

# CONDITIONS GENERALES CONTRACTUELLES « Noctua »



## 1. Application et validité

Les présentes Conditions générales contractuelles (CGC) complètent le contrat conclu entre SOS Surveillance SA et le client et en font partie intégrante. Sont inclus également dans le contrat, le bon pour accord signé, l'offre signée et la confirmation de commande. Les présentes CGC qui y sont jointes règlent en principe tous les points qui n'y sont pas mentionnés. En cas de divergences avec les CGC, le texte du contrat fait foi. Toute disposition contraire au CGC requiert la forme écrite et doit impérativement figurer dans le contrat.

## 2. Objet du contrat

Le contrat conclu est un contrat de location de matériel et de fourniture de services (service de maintenance et, le cas échéant, service de la centrale d'alarmes). Il est entendu que le matériel loué, y compris les pièces de rechange, logiciels de diagnostic ou utilitaires restent la propriété exclusive de SOS Surveillance SA pendant toute la durée du contrat.

## 3. Durée du contrat

Sauf stipulation contraire, le contrat est conclu à la réception du bon de commande signé ou de l'offre signée (incluant l'adresse de facturation et la fréquence de facturation souhaitée), remis par email, courrier postal ou en mains propres, pour autant que SOS Surveillance SA confirme par la suite la commande. La durée du contrat est de cinq années. Le contrat se renouvelle ensuite tacitement d'année en année si aucune résiliation de la part du client n'est reçue par écrit par SOS Surveillance SA, au moins six mois avant la date d'échéance.

A la fin du contrat (y compris en cas de résiliation anticipée), SOS Surveillance SA s'occupera de démonter le matériel installé et de le récupérer, à moins que les parties n'en conviennent autrement par écrit. Elle facturera au client les frais effectifs de démontage selon les tarifs régis en vigueur.

## 4. Résiliation anticipée du contrat par le client

Si le client déménage ou qu'il décède, s'il vend l'objet ou en change l'affectation, il peut résilier le contrat de manière anticipée moyennant un préavis de six mois, pour la fin d'un mois et l'envoi de la preuve à SOS Surveillance SA du fait invoqué pour la résiliation anticipée. En cas d'augmentation de prix pendant la durée du contrat, le client a la possibilité de résilier de manière anticipée le contrat dans les 60 jours qui suivent la notification de l'augmentation par SOS Surveillance SA moyennant un préavis de 6 mois, pour la fin d'un mois.

Si le client demande après la signature du bon de commande ou de l'offre l'annulation ou la résiliation de tout ou partie du contrat pour un motif autre que ceux spécifiés ci-dessus, les frais de location du matériel jusqu'à l'échéance du contrat restent dus, même si SOS Surveillance SA n'avait pas encore fait parvenir la confirmation de commande au client.

En outre, SOS Surveillance SA se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires engendrés par toute résiliation anticipée du contrat (pour un quelconque motif) par le client, en appliquant les tarifs régis en vigueur pour le travail supplémentaire occasionné.

## 5. Résiliation anticipée du contrat par SOS Surveillance SA

En principe, les dispositions relatives aux prestations contractuellement convenues (type, étendue et conditions) sont contraignantes. SOS Surveillance SA peut toutefois résilier en tout temps le présent contrat, moyennant un préavis de trente jours, dans les cas suivants :

- Le matériel couvert par le contrat a été manipulé par des personnes non autorisées par SOS Surveillance SA ;
- Le matériel est utilisé de façon non autorisée ou illégale ;
- Les mesures prises par suite d'un retard dans le paiement suivi d'une mise en demeure écrite de SOS Surveillance SA sont demeurées vaines ou aucun accord n'a pu être trouvé quant à la fourniture de garanties.

Dans ces cas, la totalité des frais de location du matériel, calculés jusqu'à l'échéance du contrat prévue initialement, ainsi que les frais de démontage des installations calculés selon les tarifs régis en vigueur, restent dus.

