



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE SCITA

### ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

Les termes suivants doivent être entendus dans le sens défini ci-dessous :

**PRESTATION D'INSTALLATION** : Opérations de fourniture, de pose et de mise en service de composants électroniques et/ou informatiques constituant d'installation de systèmes d'alarmes, de vidéosurveillance, de détection incendie, de contrôle d'accès, de gestion de démarque inconnue, de dispositifs de protection des personnes (téléassistance, DATI) et le cas échéant leur raccordement à un poste de contrôle ou centre de télésurveillance.

**PRESTATION DE MAINTENANCE** : Ensemble des opérations permettant de maintenir (MAINTENANCE PREVENTIVE) ou de rétablir (MAINTENANCE CURATIVE) un système de sécurité dans un état donné, ou de lui restituer des caractéristiques de fonctionnement spécifiées.

**PRESTATION DE TELE SECURITE** : Ensemble de prestations opérées à distance et visant à garantir la sécurité d'un site ou de collaborateurs du client, cette prestation peut comprendre : la TELESURVEILLANCE, la LEVEE DE DOUTE, les rondes virtuelles, les escortes vidéo, le contrôle d'accès à distance, la détection de l'homme mort l'assistance et suivi d'alerte et d'intervention, la TELEASSISTANCE, la hotline

**PRESTATION DE TELESURVEILLANCE** : Par télésurveillance, il convient d'entendre le traitement de toutes alertes ou alarmes reçues telles que définies au présent contrat, transmises automatiquement par l'intermédiaire d'un transmetteur.

**PRESTATION DE RONDE VIDEO** : prestation consistant à vérifier à distance la sécurisation mécanique d'un site et d'y réaliser des contrôles visuels au moyen de dispositifs vidéo et audio.

**PRESTATION DE GARDE DE CLE** : service entièrement sécurisé de conservation des clés permettant au prestataire d'intervenir 24h/24 dans les meilleurs délais.

**PRESTATION DE LEVEE DE DOUTE PHYSIQUE** : opération de vérification par laquelle un opérateur de télésurveillance dépêche sur un site client un agent de sécurité mobile pour établir l'origine et le bien-fondé d'une alarme.

**PRESTATION DE LEVEE DE DOUTE VIDEO** : prestation permettant à un opérateur de télésurveillance de visualiser des images en direct, d'analyser ce qui se passe sur le site et le cas échéant de confirmer une intrusion.

**PRESTATION DE TELEASSISTANCE** : Service d'assistance à distance permettant à une personne dépendante d'être mise en relation, par un simple appel, avec des personnes désignées ou un service d'urgence.

**SCITA** : prestataire contractant du CLIENT

**CLIENT** : Personne morale ou Physique ayant recours aux prestations de SCITA.

**CLIENT PARTICULIER** : personne physique ayant recours aux prestations de SCITA pour des besoins exclusivement privés

**CLIENT PROFESSIONNEL** : personne physique ou morale à l'exception des CLIENT PARTICULIERS sus définis ayant recours aux prestations de SCITA.

**SITE** : Terrain, bâtiment ou toute infrastructure ouverte ou fermée que le CLIENT souhaite sécuriser au travers des prestations proposées par SCITA

**COMMANDE** : Document (Proposition commerciale, Devis, Bon de commande, ...) décrivant les fournitures vendues par SCITA au Client et régies par les présentes Conditions Générales de Vente (CGV).

**CGV** : Conditions générales de Ventes. L'ensemble formé par les articles et les annexes de ce document.

Ces définitions sont libellées avec une majuscule et s'entendent au singulier comme au pluriel.

### ARTICLE 2 - OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTES, INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES ET COMMANDE

#### 2.1. Contenu et champs d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent de plein droit à toute commande des prestations sus-décrites à l'ARTICLE 1 effectuée par un CLIENT et reçue par SCITA sur le territoire de la Martinique, la Guadeloupe et les Iles du Nord, la Guyane, la Réunion et Mayotte.

Le CLIENT doit retourner les présentes conditions générales paraphées et signées. Faute de retour il est réputé avoir accepté sans réserve l'intégralité de leurs dispositions.

SCITA se réserve la faculté de modifier à tout moment notamment pour répondre aux exigences légales, réglementaires ou techniques s'imposant aux professionnels de la sécurité, sous réserve d'en informer le CLIENT par tout moyen, y compris en lui communiquant un accès en téléchargement sur l'espace client, un mois avant mise en application.

À compter de la mise à disposition des nouvelles conditions générales, le CLIENT doit manifester son accord par écrit dans un délai d'un mois s'il a signé une version antérieure, il peut également manifester par écrit son opposition à celles-ci, ce qui vaudra résiliation de son contrat.

À défaut de Conditions Générales dument signées et d'absence d'opposition formelle sous un délai d'un mois et valant résiliation du contrat, LE CLIENT sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions générales qui s'appliqueront de plein droit.

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des conditions générales de vente, sauf s'il s'agit d'une clause impulsive et déterminante ayant amené l'une des parties à conclure le contrat, à condition qu'elle ait été expressément formulée et acceptée comme telle.

Aucune modification des présentes ne sera opposable à SCITA si elle n'a pas été signée par un représentant habilité de SCITA.

#### 2.2. Informations précontractuelles

Préalablement à la commande du CLIENT, SCITA a réalisé un audit (« analyse de risque ») sur la base des besoins



exprimés par le CLIENT et des caractéristiques du SITE à protéger afin de répondre aux

exigences réglementaires de la profession et de formuler les conseils et préconisations au CLIENT. Le CLIENT choisit les équipements et/ou prestations de sécurité en considération de son budget.

La responsabilité de SCITA ne peut être recherchée au titre des préconisations non retenues par le CLIENT.

Préalablement à la signature du contrat, le CLIENT a pris connaissance des présentes conditions générales, des caractéristiques essentielles des équipements et prestations de son choix et des tarifs en vigueur, qui lui ont été communiquées par SCITA

### 2.3 Devis et commande

Les équipements et/ou prestations accessoires ou principales de SCITA sont conformes aux dispositions du devis détaillé remis au CLIENT. Toute demande de modification faite par le CLIENT est soumise à l'acceptation de SCITA. Toutefois SCITA peut apporter à la commande les modifications qui sont liées à l'évolution technique, sous réserve de l'acceptation du CLIENT.

Le contrat entre SCITA et le CLIENT est définitif après acceptation par SCITA du devis signé et de l'acompte dû. Cet engagement ne peut être remis en cause que dans les cas limitativement énumérés sous l'article « RESILIATION ».

## ARTICLE 3 – INFORMATIONS GENERALES

### 3.1. Horaires et contacts.

SCITA est ouvert les jours ouvrés :

- Du lundi au jeudi de 8h à 13h et de 14h à 17h
- Le vendredi de 8h à 13h et de 14h à 16h.

### 3.2. Coordonnées électroniques et postales :

#### 3.2.1 service technique

Les interventions techniques de SCITA ont lieu pendant les heures susvisées.

Le CLIENT doit formuler sa demande d'intervention technique à l'adresse :

- [support.gp@citagroupe.com](mailto:support.gp@citagroupe.com) pour la Guadeloupe et Iles du Nord
- [support.mq@citagroupe.com](mailto:support.mq@citagroupe.com) pour la Martinique
- [support.gf@citagroupe.com](mailto:support.gf@citagroupe.com) pour la Guyane
- [support.re@citagroupe.com](mailto:support.re@citagroupe.com) pour la Réunion et Mayotte

#### 3.2.2. services commerciaux et administratifs

Les services commerciaux et administratifs sont joignables aux heures susvisées au :

- Guadeloupe 05 90 21 28 68

[cita.guadeloupe@citagroupe.com](mailto:cita.guadeloupe@citagroupe.com)

- Martinique 05 96 50 32 32

[cita.martinique@citagroupe.com](mailto:cita.martinique@citagroupe.com)

- Guyane 05 94 29 07 07

[cita.guyane@citagroupe.com](mailto:cita.guyane@citagroupe.com)

- Réunion 02 62 94 80 21

[cita.reunion@citagroupe.com](mailto:cita.reunion@citagroupe.com)

#### 3.2.3. service de télésurveillance

Le service de télésurveillance est joignable 24h/24 et 7j/7

[telesurveillance@bps97.com](mailto:telesurveillance@bps97.com)

- Guadeloupe 05 90 21 28 65
- Martinique 05 96 50 68 05
- Guyane 05 94 30 25 65
- Réunion 02 62 29 02 84

#### 3.3. Coordonnées postales :

- Guadeloupe : 48 Morne Vergain – 97139 LES ABYMES
- Martinique : Centre d'Affaires Californie 2 – 97232 LE LAMENTIN
- Guyane : 12 Lotissement Calimbé – Route du Camp du Tigre – 97300 CAYENNE.
- Réunion : 10 rue Jules Hermann - Zi du Chaudron – 97490 SAINT DENIS

#### 3.4. E-service

Le e-service regroupe l'ensemble des services internet de SCITA, tel que la e-facture, les CGV en vigueur mais aussi le droit de d'accès, de modification et de suppression de vos données personnelles.

