

CONDITIONS PARTICULIÈRES AU SERVICE SMART SECURITY

1. OBJET DU CONTRAT

Les présentes Conditions Particulières de vente ont pour objet de définir les modalités et conditions contractuelles entre le client et Orange/G4S dans le cadre de la vente d'un pack incluant une unité centrale et une sélection d'objets connectés loués par le client auprès d'Orange.

Orange et G4S collaborent dans le but d'apporter au client final une solution fiable et adaptée aux besoins de leurs utilisateurs.

Toutes les prestations sont conclues conformément aux présentes conditions particulières applicables au contrat.

Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales de G4S et Orange qui restent applicables dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes.

2. CONDITIONS PRÉALABLES

Préalablement à la souscription du Service, le client devra s'assurer qu'il dispose des prérequis techniques nécessaires à son fonctionnement :

- un smartphone et/ou une tablette compatibles avec le Service. Le client doit s'assurer de la compatibilité de ses équipements avec le Service. Orange ne saurait être tenue pour responsable des incompatibilités entre les équipements du client et le Service.
- d'une adresse e-mail et/ou d'un terminal permettant d'installer l'application et d'un numéro de téléphone mobile constamment en état normal de fonctionnement.

3. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service est accessible uniquement depuis un domicile situé au Grand-duché du Luxembourg. Il permet au client ayant loué l'unité centrale ainsi que des objets connectés et souscrit à un abonnement de bénéficier :

- d'un accès illimité (hors coûts de connexion) à une application du Service (Smart Security) depuis une tablette et/ou smartphone compatibles. L'application est disponible sur les stores APPLE et ANDROID
- d'être prévenu via SMS ou e-mail en cas de remontées d'alertes de la part de l'unité centrale placée dans son domicile, dans la limite de stockage de sa messagerie ou de son terminal
- toutes les interventions sur site par G4S sont comprises dans le Service pour autant qu'il s'agisse d'une effraction avérée.

Toutes les autres interventions sont payantes suivant les détails fournis dans le contrat individuel signé par le client.

4. CONDITIONS FINANCIÈRES

Le client accepte que Orange facture des prestations de G4S au travers de sa facture de télécommunications.

Les conditions financières et de paiement sont repris dans l'article 11 des Conditions Générales de vente d'Orange.

5. FOURNITURE ET INSTALLATION

Avant l'installation, le client devra prendre toute disposition pour que les raccordements de l'unité centrale aux réseaux électriques et tout autre raccordement nécessaire soient constamment en état normal de fonctionnement.

Prestations

- Livraison et installation de l'équipement dans les locaux endéans les meilleurs délais.
- Une visite annuelle à effectuer à une date convenue par les parties d'entretien de l'équipement comprenant l'inspection des circuits et l'ajustage de l'équipement.
- Réception au « Alarme Receiving Center » de G4S des signaux d'alarme transmis, par ligne téléphonique mobile et/ou par système vidéo, au départ des locaux et appel téléphonique, suivant la nature des signaux reçus, à appliquer les consignes du client spécifiées dans le document intitulé « Procédures d'intervention en cas d'alarme ».

Line test

Un contrôle automatique journalier du bon fonctionnement de la ligne téléphonique mobile sera programmé sur votre transmetteur sans frais supplémentaires. Les frais de communication téléphoniques mobiles (à savoir une unité journalière) sont inclus.

Supervision des signaux

Le prix forfaitaire de la prestation est basé sur un traitement de maximum 36 alarmes par an. En cas de dépassement les traitements supplémentaires seront facturés à 5,00€ TTC l'unité.

Tarif pour des interventions par un agent G4S (hors effraction avérée) :

65 € TTC du lundi 06:00 au dimanche 05:59

120 € TTC du dimanche 06:00 au lendemain 05:59 ainsi que les jours fériés

Sur demande client : tarif gardiennage sur site par agent de sécurité

80 € TTC du lundi 06:00 au dimanche 05:59

150 € TTC du dimanche 06:00 au lendemain 05:59 ainsi que les jours fériés

Remarques

- Dans le cadre de ce contrat, le prix du remplacement des batteries des éléments sans fils est prévu sans frais supplémentaires. Non compris la batterie de la sirène extérieure si celle-ci est installée au-delà de 4 mètres.

