

# Conditions Générales Homiris Part N°2025/10

## ► SOMMAIRE

INFORMATIONS ESSENTIELLES .....	02
DEFINITIONS CLES.....	02
PREAMBULE .....	02
ARTICLE 1 : DESCRIPTION DE VOS SERVICES SELON LA FORMULE ET LES OPTIONS SOUSCRITES.....	02
1.1. Description de votre service de télésurveillance .....	02
1.2. Vos obligations dans le cadre du Service.....	03
1.3. Limites à notre responsabilité .....	04
ARTICLE 2 : DESCRIPTION DE VOTRE EQUIPEMENT .....	04
2.1. Matériel mis à disposition .....	04
2.2 Le Système d'Alarme et ses extensions.....	04
2.3. Les Détecteurs de Risques Domestiques .....	04
2.4. Spécificités liées au bouton d'alerte .....	04
ARTICLE 3 : COMMENT SE DEROULENT L'INSTALLATION ET LA MAINTENANCE DE L'EQUIPEMENT ? .....	04
3.1. Déroulement de l'installation.....	04
3.2. Choix de la liaison du Système d'Alarme avec le Centre de Surveillance .....	05
3.3. Télédagnostic de l'Equipement .....	05
3.4. Maintenance de l'Equipement mis à disposition.....	05
ARTICLE 4 : POUR QUELLE DUREE VOUS ENGAGEZ-VOUS ? .....	05
4.1. Durée de votre engagement.....	05
4.2. Un mois de « satisfait ou remboursé ».....	05
4.3. Vous souhaitez arrêter votre Contrat ? .....	05
4.4. Arrêt du Contrat à l'initiative d'EPS.....	06
4.5. Fin du Service.....	06
ARTICLE 5 : COMBIEN VOUS COUTERONT L'EQUIPEMENT ET LE SERVICE ? .....	06
5.1. Abonnement mensuel au Service .....	06
5.2. Indexation des prix.....	06
5.3. Modification des formules d'abonnement.....	06
5.4. Autres tarifs .....	06
5.5. Modalités de paiement.....	06
ARTICLE 6 : VOTRE SITUATION EVOLUE ? .....	06
6.1. Changement de formule .....	06
6.2. Déménagement .....	06
6.3. Co-titularité, changement ou ajout de titulaire .....	06
ARTICLE 7 : LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL .....	06
7.1. Nous protégeons vos données à caractère personnel .....	06
7.2. Vous vous engagez à protéger les données à caractère personnel des tiers concernés par le Service .....	07
ARTICLE 8 : INFORMATIONS LEGALES .....	07
8.1. Nos coordonnées .....	07
8.2. Modifications des Conditions Générales .....	07
8.3. Mise à jour de l'Espace Abonné.....	07
8.4. Règlement amiable et litige .....	07
8.5. Sous-traitance .....	07
8.6. Concernant la preuve .....	07
8.7. Concernant l'assurance.....	07
8.8. Concernant les déclarations de conformité.....	07
8.9. Concernant le traitement des déchets.....	07
8.10. Concernant le risque d'interférence lié à l'Equipement .....	07
8.11. Affirmation de sincérité .....	07
8.12. Cessibilité .....	07

## INFORMATIONS ESSENTIELLES

Les présentes Conditions Générales régissent la mise à disposition, l'installation d'un système d'alarme et de ses options ainsi que le service de télésurveillance et s'appliquent à toute souscription au Service, sauf accord spécifique préalable. En conséquence, votre souscription au Service emporte l'adhésion sans réserve à nos Conditions Générales, dont vous déclarez avoir pris connaissance avant la souscription et les avoir acceptées. Ces Conditions Générales sont disponibles sur l'Espace Abonné et peuvent vous être communiquées à tout moment, sur simple demande.

Vous y trouverez toutes les informations relatives aux Services proposés (article 1), notamment avec une description de la procédure sécuritaire mise en œuvre selon le type de formule choisie ainsi qu'une description des autres services inclus ou proposés en option. Nous vous y expliquons l'utilité des Consignes de Sécurité qui nous sont indispensables pour réaliser le Service dans de bonnes conditions (article 1.4).

Vous trouverez également toutes les informations relatives au matériel et à sa maintenance (article 2).

La durée de votre engagement est de douze mois fermes et puis de durée indéterminée. Dans tous les cas, nous vous permettons de tester le Service. Vous pourrez décider de mettre fin au contrat sous certaines conditions (article 4.3).

Dans le cadre de l'accomplissement du Service, nous sommes amenés à collecter et traiter des données à caractère personnel essentiellement aux fins de bonne exécution du contrat. Vous trouverez dans nos Conditions Générales plus d'informations sur nos engagements en matière de protection de vos données à caractère personnel (article 7) ainsi que dans notre charte de confidentialité disponible sur notre site internet [www.homiris.be](http://www.homiris.be).

## DEFINITIONS CLES

**Alarme(s) :** désigne la réception par le Centre de Surveillance d'une information d'intrusion, d'alerte (usage de la touche alerte du clavier, du bouton d'alerte ou de la télécommande par une personne sur le Site, que le Système d'Alarme soit en service ou non), ou d'autoprotection (dispositif qui protège les éléments du Système d'Alarme contre le démontage ou l'arrachement) émise par le Système d'Alarme installé sur le Site, mais également d'une détection de fumée ou de monoxyde de carbone, ou d'une alerte d'une sonde inondation.

**Centre de Surveillance :** désigne la plateforme distante EPS en charge de la surveillance des Sites et du traitement des Alarmes, composée d'un centre situé à Bruxelles et de deux centres situés à Strasbourg et Verlinghem en France, qui fonctionnent de façon à garantir un traitement systématique des Alarmes même en cas d'indisponibilité complète de l'un d'eux.

**Consignes de Sécurité :** document qui présente vos instructions qui seront prises en compte par le Centre de Surveillance dans le traitement des Alarmes.

**Détecteur(s) de Risques Domestiques :** désigne(nt) le détecteur relié au Système d'Alarme permettant de déclencher automatiquement une alerte sonore en cas de risque d'incendie par détection de fumée et d'intoxication par monoxyde de carbone.

**Documentation Technique :** ensemble des notices techniques, guide de l'utilisateur (document qui présente les fonctionnalités des Services), guides d'installation et/ou d'utilisation spécifiques aux options et tout autre document relatif à nos Services et produits, remis à l'Abonné lors de la souscription à un Service.

**Espace Abonné :** désigne l'espace personnel sécurisé accessible par navigateur Internet ou application mobile, permettant de piloter à distance le Système d'Alarme.

**Personne(s) de Contact :** désigne les personnes renseignées dans les Consignes de Sécurité qui peuvent être contactées dans le cadre de la procédure sécuritaire, qui sont autorisées au sens de la réglementation belge, à représenter l'Abonné auprès d'EPS et de la police suite à un déclenchement d'alarme.

**Service :** désigne le Service de télésurveillance d'un Site, ainsi que les Services complémentaires souscrits en option en fonction de la formule choisie, tels que décrits dans les Conditions Générales.

**Site :** désigne l'habitation à usage privé, hors d'eau, hors d'air, alimentée en électricité et non mobile dont la superficie ne dépasse pas 800 m<sup>2</sup>, située en Belgique, dans laquelle le Système d'Alarme a été installé.

**Système d'Alarme ou Equipement :** comprend la centrale (boîtier équipé d'un transmetteur téléphonique) ainsi que l'ensemble des détecteurs et extensions qui y sont intégrés ou raccordés.

## PREAMBULE

EURO PROTECTION SURVEILLANCE (« EPS », « nous », « notre » et « nos »), société anonyme immatriculée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0679.698.103, ayant son siège social Boulevard International 55 D, 1070 Bruxelles propose un Service de télésurveillance, en langue française et néerlandaise, aux particuliers souhaitant sécuriser un Site.

Les présentes Conditions Générales régissent d'une part, la mise à disposition, l'installation et la maintenance de l'Equipement et d'autre part, l'abonnement au Service rendu au souscripteur, personne physique majeure (« Abonné », « vous », « vos » et « votre ») du contrat d'abonnement.