Dans un souci de respect de l'environnement, SCITA propose ce service gratuitement. Les codes d'accès remis au CLIENT suite à la signature du contrat lui permettent de disposer d'un espace client sécurisé accessible par le site <http://www.citagroupe.com/>.

Dans un souci de respect de l'environnement le CLIENT est informé que toutes ses factures sont disponibles de manière dématérialisées. Le CLIENT qui souhaite recevoir ses factures par courrier et sur format papier est informé qu'il devra payer un supplément de 3 euros HT par facture envoyée de manière postale.

#### 3.5. Calcul des délais

Tous les délais prévus aux présentes et de tous documents émanant de SCITA se calculent, sauf mention particulière contraire, en jours ouvrés et prennent effet au terme d'un mois civil, sauf pour la suspension des prestations.

#### 3.6. Sous-traitance

SCITA se réserve le droit, à tout moment, de transmettre le bénéfice et les charges des contrats qu'elle signe à toute personne qui la substituerait et de sous-traiter tout ou partie des opérations à sa charge. Toutefois le CLIENT ne peut intervenir directement dans le cadre du contrat auprès des éventuels sous-traitants de SCITA.

## ARTICLE 4 – PRESTATION D'INSTALLATION.

### 4.1. Conditions préalables et suspensives.

Les conditions préalables à l'installation ou à l'exécution de la prestation sur SITE sont indiquées sur le devis (ex : ligne téléphonique dédiée). En cas d'adaptation nécessaire par SCITA, les frais supplémentaires consécutifs seront toujours à la charge du CLIENT.

En cas d'incompatibilité technique entre la solution proposée par SCITA et l'environnement technique du CLIENT, SCITA se réserve la possibilité d'annuler ou de résilier le contrat et ce sans que le CLIENT puisse prétendre à une indemnité.

En cas d'indisponibilité du produit ou du service commandé à la date souhaitée, SCITA en informe sans délai le CLIENT et peut lui proposer un produit d'une qualité et d'un prix équivalent, une autre date de prestation ou, à défaut, lui rembourser les sommes versées d'avance dans un délai de 2 semaines.

#### 4.2 – Conditions d'installation.

Après validation du contrat, le service technique contacte le CLIENT pour définir une date d'installation. L'installation aura lieu dans un délai raisonnable, sauf accord entre SCITA et le CLIENT. En cas de besoin, le rendez-vous d'installation pourra être décalé au maximum 2 fois à la demande du CLIENT en respectant un délai de prévenance de 72 heures minimum.

Le CLIENT s'engage à être présent aux horaires d'installation convenus. A défaut de respect du délai de prévenance ou des horaires, les frais de déplacement ou de main d'œuvre supplémentaire lui seront facturés.

L'installation est effectuée sur un SITE accessible en présence du CLIENT ou son représentant. Elle donne lieu à signature d'un procès-verbal d'installation, après réalisation de tests de bon fonctionnement et la remise au CLIENT ou son représentant d'une notice d'utilisation.

#### 4.3 – Déménagement.

Le transfert d'un Équipement de sécurité sur un nouveau site dans la zone Antilles-Guyane, sur l'île de la Réunion ou sur celle de Mayotte donnera lieu à facturation de frais de dépose et de pose au tarif en vigueur, le client prenant à sa charge les frais du transport.

Les prestations de surveillance seront suspendues du jour de la dépose de l'Équipement jusqu'à la signature du procès-verbal d'installation sur le nouveau SITE.

#### 4.4. Garantie applicable aux matériel vendus.

##### 4.4.1. Garanties légales de conformité et des vices cachés

Indépendamment de la garantie commerciale, tous les équipements de sécurité vendus par SCITA bénéficient de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L217-3 à L217-20 du Code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 et 2232 du Code civil. Les articles concernant les défauts de conformité sont reproduits ci-dessous :

Article L217-3 du Code de la consommation : « Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

(...) Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité. »

Article L217-4 du Code de la consommation : « Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévue au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat.

Article L217-5 du Code de la consommation :

I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.-Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

#### Article L 217-7 du Code de la consommation

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

#### Article L 217-13 du Code de la consommation :

Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

Article 1648 alinéa 1er 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 ».

Le CLIENT qui souhaite mettre en œuvre ces dispositions doit adresser sa demande par LRAR à SCITA, en décrivant aussi précisément que possible le défaut. A réception, SCITA prendra contact sans délai avec le CLIENT afin de convenir d'un rendez-vous.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le CLIENT :

- Bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien constatée par la signature du procès- verbal d'installation pour agir ;
- Peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien,
- Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du bien.

Lorsqu'il agit en garantie contre les défauts cachés de la chose vendue, le CLIENT peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

#### 4.4.2. Garantie commerciale

La garantie commerciale SCITA est de deux ans (pièces, main d'œuvre et déplacement sur site) selon le matériel.

SCITA assure le diagnostic et la remise en ordre de marche de l'Équipement de sécurité, par tout moyen de son choix (modifications de paramètres et/ou échanges de pièces, par télémaintenance ou déplacement sur site), dans un délai raisonnable suivant réception d'une demande d'intervention.

Cette garantie exclut les interventions consécutives à des événements naturels ou intentionnels de type : foudre, surtension électrique, inondation, incendie, catastrophe naturelle, cyber-sinistre, cyclone ou suite à intrusion, ainsi que toute intervention sur des matériels non fournis ou non posés par SCITA, les frais de rebouchage des trous, la réparation des dommages provoqués par l'intervention de tiers ou du client ou du fait d'un usage anormal du matériel.

Le service de maintenance est assuré par CITA ou toute personne désignée par elle, aux horaires d'ouverture.

#### 4.4.3. Pièces détachées et garantie du fabricant

Les produits sont vendus sous la garantie de SCITA. SCITA mentionne au CLIENT, sur le bon de commande ou sur tout autre support durable, l'information qu'il a déjà donnée au titre des informations préalables au contrat sur la durée et les conditions d'accès aux pièces détachées.

#### 4.5. clauses applicables dans le cadre d'équipements en location

##### 4.5.1. Réserve de propriété.

L'Équipement installé sur le SITE, loué au CLIENT pendant la durée de la prestation, demeure la propriété exclusive de SCITA ; toutefois le CLIENT s'engage à prendre toutes précautions utiles à la bonne conservation de l'Équipement.

##### 4.5.1. Obligations générales du CLIENT équipé d'un système en location.

À compter de la date de réception de l'installation louée par SCITA, le CLIENT :

- assure la garde de l'Équipement et s'oppose à toute tentative d'appropriation du matériel par un tiers, notamment en cas de saisie ;
- doit maintenir l'Équipement en bon état d'entretien
- assure l'Équipement auprès d'une compagnie solvable contre tous risques de perte ou de dommages subis ou causés par le matériel, y compris en cas de dommages résultant de la foudre ou des variations de tension électrique
- s'engage à informer SCITA par LRAR sans délai lors de la survenance de tout incident relatif à l'Équipement et en cas de dommage, à déclarer le sinistre auprès de sa compagnie d'assurances, afin, le cas échéant, d'indemniser SCITA du préjudice subi.

##### 4.5.2. Restitution des équipements

En cas de résiliation du contrat location souscrit par le CLIENT, ou de non-renouvellement au terme initial, quelle qu'en soit la cause, le CLIENT restituera, en bon état, l'Équipement loué à SCITA. À défaut, l'Équipement sera facturé au CLIENT à sa valeur de remplacement. Le client dispose d'un délai de 30 jours à compter de la date de résiliation pour restituer le matériel.

Le cas échéant, Le CLIENT autorise le personnel de SCITA ou toute personne expressément mandatée par elle, à démonter les Équipements installés sur le SITE dans le cadre de ce contrat, afin de permettre à SCITA d'en prendre possession. Le CLIENT supporte la charge des travaux éventuels de remise en état du SITE après démontage.

##### 4.5.3. Règlement et poursuites

Le paiement des interventions indiqués à l'alinéa 4.5.2. s'effectuera suivant le même mode de règlement choisi par le client lors de la souscription à un Abonnement SCITA. La non-restitution des Equipements SCITA expose l'abonné à des poursuites pénales. Lors de la restitution par l'abonné des Equipements SCITA, un Ordre de Travail (OT) sera établi.

#### ARTICLE 5 – PRESTATION DE MAINTENANCE.

Pour ses CLIENTS ayant souscrit un contrat de location d'équipement ou de maintenance, SCITA assure un service de maintenance technique (ci-après la « Maintenance »), sur le Matériel.

