs de dépenses.
Il vous appartient donc de vérifier auprès de votre assureur la prise en charge ou non de ces frais.

8.4 : Gestion des autres alertes

8.4.1 : Alerte SOS

Est considérée comme une alerte SOS toute réception par un opérateur certifié d'une alerte résultant de l'utilisation du bouton d'urgence, des touches SOS du clavier de votre système de télésurveillance, de la télécommande et du code sous contrainte.

- Dans l'offre La Télésurveillance TOUT INCLUS :

A réception d'une alerte de ce type, l'opérateur certifié procédera à une écoute passive au travers du haut-parleur de téléinterpellation.

Si au travers de cette écoute, il apparaît clairement qu'une agression est en cours, l'opérateur certifié contacte aussitôt les Forces de l'ordre. Un agent de sécurité est également dépêché.
Si l'écoute ne permet pas de vérifier l'existence d'une agression, l'opérateur certifié procède alors à un appel téléphonique sur le site concerné. Si une personne est joignable sur site et peut confirmer une erreur de manipulation, la procédure d'alerte est alors clôturée.

En revanche, si la personne répond à l'appel mais ne peut pas librement s'exprimer, l'opérateur certifié contacte les Forces de l'ordre et dépêche sur le site, dans les meilleurs délais, un agent de sécurité.

- Dans l'offre La Télésurveillance A LA CARTE :

A réception d'une alerte de ce type, l'opérateur certifié procédera à un appel téléphonique sur le site concerné.
Si une personne est joignable sur site et peut confirmer une erreur de manipulation, la procédure d'alerte est alors clôturée.
En revanche, si la personne répond à l'appel mais ne peut pas librement s'exprimer, l'opérateur certifié fait appel aux Forces de l'ordre et dépêche sur le site, dans les meilleurs délais, un agent de sécurité.
Tout déplacement d'un agent de sécurité vous sera facturé au tarif en vigueur au jour de l'évènement sauf en période PROTECT+ où la prise en charge de ces frais est incluse en cas d'intervention justifiée.
Il est précisé que dans l'hypothèse où des sommes seraient réclamées à IMA PROTECT par les Forces de l'ordre au titre de leur déplacement injustifié suite à une alerte, l'abonné s'engage à rembourser IMA PROTECT des sommes qu'elle pourrait être amenée à verser.

IMA PROTECT ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences aussi bien corporelles que matérielles résultant d'une agression.

8.4.2 : Gestion des alertes suivies d'un arrêt immédiat

Une réception d'alerte suivie d'une mise à l'arrêt du système de télésurveillance (au moyen du clavier, du badge ou de la télécommande, application de pilotage à distance de la centrale, application ACCESS+) dans un délai maximum de 30 secondes ne donnera pas lieu à une gestion de l'alerte. Cette alerte sera considérée comme une erreur de manipulation par un utilisateur autorisé. Cette mise à l'arrêt est consultable dans l'historique de votre pilotage à distance.
En mode PROTECT+ ainsi qu'en offre La Télésurveillance TOUT INCLUS, un message vocal et/ou un e-mail vous confirmant cet arrêt immédiat vous seront transmis (sous réserve de nous avoir communiqué le numéro de téléphone fixe du site télésurveillé et/ou une adresse e-mail valide dans vos consignes).

8.4.3 : La prévention des risques domestiques : la gestion des alertes détection de fumée, détection de monoxyde de carbone et détection inondation, en offre La Télésurveillance TOUT INCLUS.
Le détecteur de fumée (inclus dans l'offre La Télésurveillance TOUT INCLUS) et les détecteurs inondation et monoxyde de carbone (en option) fonctionnent en permanence et sont reliés à votre système de télésurveillance, que celui-ci soit mis en marche ou non.
À l'occasion d'un déclenchement, le système de télésurveillance va émettre une sirène afin d'alerter les personnes présentes sur le site. Une alerte est transmise à la station de télésurveillance.

À réception, un opérateur certifié vous contacte immédiatement afin de vous informer de cette détection. Si vous êtes injoignable, un message vous est laissé et l'opérateur certifié appelle votre contact désigné dans vos consignes d'intervention. En cas de non-réponse, un message lui est également laissé.
La gestion d'une alerte détection d'eau, de monoxyde de carbone ou de fumée se limite à une seule prestation d'information des personnes non présentes sur le site et IMA PROTECT ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences directes ou indirectes, corporelles, matérielles ou immatérielles résultant d'un dégât des eaux ou d'un incendie ou d'une intoxication au monoxyde de carbone.

La responsabilité d'IMA PROTECT ne pourra pas être recherchée en cas de non réponse par vous-même ou votre contact à l'appel d'IMA PROTECT.
Dans l'offre La Télésurveillance A LA CARTE, ces services sont inclus ou disponibles en option selon les distributeurs. La gestion des alertes est définie à l'article 8.2.