Vous vous engagez à respecter l'ensemble des obligations résultant des documents suivants (le « Contrat »), par ordre de priorité (en cas d'éventuelles contradictions) :

1. le procès-Verbal d'installation, document par lequel vous vous engagez définitivement à souscrire au Service et marquez votre accord sur la configuration de l'Equipement, sa installation et sur le prix de l'abonnement au Service (le « Procès-Verbal d'Installation ») ;
2. le diagnostic sécurité, document formalisant nos préconisations de configuration du Système d'Alarme tenant compte des spécificités du Site et de vos usages (le « Diagnostic Sécurité ») ;

3. la demande d'installation, document précontractuel qui fournit les informations essentielles sur le Service et par lequel vous acceptez la venue d'un technicien-conseil en vue d'une installation (la « Demande d'Installation ») ;

4. les présentes conditions générales qui s'appliquent à toute souscription au Service, sauf accord spécifique contraire (les « Conditions Générales ») ;

5. le Descriptif et Tarif de l'Offre, document qui détaille le tarif de l'ensemble de nos Equipements, prestations et options (le « Tarif »), consultable sur l'Espace Abonné ;

6. la Documentation Technique.

Tout autre document, et notamment catalogues, prospectus, publicités, site Internet, n'a qu'une valeur informative, indicative et non contractuelle.

Nous exerçons une activité réglementée au sens de la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière. Conformément à l'article 16 de cette loi, EPS est autorisée par le Ministre de l'Intérieur pour offrir les services d'une entreprise de système d'alarme et de caméras de surveillance (SPF Intérieur – 1 rue Louvain, 1000 BRUXELLES).

## ARTICLE 1 : DESCRIPTION DE VOS SERVICES SELON LA FORMULE ET LES OPTIONS SOUSCRITES

Nous nous engageons, dans la limite de notre obligation de moyens, à mettre en œuvre de manière optimale dans le cadre du Service les prestations auxquelles vous avez souscrites telles qu'elles sont définies dans le présent article.

### 1.1. Description de votre service de télésurveillance

Le service de télésurveillance s'appuie sur le Système d'Alarme relié 24H/24 au Centre de Surveillance afin d'assurer à distance la sécurité de votre Site.

Les prestations de surveillance à distance définies ci-dessous sont effectives dès lors que l'installation, le raccordement au Centre de Surveillance et les tests de mise en service ont été réalisés, conformément au Procès-Verbal d'Installation que vous avez signé.

#### 1.1.1. Description globale de la procédure sécuritaire

La procédure sécuritaire dépend de la formule que vous avez souscrite. Dans tous les cas, la procédure sécuritaire se déclenche en cas d'Alarme.

Si vous êtes présent sur Site, le Système d'Alarme peut être mis à l'arrêt en composant votre code sur le clavier ou à l'aide de la télécommande.

Le Centre de Surveillance procède à un appel de contrôle sur les numéros d'appel de contrôle indiqués dans vos Consignes de Sécurité et vous contacte afin de vous informer du déclenchement.

- Dans le cadre de la procédure avec information, nous procédons comme suit : vous êtes contacté par notre serveur vocal interactif et vous devez composer votre code confidentiel sur le clavier du téléphone pour arrêter la procédure ;
- après deux tentatives de contacts téléphoniques restées sans réponse ou en l'absence d'un code valide, la procédure permettant de vous informer et/ou d'informer vos Personnes de Contact est déclenchée par le Centre de Surveillance. Chaque personne contactée téléphoniquement a la possibilité d'interrompre la procédure d'information en prenant en compte l'Alarme. Dans le cas contraire, la procédure d'information se poursuit jusqu'à ce que toutes les personnes figurant dans vos Consignes de Sécurité aient été appelées, conformément aux horaires indiqués dans ces dernières. Dans l'hypothèse où personne n'a demandé l'arrêt de la procédure d'information, le Centre de Surveillance adresse un courriel ou un SMS aux coordonnées indiquées dans vos Consignes de Sécurité.

Dans le cadre de la procédure avec intervention d'un agent de gardiennage, nous procédons comme suit :

- lors de l'appel du Centre de Surveillance, vous ou la personne qui répond à l'appel de contrôle a la possibilité de mettre fin à la procédure en communiquant le code confidentiel ou de donner l'instruction de poursuivre la procédure en cas de doutes. En l'absence de code confidentiel valide, nous poursuivons la procédure.
- En l'absence de réponse, le Centre de Surveillance peut, selon les constatations et à son initiative, interrompre la procédure sécuritaire ; le cas échéant, vous en êtes informé par message vocal.
- En cas de poursuite de la procédure, nous mandons dans les meilleurs délais un agent de gardiennage chargé de se rendre sur le Site et de rendre compte au Centre de Surveillance de toute anomalie constatée.
- Nous vous contactons par téléphone, ou à défaut vos Personnes de Contact, afin de rendre compte de la situation constatée.

A tout moment au cours de la procédure et dès la levée de doute ayant confirmé l'alarme conformément à l'arrêté Royal du 25 avril 2007, nous informons la police si nécessaire. Vous devez prévoir qu'une personne soit présente près du Site au moment où la police arrive sur les lieux.

Toutefois, si une mise à l'arrêt du Système d'Alarme intervient au moyen du code clavier dans les minutes qui suivent le déclenchement d'Alarme, à l'exception d'une touche alerte, code sous contrainte ou erreur de code clavier, le Centre de Surveillance peut interrompre, à son initiative et selon les constatations, la procédure sécuritaire. Vous en êtes informé par l'envoi d'un SMS, d'un courriel ou par un message vocal.

Dans toutes les formules, si le Système d'Alarme est à l'arrêt, la procédure ouverte suite à la réception d'une information d'autoprotection est automatiquement stoppée si le retour à la normale a lieu dans un délai raisonnable, selon les circonstances, suivant le déclenchement.

#### 1.1.2. Procédure en cas de détection de fumée et/ou de monoxyde de carbone

La détection de fumée et de monoxyde de carbone sont des Services complémentaires à la télésurveillance. Ces détecteurs fonctionnent en permanence, même lorsque le Système d'Alarme n'est pas mis en marche.

Lors d'une détection de fumée, une Alarme est déclenchée et la ou les sirène(s) du Système d'Alarme émette(nt) un signal sonore puissant afin de signaler l'évacuation d'urgence.

Lors d'une détection de monoxyde de carbone, le détecteur gère deux niveaux d'alerte définis par la norme EN 50291 et dont les éléments sont repris dans la Documentation Technique de ce Service :

- lorsqu'une faible présence de monoxyde de carbone est détectée, le détecteur déclenche une pré-alarme et vous êtes informé aux coordonnées mentionnées dans les Consignes de Sécurité ;
- lorsque la concentration de monoxyde de carbone est importante et devient dangereuse pour la santé, une Alarme est déclenchée et la ou les sirène(s) du Système d'Alarme émette(nt) un signal sonore puissant afin de signaler l'évacuation d'urgence.

Dès réception d'une Alarme d'un Détecteur de Risque Domestique par le Centre de Surveillance, nous appliquons la procédure décrite aux articles 1.1.1., 1.1.3. et 1.1.4. des présentes Conditions Générales, et nous prévenons les secours si nécessaire.

### 1.1.3. Utilisation des photos, vidéos et séquences sonores

Lorsque le Système d'Alarme comprend des détecteurs de mouvement photos, les photos, et le cas échéant les séquences vidéo et sonores, prises lors d'une Alarme nous seront immédiatement transmises pour consultation et analyse par le Centre de Surveillance lors de la phase de levée de doute qui suit la réception d'une Alarme telle que décrite à l'article 1.1.1.

Elles constituent un complément d'information à votre disposition et, le cas échéant, à celle du Centre de Surveillance permettant de vérifier la matérialité de l'Alarme, de déterminer la normalité ou non de la situation, ou de qualifier l'origine du déclenchement (présence humaine ou non), mais non d'identifier des personnes.

Vous pourrez également y avoir accès sur votre Espace Abonné afin de pouvoir notamment confirmer l'Alarme ou au contraire, arrêter la procédure sécuritaire.

### 1.1.4. Intervention d'un agent de gardiennage

#### 1.1.4.1. Cas d'intervention

Dans le cadre de la formule avec intervention d'un agent de gardiennage, l'intervention d'un agent de gardiennage sur Site est comprise dans votre abonnement et ne fait pas l'objet d'une facturation supplémentaire, sauf en cas de déplacements répétitifs dus à un mauvais usage ou au non-respect des consignes d'utilisation.

Dans le cadre de la formule avec information, vous avez la possibilité d'appeler le Centre de Surveillance afin de demander l'intervention d'un agent de gardiennage. Vous avez également la possibilité d'activer l'option « intervention » sur Site à chaque mise en marche de votre Système d'Alarme, au moyen de votre clavier ou de votre Espace Abonné. Ce service sera actif jusqu'au prochain arrêt du Système d'Alarme. Ces prestations font l'objet d'une facturation au tarif en vigueur.