- Pour les systèmes qui n'ont pas été installés par notre société, ni G4S, ni Orange ne peuvent être tenus responsables de la conformité de l'installation ou de tout autre défaut existant.

6. DURÉE DU CONTRAT ET TACITE RECONDUCTION

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée avec une période initiale minimale d'engagement de 24 mois.

Le Contrat est ensuite reconduit tacitement, à chaque fois pour une période de 1 mois, s'il n'a pas été résilié par lettre recommandée, en respectant un préavis d'un mois, avant l'arrivée du terme.

A la fin du contrat, quelle qu'en soit la cause, le client doit assurer le retrait du matériel par un technicien G4S.

Des pénalités peuvent être facturées au client selon les tarifs en vigueur si celui-ci :

- ne laisse pas l'accès ou ne facilite pas la restitution du matériel
- ne rend pas le matériel
- restitue un matériel en mauvais état.

Durée

Les prestations prévues au présent contrat prendront effet de la manière suivante :

- pour la fourniture et l'installation : à la date de la signature du présent contrat ;
- pour l'entretien : au jour de la signature par les parties du certificat de fin d'installation de l'équipement et ce pour une durée de 24 mois ;
- pour la supervision des signaux : au jour de la réception du document intitulé « Procédures d'intervention en cas d'alarme » et ce pour une durée minimale de 24 mois.

7. GARANTIE ET SAV

Le matériel appartient à Orange Luxembourg et est mis à disposition du client. Orange garantit ses produits contre tout vice de fonctionnement provenant d'un défaut de fabrication ou de matières, pendant 24 mois à partir de la livraison du matériel.

Ainsi, le client doit prévenir Orange dès la constatation d'une défaillance ou du dysfonctionnement du matériel.

Orange pourra à son choix réparer ou remplacer dans un délai raisonnable, sans être passible d'aucune indemnité, les éléments devenus inutilisables. Le coût du transport, les frais de voyage, de séjour et de main-d'œuvre restent à charge du client.

Orange se chargera de la maintenance et du changement du matériel défectueux dans les meilleurs délais.

Cette garantie ne couvre pas :

- les pannes liées à un mauvais branchement de l'unité centrale et/ou des objets connectés
- les pannes liées à des causes extérieures au matériel (foudre, dégâts des eaux, etc.)
- les dommages provoqués par le non-respect des consignes d'utilisation ou par les constructeurs
- les dommages provoqués par une atteinte à l'intégrité physique des produits, une modification de l'aspect ou du fonctionnement des produits mis en cause, les défauts et pannes découlant d'une ouverture des produits, une manipulation ou une utilisation anormale, un entretien négligent
- une maintenance ou une modification faite par une société autre que la société agréée
- les conséquences de l'usure normale et les perturbations dues à un cas de force majeure

L'existence de cette garantie commerciale ne fait aucunement obstacle à l'application de la garantie de conformité prévue par la loi du 21 avril 2004 et à l'application de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du code civil.



Orange Communications Luxembourg S.A.

8 rue des Mérovingiens, L-8070 Bertrange

Tél. : 800 61 606 | Fax : +352 27888 100 | Email : clients@orangeluxembourg.lu | www.orange.lu

RC B93817 | TVA LU19749504



Securing Your World

CONDITIONS PARTICULIERES AU SERVICE SMART SECURITY

8. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ D'ORANGE ET DE G4S

Orange et G4S mettent en place les moyens nécessaires au bon fonctionnement du Service.

Les prestations promises par Orange et G4S au client constituent une obligation de moyens et n'impliquent pas une obligation de résultat.