Article 9 : L'option caméra

La caméra est une option à l'achat, facturée selon le tarif en vigueur au moment de l'acquisition. Vous pouvez l'utiliser de manière autonome, et également la faire raccorder à notre station de télésurveillance si vous êtes en offre TOUT INCLUS.

9.1 : L'utilisation en autonomie
Ce fonctionnement est ouvert à toutes les offres de télésurveillance. La caméra est utilisable en autonomie via l'application IMA PROTECT CAMERA. En cas de détection de la caméra, une notification vous est directement transmise, vous donnant accès à la caméra en direct, et si votre caméra est équipée d'une carte SD vous aurez également accès au clip vidéo.

9.2 : L'option Liaison station
Cette option est valable pour toutes les offres de télésurveillance, à l'exclusion de l'offre A LA CARTE, et ne peut être mise en place que si vous avez souscrit à un contrat de télésurveillance auprès d'IMA PROTECT. En cas de résiliation de votre contrat de télésurveillance l'option Liaison Station ne pourra plus être effective et votre caméra ne sera utilisable qu'en autonomie.
L'option Liaison Station permet de relier la caméra à nos centres de télésurveillance. Ce service vous sera facturé en plus de votre abonnement conformément à la fiche Tarifs en vigueur au moment de la souscription au service. Selon le mode d'activation de votre système d'alarme au moment de la détection, les informations transmises à nos centres de télésurveillance diffèrent :

- Si votre système de télésurveillance n'est pas activé, seuls les fonctions SOS ainsi que les équipements de protection contre les risques domestiques peuvent envoyer une alerte à nos stations de télésurveillance. La caméra intérieure et/ou extérieure s'active et enregistre un clip vidéo au moment du déclenchement qui sera transmis à nos centres de télésurveillance.

- Si votre système de télésurveillance est activé en mode partiel, seuls les fonctions SOS ainsi que les équipements de protection contre les risques domestiques et les détecteurs activés lors de ce mode peuvent envoyer une alerte à nos stations de télésurveillance. La caméra intérieure s'active et enregistre un clip vidéo au moment du déclenchement qui sera transmis à nos centres de télésurveillance. La caméra extérieure, elle, s'active dès la mise en marche du système en mode partiel. Son fonctionnement est alors le même que lorsque l'alarme est activée totalement.

- Si votre système de télésurveillance est activé en mode total, tous les éléments et fonctions SOS de votre système peuvent envoyer une alerte à nos stations de télésurveillance. Dans le cas d'une activation totale de votre alarme, la caméra intérieure et/ou extérieure s'ouvre dès la mise en service de votre système et prend une photo de référence, laquelle ne sera transmise à nos centres de télésurveillance qu'à l'occasion d'une détection. En cas de déclenchement la caméra enregistre un clip vidéo qui comprend les quelques secondes précédant la détection.

A réception d'une alerte, la gestion est identique à celle prévue par les présentes Conditions Générales de Service en cas de déclenchement avec prise d'images. Seule la vidéo prise en cas d'intrusion sur site est transmise pour consultation à la station de télésurveillance. 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.

La durée de mise à disposition sur l'application IMA PROTECT CAMERA est de 30 jours. Par ailleurs la conservation des vidéos sur les serveurs d'IMA PROTECT est également de 30 jours. Au-delà de ce délai elles sont automatiquement détruites.

9.3 : Dispositions communes

Il vous appartient d'informer toute personne susceptible d'accéder au site (employé, collaborateur, voisin) qu'en cas de déclenchement d'alarme ou à votre initiative 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. Si vous êtes un professionnel accueillant du public, il vous appartient d'informer votre clientèle de la présence de caméras, conformément à la réglementation de la CNIL. 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.

Si vous équipez votre site d'une caméra extérieure, il vous appartient de vous assurer que celle-ci ne filme que votre propriété privée, et que l'angle de vision ne s'étend pas sur la voie publique et le voisinage.

La responsabilité d'IMA PROTECT ne pourra être engagée en cas de mauvaise qualité des vidéos mises à disposition.

9.4 : Résiliation de l'option Liaison Station

La souscription à l'option est sans engagement et à durée indéterminée. La résiliation de l'option peut se faire à tout moment, en contactant nos services, par téléphone, mail ou courrier.

La résiliation du contrat principal de télésurveillance entrainera la résiliation automatique de l'option Liaison Station.

IMA PROTECT se réserve le droit de procéder à la résiliation de l'option dans les cas mentionnés dans les présentes Conditions Générales de Service.

➢ Les services complémentaires

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 telles que mise en marche ou à l'arrêt du système.