#### 1.1.4.2. Procédure

L'intervention de l'agent de gardiennage se déroule dans les meilleurs délais après déclenchement de l'Alarme. Toutefois, nous ne pouvons vous garantir un délai précis d'intervention dans la mesure où l'agent de gardiennage est soumis, dans ses déplacements, au respect du code de la route et aux impondérables rencontrés dans l'exercice de sa fonction.

Cette intervention n'est pas destinée à constater un flagrant délit, faire cesser une intrusion ou appréhender un malfaiteur, mais à rendre compte au Centre de Surveillance de la situation sur Site afin de lui permettre de prendre toutes les mesures d'urgence nécessaires.

Dans tous les cas, vous vous engagez à nous autoriser (ou toute personne que nous aurons mandatée) dans le cadre de ces prestations, à accéder, selon vos instructions indiquées dans vos Consignes de Sécurité ou à défaut, par tout moyen raisonnable, au Site afin d'en contrôler les issues.

Si le Site est entouré d'une enceinte close, vous pourrez en faciliter l'accès en vous équipant d'une boîte à clés sécurisée par un code personnalisé dans laquelle seront déposées les clés du portail. Son emplacement et son code devront nous être communiqués dès son installation. Ce dispositif doit être facilement accessible aux agents de gardiennage. En l'absence d'un tel dispositif, l'agent de gardiennage limitera sa ronde de contrôle à l'extérieur de l'enceinte accessible et pourra néanmoins, s'il le juge réalisable, et sauf refus exprès de votre part, franchir de manière raisonnable le portail.

Par ailleurs, nous vous informons :

- de l'impossibilité légale de missionner les agents de gardiennage affectés à l'exécution des prestations d'intervention et de gardiennage pour effectuer, même partiellement, d'autres tâches que celles prévues aux présentes Conditions Générales ;
- que nous sommes tenus d'une obligation de prudence et de sécurité envers les agents de gardiennage que nous missionnons. Aussi, dès lors que nous estimons que la situation sur le Site peut s'avérer dangereuse pour l'agent de gardiennage, nous nous réservons le droit de ne pas le missionner.

### 1.1.4.3 Mesures de sauvegarde

Si vous ne pouvez être joint et en cas de nécessité, vous nous mandatez expressément pour prendre les mesures d'urgence nécessaires à la sauvegarde des lieux protégés (exemples : gardiennage du domicile, réparation des issues endommagées). Ces mesures d'urgence seront mises en œuvre dans la limite maximale de 1.500€ TVAC par événement, à l'exception des rondes et gardiennages qui seront limités à 168 heures (7 jours).

Les frais afférents à ces mesures d'urgence vous seront facturés en sus de l'abonnement au tarif en vigueur au jour de la survenance de l'événement. Selon votre police d'assurance, vous pourrez éventuellement en demander le remboursement à votre assureur dans le cadre de votre contrat d'assurance habitation et incendie. Nous vous invitons à vous renseigner auprès de votre assureur.

### 1.1.4.4. Couverture géographique

Si nous nous trouvons dans l'impossibilité d'assurer dans de bonnes conditions la prestation d'intervention d'un agent de gardiennage sur Site ou de mise en place de mesures de sauvegarde, pour des raisons de couverture géographique non desservie, nous nous réservons la possibilité de ne pas mettre cette prestation à votre disposition.

Dans une telle hypothèse, si vous avez souscrit à la formule avec intervention, vous pourrez, à votre initiative, soit conserver le Contrat en changeant de formule pour opter pour une prestation sans intervention d'un agent de gardiennage, soit résilier le Contrat selon les modalités de l'article 4.3.1.

Dans le cas où vous avez souscrit à la formule avec information immédiate, vous ne pourrez pas bénéficier de la prestation optionnelle d'intervention d'un agent de gardiennage sur Site.

### 1.1.5. Intervention de la police ou des secours

Il est précisé que conformément à l'arrêté Royal du 25 avril 2007, l'appel à la police ne peut intervenir qu'après une levée de doute ayant permis de vérifier la matérialité et la concordance des indices de flagrance.

En conséquence, si à la suite de votre demande expresse, le déplacement sur Site de la police s'est avéré injustifié, nous pourrions être amenés à vous refacturer la sanction pécuniaire qui nous aura été notifiée le cas échéant.

En cas d'intervention injustifiée des services de secours (notamment pompiers) de votre fait, nous pourrions également être amenés à vous refacturer les frais occasionnés.

### 1.1.6. Votre Espace Abonné

Nous mettons à votre disposition un Espace Abonné sécurisé accessible par Internet à l'adresse suivante : <http://www.myepps.com> ou sur votre application mobile disponible sur votre plateforme de téléchargement habituelle qui vous permet de piloter à distance votre Système d'Alarme, à condition de disposer d'une liaison Internet, mais également d'accéder à certains services et les paramétrer.

### 1.1.7. Le service SIGNO

Vous bénéficiez du service SIGNO inclus dans le Service lorsque votre Système d'Alarme est relié au Centre de Surveillance par Internet ou par GSM.

Dans le cadre de ce service, vous avez la possibilité d'être notifié d'un événement relatif à votre Système d'Alarme de type mise en marche ou mise à l'arrêt, sous réserve d'une couverture réseau suffisante.

Pour plus d'informations et pour paramétrer ce service, rendez-vous sur votre Espace Abonné.

### 1.1.8. Le service relève de température

Ce service, paramétrable depuis votre Espace Abonné, vous permet d'obtenir la température relevée dans chacune des pièces où se trouvent les éléments du Système d'Alarme équipés de cette fonction.

Ces relevés de température sont fournis à titre indicatif et il est déconseillé d'en faire un usage professionnel.

### 1.1.9. La supervision de la sonde inondation

La sonde inondation fonctionne en permanence, même lorsque le Système d'Alarme n'est pas mis en service et nous permet de vous informer en cas de présence anormale d'eau.

Dès réception de l'Alarme par le Centre de Surveillance, nous appliquons la procédure d'information décrite à l'article 1.1.1 des présentes Conditions Générales, précision faite que si la ligne est occupée, si personne ne répond ou si la réponse est erronée, nous clôturons la procédure et nous vous adressons un courriel, sans mandater d'agent de sécurité.

### 1.1.10. Mise en service et mise hors service

Vous avez la possibilité de mettre en marche et à l'arrêt le Système d'Alarme via votre Application Mobile. La fonction de mise à l'arrêt à distance requiert une fonction d'identification par empreinte digitale ou reconnaissance faciale compatible.

## 1.2. Vos obligations dans le cadre du Service

Vos Consignes de Sécurité constituent un élément fondamental de votre Service. Elles permettent au Centre de Surveillance d'assurer la mise en œuvre des procédures sécuritaires dans les meilleures conditions et d'assurer la sécurité du Site. Votre Service de télésurveillance ne sera pleinement opérationnel qu'une fois vos Consignes de Sécurité complétées et prises en compte par nos services. Vous vous engagez à tenir à jour vos Consignes de Sécurité tout au long du Contrat.

Dans ce cadre, vous nous communiquez un code confidentiel qui vous permettra de vous identifier auprès de nos services lors d'une procédure sécuritaire, mais également pour toute action importante auprès de nos services relative à votre Système d'Alarme ou votre Contrat.

Nous attirons votre attention sur le fait que vous êtes responsable de la préservation de la confidentialité de votre code confidentiel, de vos identifiants et mot de passe de connexion à l'Espace Abonné. Toute personne s'identifiant auprès de nos services avec ce code confidentiel ou se connectant sur votre Espace Abonné est présumée être l'Abonné.

Pour permettre le bon fonctionnement de l'Équipement et la bonne exécution du Service de télésurveillance, vous et les autres utilisateurs du Système d'Alarme vous engagez notamment à respecter les obligations suivantes :

- faire appel à nos services de manière raisonnable et raisonnée et de manière conforme aux Conditions Générales, à la Documentation Technique et à nos instructions ;
- tout mettre en œuvre afin de limiter les déclenchements non-justifiés du Système d'Alarme, ceux-ci venant perturber le bon fonctionnement de nos services ;
- ne pas détériorer l'Équipement ni le détourner de sa destination ;

- ne procéder à aucune modification affectant l'environnement technique du Site et/ou la configuration de l'Équipement susceptible d'impacter son bon fonctionnement, notamment ne pas ajouter de pièces ou dispositifs et ne pas (faire) effectuer d'interventions de quelque nature que ce soit par une personne non mandatée par nos services ;
- nous informer sans délai de toute anomalie ou panne pouvant affecter l'Équipement ;
- nous informer sans délai, de toute modification de configuration des lieux protégés par le Système d'Alarme, et en particulier en cas de déplacement de meubles pouvant obstruer les détecteurs ;
- fermer toutes les issues lorsque vous activez le Système d'Alarme.