## 6. Etendue des prestations

Les prestations fournies par SOS Surveillance SA et comprises dans le contrat sont décrites dans l'offre. SOS Surveillance SA ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences engendrées par d'éventuelles instructions communiquées oralement par les personnes représentant le client. Le client est tenu de communiquer par écrit dans les plus brefs délais, mais au plus tard dans les 30 jours les modifications ou réclamations relatives à l'exécution des prestations convenues. SOS Surveillance SA facturera toutes les modifications non-comprises dans l'offre selon les tarifs régis en vigueur.

## 7. Prestations non-comprises

Toutes les prestations qui ne sont pas spécifiées explicitement dans l'offre comme étant incluses dans le forfait mensuel ou dans les frais uniques d'installation ne sont pas comprises et seront facturées à part aux tarifs régis en vigueur. Il s'agit entre autres des prestations suivantes :

- Les frais et le temps de travail occasionnés par des cas de force majeure (par exemple dus aux éléments naturels), l'inobservation des spécifications

des produits, des manipulations inappropriées par le client, ses employés ou des tiers, des interventions et des modifications non autorisées, des dommages volontaires ou involontaires (y compris par des tiers), des erreurs humaines (par exemple câble débranché), des défauts du matériel qui ne sont pas inclus dans le contrat (par exemple une prise électrique ou prise réseau défectueuse), des changements demandés par des autorités ou par le client pour des adaptations spécifiques ;

b) Les frais et le temps de travail dus à l'influence de produits ou de prestations de fournisseurs tiers lorsque ces produits et prestations ne font pas partie de la configuration selon la description technique ;

c) Les frais et le temps de travail occasionnés par une modification ou un déplacement de l'installation. En cas de modification, SOS Surveillance SA doit en être informée suffisamment à l'avance ;

d) Les frais et le temps de travail occasionnés par un changement physique des environnements du système ou de ses composants ou par la modification des éclairages ;

e) La fourniture du réseau (Switch, rack) ;

f) La fourniture d'une armoire informatique pour intégrer le matériel de réseau ;

g) Tous les travaux d'installation et tirage des lignes informatiques et électriques, des boîtes d'encastrement et de distributions pour le raccordement des caméras et autres périphériques connectés ;

h) La fourniture d'une connexion internet avec un débit de 20 Mbit/s en upload par site ;

i) Les demandes d'autorisations d'installations aux autorités compétentes, ainsi que la signalisation et communication de la présence de ce type d'installations sur les lieux du site protégé ;

j) Les frais d'entretien et de nettoyage des caméras ;

k) La location de nacelle ou pont roulant pour l'installation, la modification, le déplacement et/ou la maintenance des caméras en hauteur ;

l) Les prestations supplémentaires et imprévisibles consécutives à des adaptations spécifiques du client.

SOS Surveillance SA facturera toutes les prestations non-comprises dans l'offre selon les tarifs régis en vigueur.

## 8. Livraison et maintenance

Les délais de livraison sont indiqués à titre indicatif. SOS Surveillance SA s'efforce de les respecter dans la mesure du possible, mais n'en garantit pas le respect. Pour les articles qui ne sont pas disponibles en stock, ainsi que pour les fabrications spéciales, les délais de livraison sont indiqués sans engagement, selon les meilleures estimations.

Sauf convention contraire, le service de maintenance est disponible du lundi au vendredi, de 8.00 à 17.00 ; le prix du service de maintenance est compris dans celui de la location du matériel, à l'exception de la réparation ou du remplacement du matériel endommagé par le client, ses collaborateurs ou des tiers.

Le client est informé que le logiciel NOCTUA fait l'objet de mises à jour régulières ; celles-ci peuvent provoquer des interruptions temporaires de connexion ou de service ; de telles interruptions ne peuvent en aucun cas donner lieu à une quelconque indemnisation de la part de SOS Surveillance SA ou de ses fournisseurs.