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

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

Article 11 : ACCESS+

La télécommande virtuelle ACCESS+ vous permet d'accéder rapidement via une application Smartphone aux principales fonctionnalités de votre système de télésurveillance (mise en marche totale et partielle, mise à l'arrêt). Elle permet de recevoir une notification sur l'état de votre système directement sur votre smartphone (sous réserve de compatibilité) dès que vous vous approchez de votre domicile télésurveillé.

A l'aide de votre pilotage à distance vous pouvez également créer des télécommandes virtuelles ACCESS+ pour vos proches sur leur propre smartphone afin qu'ils puissent piloter votre système de télésurveillance en cas de nécessité.

Ce service nécessite obligatoirement une connexion du système d'alarme à votre box internet.

Article 12 : Espace Client

IMA PROTECT met gratuitement à votre disposition un Espace Client sécurisé accessible par internet. Par identifiant et mot de passe personnel, vous accédez à votre espace personnel afin d'y effectuer des consultations ainsi que des mises à jour.

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

Article 13 : Sécurité des services de pilotage

Les applications mobiles ainsi que les badges et les télécommandes 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. Il vous appartient également de prévenir immédiatement IMA PROTECT de toute perte ou vol d'un de ces éléments de pilotage.

Article 14 : Garantie « satisfait ou remboursé »

Vous avez la possibilité de résilier votre abonnement en retournant au siège d'IMA PROTECT, dans le mois suivant l'installation du matériel de télésurveillance, le coupon Garantie « satisfait ou remboursé » situé à la fin du présent contrat.
L'ensemble des frais exposés pour la désinstallation est pris en charge par IMA PROTECT. La restitution de l'équipement se fait dans les conditions prévues à l'article 20 du présent contrat.

Article 15 : La gratuité du déménagement de l'équipement de télésurveillance

En cas de déménagement, IMA PROTECT mandate à ses frais un technicien expert pour la désinstallation de l'équipement de télésurveillance et la réinstallation du matériel dans votre nouveau logement. Ce service est offert, dans la limite d'un déménagement tous les 2 ans, à la date anniversaire du contrat.
Pour permettre l'organisation de cette prestation, vous devez informer par écrit IMA PROTECT de votre déménagement un mois avant la date prévue de celui-ci. Nous nous engageons à réinstaller l'équipement au plus tard dans le mois qui suit votre emménagement. Le transfert de l'équipement dans votre nouveau logement est assuré par IMA PROTECT.

➢ Vie du contrat

Article 16 : Formation du contrat

Le contrat est formé dès la réception par IMA PROTECT de l'ensemble des documents contractuels suivants :
- le bon d'adhésion ;
- les consignes ;
- le mandat de prélèvement accompagné de vos coordonnées bancaires (RIB, RIP, RICE…).

Article 17 : Date d'effet et durée du contrat

Le contrat prend effet à compter de la date d'installation de l'équipement. 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 19 du présent contrat. La durée minimum de souscription à toute nouvelle offre est de 12 mois.

Article 18 : Tarification des services

Les frais d'abonnement comprennent l'accès aux services de télésurveillance, la mise à disposition, la configuration du matériel installé à votre domicile et figurant sur votre compte-rendu d'intervention, auxquels s'ajoutent les frais de mise en service mentionnés dans la fiche Tarifs en vigueur au jour de la souscription. En fonction de vos besoins et d'éventuels ajouts de services, votre abonnement pourra évoluer.
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 qui feront l'objet d'une facturation séparée :
- en cas de déménagement, au-delà d'1 tous les 2 ans, les frais de désinstallation et de réinstallation ;
- les frais d'intervention d'un technicien expert, à votre demande, pour l'ajout/retrait d'une option. 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 en offre La Télésurveillance A LA CARTE ;
- les frais de déplacement de l'agent de sécurité en offre La Télésurveillance TOUT INCLUS et en mode PROTECT+ en cas de déplacement injustifié ;
- les frais de gardiennage et/ou de sécurisation des lieux ;
- les frais de désinstallation du matériel à l'issue du contrat au-delà de la période d'engagement ;
- les frais de non-restitution du matériel, détérioration ou perte ;
- les matériels exclusivement à l'achat.

Article 19 : Modalités de paiement

19.1 : Facturation
La date d'installation initiale détermine le début de la facturation. 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 d'installation initiale.

Les frais de mise en service et le coût éventuel 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 lors de la première échéance de l'abonnement.
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. Sur simple demande, les factures peuvent vous être envoyées sur support papier à la place du support dématérialisé.

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

19.2 : Impayés
À défaut de règlement d'une mensualité à son échéance, et 30 jours après mise en demeure (à première présentation) par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, le service pourra être interrompu et le contrat résilié en application de l'article 20.2 sans autre formalité, sans que vous puissiez demander le remboursement des sommes déjà prélevées.

19.3 : 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 par tout moyen. Vous avez la possibilité de refuser cette révision sous un délai d'un mois en résiliant le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. À défaut, vous serez réputé avoir accepté les nouveaux tarifs qui s'appliqueront de plein droit.