Par ailleurs, conformément à l'arrêté royal du 25 avril 2007, vous devez désigner une ou plusieurs Personne(s) de Contact qui en votre absence, peuvent agir en votre nom, ont accès au Site et connaissent le mode d'emploi du Système d'Alarme. Après chaque alarme, vous êtes responsable de ce qu'une personne soit présente près du bien protégé au moment où la police arrive sur les lieux. Cette personne doit être en mesure de faire entrer la police à l'intérieur du Site pour autant qu'elle ne se trouve pas en situation de danger, et désactiver le Système d'Alarme.

Vous ou vos Personnes de Contact devez rester joignables à tout moment. Nous ne pourrions être tenus pour responsables de n'avoir pas réussi à vous joindre après avoir tout mis en œuvre pour y parvenir.

Enfin, nous vous rappelons que l'utilisation de toutes les fonctionnalités du Service doit se faire dans le respect des lois et règlements en vigueur, et notamment ceux qui imposeraient à tout utilisateur du Système d'Alarme d'obtenir une autorisation. Par ailleurs, nous vous invitons à vous reporter aux stipulations de l'article 7 « La protection des données à caractère personnel ».

### 1.3. Limites à notre responsabilité

Vous reconnaissez que le respect de vos obligations concourt à la bonne exécution du Service et la sécurité du Site. En cas de manquement de votre part, notre responsabilité ne saurait être engagée.

Il est rappelé que le Système d'Alarme constitue un moyen pour assurer la sécurité des lieux protégés et/ou des personnes et ne constitue pas à lui seul un dispositif de lutte anti-intrusion, anti-incendie et/ou anti-intoxication au monoxyde de carbone. Il est complémentaire à la mise en place de dispositifs de protection mécanique.

Par ailleurs, il est également rappelé que le rôle du Système d'Alarme repose en premier lieu sur de la dissuasion. Nous ne nous engageons en aucun cas à empêcher une effraction ou un cambriolage.

Nous ne pourrions être tenus pour responsables des conséquences matérielles et/ou corporelles consécutives à un vol, à un incendie et/ou à une intoxication par monoxyde de carbone, sauf en cas de manquement prouvé à nos diligences professionnelles en lien causal certain avec le dommage prouvé.

Notre responsabilité est, en tout état de cause, limitée à la perte de chance de voir les conséquences de ces événements réduites.

Par ailleurs, le Contrat ne se substitue en aucun cas aux contrats d'assurances qu'il vous appartient de souscrire pour couvrir tous les risques et dommages de vol, vandalisme, incendie et tous autres dommages pouvant affecter le Site et les biens qui s'y trouvent.

Notre responsabilité ne pourra pas être engagée dans les cas suivants :

- en cas de refus de votre part des préconisations du technicien-conseil ;
- mauvaise orientation ou obturation des capteurs de votre fait ou du fait de tiers non mandatés par EPS ;
- mauvaise qualité, due à l'environnement sur le Site, des photos ainsi que le cas échéant des séquences vidéo ou sonores, transmises ou mises à notre disposition ;
- conséquence de vos propres paramétrages de l'Équipement ;
- défaillance des réseaux téléphoniques, Internet (y compris de la connexion Wi-Fi) et électriques ;
- interférence d'origine électrique, radioélectrique ou électromagnétique avec d'autres appareils et leurs conséquences préjudiciables, quelle qu'en soit l'étendue ;
- accidents de toutes sortes affectant l'Équipement ou ses accessoires et de manière générale, tous les événements qui résultent d'une utilisation ou d'une situation anormale, ou d'un non-respect des préconisations d'utilisation de l'Équipement ou de ses accessoires, ainsi que de leurs conséquences préjudiciables, quelle qu'en soit l'étendue ;
- dégradations volontaires ou involontaires de l'Équipement non imputables à EPS et empêchant la réalisation du Service ;
- cas fortuit et cas de force majeure.

Enfin, notre responsabilité ne saurait être engagée au titre des éventuelles conséquences d'une divulgation de votre code confidentiel et/ou de vos identifiants et mot de passe de connexion à l'Espace Abonné, sauf si la divulgation de ces éléments résulte d'une faute de notre part.

## ARTICLE 2 : DESCRIPTION DE VOTRE EQUIPEMENT

Nous vous invitons à consulter le catalogue des options afin de prendre connaissance de la liste exhaustive des options disponibles.

### 2.1. Matériel mis à disposition

Pour réaliser le Service, nous mettons à votre disposition un Système d'Alarme dont la configuration variera en fonction de la formule que vous aurez choisie et du Diagnostic Sécurité visé à l'article 3.1.1. La configuration pourra être complétée à tout moment du Contrat.

Vous vous engagez à ne pas causer de dommages du fait d'un usage anormal du Système d'Alarme, notamment par détérioration volontaire ou involontaire. Le défaut de restitution du Système d'Alarme pourra faire l'objet d'une facturation au Tarif en vigueur.

Il est précisé que nous ne prenons jamais en charge les éventuels frais de rebouchage de trous de perçage, ce qui est présumé être la conséquence de l'usage normal.

### 2.2 Le Système d'Alarme et ses extensions

La configuration initiale du Système d'Alarme se compose d'une centrale d'alarme et d'un certain nombre de détecteurs selon la formule souscrite. Vous pouvez la compléter à tout moment et l'enrichir par des extensions, facturées au tarif en vigueur au moment de leur installation.

### 2.3. Les Détecteurs de Risques Domestiques

Les Détecteurs de Risques Domestiques déclenchent eux-mêmes un appel de notre Centre de Surveillance lors de la détection d'un Risque Domestique et ne nécessitent aucune action de votre part.

Sur la base de vos déclarations, notre technicien-conseil préconise sur le Diagnostic Sécurité le nombre de Détecteurs de Risques Domestiques ainsi que l'emplacement le plus approprié.

### 2.4. Spécificités liées au bouton d'alerte

Vous faites votre affaire personnelle de l'installation du bouton d'alerte conformément aux instructions que nous vous aurons communiquées. Il vous appartient de décider de l'endroit et du support sur lequel ce dernier sera fixé à l'aide des adhésifs de l'Équipement. Il est à ce titre recommandé de sélectionner un support de fixation qui ne s'altère pas au contact de l'adhésif.

Nous ne pourrions être tenus pour responsables de la détérioration du support de fixation sélectionné, ou de tout autre événement affectant ce dernier, ainsi que des conséquences en découlant.

## ARTICLE 3 : COMMENT SE DEROULENT L'INSTALLATION ET LA MAINTENANCE DE L'EQUIPEMENT ?

Vous acceptez que le technicien-conseil accède au Site pour installer le Système d'Alarme, le raccorder au Centre de Surveillance et/ou procéder à toute intervention technique nécessaire pour bénéficier du Service.

Toute intervention technique a lieu en votre présence ou celle d'un tiers mandaté à cet effet, étant entendu que toute personne présente peut être présumée mandatée par vos soins.

### 3.1. Déroulement de l'installation

#### 3.1.1 Réalisation du Diagnostic Sécurité

En tant que professionnel, nous avons un devoir de conseil, celui de vous préconiser l'installation vous assurant une protection optimale de votre habitation, en fonction de sa situation et de sa configuration, ainsi que de vos habitudes de vie.

Le Diagnostic Sécurité a pour objectif de formaliser ce conseil, conformément aux règles de l'art de la profession. Il vous indique le nombre et l'emplacement des éléments du Système d'Alarme nécessaires à la protection des lieux. L'installation effective de l'Équipement ne débutera qu'après votre accord écrit mentionné sur ledit document, étant entendu que les recommandations du technicien-conseil ont uniquement valeur de conseil et que vous serez, bien entendu, toujours libre d'accepter ou non ces recommandations.

Vous vous engagez également à nous communiquer l'ensemble des informations nécessaires à la configuration et au paramétrage du Système d'Alarme ainsi qu'à l'établissement du Diagnostic Sécurité (par exemple, vos habitudes de vie, la localisation des pièces à contenus sensibles) et à nous avertir de toute modification à cet égard en cours de Contrat. Au vu de vos déclarations, le technicien-conseil mentionnera dans le Diagnostic Sécurité les préconisations indispensables pour la bonne exécution du Service de surveillance à distance.

#### 3.1.2. Installation de l'Équipement

La prestation d'installation comprend l'installation de l'Équipement ainsi que le raccordement au Centre de Surveillance, la main-d'œuvre, le déplacement du technicien-conseil nécessaire à sa mise en service ainsi que la formation de l'utilisateur.