SCITA assure dans le cadre général de ses contrats de location ou de maintenance une prestation de maintenance curative telle que défini en 5.2. à moins que le CLIENT ait expressément souscrit un service de maintenance préventive tel que défini en 5.1.

### 5.1 Maintenance préventive

Lorsqu'elles sont expressément prévues au contrat, SCITA effectuera des visites d'entretien du SITE dont la fréquence est contractuellement définie et par défaut tous les dix-huit (18) mois par Site pour vérifier le Matériel et proposer les mesures correctives nécessaires.

SCITA s'engage à effectuer toutes les interventions de maintenance nécessaires pour assurer le fonctionnement normal du Matériel, à l'exclusion des cas mentionnés à l'Article 9 des présentes.

### 5.2. Maintenance curative

La maintenance curative permet d'identifier les pannes survenues sur le Matériel et de corriger ces dernières. En l'absence de stipulations contractuelles particulières, les équipes techniques interviennent dans les délais indiqués et les conditions spécifiées ci-après :

- L'intervention de SCITA sur le site indiqué par le CLIENT dans les 24 heures ouvrées consécutives à l'ouverture par SCITA d'un ticket de SAV faisant suite à l'appel téléphonique du CLIENT avant midi, sous réserve que ce dernier laisse libre accès aux locaux désignés ; après-midi l'intervention se fera dans les 48 heures ;
- une intervention continue et répétée pendant les jours ouvrés du lundi au jeudi entre 8h00-13h00 et 14h00-17h00 et le vendredi entre 8h00-13h00 et 14h00-16h00 dans l'hypothèse où la difficulté ou l'anomalie rencontrées et signalées ne seraient pas réglées immédiatement.
- SCITA s'engage à effectuer une nouvelle intervention sous 24 heure ouvrée dans l'hypothèse où l'anomalie résolue réapparaîtrait de nouveau dans les 72 heures suivant la première intervention de ses équipes.

### 5.3. Limites du service de Maintenance

SCITA ne prendra pas à sa charge le coût des interventions (fourniture, main d'œuvre et déplacement) lorsque celles-ci auront pour origine :

- le remplacement de Matériel liés au vieillissement normal des installations, ou rendus nécessaires par l'impossibilité de se procurer des pièces de rechange auprès du fabricant ;
- toute intervention technique déclenchée inutilement par le CLIENT ;
- toute intervention sur les installations objet du Contrat par des personnes étrangères à SCITA
- toute intervention rendue nécessaire par le mauvais fonctionnement d'adjonctions ou dispositifs/ Matériels non agréés par SCITA ; la défaillance ou la variation du réseau des télécommunications ;
- toute utilisation anormale des équipements de détection ou de transmission ;
- toute utilisation de Matériels ou d'accessoires non expressément couverts par le Contrat ;
- toute modification ou altération apportées par le CLIENT sur les installations sans accord écrit préalable de SCITA ;
- les adaptations rendues nécessaires par une modification des normes des opérateurs de télécommunication ou autres ;
- le non-respect par le CLIENT de ses

### 5.4. Garantie relative à la Maintenance

SCITA garantit au CLIENT que les opérations de maintenance qui seront effectuées pour son compte dans le cadre du Contrat seront accomplies suivant les règles de l'art et selon les technologies en usage au moment de chaque intervention.

SCITA ne garantit pas que l'intervention permettra de régler immédiatement la difficulté rencontrée, ni qu'après l'intervention l'anomalie rencontrée n'apparaîtra pas de nouveau, ni qu'aucune difficulté ne sera générée du fait de la Maintenance.

SCITA ne sera pas responsable de l'inexécution de ses obligations concernant la prestation de maintenance dans le cas où celle-ci résulterait directement d'une faute contractuelle ou délictuelle du CLIENT ou d'un vice du Matériel.

Les frais afférents à l'utilisation de matériel d'élévation de type nacelle font l'objet d'une facturation complémentaire au montant du contrat.

## ARTICLE 6 - PRESTATION DE TELESECURITE

### 6.1. Modalités d'exécution de la prestation.

Dès réception et identification de l'alarme ou en l'absence d'un signal convenu, le prestataire alertera les personnes ou services désignés dans les consignes et dans l'ordre indiqué.

L'ensemble des consignes et détails de la prestation spécifique du prestataire doit obligatoirement être précisé, actualisé et approuvé dans un document contresigné par les deux parties.

La modification exceptionnelle des consignes doit se faire auprès du centre de télésurveillance par e-mail/AR ou par LR/AR par une personne dûment habilitée par le client.

Celle-ci sera prise en compte dans un délai maximal de 48 heures ouvrable à réception de l'écrit.

### 6.2. Moyens mis en œuvre

Le prestataire dispose d'une station centrale de télésurveillance multi protocole et multicanal.

D'un back up : la station centrale fonctionne en miroir avec un second centre présentant un niveau d'exploitation identique, permettant en cas de défaillance que les flux soient automatiquement et instantanément routés vers ce centre qui intervient alors en secours (notion de back-up).

De moyens d'intervention lui permettant d'offrir à ses clients des services de levée de doute physique et de mesures conservatoires sur site à l'échelle du territoire national.

### 6.3. Conditions techniques et contractuelles de prise en charge du site

La prise en charge de la fourniture, de l'installation et de la maintenance de ces matériels sur site indispensables à l'exécution du présent contrat incombe au Client.

Les essais sont l'étape finale et la condition préalable à la prise en compte du site.

Ils sont réalisés par la station centrale en collaboration avec le client ou le prestataire en charge de l'installation ou de la maintenance de son système de sécurité.

L'ouverture d'une fiche client en attente d'essai par la



station centrale nécessite que l'opérateur dispose d'un dossier commercial complet comprenant notamment le contrat de télésurveillance et les fiches de consignes dûment signées, les informations devant permettre de configurer le zoning prévu contractuellement.

A la suite de l'ouverture de la fiche client et préalablement à ses essais, le Client ou son installateur/mainteneur contactera le centre de télésurveillance pour lui signaler le début des essais.

Le Client ou son installateur/mainteneur vérifiera la bonne réception des alarmes par le centre, et informera celui-ci de la fin des essais.

l'issu des essais et si aucun problème technique n'a été décelé, l'opérateur confirmera la prise en compte du site.

Le Client est informé que les communications téléphoniques sont enregistrées.

Le prestataire conservera les enregistrements audio ou vidéo selon les règles en vigueur.

Le coût des appels téléphoniques généré par le transmetteur ou le modem est à la charge du Client.

#### 6.4. Conditions légales de prise en charge du site

En fonction des services souscrits par le Client, le prestataire peut être amené à utiliser des moyens de levée de doute vidéo et/ou audio dont l'installation peut être soumise à des formalités légales qui sont à la charge du Client.

Le Client reconnaît avoir été informé des dispositions Code de la sécurité intérieure (art L.251-1 à L.255-1 et R.251-1 à R. 253-4) et De l'arrêté du 3 août 2007 portant définition des normes techniques des systèmes de vidéoprotection) prévoyant dans certains cas le dépôt d'une demande d'autorisation préalable à l'installation d'un système de vidéoprotection auprès de la préfecture du site du Client. Le prestataire décline toute responsabilité en cas de non-respect de ces dispositions par le Client.

En application de cette loi et du code du travail, le Client doit s'assurer que les personnes pouvant se trouver dans le champ des caméras visionnées ou enregistrées, personnel du site ou visiteurs, sont informées de l'existence d'un système de vidéoprotection.

Le Client s'interdit de confier au prestataire la vidéoprotection d'un site entrant dans le champ d'application de la loi du 20 juin 2018 et encadrée par les articles R251-1 à R253-4 du Code de la sécurité intérieure, pour lequel il n'aurait pas obtenu l'autorisation préfectorale territorialement compétent (Article L252-1).

L'article L254-1 du Code de Sécurité Intérieure prévoit que le fait d'installer un système de vidéoprotection ou de le maintenir sans autorisation (...) est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende, sans préjudice des dispositions des articles 226-1 du code pénal et L. 1121-1, L. 1221-9, L. 1222-4 et L. 2323-47 du code du travail.

#### 6.5. Gestion de la maintenance préventive et des évolutions de configuration.

Le Client s'engage à entretenir les locaux placés sous surveillance de manière à garantir le bon fonctionnement de son installation de télésurveillance.

Toute modification des lieux, locaux (accès, construction, travaux, serrurerie, ligne téléphonique) ayant une incidence directe ou indirecte sur l'exécution de la prestation doit faire l'objet de la part du Client d'une information préalable au prestataire.

Le Client s'engage à prévenir le prestataire des travaux et maintenance entrepris sur son système de télésurveillance, ce qui suspendra la prise en compte du site pendant la durée desdits travaux

Au terme de ces travaux et avant toute reprise en télésurveillance du site, le Client contactera le centre de télésurveillance pour convenir avec lui des essais à planifier.