Article 20 : Résiliation

La résiliation du contrat doit se faire par lettre recommandée avec accusé de réception.

20.1 : À votre initiative :
- à tout moment, vous pouvez résilier votre abonnement en respectant un préavis d'1 mois. Si vous résiliez pendant la période initiale d'engagement ferme de 12 mois et à l'issue du mois « satisfait ou remboursé », vous serez redevable, sauf motif légitime, des frais de résiliation conformément à la fiche tarifs en vigueur. Sont considérés comme motifs légitimes :
  - l'ouverture d'un dossier de surendettement
  - décès de l'abonné
  - déménagement à l'étranger.
  - en cas de refus écrit d'une nouvelle version des présentes Conditions Générales de Services
  - en cas de déménagement en zone non couverte par un agent de sécurité ou en cas d'impossibilité effective par IMA PROTECT de faire intervenir un agent de sécurité sur le site télésurveillé dans les conditions prévues à l'article 8.3.1 du présent contrat, dès la réception de la notification envoyée par IMA PROTECT.
- dans ce cas, l'ensemble des frais exposés pour la désinstallation du site est pris en charge par IMA PROTECT et vous n'êtes pas redevable des abonnements restants dus en cas de résiliation en période initiale.
- Vous avez la possibilité de conserver la prestation de télésurveillance sans l'intervention d'un agent de sécurité, à un tarif adapté jusqu'à ce qu'IMA PROTECT soit en mesure d'assurer à nouveau ce service tel que défini au présent contrat.

20.2 : À notre initiative :
- au-delà de la période initiale de 12 mois, moyennant le respect d'un préavis d'1 mois ;
- en cas d'impayé en application de l'article 19.2 ;
- en cas d'inexécution contractuelle (non-respect de vos obligations) figurant aux articles 3 et 7.1 ;
- en cas de comportement du client et/ou d'utilisation inappropriée du système d'alarme de nature à compromettre la bonne exécution de la prestation de télésurveillance ;
- en cas d'insalubrité ou de manquement à la sécurité du site ;
- en cas de présence d'animaux dangereux lors d'interventions sur site ;
- 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 :
  - d'une stabilité insuffisante de la liaison internet (coupures internet fréquentes, pannes régulières du modem routeur ADSL…),
  - d'une perte de réception des réseaux GSM-GPRS.

Article 21 : Modalités de restitution de l'équipement de télésurveillance

La désinstallation de l'équipement de télésurveillance se fait exclusivement par les techniciens experts mandatés par IMA PROTECT dans les délais qui auront été convenus avec vous et au plus tard 30 jours après le terme du présent contrat. Afin de faciliter cette intervention vous vous engagez à laisser libre accès au site à désinstaller.

Lors de la restitution du matériel, un compte-rendu de désinstallation est établi ; si les équipements s'avèrent endommagés ou manquants, vous acceptez le prélèvement ou la facturation des sommes dues à concurrence du montant des réparations nécessaires ou du remplacement.

Si IMA PROTECT ne peut accéder au site à désinstaller et récupérer l'équipement dans un délai raisonnable et après mise en demeure adressée par courrier recommandé restée infructueuse, une somme forfaitaire fixée dans la fiche Tarifs en vigueur au jour de la restitution vous sera facturée.

Les travaux de rebouchage des trous de perçage ou autres conséquences résultant du démontage de l'équipement restent à votre charge.

Article 22 : Évolution des Conditions Générales de service

IMA PROTECT peut modifier à tout moment les Conditions Générales de Service. Toute modification sera portée à votre connaissance par tout moyen. A compter de la communication de la nouvelle version, vous disposerez d'un délai d'un mois pour manifester votre refus par écrit, ce qui vaudra résiliation de votre contrat. Passé ce délai, vous serez réputé avoir accepté les nouvelles Conditions Générales de Service, lesquelles s'appliqueront de plein droit.

➢ Dispositions diverses

Article 23 : 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 à votre patrimoine à télésurveiller ;
- 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.

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 ainsi que les téléinterpellations 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 ou séquences vidéo prises lors d'une intrusion sont enregistrées et conservées sur les serveurs d'IMA PROTECT pour une durée maximum de 30 jours. Elles sont également mises à votre disposition sur votre pilotage à distance ainsi que votre Espace Client sécurisé pour une durée de 30 jours. 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 – 31 route de Gachet – CS 20802 – 44308 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 – 31 route de Gachet – CS 20802 – 44308 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.

Article 24 : 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 25 : Dispositions protectrices du consommateur

25.1 : Droit de rétractation
Vous avez 14 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 l'installation du matériel de télésurveillance à votre domicile. 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. 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.