## 9. Propriété intellectuelle

En cas de contrat portant sur le système de vidéosurveillance NOCTUA, SOS Surveillance SA accorde au client une licence permettant l'accès à l'application NOCTUA ainsi qu'au compte NOCTUA ; cette licence est non-exclusive ; elle n'est valable que pour la durée du contrat et uniquement pour autant que les locations convenues soient payées ponctuellement ; le client n'a pas le droit d'accorder une sous-licence à un tiers. Toute la documentation fournie par SOS Surveillance SA au client ou à des tiers, soit en particulier les études, plans, catalogues, concepts, spécifications et recommandations techniques, qu'ils soient standards ou établis spécifiquement pour le client, restent la propriété exclusive de SOS Surveillance SA et ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'une reproduction ou d'une utilisation autre que celle prévue dans le contrat sans l'autorisation écrite et préalable de SOS Surveillance SA ; sur demande, cette documentation sera restituée sans délai à SOS Surveillance SA.

## 10. Protection des données

SOS Surveillance SA traite les données qu'elle récolte en tant que responsable de traitement en conformité avec sa politique de confidentialité disponible sur notre site internet [www.noctua.video](http://www.noctua.video).

SOS Surveillance SA agit en tant que sous-traitant dans le cadre du traitement des données et images résultant de l'installation et l'exploitation du système. Dans ce cadre, les dispositions de l'Accord relatif au traitement des données personnelles qui font partie intégrante du contrat sont applicables.

Le client est informé que les données concernant le contrat et le client lui-même sont gérées et conservées par SOS Surveillance SA qui n'en fait usage que dans le cadre de l'exécution du contrat ; SOS Surveillance SA s'engage à conserver ces données avec soin et sous les mêmes mesures de sécurité que celles appliquées à ses propres données. SOS Surveillance SA s'engage à ne pas céder ces données à des tiers en vue d'une exploitation commerciale.

Le client peut demander en tout temps à consulter les données relatives à son contrat en vue de leur contrôle ; en cas d'erreurs constatées, le client

# CONDITIONS GENERALES CONTRACTUELLES « Noctua »

peut en demander la rectification, qui sera effectuée par SOS Surveillance SA sans délai.

Les données sont conservées par SOS Surveillance SA le temps nécessaire à la bonne exécution du contrat ou durant le temps imposé par la législation applicable, si cette période est plus longue.

SOS Surveillance SA met à disposition des autorités pénales et civiles qui le requièrent conformément au droit, les données et images en sa possession, lesquels peuvent concerner le client.

## 11. Enregistrements téléphoniques

Le client prend acte que SOS Surveillance SA peut, au besoin, enregistrer les conversations téléphoniques en relation avec le contrat à des fins de documentation, de formation ou de préservations de preuves ; en particulier, toutes les conversations avec la centrale de réception d'alarmes sont enregistrées.

## 12. Sous-traitants

SOS Surveillance SA est habilitée en cas de besoin à avoir recours à des sous-traitants qualifiés, aux conditions de l'art. 4 de l'Accord relatif au traitement de données personnelles. Si SOS Surveillance SA engage des sous-traitants, elle est responsable envers le client de la bonne exécution des prestations par ces derniers.

## 13. Prix

Les prix convenus sont en principe définis pour toute la durée du contrat. Néanmoins, SOS Surveillance SA se garde le droit d'adapter les prix à l'évolution des coûts de la vie (Index à la consommation) et en fonction des changements des taxes, ou des autres évolutions des coûts liés aux prestations sous contrat. SOS Surveillance SA peut ajuster les prix en cours de contrat moyennant un préavis de trois mois pour la fin d'un mois.

## 14. Conditions de paiement

Le client s'engage à payer le montant de la facture sans aucune déduction et dans les délais prévus contractuellement. A défaut de mention contraire dans le contrat, les paiements s'entendent à 30 jours dès la date de facture. Si le client ne remplit pas ces obligations ou s'en acquitte hors délai, SOS Surveillance SA peut suspendre immédiatement la fourniture des prestations et décline toute responsabilité pour les dommages en résultant. En outre, en cas de retard de paiement, SOS Surveillance SA se réserve le droit de réclamer des frais de rappel et d'appliquer un intérêt de retard de 5% l'an sur tout montant dû, jusqu'à son règlement complet. Les dispositions sur la résiliation anticipée du contrat par SOS Surveillance SA (art. 5) seront en outre applicables. En cas de remise en service de l'installation, SOS Surveillance SA se réserve le droit de facturer les frais effectifs aux tarifs régis en vigueur.