En outre, le prestataire informe le Client que le branchement de son transmetteur à tout autre appareil de transmission intermédiaire (modem, routeur, box...) nécessitant une alimentation électrique constitue une faiblesse en termes de sécurité en cas de coupure de courant.

Toute modification intervenue dans la configuration de son site ou de son système de sécurité et non déclarée par le client au prestataire a pour effet de rendre caduque le plan de consigne et d'exclure sa responsabilité en cas d'implication de ces modifications sur la gestion du sinistre.

#### Défectuosités – Défaillances

Le Client s'engage à signaler, sans délai, au prestataire toute défaillance ou défectuosité du matériel et de la transmission dont il pourrait avoir connaissance et prendre pendant toute la durée correspondante toutes dispositions utiles pour la protection des locaux, qui en pareil cas ne peuvent plus être télésurveillés.

En contrepartie, le prestataire devra aviser le Client dans les délais les meilleurs possibles, de tout dysfonctionnement lié à la transmission des informations en provenance des dits matériels.

En cas de défaillance du réseau de distribution ou de l'installation du Client, le prestataire ne saurait être tenu pour responsable d'une absence ou d'un retard de transmission dans ces conditions.

#### Mise en conformité

Toute modification de la prestation s'avérant nécessaire à la suite d'une décision administrative ou réglementaire sera à la charge du Client.

En cas de de numérotation des lignes téléphoniques à l'initiative du Client, celui-ci, en sus de la redevance, assumera les frais occasionnés par la nouvelle numérotation de la carte du transmetteur.

#### ARTICLE 7 - LEVÉE DE DOUTE

##### Procédure de levée de doute sur alarme

En application de l'article L.613-6 du Code de la Sécurité Intérieure créé par l'Ordonnance n° 2012-351 du 12 mars 2012 et ses textes d'application, le prestataire n'est fondé à appeler les forces de l'ordre sur réception d'informations d'alarmes relatives à la sécurité des biens meubles et immeubles, qu'après avoir effectué une levée de doute.

Selon les textes, le doute est réputé levé uniquement dans les 4 cas suivants :

- La levée de doute par téléphone : code à fournir pour s'assurer de l'identité de la personne qui a déclenché l'alarme.
- La levée de doute au moyen de la vidéo : Système de caméras à distance pour s'assurer de la présence effective d'un individu dans un site protégé.

- La levée de doute au travers d'une intervention sur site d'un gardien.
- La levée de doute « sonore » : écoute en direct, haut-parleur et interphonie.

En absence de consignes particulières de levée de doute sur alarmes portées au contrat, le prestataire applique la réglementation.

Ces prestations, effectuées conformément aux consignes, seront facturées en sus des redevances de télésurveillance dans le cadre du contrat passé avec l'abonné.

Le prestataire prend l'engagement d'accomplir ses prestations en y apportant tous ses soins, en mettant en oeuvre les moyens nécessaires au niveau de sécurité convenu avec le Client, sans obligation de résultat.

#### 7.1. Accords particuliers

Pour des sites sensibles ou particulièrement ciblés par des malfaiteurs, il peut être dérogé à ces règles dans le cadre d'accords établis directement entre le prestataire et les forces de l'ordre locales, à l'initiative de ces dernières et avec l'accord du Client.

Par exemple, le prestataire pourra être autorisé pour un site particulier et pour une durée limitée à appeler directement les forces de l'ordre sans levée de doute préalable.

Ces consignes particulières doivent être portées au contrat.

#### 7.2. Appels injustifiés des forces de l'ordre

Les forces de l'ordre sont fondées à facturer au prestataire une sanction pécuniaire pouvant atteindre 450 euros pour tout appel injustifié. Les cas le plus courants sont :

Aucun constat d'effraction ou de tentative d'effractions lorsque les forces de l'ordre arrivent sur place : le prestataire est alors invité à fournir la preuve que la levée de doute a été effectuée selon les règles du paragraphe précédent,

Constat par les forces de l'ordre à leur arrivée sur site qu'une personne habilitée sur le site est à l'origine des alarmes. Agissant pour compte et sur ordre du Client, le prestataire se réserve le droit de refacturer cette amende au Client dans le cadre du présent contrat, notamment, cette liste n'étant pas exhaustive

- Lorsqu'un mandataire du Client a confirmé l'appel des forces de l'ordre
- Lorsque l'intervention de la police a été motivée par des alarmes provoquées par le Client ou un de ses partenaires et ont donc généré une levée de doute positive.
- Lorsque la levée de doute positive dont disposait le prestataire pour appeler les forces de l'ordre a été jugée insuffisante par les forces de l'ordre n'ayant rien constaté d'anormal à leur arrivée sur site.
- Lorsque les éléments concordants dont disposait le prestataire pour appeler les forces de l'ordre ont été jugés insuffisants par les forces de l'ordre n'ayant rien constaté d'anormal à leur arrivée sur site.
- Lorsque le Client n'a pas porté plainte contre X sur une intrusion avec vidéo positive.

En cas de responsabilité du client, les sanctions pécuniaires qui seraient facturées au prestataire lui seront refacturées

Au-delà des recours envisagés, Le non-paiement de

l'amende produirait les effets prévus dans le cadre de l'article 10.

#### 7.3. Levée de doute physique par le prestataire

Selon les consignes indiquées au présent contrat, le prestataire s'engage à envoyer dans les meilleurs délais un agent de sécurité qui agira sur le site selon ce qui est précisé dans les consignes d'intervention sur site.

Le Client est informé que l'intervention de l'agent de sécurité n'est pas destinée à faire du « flagrant délit » ou à intervenir personnellement pour faire cesser une intrusion ou appréhender un malfaiteur, mais à constater une éventuelle anomalie afin de prendre toutes les mesures d'urgence nécessaires (information des Forces de l'Ordre, du Client et/ou des personnes de confiance, organisation des mesures d'urgence si nécessaire : gardiennage, rondes).

Ce dernier vérifiera uniquement s'il existe des signes extérieurs d'effraction, de présence humaine ou animale.

Il ne pénètre en aucun cas à l'intérieur de l'habitation ou des locaux professionnels sauf dispositions contractuelles contraires.

Le Client s'engage à autoriser dans tous les cas le prestataire ou toute personne mandatée par elle, dans le cadre de ses prestations, à accéder par tout moyen en « bon père de famille », au périmètre du site surveillé pour effectuer les vérifications d'usage.

Le prestataire ne pourra être mis en cause en cas de non-constatation d'effraction par l'agent si l'accès au site ne lui est pas possible (par exemple : clés, digicode...).

Sauf dispositions contractuelles spécifiques, Le prestataire pourra, s'il le juge nécessaire, faire appel à une entreprise de sous-traitance de son choix.

#### 7.4. Moyens mis en œuvre pour les interventions physiques

Le personnel intervenant, dont le prestataire assume la responsabilité, disposera de matériels adéquats fournis, soit par le prestataire, soit par le Client selon ce qui est précisé dans les conditions particulières.

Le Client s'engage à permettre au personnel du prestataire intervenant d'accéder aux sites de façon à faciliter l'exécution du présent contrat.

Le Client s'engage à respecter les obligations du décret n°92-158 du 20 février 1992 relatif à l'hygiène et à la sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure et prendre toutes mesures (notamment d'information du prestataire et des intervenants sur les risques de son site) pour faire en sorte que les intervenants exécutent leur mission dans des conditions normales de sécurité.

#### 7.5. Mise en place de mesures conservatoires par le prestataire

Au-delà de l'heure suivant une levée de doute positive, la présence d'un agent sur le site est facturée au tarif des mesures conservatoires.

Les mesures conservatoires, qui ont pour but de minimiser les conséquences d'un sinistre ou d'un acte de malveillance, et d'empêcher ou de réduire le risque de survenance de nouveaux dommages sont définies avec le client.

En l'absence de possibilité de joindre le client, le prestataire pourra mettre en place les mesures conservatoires convenues qui seront facturées au client.



#### 7.6. Levée de doute par le client ou un contact du client

L'appel réalisé par le prestataire auprès du client et/ou des contacts désignés par lui a pour seul objet de valider l'envoi d'un professionnel formé et qualifié sur le site afin de réaliser une opération de levée de doute sur alarme.

La décision éventuelle du client ou du contact de se rendre sur site pour réaliser lui-même cette levée de doute est formellement exclue du traitement et ne saurait engager sa responsabilité.

#### ARTICLE 8 - CONSERVATION DES CLÉS PAR LE PRESTATAIRE

Un état de prise en compte des clés ou autres moyens d'accès (badges, télécommandes...) par le prestataire sera

signé conjointement par les responsables désignés par le Client et par le prestataire.

Cet état fera apparaître le nombre et le code numérique des clés ou autres moyens d'accès.

Le prestataire s'engage à prendre soin des clés ou autres moyens d'accès qui lui sont confiés.