25.2 : Effets de la rétractation
En cas de rétractation de votre part du présent contrat, 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 où le matériel de télésurveillance sera désinstallé. 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.

25.3 : 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. Vous devrez permettre à IMA

PROTECT de reprendre possession du matériel de télésurveillance en accueillant à votre domicile l'installateur au plus tard 14 jours après que vous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. L'ensemble des frais exposés pour la désinstallation est pris en charge par IMA PROTECT. 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 26 : Documents et 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.

Dans le cadre de notre certification APSAD de Service de Télésurveillance, une déclaration de conformité N31 vous sera transmise sur simple demande écrite adressée au siège d'IMA PROTECT.

Article 27 : 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 et la mise en place des mesures conservatoires, 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 ces 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 28 : 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 – 31 route de Gachet – CS 20802 – 44308 Nantes cedex 3 -contact@imaprotect.fr.

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 l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO)
- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

Applicable aux offres La Télésurveillance A LA CARTE et La Télésurveillance TOUT INCLUS.

➢ Garantie « Satisfait ou remboursé »

Complétez et signez ce coupon, envoyez-le par lettre recommandée avec accusé de réception à :
IMA PROTECT – 31 route de Gachet – CS 20802 – 44308 Nantes cedex 3
dans le mois suivant l'installation du système de télésurveillance.

Je soussigné(e) (nom et prénom du souscripteur) :.....
Adresse :.....
Code postal :..... Ville :.....

Déclare par la présente résilier mon contrat d'abonnement IMA PROTECT et souhaite être remboursé(e).
Date de l'installation :.....
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 :
IMA PROTECT – 31 route de Gachet – CS 20802 – 44308 Nantes cedex 3

contact@imaprotect.com

au plus tard le quatorzième jour après la date d'installation 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 contrat d'abonnement IMA PROTECT.
Date de l'installation :.....
Numéro de contrat :.....

Date :
Signature :

Article 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de déterminer les modalités selon lesquelles IMA PROTECT vend sur Internet ou par téléphone des matériels de télésurveillance et de sécurité à une personne physique ou morale, ci-après dénommée « l'Acheteur ».

Article 2 : Commande

Les matériels de télésurveillance et de sécurité sont proposés seuls ou avec la souscription concomitante d'un abonnement aux services de télésurveillance IMA PROTECT dont les Conditions Générales de service ont été remises à l'Acheteur lors de la souscription. La commande implique l'adhésion entière et sans réserve de l'Acheteur aux présentes Conditions Générales de Vente ainsi que, le cas échéant, aux Conditions Générales de Service sus nommées.

Le prix préférentiel des matériels de télésurveillance et de sécurité peut être conditionné à la souscription concomitante d'un abonnement au service de télésurveillance IMA PROTECT d'une durée minimum de 12 mois. Dans ce cas, l'exercice de votre droit de rétractation ou la mise en œuvre de la garantie «satisfait ou remboursé» des Conditions Générales de service vous obligent à :

- soit restituer les dits matériels dans les conditions prévues aux Conditions Générales de Service ;
- soit conserver les matériels et accepter sans réserve qu'IMA PROTECT facture la somme correspondant à la différence entre le prix des matériels de télésurveillance et de sécurité vendus seuls et le prix des matériels acquitté lors de la commande.

Article 3 : Livraison

La livraison des matériels de télésurveillance et de sécurité ne pourra se faire qu'en France métropolitaine. Vos matériels de télésurveillance et de sécurité sont livrés 10 jours ouvrés maximum après réception de la commande. Les matériels de télésurveillance et de sécurité demeurent la propriété d'IMA PROTECT jusqu'au complet encaissement du prix. Toutefois la réception des matériels emporte transfert de risque à la charge de l'Acheteur.

Article 4 : Dispositions protectrices du consommateur

Informations concernant l'exercice du droit de rétractation

1 : Droit de rétractation

Vous avez 14 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 livraison du matériel de télésurveillance à votre domicile. 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 Logistique
40 rue de Lannugat
29177 Douarnenez

Vous pouvez également utiliser le modèle de formulaire de rétractation situé à la fin des présentes conditions générales de vente 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.

2 : Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part, 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 Logistique
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.
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.

3 : Instructions à suivre pour remplir le formulaire de rétractation :

Inscrivez votre nom, votre adresse et, lorsqu'ils sont disponibles, votre numéro de téléphone et votre adresse électronique.

Article 5 : Garantie « satisfait ou remboursé »

Vous avez la possibilité de résilier votre achat de matériel dans le mois suivant la réception du matériel. Pour exercer cette garantie satisfait ou remboursé, vous devez notifier à IMA PROTECT votre décision en retournant par lettre recommandée avec accusé de réception le bordereau Garantie « satisfait ou remboursé » situé à la fin des présentes conditions générales de vente.
La restitution de l'équipement se fait selon les modalités prévues à l'article 4 des présentes conditions générales de vente.