## 15. Responsabilité de SOS Surveillance SA

Le client est couvert en cas de dommages résultant d'une exécution du contrat non conforme aux dispositions contractuelles, conformément à la police d'assurance SOS Surveillance SA. Les dommages corporels et matériels sont assurés, ensemble, jusqu'à concurrence de CHF 20'000'000.- et les dommages patrimoniaux jusqu'à concurrence de CHF 1'000'000.- par cas. La responsabilité de SOS Surveillance pour tous les dommages corporels et matériels est limitée aux montants précités et le client renonce à toute autre prétention à l'encontre de SOS Surveillance SA.

Le client doit par ailleurs formuler par écrit toute prétention éventuelle en réparation d'un dommage dans un délai de 30 jours après le sinistre, faute de quoi son droit à la réparation du dommage s'éteint.

En revanche, SOS Surveillance SA décline toute responsabilité notamment pour des dommages dus à des défauts techniques sur des installations ou des appareils, ou encore à des cyberattaques, vols, cambriolages ou agressions. La responsabilité de SOS Surveillance SA est en outre subsidiaire et ne libère pas le client de l'obligation de contracter les assurances nécessaires. SOS Surveillance SA décline toute responsabilité pour les dommages occasionnés par des travaux de forage ou de percées aux conduites cachées et non-signalées par le client.

Elle n'est pas non plus responsable des prestations non fournies ou exécutées avec retard en raison d'accidents, de prestations de tiers insuffisantes, ainsi qu'en cas de perturbation dans l'exécution du contrat due à une panne informatique, ou encore au cas où la validité de la licence accordée sur le système NOCTUA devait être contestée par un tiers.

En cas de survenance d'un événement échappant à l'influence et au contrôle de SOS Surveillance SA («cas de force majeure»), SOS Surveillance SA décline également toute responsabilité pour la non-exécution ou l'exécution tardive de toute obligation découlant du contrat et des présentes CGC. Les cas de force majeure sont, par exemple : grèves, blocages, invasions, attentats terroristes, guerre, incendies, explosions, tempêtes, inondations, séismes, épidémies, pandémies, autres catastrophes naturelles ou la défaillance de réseaux de communication publics ou privés, ou du réseau électrique ou l'impossibilité d'utiliser les voies ferrées, les voies d'expédition, les voies aériennes, les voies automobiles, etc. SOS Surveillance SA n'encourt aucune responsabilité en cas d'erreurs, respectivement d'incapacité à corriger des erreurs, provoquées par le fait qu'elle n'a pu effectuer des modifications à cause de produits ou de prestations de fournisseurs tiers ou du client.

SOS Surveillance SA n'est responsable lors la mise en service des installations ni des retards causés par le client ou ses prestataires, rendant difficile ou impossible le respect des échéances convenues, ni des conséquences qui en découlent.

SOS Surveillance SA n'est pas responsable des dommages causés par des tiers sur les sites surveillés, même en cas de retard ou de problème dans le processus de levée de doute du côté de SOS Surveillance SA.

Dans tous les cas, toute responsabilité de SOS Surveillance SA ou de ses mandataires pour toutes prétentions ou dommages indirects, notamment des dommages et intérêts pour perte de gain, manque à gagner ou perte de données à quelque titre que ce soit, est expressément exclue.

## 16. Responsabilité du Client

Les responsabilités et prestations à fournir par le client sont décrites dans l'offre.

Dans tous les cas, le client est le seul responsable pour l'obtention des autorisations nécessaires à l'exploitation du système. Tout changement demandé après la signature du contrat par les autorités est à la charge du client. Si le matériel est déjà commandé et/ou posé, mais que les autorisations ne sont pas délivrées et que le système ne peut pas être exploité, la location du matériel est dû jusqu'à l'échéance du contrat.