Nous nous réservons le droit de facturer la prestation d'installation au tarif en vigueur en cas de déplacement du technicien-conseil et d'impossibilité pour ce dernier de mener à bien sa mission de votre fait.

Le Système d'Alarme est configuré et paramétré en fonction de vos besoins et de vos déclarations. Vous vous engagez dès lors à ne pas déplacer d'éléments du Système d'Alarme installé. Aucun autre équipement d'alarme que le nôtre ne doit être installé le jour de l'installation et pendant toute la durée de votre abonnement au Service : vous faites votre affaire de la déconnexion préalable de tout système installé qui n'aurait pas été fourni par nos soins.

Après avoir réalisé la mise en service de l'Équipement et l'avoir raccordé au Centre de Surveillance, notre technicien-conseil effectue les tests de bon fonctionnement.

Une formation à l'utilisation de l'Équipement installé est alors dispensée aux personnes présentes, à charge pour elles de former d'éventuels autres utilisateurs. L'installation est effectuée sans que le technicien-conseil n'ait à entreprendre de déplacement de mobilier. Si les circonstances nécessitent un déplacement de mobilier pour mener à bien la mission, vous vous engagez à procéder vous-même à ce déplacement. Sous réserve de votre accord exprès, notre technicien-conseil pourra vous assister sous votre responsabilité. Vous nous déchargez de toute responsabilité en cas de dégradation ou de dommage de quelque nature que ce soit au(x) bien(s) déplacé(s) ou causés par le déplacement des biens pendant toute la durée de l'installation ou de l'intervention technique, sauf faute de notre technicien-conseil.

#### 3.1.3. Installation des Détecteurs de Risques Domestiques

S'agissant de l'installation du détecteur de fumée, le technicien-conseil préconisera dans le Diagnostic Sécurité l'emplacement le plus approprié en fonction des contraintes techniques et de la configuration du Site. Vous restez libre de choisir le



nombre de détecteurs de fumée à installer.

Vous êtes informé qu'en fonction des termes des réglementations applicables selon la localisation de votre domicile en Région Flamande, en Région Wallonne ou dans la Région Bruxelles-Capitale, le propriétaire d'un logement doit dans certains cas installer dans celui-ci au moins un Détecteur de Fumée. Conformément aux dispositions légales applicables, l'occupant d'un logement, qu'il soit locataire ou propriétaire, veille à l'entretien et au bon fonctionnement de ce dispositif et assure son renouvellement, si nécessaire, tant qu'il occupe le logement.

S'agissant de l'installation du détecteur de monoxyde de carbone, vous vous engagez à déclarer au technicien-conseil l'ensemble des sources d'émission de monoxyde de carbone et des conduits existants dans le Site. Suite à cette déclaration, le technicien-conseil préconise sur le Diagnostic Sécurité, le nombre de Détecteurs de monoxyde de carbone et leur emplacement le plus approprié en fonction des contraintes techniques et de la configuration du Site. Vous restez libre de choisir le nombre de détecteurs de monoxyde de carbone à installer.

Il est rappelé que le service de détection de monoxyde de carbone ne se substitue pas à une utilisation ou à une maintenance appropriée des appareils brûlant des combustibles, ni à l'installation de systèmes de ventilation et d'évacuation appropriés.

### 3.2. Choix de la liaison du Système d'Alarme avec le Centre de Surveillance

Toutes les formules nécessitent le raccordement du Système d'Alarme au Centre de Surveillance. La transmission des Alarmes s'effectue par Internet et/ou par GSM selon votre formule.

EPS étant tributaire du bon fonctionnement de la liaison entre le Système d'Alarme et le Centre de Surveillance, nous vous recommandons fortement de recourir à deux moyens de raccordement différents afin de sécuriser la transmission des Alarmes.

Nous nous réservons la possibilité d'utiliser le ou les moyens de raccordement qui nous semble(nt) le(s) mieux adapté(s) à l'exploitation du Service et de le faire éventuellement évoluer en cas de nécessité liée à l'environnement technique du Site.

Les frais supplémentaires consécutifs à un changement éventuel de type de raccordement sont à votre charge, sachant que vous disposez d'une faculté de résiliation du Contrat dans les conditions et selon les modalités de l'article 4.

#### 3.2.1. Spécificités du raccordement par Internet

Lorsque le Système d'Alarme est relié au Centre de Surveillance par Internet, la transmission des Alarmes est tributaire du bon fonctionnement de votre « box » ou de votre modem-routeur, de son alimentation électrique permanente et de la disponibilité du service Internet de votre fournisseur d'accès à Internet.

Dans le cas où la liaison Internet ne présente pas un niveau de fiabilité suffisant (constatation de coupures du lien trop fréquentes et/ou trop prolongées), nous nous réservons le droit, après vous en avoir informé par lettre recommandée avec avis de réception, de ne plus assurer le contrôle périodique de votre liaison par Internet au Centre de Surveillance tel que décrit à l'article 3.3. Vous ne pouvez prétendre à aucune indemnité ou dédommagement, l'entretien de la liaison Internet ne relevant pas de notre responsabilité.

#### 3.2.2. Spécificités du raccordement par GSM

Lorsque le Système d'Alarme est relié au Centre de Surveillance par GSM, la transmission des messages d'alarme au Centre de Surveillance nécessite l'usage du réseau hertzien GSM de l'opérateur téléphonique dont la carte SIM vous a été fournie avec le Système d'Alarme.

Lors de l'installation, si le technicien-conseil constate que l'acheminement des messages d'alarme par le réseau GSM ne peut s'opérer correctement, par exemple du fait d'une mauvaise couverture, nous pourrions être amenés à ne pas installer la liaison GSM et nous vous en informons. Vous pourrez alors décider du maintien ou non du Contrat.

### 3.3. Télédagnostic de l'Équipement

Nous assurons le télédagnostic de l'Équipement pendant toute la durée du Contrat dans les conditions suivantes.

La centrale d'alarme effectue un test quotidien de bon fonctionnement de la liaison principale avec le Centre de Surveillance. Les résultats de ce test sont traités au plus tard le premier jour ouvré suivant le test. En cas de constat de la perte de la liaison, nous vous en informons entre 8h et 19h30 afin que vous puissiez prendre les mesures pour la rétablir.

Toute coupure d'alimentation de la centrale d'alarme vous sera signalée par notre service technique dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrables. La centrale d'alarme dispose d'une batterie de sauvegarde.

En outre, nous vous signalerons toute anomalie ou faiblesse relevée des piles alimentant l'Équipement dans un délai maximum de quinze (15) jours suivant sa détection.

En complément du test périodique de la liaison principale effectué toutes les vingt-quatre (24) heures, nous procédons tous les sept (7) jours à un test périodique de la liaison de secours afin de contrôler à intervalles réguliers son état de fonctionnement.

Lorsque le Système d'Alarme est en marche, la défaillance simultanée de deux raccordements a pour conséquence de déclencher une procédure sécuritaire telle que décrite à l'article 1.1.1., selon la formule souscrite.

### 3.4. Maintenance de l'Équipement mis à disposition

#### 3.4.1. Conditions de maintenance de l'Équipement

Nous assurons pendant toute la durée de votre Contrat sans surcoût la maintenance des Équipements qui sont mis à votre disposition, déplacement compris.

Quel que soit l'Équipement, en cas de panne ou pour toute autre opération de maintenance, nous opterons pour la méthode la plus adaptée à votre situation

(modification de paramètres à distance, échange de pièces par voie postale ou déplacement d'un technicien-conseil sur le Site).

Dans ce cadre, vous nous autorisez, pendant toute la durée de votre Contrat, à effectuer les paramétrages ou mises à jour nécessaires au bon fonctionnement de l'Équipement.

#### 3.4.2. Vos obligations en matière de maintenance

Afin de nous permettre d'assurer la continuité de votre Service, vous vous engagez à :

- nous signaler dans les meilleurs délais toute anomalie ou panne ;
- suivre les consignes délivrées par notre service technique ainsi que les conseils, consignes de sécurité et indications d'utilisation et d'entretien indiquées notamment dans la Documentation Technique ;
- vous rendre disponible afin d'organiser une intervention rapide de notre technicien-conseil.

En outre, vous avez l'obligation de :

- vérifier au moins une fois par trimestre le bon fonctionnement de l'Équipement par un déclenchement volontaire de tous les points de détection des locaux (détecteurs de mouvement, détecteurs d'ouverture, sondes inondation) selon la procédure décrite dans la Documentation Technique et à répondre à l'appel téléphonique de contrôle du Centre de Surveillance ;
- procéder à un test de bon fonctionnement des Détecteurs de Risques Domestiques une fois par semestre et à leur nettoyage au minimum une fois par an selon les indications fournies dans la Documentation Technique, en respectant des règles de précaution et de sécurité adaptées à votre situation. La fréquence de ce nettoyage devra être augmentée s'ils sont placés dans un endroit salissant.