Article 6 : Tarifs et Conditions de paiement

Les prix des matériels de télésurveillance et de sécurité sont ceux indiqués au jour de la commande. Ils sont indiqués en EUROS toutes taxes comprises, hors frais de livraison le cas échéant.
Les factures d'IMA PROTECT sont payables au comptant, sans escompte, dès la validation de la commande. La facture est envoyée à l'acheteur sur un support dématérialisé (facture par email). Sur simple demande, les factures peuvent vous être envoyées sur support papier à la place du support dématérialisé.

Article 7 : Garantie – Service après-vente

Les matériels sont garantis pendant une période d'un an courant à compter de la délivrance des matériels de télésurveillance et de sécurité sauf durée plus favorable figurant dans l'emballage du matériel concerné. Pour pouvoir bénéficier de la garantie des produits, il convient impérativement de conserver la facture d'achat des matériels. La garantie contractuelle couvre les pièces et la main d'œuvre hors déplacement.

Elle ne couvre pas :
- le remplacement des consommables (piles, batteries...),
- l'utilisation anormale ou non conforme des produits et leurs conséquences. Nous vous invitons à cet égard à consulter attentivement la notice d'emploi fournie avec les produits,
- les défauts et leurs conséquences dus à l'intervention d'un réparateur non agréé par IMA PROTECT,
- les défauts et leurs conséquences liés à toute cause extérieure.

Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle à l'application des garanties légales prévues aux Articles 1641 et suivants du Code Civil et L 217.4 et suivants du Code la Consommation.

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.

Article 8 : Loi applicable

Les présentes conditions sont soumises à la loi française.

Article 9 : 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 des dispositifs de contrôles, notamment en matière de lutte contre la fraude et la corruption.

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. 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.

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 – 31 route de Gachet – CS 20802 – 44308 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 - 31 route de Gachet – CS 20802 – 44308 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.

Article 10 : 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 – 31 route de Gachet – CS 20802 – 44308 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 l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO)

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

Applicable aux achats de matériels

➢ Bordereau de rétractation – Garantie « satisfait ou remboursé »

Complétez et signez ce coupon, envoyez-le par lettre recommandée avec accusé de réception à :

Eolane Douarnenez
IMA PROTECT Logistique
40 rue de Lannugat
29177 Douarnenez

contact@imaprotect.com

Dans le mois suivant la réception du matériel.

Je soussigné(e) (nom et prénom) :.....
Adresse :.....
Code postal :..... .....Ville :.....
Déclare par la présente résilier mon achat de matériel et souhaite être remboursé(e).
Date de réception du matériel :.....
Numéro de contrat/commande :.....

Date :
Signature :