Le client est responsable de la localisation et de l'angle des caméras. Il s'engage à exploiter le système conformément à la finalité qu'il aura établie dans son règlement interne et de manière légale (ex. en respectant l'interdiction de filmer en dehors de la propriété ou les exigences en matière de droit du travail et en réalisant éventuellement une analyse d'impact). Dans son évaluation, il prendra en compte notamment le genre d'informations qu'il collecte, le niveau de détails qu'il obtient, les situations observées, la quantité de personnes concernées, la taille de la zone surveillée, la durée de conservation des images, l'attente des personnes concernées concernant une vidéo-surveillance « à cet endroit et à ce moment », l'intérêt des personnes concernées à ne pas être filmées dans certaines zones, les mesures pour limiter l'impact de la surveillance, l'existence d'un moyen potentiellement moins intrusif permettant d'arriver au même résultat, la limitation des personnes recevant l'accès aux images. Le client est responsable d'empêcher toute déprédation du matériel loué.

Au cas où, durant le contrat, ce matériel devait être endommagé par le client, ses collaborateurs ou des tiers, le client assumera le coût de la réparation ou de son remplacement selon les tarifs régis en vigueur.

L'impossibilité de procéder à l'installation du matériel pour une raison indépendante de SOS Surveillance SA (par ex. le retard d'un prestataire du client) ne retarde pas le début du contrat prévu entre les parties. Néanmoins, la facturation des frais de location de matériel commencera dès le début de l'installation du matériel.

Le client est responsable de mettre en place un règlement interne sur l'installation, communiqué aux personnes concernées et mentionnant notamment le nombre de jours d'enregistrement, les buts de l'installation suffisamment précis, les personnes (ou les rôles) ayant le droit d'accéder aux images avec la formation requise, la manière dont les images sont enregistrées, le traitement des données et le signalement des installations avec l'indication du responsable, des buts de traitement, des droits des personnes concernées, de la durée de conservation des images, du transfert des images à l'étranger et de leur (éventuelle) communication à des tiers (ex. autorités en cas de poursuite pénale ou action civile) avec un renvoi aux informations complètes disponibles par exemple en ligne. SOS Surveillance SA peut en cas de demande explicite du client, soutenir ce dernier dans la mise en place de ce document.

Le client désigne un responsable système (avec remplaçant) qui, à l'égard de SOS Surveillance SA, sera habilité à donner et recevoir toutes indications engageant les parties.

## 17. Cas de force majeure

En cas de force majeure (notamment de guerre, d'épidémie, de grève, de catastrophe, etc.) SOS Surveillance SA peut cesser temporairement de fournir tout ou une partie de ses prestations, pour autant qu'elle ne soit plus en mesure de les exécuter. Aucune indemnité ne sera due par SOS Surveillance SA dans un tel cas conformément à la section 15. Le contrat sera prolongé de la durée de l'interruption pour cause de force majeure.

## 18. Centrale d'alarme

Si le contrat prévoit la fourniture des services de la centrale d'alarme de SOS Surveillance SA, et si l'installation NOCTUA du client est raccordée à la centrale d'alarme, celle-ci réceptionne et traite le signal émis par l'installation du client 24 heures sur 24 et 365/365 jours par an. Chaque alarme en provenance du client est traitée selon les critères définis dans le dossier de raccordement.

## 19. Confidentialité

Le client et SOS Surveillance SA s'engagent à traiter toutes les informations concernant le contrat (y compris les projets, plans, solutions techniques, offres, documents et autres supports) comme strictement confidentielles et ils s'interdisent d'en faire usage, de les reproduire ou de les communiquer à des tiers, sauf autorisation écrite de SOS Surveillance SA. En cas de violation de cette section, le client s'expose au paiement de dommages et intérêts.

## 17. Droit applicable et for juridique

Tous les contrats conclus avec SOS Surveillance SA sont exclusivement soumis au droit suisse. Le for juridique est à Martigny.

SOS SURVEILLANCE SA  
(Version 10.2023)