Enfin, conformément à l'Arrêté Royal du 25 avril 2007, vous êtes responsable de l'entretien annuel de votre Système d'Alarme. Cet entretien consiste à vérifier si le Système d'Alarme et son installation répondent encore aux prescriptions de l'arrêté Royal du 25 avril 2007, si le Système d'Alarme ne génère pas de faux signal d'alarme et si le Système d'Alarme génère bien le bon signal d'alarme en cas d'intrusion. L'entretien annuel n'est pas compris dans l'Abonnement. A votre demande, nous pouvons intervenir pour réaliser l'entretien annuel au Tarif en vigueur au moment de l'entretien. Si l'entretien est réalisé par un technicien-conseil, un document écrit faisant apparaître que les contrôles, visés dans le présent article, ont été exécutés, vous est remis.

## ARTICLE 4 : POUR QUELLE DUREE VOUS ENGAGEZ-VOUS ?

### 4.1. Durée de votre engagement

	Abonnement au Service de télésurveillance
Prise d'effet du Contrat	A l'activation du Service formalisée par la signature du Procès-Verbal d'Installation
Durée	Contrat à Durée Indéterminée avec engagement ferme pendant les 12 premiers mois, dont le premier mois satisfait ou remboursé décrit ci-après

### 4.2. Un mois de « satisfait ou remboursé »

Nous étendons le délai durant lequel vous pouvez exercer votre droit légal de rétractation en vous offrant la possibilité, pendant un (1) mois à compter de la signature du Procès-Verbal d'Installation, du bon d'intervention technique ou de la livraison de l'Équipement, de vous rétracter librement, discrétionnairement et sans frais, en nous adressant le formulaire de rétractation mis à votre disposition, ou encore par toute déclaration dénuée d'ambiguïté. Lorsque ce délai expire un samedi, dimanche, jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Un bon de retour vous est adressé afin de procéder au renvoi gratuit par voie postale de l'Équipement dans les quatorze (14) jours. Si vous optez pour un renvoi par un autre moyen que le bon de retour, les frais de renvoi resteront à votre charge. Si vous souhaitez l'intervention d'un technicien-conseil pour effectuer la dépose de l'Équipement, celle-ci fera l'objet d'une facturation au tarif en vigueur.

À réception, nous procéderons à la vérification de l'Équipement renvoyé, qui devra être retourné dans les mêmes conditions et exempt de dégradation. À défaut, nous nous réservons le droit de facturer ledit Équipement au tarif en vigueur. Cette facturation interviendra au plus tard sous nonante (90) jours à compter de votre demande de retourner tout ou partie de l'Équipement.

Sous réserve de la restitution de l'Équipement dans les conditions susmentionnées, nous procéderons au remboursement de la mensualité acquittée le cas échéant et/ou du montant d'acquisition de l'Équipement. Le remboursement intervient au plus tard quatorze (14) jours suivant la réception de l'Équipement, par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous sollicitez expressément et que nous acceptons l'utilisation d'un moyen différent, étant précisé que ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous souhaitez bénéficier du Service avant la fin du délai légal de rétractation de quatorze (14) jours, vous devez manifester expressément votre intention lors de l'installation de l'Équipement.

### 4.3. Vous souhaitez arrêter votre Contrat ?

#### 4.3.1. Modalités générales

Vous pouvez mettre fin à votre Contrat à l'issue de la période initiale ferme de 12 mois, à tout moment, sans frais, en nous adressant un courrier ou courriel à nos adresses de correspondance (article 8.1), en respectant un préavis d'un (1) mois.

Le préavis débute à l'échéance mensuelle de votre abonnement suivant la date de réception de votre demande de résiliation. La résiliation sera effective à l'issue de

ce mois de préavis.

Pendant la période initiale ferme de douze (12) mois et à l'issue du premier mois « satisfait ou remboursé », vous pouvez résilier votre Contrat sans pénalité si vous justifiez l'un des motifs légitimes suivants :

- l'impossibilité pour EPS de vous fournir le Service demandé ;
- déménagement à l'étranger ;
- difficultés financières personnelles ayant donné suite à l'ouverture d'une procédure judiciaire visant un règlement collectif de dettes ou une faillite personnelle ;
- entrée en maison de retraite ;
- décès ou disparition (de l'Abonné, de son conjoint (marié ou en cohabitation légale) ou du co-titulaire du Contrat) ;
- de manière plus générale, chaque fois que le motif en question était indépendant de votre volonté, que vous n'en avez pas pu avoir connaissance lors de votre souscription au Service et qu'il rend impossible l'utilisation de l'Équipement et/ou le bénéfice du Service (conditions cumulatives).

Des justificatifs pourront vous être demandés. A défaut de pouvoir justifier d'un motif légitime, la résiliation anticipée du Contrat rend exigibles toutes les mensualités restant à courir jusqu'à l'expiration de la période initiale ferme de douze (12) mois.

#### 4.4. Arrêt du Contrat à l'initiative d'EPS

Par ailleurs, nous pouvons mettre fin au Contrat avec effet immédiat, dans le cas suivants (non-exhaustifs) :

- en cas de non-respect de vos obligations suivantes :
  - Obligations permettant le bon fonctionnement du Système d'Alarme (article 1.4) ;
  - Obligation de paiement (article 5) ;
  - Obligations liées à la protection des données personnelles (article 7.2) ;
- si votre comportement est de nature à compromettre l'exécution du Service ;
- si nous nous trouvons dans l'impossibilité effective d'assumer dans de bonnes conditions l'exécution du Contrat pour des causes ne nous étant pas imputables, voire relevant de la force majeure ;
- en cas de négligences répétées de votre part ou de la part de personnes dont vous répondez, entraînant des interventions injustifiées.

#### 4.5. Fin du Service

Le Service est désactivé à compter de la fin définitive du Contrat.

Suite à cette fin, vous devez procéder au démontage de l'Équipement mis à votre disposition et nous le restituer en bon état. A défaut, nous procéderons à sa facturation sous quarante-cinq (45) jours.

Un technicien-conseil peut, à votre demande, procéder au démontage de l'Équipement. Cette prestation optionnelle est facturée au tarif en vigueur.

Si l'Équipement installé sur le Site comprend une liaison GSM avec le Centre de Surveillance, cette liaison sera coupée à la date de la fin de l'abonnement sans formalité particulière.

### ARTICLE 5 : COMBIEN VOUS COUTERONT L'EQUIPEMENT ET LE SERVICE ?

#### 5.1. Abonnement mensuel au Service

Le montant initial de votre abonnement est indiqué sur le Procès-Verbal d'Installation. Il est susceptible d'évoluer, si vous choisissez de compléter votre Équipement avec des extensions et/ou des options en cours de Contrat. Dans ce cas, la modification du montant de votre abonnement vous sera communiquée par nos services.

Vous vous engagez à régler le montant de votre abonnement mensuel d'avance à compter de la signature du Procès-Verbal d'Installation.

Tout mois commencé est intégralement exigible en cas d'interruption de l'abonnement pour quelque motif que ce soit, sauf s'il s'agit de l'exercice de votre droit de rétractation conformément à l'article 4.2 ci-dessus.

Si vous bénéficiez d'une réduction conditionnelle, qu'elle soit temporaire ou définitive, sur le montant de votre abonnement mensuel, la disparition de la condition entraîne de plein droit la perte de l'avantage financier.

#### 5.2. Indexation des prix

À l'issue de la période initiale ferme de 12 mois, les tarifs de votre abonnement au Service font l'objet d'une indexation automatique à raison d'une fois par an de plein droit, sans qu'il vous soit envoyé de notification préalable. L'information relative à l'indexation appliquée sera mentionnée sur votre facture.

L'indexation sera au maximum égale à l'augmentation de l'indice santé depuis la conclusion du Contrat ou la dernière indexation. Nous nous réservons la possibilité de procéder à une indexation plus faible ou de ne pas indexer les tarifs d'abonnement.

Dans l'éventualité de la disparition de l'indice, celui-ci sera remplacé par l'indice le plus proche.

#### 5.3. Modification des formules d'abonnement

Le contenu et le tarif des formules d'abonnement mensuel peuvent évoluer pendant la vie du Contrat, et nous nous réservons le droit d'y apporter des changements. Vous serez informé par tout moyen de leurs évolutions et disposerez d'un délai d'un (1) mois pour manifester votre refus et résilier le Contrat. À défaut de résiliation, le Contrat modifié s'appliquera de plein droit.