TARIFS - **CONDITIONS PARTICULIÈRES**

IMA PROTECT

TÉLÉSURVEILLANCE **A LA CARTE**

Tarif en vigueur à compter du 01/03/2023. TVA 20 %	PRIX TTC
Offre de télésurveillance	
Abonnement aux services de télésurveillance avec alertes illimitées 24/24 - 7/7 INFO Alertes **+ Pilotage à distance** (web et application mobile) (1) **+ Location du matériel :** 1 centrale avec transmetteur IP + 1 clavier avec sirène + 2 badges **Contrôle et maintenance inclus** **+ 2 détecteurs :** 1 détecteur d'ouverture + 1 détecteur de mouvement avec image	**23,50 € / mois**
Frais de mise en service par un technicien expert	**99 €**
Services complémentaires	
Mode **PROTECT+ Délégation de vos alertes aux opérateurs certifiés** - activable par tranche de 24 h **+ Déplacement d'un agent de sécurité**. En cas d'effraction : information des Forces de l'ordre, organisation du gardiennage pour permettre la mise en œuvre des mesures temporaires de sécurisation du domicile	**3 € / jour** (2)
À la demande : déplacement d'un agent de sécurité. En cas d'effraction : information des Forces de l'ordre, organisation du gardiennage et de la sécurisation de l'habitation	**80 €** (2)
Matériels complémentaires	
Sécurité	
Bouton d'urgence	**1,50 € / mois** (4)
Détecteur de choc et d'ouverture	**2,50 € / mois** (4)
Détecteur d'ouverture	**1,50 € / mois**
Détecteur de mouvement (au choix : compatible animal domestique)	**3 € / mois**
Détecteur de mouvement avec image et flash compatible animal domestique	**3,50 € / mois**
Détecteur sabot (pour porte de garage)	**3 € / mois**
Pack de 5 détecteurs d'ouverture **TARIF PRÉFÉRENTIEL**	**6 € / mois**
Transmetteur GSM-GPRS et carte SIM (en secours de votre connexion IP ou en mode de transmission principal en l'absence de liaison internet)	**3 € / mois** (3)
Sirène extérieure (sauf interdiction municipale)	**6,50 € / mois**
Sirène intérieure supplémentaire	**3 € / mois**
Détecteur image extérieur	**6,50 € / mois** (4)
Pack dissuasion extérieure (sirène extérieure + détecteur extérieur)	**11,50 € / mois** (4)
Caméra intérieure	**130€** (5)
Caméra extérieure	**170€** (5)
Carte micro SD 128 Go	**25 €** (5)
Prévention risques domestiques	
Détecteur de fumée connecté	**1,50 € / mois**
Détecteur inondation connecté	**2,50 € / mois**
Détecteur de monoxyde de carbone connecté	**3 € / mois**
Détecteur autonome avertisseur de fumée	**29,90 € l'unité** (5)
Détecteur autonome avertisseur de monoxyde de carbone	**35 € l'unité** (5)
Maison connectée	
Prise commandée à mesure d'énergie (avec pilotage web et application mobile)	**1,50 € / mois** (4)
Interrupteur connecté (avec pilotage web et application mobile)	**1,50 € / mois** (4)
Commande de volet roulant (avec pilotage web et application mobile)	**3 € / mois** (4)
Thermomètre (avec pilotage web et application mobile)	**1,50 € / mois** (4)
Dissuasion	
Autocollants extérieurs	**GRATUIT**
Marqueur ADN (kit avec flacon de gel ADN synthétique + applicateur)	**130 €** (5)
Plaque de signalisation extérieure	**9,50 €** (5) **l'unité**
Confort	
Télécommande	**1,50 € / mois**
Pack 2 boîtiers CPL	**49 €** (5)
Clavier supplémentaire avec sirène intégrée	**2,50 € / mois**
Badge de sécurité	**5,50 €** (5) **l'unité**
Pack de 2 badges **TARIF PRÉFÉRENTIEL**	**9 €** (5) **le pack**
Boîte à clé sécurisée	**65 € l'unité** (5)
Autres services	
1 mois de Garantie Satisfait ou Remboursé	**GRATUIT**
Déménagement (dans la limite d'un déménagement tous les 2 ans)	**GRATUIT**
Déplacement d'un technicien expert à votre demande	**99 €**
Pré-visite par un technicien expert (remboursée si vous souscrivez au service dans un délai d' 1 mois.)	**99 €**
Déplacement non justifié d'un agent de sécurité	**80 €**
Frais de résiliation pendant la période d'engagement	**249 €**
Frais de désinstallation à l'issue du contrat au-delà de la période d'engagement	**99 €**
Non restitution du matériel par l'abonné en cas de résiliation	**1 000 €**

(1) Les fonctions disponibles varient selon le matériel installé - **(2)** Gardiennage : en cas d'effraction constatée par l'agent de sécurité et si l'abonné est absent, l'abonné donne mandat à IMA PROTECT pour assurer le gardiennage des lieux pour permettre la mise en œuvre des mesures temporaires de sécurisation du domicile dans la limite de 923 €. Les frais sont généralement pris en charge par votre assureur habitation - **(3)** Dans le cas où les alarmes sont transmises par réseaux IP et/ou GSM-GPRS, la carte SIM, l'abonnement GSM-GPRS et les coûts des communications générés par les tests journaliers d'auto contrôle ainsi que les déclenchements d'alarmes sont **inclus dans l'abonnement.** Hors coût de l'abonnement internet de votre opérateur - **(4)** Sous réserve de compatibilité du matériel. **(5)** Hors frais de livraison.