En cas de perte, disparition ou vol des clés ou autres moyens d'accès confiés, Le prestataire devra en aviser immédiatement le Client afin de lui permettre de prendre les mesures de sécurité qui s'imposent.

Ces moyens d'accès pourront être confiés à un tiers responsable d'intervention

En ce qui concerne l'usage de boîtes à clés sécurisées que le client ferait installer afin d'assurer la disponibilité des moyens d'accès au site (clés, télécommandes, etc...), leur intégrité ainsi que la disponibilité des moyens d'accès qui y sont déposés sont de la responsabilité de celui-ci, sans préjuger des recours éventuels qu'il pourrait engager vis-à-vis de tiers. En cas de refus d'installation, le client accepte, cependant, la responsabilité du prestataire ne saurait être engagée en cas de retard ou de perte de clés ou télécommandes.

#### ARTICLE 9 - PRESTATION DE RONDE VIDEO (« CYBER-GADIENNAGE »)

Dans les conditions prévues au contrat, le prestataire pourra être amené à réaliser des rondes vidéo dont l'objet est d'apporter un complément de sécurité au site télé-surveillé en déclenchant selon des périodicités contractuellement définies un parcours de ronde visuelles opérées à partir de caméras installées et maintenues par le client.

Le client porte la responsabilité de conformité de son installation vidéo aux exigences de la loi ainsi que du bon fonctionnement des matériels installés et des moyens de transmission déployés.

#### ARTICLE 10 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

L'équipement de sécurité ne dispense pas le CLIENT de prendre les mesures de sécurité appropriées.

SCITA ne pouvant se prévaloir d'être un expert de la sécurité informatique, télécom et des réseaux, le client ne saurait rechercher la responsabilité de SCITA en cas de Cyber-sinistre. Il relève de la responsabilité du client de se prémunir de l'ensemble de ces risques en contractant auprès d'une société spécialisée en Cyber sécurité et en

souscrivant à une assurance spécifique.

Le respect par le CLIENT des obligations mentionnées dans les présentes et des obligations particulières attachées à certains équipements ou prestations de sécurité, décrites dans les documents y afférents remis lors de la souscription, est essentiel pour la réalisation de l'objet du contrat. À ce titre et sans que cette liste soit exhaustive, le CLIENT s'engage à :

- Informer SCITA, par écrit, sans délai de toute mise à jour, modification ou projet susceptible d'avoir une incidence sur l'accès au SITE, le fonctionnement de l'équipement de sécurité ou le déroulement de la prestation de sécurité ;
- Signaler immédiatement toute anomalie ou panne pouvant affecter l'Équipement, le déroulement de la prestation, l'accès au SITE, et le confirmer par écrit à SCITA ;
- Ne pas modifier ou adapter l'Équipement de sécurité sans l'accord préalable et écrit de SCITA, y compris pour le faire interagir avec d'autres équipements ;
- Garantir l'accès libre au SITE pour le personnel de SCITA et de toute personne mandatée par elle pour toutes les interventions sur le SITE. Les interventions techniques devront se dérouler en présence du CLIENT ou de celle d'un tiers mandaté, étant entendu que toute personne présente est présumée l'être ;
- Maintenir en permanence les conditions nécessaires au fonctionnement de l'Équipement (consommables, éclairage, ligne téléphonique, accès au réseau internet, etc.) et d'assurer la sécurité de ses systèmes ;
- Maintenir les conditions préalables prévues sur le devis pendant toute la durée du contrat ;
- Respecter les consignes d'utilisation de l'Équipement de sécurité remises lors de la formation ;
- Solliciter la vérification de son installation après toute anomalie, panne de l'Équipement, ou sinistre réalisé, cette prestation étant facturée au tarif en vigueur, si un déplacement sur SITE s'avère nécessaire ;
- Répondre aux demandes d'information et de rendez-vous émises par SCITA ;
- S'assurer de la compatibilité de son terminal et abonnement de téléphonie suivant le niveau de service souhaité pour la réception des tests cycliques, des images et séquences vidéos enregistrés. En cas de surfacturation téléphonique, la responsabilité de SCITA ne pourra être recherchée ;
- Renseigner et mettre à jour, dans son espace personnel sécurisé, l'intégralité des données nécessaires à l'utilisation et au bon déroulement des prestations et notamment mettre à jour les Consignes de Sécurité dès qu'une modification survient (ex : changement de contact), conformément à la procédure qui lui a été remise, et dans tous les cas au moins annuellement ;
- Assurer la confidentialité de tous ses codes et mots de passe.

En cas de non-respect des obligations susvisées, ou de négligences répétées, susceptibles de compromettre la fiabilité et l'efficacité du matériel et du service et sans se démunir de ses voies de recours contentieux, SCITA pourra



mettre fin, de plein droit et sans indemnité au contrat en cours, par lettre recommandée avec accusé de réception, au terme d'un délai de préavis d'un mois.

En outre SCITA se réserve le droit de résilier ou modifier le contrat avec le client, notamment la patrouille d'intervention ou l'abonnement DATA. Dans le cas où ce dernier ferait appel de manière excessive et sans raison aux patrouilles de SCITA ou détournerait la puce DATA de son usage initial, après mise en demeure justifiant et motivant cette décision.

Dans le cadre des contrats comportant des interventions facturées au forfait, Le déplacement inutile d'un agent de SCITA ou une surconsommation de l'abonnement DATA du fait du non-respect de ses obligations par le CLIENT emportera facturation au CLIENT des frais correspondants au tarif en vigueur.

## ARTICLE 11 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DE SCITA

### 11.1 – Obligations et exclusions

SCITA s'engage, à mettre en œuvre tous les moyens, conformes aux règles de l'art, afin de délivrer l'Équipement ou réaliser les prestations commandées par le CLIENT.

Lorsque SCITA n'est pas en mesure de réaliser tout ou partie des prestations souscrites par le CLIENT, elle limite ses prestations à celles qui sont accessibles, sans que le CLIENT puisse prétendre, de ce seul fait à une diminution du prix.

La responsabilité de SCITA ne pourra pas être engagée dans les cas suivants :

- Dysfonctionnements de l'Équipement ou des réseaux téléphonique, internet ou électrique, non imputables à SCITA tels que dégradation volontaire, choc, surtension, foudre, inondation, incendie, cyber-sinistre et dès lors que ces défaillances ne sont pas imputables à SCITA ;
- Utilisation non conforme aux caractéristiques techniques de l'équipement de sécurité ;
- Mise en mode partiel de l'équipement de sécurité ou éjection de zones par le service de télésurveillance ;
- Conséquences d'instructions communiquées par le CLIENT à SCITA.

### 11.2 – Force majeure, cas fortuit et cause étrangère

La responsabilité de SCITA ne peut être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat du fait du CLIENT, ou du fait insurmontable et imprévisible d'un tiers au contrat, ou du fait de la force majeure.

De façon express sont considérés comme cas de force majeure outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence, les grèves totales ou partielles, internes ou externes à SCITA et à ses sous-traitants et prestataires, intempéries, blocage des moyens de communication, transport ou d'approvisionnement, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, cyber-sinistre.....

### 11.3 – Assurances

Le présent contrat ne se substitue en aucun cas aux contrats d'assurances qu'il appartient au CLIENT de souscrire pour couvrir tous les risques vol, vandalisme, incendie, cyber-sinistre et tous autres dommages, pouvant

affecter les lieux et locaux à surveiller et les biens qui s'y trouvent.

En tout état de cause, la responsabilité de SCITA est limitée à la perte de chance de voir les conséquences d'un sinistre réduites.

SCITA est titulaire d'une assurance responsabilité civile dont le CLIENT peut obtenir une copie de l'attestation, sur simple demande adressée par courrier à SCITA.

Dans le souci de répondre au mieux aux attentes du CLIENT et dans l'optique de mesurer au mieux le risque associé à l'activité du CLIENT, SCITA sollicite du CLIENT qu'il déclare la valeur totale des biens sur le SITE à protéger et ce AVANT la conclusion du contrat, afin d'obtenir une prise en charge sur mesure. A défaut, SCITA se verra déchargée de toute responsabilité en cas de préjudice dont le montant serait supérieur à sa responsabilité civile professionnelle.

## ARTICLE 12 - DISPOSITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS PROPOSÉES

Le prestataire assure les prestations

de fourniture, de pose et de mise en service de composants électroniques et/ou informatiques constituant d'installation de systèmes d'alarmes, de vidéosurveillance, de détection incendie, de contrôle d'accès, de gestion de démarque inconnue, de dispositifs de protection des personnes (téléassistance, DATI)

de télésurveillance et/ou de levée de doute physique et/ou levée de doute vidéo et/ou de conservation des clés ou moyens d'accès et/ou rondes vidéo, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires et notamment le livre VI du Code de Sécurité Intérieur relatif aux activités privées de sécurité.