#### 5.4. Autres tarifs

Les extensions, options et prestations non comprises dans votre abonnement mensuel vous seront facturées au Tarif en vigueur dont nous vous invitons à prendre connaissance préalablement à tout usage de l'un de ces Services en vous

connectant à votre Espace Abonné ou en nous contactant.

Peuvent notamment, à titre d'exemples, vous être facturés :

- les interventions sur Site consécutives au non-respect de vos obligations ou à une erreur de manipulation ;
- les frais éventuels engagés par EPS dans le cadre des mesures de sauvegarde ;
- les interventions non comprises dans le Service ;
- les semaines d'intervention supplémentaires dans la formule avec information immédiate ;
- tout déplacement injustifié de la police ou des services de secours pour des raisons vous étant imputables.

Pour la formule avec information immédiate, la facturation et le prélèvement interviennent avec la facture de l'abonnement mensuel, dès lors que la consommation effective cumulée aura atteint l'équivalent d'une semaine entière de télésurveillance avec intervention permanente d'un agent de gardiennage.

Les frais qui vous sont facturés par les opérateurs téléphoniques en liaison avec les différents Services que nous proposons restent à votre charge.

#### 5.5. Modalités de paiement

Vous pouvez uniquement régler les sommes dues par virement bancaire (unitaire ou permanent), par prélèvement automatique (domiciliation) ou par carte bancaire (Hors Bancontact), et uniquement en euros. Les paiements en espèces sont exclus. À défaut de règlement, et quinze (15) jours après mise en demeure de payer restée sans effet, nous nous réservons le droit d'interrompre le Service et de résilier le Contrat.

### ARTICLE 6 : VOTRE SITUATION EVOLUE ?

#### 6.1. Changement de formule

Vous pouvez changer librement de formule une fois tous les douze (12) mois, sans réengagement.

#### 6.2. Déménagement

Afin de pouvoir vous garantir la continuité de votre Service, nous devons être informés de votre intention de déménager et de votre nouvelle adresse au moins quatre (4) semaines avant le déménagement effectif. Les prestations de surveillance sont suspendues à compter du jour de déménagement convenu ensemble.

Dès lors, nous planifions ensemble l'intervention d'un technicien-conseil afin d'équiper votre nouvelle habitation, au plus tard dans les trente (30) jours suivant votre emménagement, à une date convenue ensemble. Les Consignes de Sécurité devront être mises à jour.

En cas de déménagement dans une région non couverte par une base d'intervention sécuritaire, nous pouvons vous proposer une solution alternative ou une résiliation de plein droit du Contrat à compter de la dépose de l'Équipement et ce, sans aucune indemnité.

Il est en outre précisé que l'absence de poursuite du Service dans la nouvelle habitation constitue une résiliation à votre initiative.

#### 6.3. Co-titularité, changement ou ajout de titulaire

En cas de co-titularité du Contrat, chaque co-titulaire s'identifiant auprès de nos services à l'aide du code confidentiel sera présumé être l'Abonné et disposer de l'accord de l'autre (ou des autres) co-titulaire(s) pour réaliser toute action sur le Contrat.

La modification ou l'ajout d'un (co-)titulaire au Contrat ne peut être réalisé que par l'Abonné, excepté dans l'hypothèse d'un décès et fera l'objet d'une confirmation par nos services.

Dans le cas d'un décès, la reprise du Contrat nécessite l'accord de l'ensemble des héritiers, par défaut, il est transféré à l'ensemble de la succession. Des justificatifs pourront être demandés.

### ARTICLE 7 : LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

#### 7.1. Nous protégeons vos données à caractère personnel

La sécurité est notre métier et nous nous engageons à appliquer à la confidentialité et la protection de vos données à caractère personnel le même niveau d'exigence que celui que nous appliquons à la sécurité de vos proches et de vos biens.

En tant que responsable de traitement, nous nous engageons à effectuer tout traitement de données à caractère personnel conformément à la réglementation applicable. Nous nous engageons également à n'utiliser les données à caractère personnel transmises qu'aux seules fins de bonne exécution de votre Contrat, ainsi que dans le cadre de nos obligations légales et nos intérêts légitimes. L'ensemble de ces données fait l'objet de traitements dans le cadre de l'exécution du Service par nous ainsi que par nos sous-traitants situés au sein de l'Union Européenne.

Nous avons adopté une Charte de confidentialité détaillant vos droits et nos engagements en matière de protection de vos données à caractère personnel que nous vous invitons à consulter sur votre Espace Abonné ou notre site Internet. Vous y trouverez notamment de plus amples détails sur les finalités et le fondement des traitements réalisés, ainsi que sur les durées de conservation de vos données à caractère personnel.

Nous vous informons que la communication de vos données à caractère personnel est nécessaire pour bénéficier du Service. Par conséquent, le défaut de communication de ces données est susceptible d'empêcher la bonne exécution, voire la conclusion du Contrat, ou entraîner sa résiliation notamment si EPS ne peut pas honorer ses engagements contractuels.

Nous procédons à l'enregistrement des conversations téléphoniques, notamment à des fins de documentation des procédures sécuritaires et des modifications faites sur vos contrats, de formation et d'analyse. Nous conservons ces informations pour les besoins ci-dessus et ce conformément aux dispositions légales et nous

engageons à respecter la confidentialité de ces enregistrements.

Nous nous engageons à ne pas divulguer ou exploiter les photos ainsi que le cas échéant les séquences vidéo, et audio enregistrées en dehors de l'exécution du Service et à ne pas les divulguer à des tiers sauf en cas de contentieux amiables ou judiciaires ou de réquisition judiciaire.

Vous pouvez exercer vos droits en adressant votre demande par voie électronique à l'adresse suivante : [epsprivacy@eps.e-i.com](mailto:epsprivacy@eps.e-i.com) ou par voie postale à notre adresse de correspondance disponible à l'article 8.1. Un justificatif d'identité peut vous être demandé.

Par ailleurs, vous disposez également du droit de déposer une plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente (notamment auprès de l'Autorité de Protection des Données qui peut être contactée par voie électronique à [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)).

## 7.2. Vous vous engagez à protéger les données à caractère personnel des tiers concernés par le Service

Vous êtes informé que les données à caractère personnel de vos personnes de contact font l'objet d'un traitement par EPS dans le cadre de l'exécution du Service et vous confirmez avoir l'accord des personnes concernées pour la transmission de leurs données et leur utilisation par EPS dans ce cadre.

Vous vous engagez à utiliser le Service dans le respect de la législation relative à la protection des données personnelles en vigueur et notamment à :

- ne pas orienter les caméras de telle façon à ce qu'elles visualisent exclusivement la voie publique et/ou l'intérieur d'habitations autres que la vôtre, en particulier les entrées ;
- ne pas diffuser de photos ou le cas échéant de séquences vidéo (et, le cas échéant, sonores) pouvant contrevenir aux lois, réglementations, chartes d'usages ou déontologies, nationales et internationales en vigueur. L'Équipement ne doit pas servir à récolter des images portant atteintes à l'intimité de la personne. Tout contenu visant notamment à la provocation aux crimes et délits, à l'incitation à la haine raciale ou au suicide, à l'apologie des crimes contre l'humanité, ou comportant des éléments de pornographie infantile est strictement interdit, les données circulant ou mises à disposition sur tout réseau de communications électroniques et/ou mises à disposition peuvent être réglementées en terme d'usage ou protégées par un droit de propriété et l'utilisateur est l'unique responsable de l'utilisation des données qu'il consulte, stocke et met à disposition sur les réseaux de communications électroniques ;
- ne pas porter atteinte aux droits des tiers par la propagation de photos ou le cas échéant de séquences vidéo et sonores pouvant constituer une diffamation, une injure, un dénigrement ou portant atteinte à la vie privée, au droit à l'image, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.

Par ailleurs, l'utilisation du Service dans le cadre d'une relation employeur/salarié fait peser sur vous un certain nombre d'obligations en qualité d'employeur et de responsable de traitement des données à caractère personnel de votre(s) salarié(s) et notamment une obligation d'information ainsi que de respect de leur vie privée, y compris sur le lieu de travail.

Dans le cas où la télémarchande biométrique serait confiée à un mineur de moins de 12 ans, vous vous engagez à recueillir préalablement l'accord du responsable légal.

Pour tout complément d'information sur la législation et les règles en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, nous vous invitons à contacter l'Autorité de Protection des Données.

EPS ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'une utilisation de la prestation par l'Abonné non conforme à la législation en vigueur ou illicite.