TARIFS - CONDITIONS PARTICULIÈRES

IMA PROTECT

TÉLÉSURVEILLANCE **TOUT INCLUS**

Tarif en vigueur à compter du 01/03/2023. TVA 20 %		PRIX TTC
Offre de télésurveillance		
Abonnement aux services de télésurveillance avec alertes gérées 24/24 - 7/7 par nos opérateurs certifiés **+ Déplacement d'un agent de sécurité** (en cas d'effraction, information des Forces de l'ordre + organisation du gardiennage pour permettre la mise en œuvre des mesures temporaires de sécurisation du domicile) (1) **+ Pilotage à distance** (2) **+ Transmetteur GSM-GPRS et carte SIM** (3) (en secours de votre connexion IP ou en mode de transmission principal en l'absence de liaison internet) **+ Alerte en cas de coupure de courant** **+ Location du matériel :** 1 centrale avec transmetteur IP + 1 clavier avec sirène + 2 badges + 1 haut-parleur de téléinterpellation + 1 détecteur de fumée connecté **Contrôle et maintenance inclus** **+ 2 détecteurs** : 1 détecteur d'ouverture + 1 détecteur de mouvement avec image		**37,50 € / mois**
Frais de mise en service par un technicien expert		**99 €**
Matériels complémentaires		
Sécurité		
Bouton d'urgence		**1,50 € / mois** (4)
Détecteur de choc et d'ouverture		**2,50 € / mois** (4)
Détecteur d'ouverture		**1,50 € / mois**
Détecteur de mouvement (au choix : compatible animal domestique)		**3 € / mois**
Détecteur de mouvement avec image et flash compatible animal domestique		**3,50 € / mois**
Détecteur sabot (pour porte de garage)		**3 € / mois**
Pack de 5 détecteurs d'ouverture	**TARIF PRÉFÉRENTIEL**	**6 € / mois**
Sirène extérieure (sauf interdiction municipale)		**6,50 € / mois**
Sirène intérieure supplémentaire		**3 € / mois**
Détecteur image extérieur		**6,50 € / mois** (4)
Pack dissuasion extérieure (sirène extérieure + détecteur extérieur)		**11,50 € / mois** (4)
Caméra intérieure		**130€** (5)
Caméra extérieure		**170€** (5)
Carte micro SD 128 Go		**25 €** (5)
Prévention risques domestiques		
Détecteur de fumée connecté		**1,50 € / mois**
Détecteur inondation connecté		**2,50 € / mois**
Détecteur de monoxyde de carbone connecté		**3 € / mois**
Détecteur autonome avertisseur de fumée		**29,90 € l'unité** (5)
Détecteur autonome avertisseur de monoxyde de carbone		**35 € l'unité** (5)
Maison connectée		
Prise commandée à mesure d'énergie (avec pilotage web et application mobile)		**1,50 € / mois** (4)
Interrupteur connecté (avec pilotage web et application mobile)		**1,50 € / mois** (4)
Commande de volet roulant (avec pilotage web et application mobile)		**3 € / mois** (4)
Thermomètre (avec pilotage web et application mobile)		**1,50 € / mois** (4)
Dissuasion		
Autocollants extérieurs		**GRATUIT**
Marqueur ADN (kit avec flacon de gel ADN synthétique + applicateur)		**130 €** (5)
Plaque de signalisation extérieure		**9,50 €** (5) **l'unité**
Confort		
Télécommande		**1,50 € / mois**
Pack 2 boîtiers CPL		**49 €** (5)
Clavier supplémentaire avec sirène intégrée		**2,50 € / mois**
Badge de sécurité		**5,50 €** (5) **l'unité**
Pack de 2 badges	**TARIF PRÉFÉRENTIEL**	**9 € le pack** (5)
Boîte à clé sécurisée		**65 € l'unité** (5)
Autres services		
1 mois de Garantie Satisfait ou Remboursé		**GRATUIT**
Déménagement (dans la limite d'1 déménagement tous les 2 ans)		**GRATUIT**
Déplacement d'un technicien expert à votre demande		**99 €**
Pré-visite par un technicien expert (remboursée si vous souscrivez au service dans un délai d'1 mois)		**99 €**
Déplacement non justifié d'un agent de sécurité		**80 €**
Frais de résiliation pendant la période d'engagement		**249 €**
Frais de désinstallation à l'issue du contrat au-delà de la période d'engagement		**99 €**
Non restitution du matériel par l'abonné en cas de résiliation		**1 000 €**
Liaison Station Caméra (1 abonnement par site, quel que soit le nombre de caméras)		**4,99€ / mois**

(1) Gardiennage : en cas d'effraction constatée par l'agent de sécurité et si l'abonné est absent, l'abonné donne mandat à IMA PROTECT pour assurer le gardiennage des lieux pour permettre la mise en œuvre des mesures temporaires de sécurisation du domicile dans la limite de 923 €. Les frais sont généralement pris en charge par votre assureur habitation - **(2)** Les fonctions disponibles varient selon le matériel installé - **(3)** Dans le cas où les alarmes sont transmises par réseaux IP et/ou GSM-GPRS, la carte SIM, l'abonnement GSM-GPRS et les coûts des communications générés par les tests journaliers d'auto contrôle ainsi que les déclenchements d'alarmes sont **inclus dans l'abonnement.** Hors coût de l'abonnement internet de votre opérateur - **(4)** Sous réserve de compatibilité du matériel. **(5)** Hors frais de livraison.

Pour plus d'informations, contactez-nous :

02 51 179 179
(appel non surtaxé)

Du lundi au vendredi de 8h30 à 20h.
Le samedi de 8h30 à 14h.

contact@imaprotect.com

www.imaprotect.com

Télésurveillance MAIF : ces offres, proposées par MAIF sont conçues et gérées par IMA PROTECT.

IMA PROTECT, une société du Groupe IMA (Inter Mutuelles Assistance), Siège social : 31 route de Gachet - CS 20802 - 44308 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.

MAIF - Société d'assurance mutuelle à cotisations variables - CS 90000 - 79038 Niort cedex 9.

Une offre Habitat du GROUPE IMA