### 12.1. Prix.

Le prix hors taxes et toutes taxes comprises dû par le Client au titre des prestations du prestataire sera celui fixé dans le contrat.

Toute prestation non prévue au contrat fait l'objet d'un devis supplémentaire, d'un avenant, voire d'un nouveau contrat et d'une facturation complémentaire / supplémentaire.

Nonobstant les dispositions de l'article 12.4, les sommes non payées à échéance produiront automatiquement des intérêts qui s'élèveront à 3 fois le taux de l'intérêt légal en sus de l'indemnité forfaitaire de 40 Euros prévue par la loi.

Le prestataire se réserve le droit de suspendre ses prestations pendant toute la durée du retard de paiement, au-delà d'un délai de dix jours consécutifs à une mise en demeure non suivie d'effet, et d'appliquer des pénalités de retard conformément à la loi n° 92-1442 du 31 décembre 1992, art.3-1, al.3.

Le prestataire pourra en outre résilier le contrat après une mise en demeure faite par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet dans un délai de 15 jours.

Dans ce cas, il appartiendra au Client le cas échéant de prendre toutes dispositions nécessaires pour assurer la continuité de la prestation.

Dans le cas où interviendraient des modifications de quelque objet et nature que ce soient et notamment une évolution du statut social et salarial résultant soit d'un accord collectif, soit de dispositions existantes ou à venir (d'origine européenne ou française, législatives, administratives ou professionnelles et qui auraient pour effet une augmentation



directe ou indirecte des coûts travail, normes de sécurité des établissements, normes professionnelles etc.), le prestataire serait contraint de répercuter les surcoûts en résultant dès l'entrée en vigueur de ces décisions.

## 12.2. Modalités de facturation.

SCITA réalise la première facture à partir du procès-verbal d'installation du matériel ou de mise en service de la prestation. Les factures sont consultables et téléchargeables à partir de l'espace client. Le CLIENT peut régler par prélèvement automatique, chèque ou virement bancaire comportant la référence de la facture ou du devis. La date d'échéance et le RIB de SCITA sont rappelés individuellement sur chaque facture. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

### 12.2.1. Paiement de l'installation (équipement de sécurité)

#### a) Acompte

Un acompte à la commande est exigible avant toute installation, conformément au devis de référence, correspondant :

- En cas de location : aux frais d'installation
- En cas de vente : aux frais d'installation + 30% du prix de vente de l'Équipement.

Les délais d'installation sont calculés à compter de la réception de l'acompte.

#### b) Frais d'installation et de mise en service de l'Équipement

Les frais d'installation et de mise en service, indiqués dans le devis comprennent :

- L'installation de l'Équipement sur le SITE, les petites fournitures, la main d'œuvre et le déplacement du technicien ;
- La mise en œuvre des tests de mise en service ;

#### c) La formation du CLIENT à l'utilisation. Frais de désinstallation

Les frais de désinstallation de matériel, que ce soit suite à la résiliation de la part du CLIENT ou de SCITA sont à la charge du CLIENT et seront facturés à la demi-journée entamée selon un forfait spécifique de 250,00 EUROS Hors Taxe par demi-journée sur site.

### 12.2.2. Paiement des abonnements

Le CLIENT s'engage à payer le montant de ses abonnements à échéance, mensuellement, par avance, à compter de la date de mise en service de l'Équipement indiquée sur le procès-verbal d'installation.

Tout mois commencé est intégralement exigible, même en cas d'interruption de l'abonnement pour quelque motif que ce soit.

En cas de résiliation anticipée pendant la période initiale, sans motif légitime, l'intégralité des échéances restantes à courir jusqu'au terme du contrat sont dues. La facture de résiliation anticipée y afférente sera produite. En outre, des frais de main d'œuvre, de désinstallation, d'emballage ainsi que les frais de dossiers seront appliqués, conformément au tarif en vigueur.

### 12.2.3. Prestations complémentaires ou ponctuelles

Les prestations complémentaires ou ponctuelles, telles que les interventions techniques ou de sécurité, les

rondes, les ouvertures ou fermetures de sites etc., sont facturées au terme de chaque prestation, selon la tarification en vigueur. Ces tarifs étant susceptibles d'être modifiés, SCITA invite le CLIENT à prendre connaissance des tarifs en vigueur en téléphonant préalablement à toute commande, étant entendu que ces prestations ne font pas l'objet d'un devis.

### 12.2.4. Autres frais

Les frais facturés par les opérateurs téléphoniques en liaison avec les différents services proposés par SCITA sont à la charge du CLIENT. Celui-ci a été préalablement informé des surcoûts pouvant résulter des prestations de télésurveillance et de la visualisation des images sur son terminal.

En cas de prélèvement ou chèque revenu impayé, des frais de rejet bancaire et de gestion s'appliqueront de plein droit à la charge du CLIENT, par tentative infructueuse, suivant la grille tarifaire en vigueur. Ces frais sont de 15€ TTC pour chaque rejet.

La patrouille d'intervention à l'unité ou au-delà d'un éventuel forfait contractuel est facturable 10 minutes après son activation même si elle est annulée par le CLIENT

## 12.3. Responsabilité et assurances.

A l'exception des moyens techniques qu'il met en œuvre dans le cadre de la réception et du traitement des alarmes, Les prestations effectuées par le prestataire s'analysent dans le cadre d'une obligation de moyens et non de résultat.

C'est pourquoi, en application du droit commun, la responsabilité du prestataire ne peut être recherchée par le Client ou ses assureurs que pour les conséquences dommageables d'une faute prouvée.

Le prestataire ne sera en aucun cas responsable d'un événement dommageable résultant d'un cas de force majeure.

Notamment, le prestataire ne sera pas responsable d'un problème de transmission trouvant son origine dans le transport de l'information (réseau téléphonique, hertzien, radio, satellite...).

De même, il ne pourra pas être tenu responsable de tout manquement du Client aux obligations qui lui incombent au titre du présent contrat.

Le Client déclare par ailleurs avoir souscrit toutes assurances utiles pour couvrir tout sinistre pouvant affecter son site.

Pour garantir les conséquences pécuniaires d'une éventuelle mise en cause de sa responsabilité, le prestataire a souscrit une assurance dont les capitaux figurant sur l'attestation dont il pourra sur sa demande lui en être remis un exemplaire, représentent d'un commun accord avec le Client le montant maximum pour lequel sa responsabilité peut être recherchée et ce quel que soit le montant réel du dommage.

Le Client et ses assureurs renoncent en conséquence à tout recours contre le prestataire et ses assureurs au-delà de ce montant.

Ils renoncent également à tout recours contre les mêmes intéressés pour un montant inférieur ou égal à vingt mille euros.

Le CLIENT renonce à tous recours contre SCITA et ses assureurs pour la part des dommages intervenant au-delà des plafonds des garanties d'Assurance souscrites par



SCITA.

Tout sinistre susceptible d'entraîner la responsabilité du prestataire devra être déclaré à son siège ou à la station centrale de télésurveillance de rattachement, par la lettre recommandée avec accusé de réception, dans les cinq jours suivant le sinistre.

Passé ce délai, toute réclamation sera considérée comme forclosée.

#### 12.4. Durée et résiliation.

La prestation est souscrite pour la durée mentionnée sur le contrat dont les présentes Conditions sont les annexes.

Le point de départ de cette période est la date de réception de l'installation, considérée comme étant la date anniversaire du contrat.

À l'expiration de cette période, il se renouvellera par tacite reconduction, aux conditions financières prévues au contrat, et par période de 12 mois.

Le client et le prestataire ont faculté d'y mettre fin au terme de chaque période, par lettre recommandée avec accusé de réception expédiée 3 mois avant la date anniversaire du contrat.

La résiliation du contrat de services entraînera de plein droit l'arrêt de prestations et notamment la gestion des alarmes et informations transmises par le système.

La rupture anticipée du contrat à l'initiative du Client, en l'absence de justes motifs dûment constatés entraînera automatiquement le versement d'une indemnité par celui-ci, égale au montant des sommes qui auraient normalement été perçues jusqu'à la fin de la période contractuelle en cours.

Ces motifs sont :

- Déménagement hors des Antilles-Guyane
- Décès du souscripteur
- Incarcération du souscripteur
- Hospitalisation longue durée (supérieure à 3 mois)
- Placement du souscripteur sous tutelle ou curatelle renforcée
- Ouverture d'une procédure de surendettement du souscripteur
- Tout événement qualifié de force majeure (Art. 1218 C. civil)

Le Client prendra en charge les formalités et les coûts liés à la déconnexion du transmetteur ou du modem.

Le présent contrat pourra être résilié de plein droit par le prestataire ou par toute personne désignée par lui, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, 15 jours après mise en demeure par courrier recommandé avec accusé de réception demeurée sans effet :

En cas d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations

Si après analyse des événements à la suite d'un appel intempestif aux forces de l'ordre il s'avèrerait du fait du client sans pour autant que le prestataire obtienne de garantie pour que ne se reproduise une telle situation.