## ARTICLE 8 : INFORMATIONS LEGALES

Puisque votre résidence habituelle est censée se trouver en Belgique, ces Conditions Générales sont régies par le droit belge, tout comme les litiges ou réclamations pouvant découler de l'exécution et de l'interprétation du Contrat.

### 8.1. Nos coordonnées

Pour plus d'information, si vous avez des questions ou pour toute autre communication, veuillez nous contacter par voie électronique à [homirisbe@eps.e-i.com](mailto:homirisbe@eps.e-i.com) ou par courrier adressé à : EPS – Boulevard International 55 D, 1070 BRUXELLES. Nous sommes également joignables par téléphone aux horaires et numéros indiqués sur votre Espace Abonné et sur la documentation qui vous a été remise.

Sauf lorsqu'est expressément prévue la forme de lettre recommandée avec accusé réception, toute communication, avis ou notification effectué dans le cadre du Contrat pourra, aux fins d'efficacité, être adressé par courrier électronique. Ces communications seront réputées données à la date de leur réception.

### 8.2. Modifications des Conditions Générales

Nous pouvons modifier à tout moment les Conditions Générales. Une telle modification sera portée à votre connaissance par tout moyen. Vous disposerez d'un délai d'un (1) mois pour manifester votre refus par écrit, qui vaudra résiliation du Contrat. A défaut, les nouvelles Conditions Générales s'appliqueront de plein droit.

### 8.3. Mise à jour de l'Espace Abonné

EPS assure le bon fonctionnement et la sécurité de l'Espace Abonné grâce à des mises à jour correctives et évolutives, que vous acceptez. Vous vous engagez à réaliser les mises à jour de l'application mobile.

### 8.4. Règlement amiable et litige

En cas de réclamation, vous pouvez saisir le service clientèle de la société EPS aux coordonnées mentionnées à l'article 8.1.

Si un règlement à l'amiable du litige n'est pas possible, la contestation, le désaccord ou tout autre litige sera définitivement tranché par les tribunaux du domicile du défendeur ou d'un des défendeurs ou devant les tribunaux du lieu dans lequel les obligations en litige ou l'une d'elles sont nées ou dans lequel elles sont, ont été ou doivent être exécutées.

### 8.5. Sous-traitance

Nous faisons appel à des sociétés sous-traitantes pour certaines prestations dont nous pouvons vous communiquer les modalités contractuelles.

La gestion du centre de surveillance est assurée par la société EURO PROTECTION SURVEILLANCE SAS, rue du Doubs 30, 67100 STRASBOURG, France, numéro d'entreprise BE 0678.981.588, autorisée par le Ministre de l'Intérieur pour offrir des services d'entreprise de gardiennage en Belgique, depuis ses centres de surveillance basés à Bruxelles, Tours, Vineuil, Verlinghem et Strasbourg.

Les interventions sécuritaires sont assurées par la société G4S SECURE SOLUTIONS, rue Picard 7, boîte 100, 1000 Bruxelles, numéro d'entreprise BE 0411.519.431 et par la société SERIS SECURITY SA Telecomlaan 8, 1831 Diegem, numéro d'entreprise BE 0404.770.607, autorisées par le Ministre de l'Intérieur pour offrir les services d'entreprise de système de gardiennage. Une partie des interventions après alarme pourront être sous-traitées exclusivement à la société VIGICORE LUX SARL, numéro d'entreprise BE 0673.825.643, rue des Trois Cantons, 7, 8399 Windhof.

Nous restons pleinement responsables de l'exécution des prestations contractuelles par ces sous-traitants et nous vous informerons en cas de changements de sous-traitants.

Vous êtes informés que si vous souhaitez renoncer aux services assurés par nos sous-traitants ou en cas de refus de changement de sous-traitant, vous disposez de la faculté de résilier le Contrat selon les modalités prévues à l'article 4.3.

### 8.6. Concernant la preuve

Les actes sous seing privé conclus entre vous et nous sont établis en deux exemplaires originaux, l'un pour nous et l'autre pour vous.

Il est convenu, irrévocablement et conformément aux dispositions du livre 8 du code civil, que, sauf s'il en est disposé autrement par la loi, notre exemplaire original pourra consister en un document électronique quand bien même votre exemplaire serait établi sur support papier.

Notre exemplaire électronique vaudra original écrit signé. Seule une preuve contraire apportée au moyen de l'exemplaire original pourra contester notre exemplaire.

### 8.7. Concernant l'assurance

Nous sommes titulaires d'une assurance responsabilité civile dont vous pouvez obtenir copie de l'attestation sur simple demande au service Abonnés.

### 8.8. Concernant les déclarations de conformité

Le matériel utilisé dans le cadre de la prestation de télésurveillance est conforme aux exigences de la directive de l'Union Européenne 2014/53/UE relative aux équipements hertziens et équipements terminaux de télécommunication et reconnaissance mutuelle de leur conformité. Nous tenons à votre disposition sur simple demande les déclarations de conformité correspondantes. Cette demande peut être faite par téléphone à notre numéro habituel. Vous pouvez consulter les documents relatifs à notre conformité via les liens suivants :

en français : <https://www.eps.fr/be/documentation-conformite.html>.

en néerlandais : <https://www.eps.fr/nl/conformiteitsverklaring.html>.

### 8.9. Concernant le traitement des déchets

Vous êtes informé que l'Équipement ne doit pas être jeté avec les déchets municipaux non triés. Il s'agit en effet d'équipements électriques et électroniques dans lesquels l'éventuelle présence de substances dangereuses peut avoir des effets potentiels sur l'environnement et la santé. Nous mettons à votre disposition la faculté de nous retourner gratuitement l'Équipement usagé. Pour ce faire, contactez notre Service Abonné. Nous pouvons reprendre les équipements précédemment installés sur le Site, à la condition que ceux-ci aient été préalablement démontés.

### 8.10. Concernant le risque d'interférence lié à l'Équipement

L'Équipement fourni est susceptible de subir ou de provoquer des interférences d'origine électrique, radioélectrique ou électromagnétique avec d'autres appareils. En aucun cas, EPS ne saurait être tenue responsable de ces risques d'interférence et de leurs conséquences.

### 8.11. Affirmation de sincérité

Nous attirons expressément votre attention sur le fait que la responsabilité personnelle du signataire pourra être engagée pour toutes les mentions erronées qui pourraient figurer dans la Demande d'Installation pour le cas où ce dernier ne disposerait pas des pouvoirs lui permettant d'engager l'Abonné.

### 8.12. Cessibilité

Nous nous réservons le droit, à tout moment, de transmettre le bénéfice et les charges du présent Contrat à toute personne physique ou morale à notre convenance sans votre accord.

EPS - SA au capital de 6.000.000 euros - RPM BRUXELLES - TVA BE 0679 698 103 - Boulevard International 55 D, 1070 BRUXELLES  
 Siège social : Boulevard International 55 D, 1070 BRUXELLES - IBAN : BE23 1096 6746 2291 - BIC : CTBKBEBXXX. Numéro de TVA : BE 0679.698.103.  
 Autorisations d'exercer en tant qu'entreprise de systèmes d'alarme et de systèmes caméras délivrées par le Ministre de l'Intérieur conformément à la loi du 2 octobre 2017  
 réglementant la sécurité privée et particulière.

#### FORMULAIRE MODELE DE RETRACTATION :

A compléter et à envoyer à l'adresse suivante : EPS-Boulevard International 55D, 1070 BRUXELLES ou à [homirisbe@eps.e-i.com](mailto:homirisbe@eps.e-i.com).

(\*) Champs obligatoires. Vos données sont traitées par la société EPS et sont indispensables pour donner suite à votre demande de rétractation. En cas de fourniture d'informations incomplètes, EPS se réserve la possibilité de ne pas donner suite à votre demande. Vous disposez notamment du droit d'accéder à vos données, de les rectifier, de limiter et de vous opposer à leur traitement, et de demander leur effacement. Pour plus d'informations, consultez nos conditions générales ou notre charte de confidentialité disponible sur [www.homiris.be](http://www.homiris.be).

### FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À l'attention de: [Indiquez ici le nom de l'entreprise, son adresse géographique et son adresse électronique]

\_\_\_\_\_

Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/la prestation de service (\*) ci-dessous :

\_\_\_\_\_

Commandé le (\*)/reçu le (\*) : \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Nom du (des) consommateur(s) : \_\_\_\_\_

Adresse du (des) consommateur(s) : \_\_\_\_\_

Date: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Signature du (des) consommateur(s) [uniquement si vous introduisez votre demande de rétractation via ce formulaire en version papier] : \_\_\_\_\_