La responsabilité d'Orange et de G4S ne peut être engagée notamment dans les cas suivants :

- non-respect par le client des présentes conditions
- négligences ou dommages causés par le personnel dans la mesure où ceux-ci sont couverts par les polices d'assurances souscrites par elle et applicables au moment du sinistre
- dysfonctionnements, défaillance, perturbations du réseau
- aléas de propagation des ondes électromagnétiques
- détournement du Service ayant entraîné l'usurpation de l'identité du client et/ou des utilisateurs, l'envoi de spams, etc.
- dysfonctionnements résultant des modifications ou de l'utilisation non conforme à l'usage du Service, de la base ou de l'un des objets connectés
- dysfonctionnement du Service ou atteinte à la sécurité des données hébergées en cas de modification de la base et/ou du logiciel
- conséquences d'un paramétrage erroné du Service et/ou de l'unité centrale et/ou des objets connectés par le client
- accidents affectant le Service, la base et/ou les objets connectés ou les réseaux téléphonique ou électrique, tels que choc, surtension, foudre, inondation, incendie et, d'une manière générale, tous les événements qui résultent d'une utilisation ou d'une situation anormale, perturbations ou interruptions non directement imputable au Service.

Le présent contrat ne se substitue en aucun cas aux contrats d'assurance qu'il appartient au client de souscrire pour couvrir tous les risques d'incendie, bris de glace, de vol, d'inondation et tous autres dommages, pouvant affecter le domicile et les biens qui s'y trouvent.

En aucun cas Orange et G4S ne pourront être tenus pour responsables des conséquences matérielles, immatérielles et corporelles consécutives à un cambriolage, un incendie, une inondation ou tout autre dommage que ceux-ci aient été détectés ou non par le système et/ou que le client n'ait pu être joints pour les alerter ou dans le cas où le système n'a pas été correctement actionné par le client. Orange et G4S ne sauraient être tenus de réparer d'éventuels dommages indirects subis par le Client à l'occasion de l'utilisation du Service. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance d'Orange et de G4S.

La responsabilité civile de G4S et Orange couvre les dommages causés au cours et par le fait des activités de celle-ci, et dus à une négligence, une erreur ou un oubli de la part d'un membre de son personnel.

Il est convenu que le montant total de la réparation dont G4S et Orange pourrait être redevable n'excédera en aucun cas la somme de EUR 20.000,00.- pour tous les dommages qui auraient pu survenir pendant une période de douze mois consécutifs.

Il ne sera jamais tenu compte de la perte de bénéfices, d'intérêts de profit ou de clientèle.

En cas de sinistre, le client fournira les éléments raisonnables de preuve, établissant la responsabilité des sociétés ou de ses préposés et le montant exact du dommage survenu.

9. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le client autorise les mises à jour logicielles de la part d'Orange et de G4S et s'interdit de modifier toute action qui aurait pour effet de modifier le matériel ou son paramétrage.

Le client s'interdit toute ouverture ou intervention technique sur le matériel.

Le client s'engage :

- à utiliser le Service conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé et à respecter les présentes conditions
- à utiliser le Service uniquement pour ses besoins personnels et privés
- à ne pas utiliser le Service en dehors de son domicile
- à ne pas utiliser le Service à des fins ou de manière frauduleuse ou illégale,
- à ne pas modifier la configuration et/ou le logiciel de la base
- à informer Orange en cas de modification dans son domicile qui pourrait affecter le fonctionnement du matériel
- à ne pas modifier le positionnement du matériel
- à informer lors de l'installation du matériel toutes les installations électriques, gaz, eau, etc. En cas de détérioration, Orange et G4S ne sauront être responsables de tout dommage.

Le client s'engage à utiliser la carte SIM incluse uniquement dans le cadre du Service. Il s'interdit par conséquent d'utiliser la carte SIM à d'autres fins que celles visées aux présentes, et notamment de diffuser tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau d'Orange et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication, sous peine de voir sa responsabilité engagée. Il est notamment informé que tout détournement d'usage du Service tel que l'usage aux fins de voix sur IP, Peer-to-Peer, de réacheminement de communications ou de mise en relation est interdit, et ce, quels que soient les solutions techniques ou procédés employés.

Dans une telle hypothèse, Orange facturera aux tarifs actuellement en vigueur pour un plan tarifaire de type « pay as you go » les communications éventuellement émises avec la carte SIM en question et pourra suspendre le Service et procéder à la désactivation de la carte SIM et sera fondée à se retourner contre le client en cas de préjudice.

Orange est la seule propriétaire de la carte SIM; en conséquence, le client ne peut la céder, la louer, la détruire ou la dégrader de quelque manière que ce soit, ni même la dupliquer.