En cas de décès du Client, de redressement judiciaire, de liquidation amiable ou judiciaire, de cession amiable ou forcée du fonds de commerce du Client,

En cas d'incompatibilité technique entre

l'équipement et l'environnement technique du Client (perturbations radio, fiabilité ou incompatibilité de la ligne téléphonique hertzienne ou liaison ADSL ou autre liaison filaire).

#### 12.5. Clause de réserve de propriété

SCITA conserve la propriété de l'Équipement mis à disposition, y compris en cas de vente jusqu'au complet paiement des sommes dues par le CLIENT. Le non-paiement total ou partiel du prix de vente de l'Équipement pourra entraîner, outre les sanctions liées au non-paiement des factures, la résiliation de plein droit du contrat de vente et le cas échéant, des prestations accessoires souscrites, un mois après mise en demeure restée sans effet, avec reprise de l'Équipement, aux frais et risques du CLIENT.

En cas de résiliation du contrat de location souscrit par le CLIENT, ou de non-renouvellement au terme initial, quelle qu'en soit la cause, le CLIENT restituera, en bon état, l'Équipement loué à SCITA. À défaut, l'Équipement sera facturé au CLIENT à sa valeur de remplacement. Le client dispose d'un délai de 30 jours à compter de la date de résiliation pour restituer le matériel.

Le cas échéant, Le CLIENT autorise le personnel de SCITA ou toute personne expressément mandatée par elle, à démonter les Équipements installés sur le SITE dans le cadre de ce contrat, afin d'en reprendre possession

Le CLIENT supporte la charge des travaux éventuels de remise en état du SITE après démontage.

#### 12.6. Résolution.

La commande peut être résolue par le CLIENT, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, en cas de :

- livraison d'un produit non conforme aux caractéristiques déclarées du produit (cf. article 4.4) ;

- livraison dépassant la date limite fixée dans le devis ou, à défaut d'une telle date, dans les trente jours suivant la conclusion du contrat, après que SCITA a été enjoint par lettre recommandée avec accusé de réception et sans résultat, d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, conformément à l'article L 216-2 à L216-4 du Code de la consommation.

Dans tous ces cas, le CLIENT peut exiger le remboursement de l'acompte versé, conformément aux dispositions légales en vigueur.

La commande peut être résolue par SCITA en cas de refus du CLIENT de prendre un rendez-vous de livraison pendant les horaires d'ouverture de CITA, de signer le procès-verbal de livraison, de laisser procéder à l'installation, ou en cas de non-paiement du solde du prix au moment de la livraison.

Dans tous ces cas, l'acompte versé reste acquis à titre d'indemnité si la résolution intervient par la faute du CLIENT.

Résolution de la commande en cas de vente financée par un crédit

La vente sera résolue de plein droit :

- si SCITA n'a pas été informé par le prêteur dans le délai de sept jours suivant l'acceptation de l'offre de crédit par le CLIENT de l'attribution du crédit ;
- si le CLIENT exerce son droit de rétractation et dénonce dans le délai légal le contrat de prêt finançant la

vente.

#### 12.7. Révision du prix des abonnements

Les prix sont établis Hors Taxe, le prix TTC communiqué est calculé en considération du taux de TVA applicable à la date de la souscription. En cas de modification du taux de TVA ou de toute autre taxe, les prix seront ajustés en conséquence.

En date du 1er août de l'année suivant le premier anniversaire de signature du contrat entre le client et le prestataire, celui-ci fera l'objet d'une révision tarifaire.

Il est pris en compte la formule d'indexation suivante,

$$P = PO \times S/SO$$

Où

P = Prix applicable au 1er août de l'année considérée

- PO = Prix appliqué au 1er août de l'année précédente
- S = indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français – Service de systèmes de sécurité (n° 10546041) du 1er trimestre de l'année encours
- SO = le même indice au 1er trimestre de l'année précédente

En cas de modification ou de suppression officielle de tout ou partie des indices précédents, les nouveaux indices de substitution sont pris en compte.

Dans des hypothèses d'augmentation de ses coûts liés à des évènements politiques ou économiques majeurs et remettant en cause l'équilibre de ses contrats, la Société se réserve le droit d'augmenter ses tarifs au-delà de l'indice de référence.

Dans ce cas, le Client a la possibilité de rompre par courrier recommandé avec AR son Contrat au 1er janvier de l'année considéré dans un délai de 2 mois, à compter de la réception de la première facture correspondant au nouveau tarif ou de sa mise à disposition. Cette résiliation aura un effet immédiat et le tarif appliqué le cas échéant pendant le délai couru sera celui de l'année précédente.

#### 12.8. Litiges.

##### 12.8.1. Règle générale applicable

L'interprétation et l'exécution du présent contrat seront soumises exclusivement au droit français.

En cas de litige survenant entre les parties au sujet de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation du contrat les parties s'efforceront de le régler à l'amiable.

Tous litiges relatifs au présent contrat ou à ses suites qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront soumis à juridiction du siège social du défendeur ou celui de la livraison de la chose ou de l'exécution de la prestation de service.

Pour le cas des particuliers, le consommateur peut saisir à son choix la juridiction du lieu de la livraison effective ou du lieu de l'exécution de la prestation de service.

12.8.2. Médiateur de la consommation : dispositions légales propres aux CLIENTS PARTICULIERS.

Conformément Code de la consommation en son Livre VI, articles L611-1 à L616-3 et R612-1 à R616-2), le Client consommateur, sous réserve de L612-2, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

Ce recours gratuit porte sur tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client,

Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par courrier en écrivant au 2, rue de Colmar – 94300 VINCENNES soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com) <<https://www.anm-conso.com>>.

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
- Le nom et l'adresse du professionnel concerné,
- Un exposé succinct des faits,
- La preuve des démarches préalables entreprises auprès du professionnel.

il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation.

Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par courrier en écrivant au 2, rue de Colmar – 94300 VINCENNES soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com) <<https://www.anm-conso.com>> .

#### 12.9. Confidentialité.

Les parties s'engagent tant pour elles-mêmes que pour leurs préposés à ne pas communiquer, sous quelque forme que ce soit, les informations recueillies à l'occasion de la prestation.

#### 12.10. Protection commerciale

Sauf accord exprès du prestataire, le Client s'interdit directement ou indirectement, d'embaucher le personnel du prestataire pendant la durée du contrat et un an après la fin du contrat.

#### 12.11. Modification du contrat

Tous contrats ou accords éventuels entre les parties, antérieurs au présent contrat et portant sur le même objet, sont annulés et remplacés en toutes leurs dispositions par le présent contrat.

#### 12.12. Informatiques et libertés

Le prestataire informe le Client qui l'accepte que toutes les informations nominatives attachées au présent contrat et nécessaires à l'exécution de celui-ci sont destinées à être saisies informatiquement et sont donc protégées par les dispositions de (l'article 40 de) la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés qui prévoient notamment un droit d'accès et de rectification en cas d'erreur au profit du Client.

Le Client donne d'ores et déjà son accord exprès au



prestataire afin que celui-ci dans le but d'assurer la qualité du service et le suivi du contrat, procède à l'enregistrement et au contrôle des communications téléphoniques échangées entre le prestataire et le Client, notamment celles relatives au déclenchement et à la gestion des alarmes.

Le Client donne également son accord exprès pour que ces conversations soient conservées par le prestataire dans le cadre d'éventuelles procédures ou réclamations, tout en veillant au respect de la vie privée du Client.

À tout moment, le Client peut exercer son droit individuel d'accès, de rectification, d'information complémentaire et, le cas échéant, d'opposition sur le traitement des données à caractère personnel le concernant, auprès du prestataire en envoyant un courrier postal à SCITA à une des adresses indiquées à l'alinéa 3.2.3.

Le Client devra fournir au prestataire ses nom, prénom, ainsi qu'une copie de sa carte d'identité.

12.13. Protection du consommateur : dispositions légales propres aux CLIENTS PARTICULIERS.

En fonction de la qualité du Client (particuliers ou professionnels dont le nombre de salariés est inférieur ou égal à 5), certaines dispositions du Code de la Consommation s'appliquent.

Ainsi, le Client a la faculté de renoncer au présent contrat conformément aux articles L 221-18 à L 221-28 du Code de la Consommation, à l'aide du formulaire détachable joint au contrat.

Dans le cas d'un contrat conclu hors établissement ou conclu à distance (souscription sur le site internet ou par téléphone), le Client dispose d'un délai de quatorze jours calendaires, jours fériés compris, pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision, ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L 221-23, L 222-25 et L 221-26 du code de la consommation.

Le délai de rétractation court à compter du jour de la conclusion du contrat.

Toute clause du contrat par laquelle le Client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue. Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L.221-28.

Le Client doit informer le prestataire de sa décision de rétractation avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-21, en lui adressant le formulaire de rétractation de ce contrat ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter par courrier recommandé avec avis de réception à SCITA – service client à une des adresses indiquées à l'alinéa 3.2.3.

Le Client obtiendra le remboursement des frais d'abonnement et de prestations ponctuelles éventuellement déjà payés au plus tard 30 jours suivant la date à laquelle le droit de rétractation a été exercé.

Le Client qui a exercé son droit de rétractation du contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation doit verser au prestataire un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

12.14. Hygiène et sécurité

Le Client doit respecter les obligations définies par les

articles R4511-1 à R4515-11 du code du travail. Le Prestataire peut se prévaloir à tout moment d'un manquement aux dispositions de ce texte pour rompre le contrat dans les quarante-huit heures d'une mise en demeure restée sans effet.

Avant la prise en charge du service, le Prestataire et le Client ont défini d'un commun accord, si besoin avec l'aide d'un expert dont les honoraires resteront à la charge du Client, les mesures propres à éviter les accidents du travail et les maladies professionnelles sur le site, et ont procédé à une inspection commune des lieux du travail et des installations qui s'y trouvent, conformément aux dispositions réglementaires précitées. Il sera tenu compte de ces dispositions dans l'établissement des consignes de service

ARTICLE 13 - RGPD (RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES)

13.1. Préambule

Dans le cadre de son activité commerciale, la société SCITA est amené à traiter d'informations personnelles vous concernant ou concernant nos clients.

Le Règlement Général sur la Protection des Données n° 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnelles et à la libre circulation de ces données (dit « RGPD ») est entré en vigueur, le 25 mai 2018.

Les sociétés du groupe, soucieuses de la confidentialité de vos données personnelles et de celles de nos clients, renforcent sa politique en matière de protection des données personnelles afin de se conformer aux obligations prévues par le RGPD.

Les présentes « Conditions Générales d'utilisation et de Protection des Données personnelles » vous informent de la manière dont nous recueillons et traitons les données personnelles de nos clients. Nous vous invitons à la lire attentivement.

Nous n'utilisons vos données personnelles que dans les cas prévus par la loi :

- L'exécution d'un contrat conclu avec vous,
- Le respect d'une obligation légale,
- Votre consentement, dans les cas prévus par la loi, à l'utilisation de ces données personnelles,
- L'existence d'un intérêt légitime à utiliser ces données personnelles. L'intérêt légitime est un ensemble de raisons commerciales ou d'affaires qui justifie l'utilisation de vos données personnelles par l'une des Sociétés du groupe.

13.2. Responsable de traitement et Gestionnaire du Traitement des données

La société SCITA est Responsable de Traitement, au sens de l'article 4 alinéa 7 du RGPD.

C'est le cas notamment lorsqu'elle détermine seule ou conjointement avec vous les finalités et les moyens de traitement des données à caractère personnel.

Elle assure également le rôle de Sous-Traitant au sens de l'article 4 alinéa 8 du RGPD.

Le traitement étant défini comme « toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la



conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.»

Le Groupe SCITA met à votre service, dans ce cadre, toutes leurs compétences et leurs ressources pour assurer les missions prévues contractuellement.

Nous traitons avec un grand sérieux les questions relatives à la protection et à la confidentialité des données de nos clients

Pour toutes questions sur ces points : notre groupe a désigné un Data Protection Officer (DPO) accessible par une adresse mail unique : [rgpd@groupemaina.com](mailto:rgpd@groupemaina.com)

13.3. Données personnelles que nous sommes susceptibles de recueillir et de traiter sur vous.

Comme indiqué au point 13.1, les Données personnelles que nous collectons ou détenons sur vous peuvent provenir de différentes sources.

Certaines sont collectées lors de l'établissement d'un devis, votre accès à notre espace web (adresse email), d'autres le sont dans le cadre des relations contractuelles qui nous lient.

Ces données personnelles peuvent par exemple, concerner :

Des informations relatives à votre identité ou celles de nos clients, personnes physiques telles que votre nom, genre, date et lieu de naissance, profession, références bancaires etc. ;

Vos ou leurs coordonnées postales, adresses de messageries électroniques, numéros de téléphones etc. ;

Les informations que vous nous communiquez ou vous concernant ou concernant vos personnels ou prestataires en remplissant des formulaires ou en nous les transmettant, que ce soit par téléphone, par courriers électroniques ou par tout autre moyen de communication en ligne, ou encore directement dans le cadre de l'exécution d'un contrat souscrit par vos soins auprès de nous.

13.4. Comment utilisons-nous vos Données personnelles ?

Comme indiqué au point 13.1 nous n'utilisons vos données personnelles et/ou celles de nos clients que si vous y consentez ou que si cette utilisation repose sur l'un des fondements juridiques prévus par la loi à savoir :

- La protection de nos intérêts légitimes,
- L'exécution d'un contrat conclu avec vous et/ou d'un engagement au titre duquel vous êtes/nous sommes engagés ;
- Le respect d'une obligation légale ou réglementaire ou d'un intérêt légitime.

Ces données personnelles sont collectées et traitées pour diverses raisons, et en particulier, pour:

- Répondre à toute demande que vous nous adressez,
- Vous fournir les Prestations et Services que vous nous avez commandés et/ou validez, toute instruction que vous sollicitez, étant ici précisé que nous sommes tenus par la Règlementation en vigueur, de vous informer de

l'éventuelle non- conformité d'une instruction au regard du RGPD,

- Répondre à l'ensemble de nos obligations légales, réglementaires ou fiscales, en nous conformant à toute loi et règlement applicable, en les partageants, si nécessaire, avec un régulateur ou une autorité compétente, telle que la CNIL, dans le strict respect de la loi.

La finalité de cette transmission est de démontrer aux autorités compétentes que nous respectons le RGPD et nos obligations légales.

13.5. Conservation de vos données

Nous conservons vos données personnelles et celles de nos clients tant que vous utiliserez nos Prestations et Services.

Nous sommes cependant susceptibles de les conserver même si vous décidez de ne plus utiliser nos Prestations et Services, notamment pour nous conformer à la législation applicable, défendre nos intérêts ou faire valoir nos droits.

Nous ne les conserverons pas plus longtemps que nécessaires, et lorsque nous n'en aurons plus besoin nous les détruirons en toute sécurité conformément à notre politique interne ou nous vous les restituerons comme cela aura été contractuellement prévu.

13.6. Vos droits

Vous disposez de droits sur les données personnelles vous concernant :

- Le droit d'obtenir des informations sur les données personnelles que nous détenons sur vous et les traitements mis en œuvre ;
- Le droit de modifier ou de corriger vos données personnelles,
- Le droit de demander la suppression de vos données personnelles (droit à l'oubli ou d'effacement) étant ici rappelé que des dispositions légales ou réglementaires peuvent nous imposer de les conserver.
- Le droit de nous demander de restreindre ou de vous opposer au traitement de vos données personnelles, dans certaines circonstances.

Vous pouvez exercer vos droits en nous adressant un mail à l'adresse suivante : [rgpd@groupemaina.com](mailto:rgpd@groupemaina.com)

13.7. Comment assurons-nous la sécurité de vos données personnelles ?

Nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles afin de protéger vos données personnelles et notamment le chiffrement, l'anonymisation et la mise en place de données personnelles physiques, lorsque les cas l'exigent.

Pour en savoir plus sur les dispositions de ces conditions générales d'utilisation des données personnelles vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données personnelles à l'adresse email suivante : [rgpd@groupemaina.com](mailto:rgpd@groupemaina.com)

ARTICLE 14 - CLAUSE ANTICORRUPTION

La société SCITA a pour principe de mener avec succès ses activités sans recourir aux pratiques liées à la corruption (passive ou active).

Au cours de l'exécution du contrat ou de la validation du devis, le Fournisseur s'engage à respecter strictement les



lois en vigueur prohibant la corruption de personnes privées, le trafic d'influence, le blanchiment d'argent.

Le Fournisseur s'engage à mettre en place et à appliquer toutes les mesures nécessaires et raisonnables pour prévenir la corruption.

Le Client accepte de se conformer aux lois anti-corruption applicables (Loi sapin 2 & Art. 432-11, 433-1 et 435-1 du Code Pénal).

Le Client s'interdit notamment d'utiliser toute somme d'argent, ou toute autre contrepartie, versée par le Fournisseur à des fins violant les lois anti-corruption, et directement ou indirectement, d'offrir, promettre, donner, solliciter ou accepter quoi que ce soit d'une entreprise ou société contrôlée par le gouvernement, d'un parti politique ou de toute autre personne physique ou morale dans le but d'obtenir indument un avantage commercial/financier ou d'influencer tout acte ou toute décision.

---

A..... le ...../...../.....

Signature avec Nom et Prénom du cocontractant cédé de la mention « bon pour consentement à l'application des conditions générales de vente »