En coopération avec

SECURITAS DIRECT



Conditions générales 2026

TCS Home Security Pro

1. Partenaires contractuels

1.1

TCS Home Security est un produit proposé par le Touring Club Suisse (TCS) à ses membres, en coopération avec Securitas Direct SA, Seilerstrasse 7, 3001 Bern (« Securitas Direct »).

1.2

La personne signant un contrat de prestations et achetant du matériel à Securitas Direct SA est dénommée ci-après « l'abonné ».

1.3

Securitas Direct SA - dénommée ci-après « Securitas Direct » - est le partenaire contractuel de l'abonné et garantit la livraison et l'installation du matériel de sécurité et fournit les services couverts par TCS Home Security.

1.4

La relation contractuelle est établie par la signature du document contractuel. Ce document peut être établi sous différentes formes (cf. art. 3.1).

2. Communications et modifications contractuelles

2.1

Les communications ou modifications du contrat doivent parvenir par écrit au siège du TCS.

2.2

Toute modification contractuelle n'est valable que si elle a été confirmée par écrit par Securitas Direct. La confirmation précise, en outre, à partir de quel moment la modification entre valablement en vigueur.

2.3

L'ensemble des conversations téléphoniques avec Securitas Direct peut être enregistré afin de pouvoir fournir les prestations, assurer et améliorer leur qualité et à des fins de formation.

3. Contrat

3.1

Les prestations de services, droits et devoirs des parties contractantes sont consignés dans les documents contractuels, sous forme d'un contrat, d'un mandat, d'un rapport de travail ou d'une offre validée (forme écrite ou confirmation téléphonique prouvée par un enregistrement). Les conditions générales contractuelles (CGC) et ses éventuelles annexes font partie intégrante des documents contractuels.

3.2

En cas de divergences, le texte de l'offre ou du rapport de travail fait foi. Toute disposition contraire requiert la forme écrite et doit impérativement, d'une part, figurer sur l'offre ou le rapport de travail et, d'autre part, être validée par Securitas Direct.

3.3

Le contrat entre l'abonné et Securitas Direct inclut les prestations suivantes :

- établissement d'un concept de sécurité,
- mise à disposition d'un système d'alarmes, selon l'offre validée,
- livraison et installation du matériel (en cas de dispositif câblé, des câbles),
- formation et instruction de l'abonné le jour des travaux, lors de la mise en service initiale,
- garantie de deux ans sur le matériel d'alarmes, mécanique et vidéo,
- raccordement au centre de traitement d'alarmes de Securitas Direct,
- réception et traitement des alarmes, selon les conditions de l'offre,
- assistance téléphonique 24h sur 24,
- service de dépannage technique durant les jours ouvrés,
- la maintenance, si cette option a été choisie,
- le service de piquet d'un service d'intervention privé, garde des clés et trois interventions prévues sur alarme par année.

3.4

Le système d'alarmes est un moyen préventif et dissuasif. Il ne pourra pas empêcher un cambriolage ou une agression. Securitas Direct n'en donne d'ailleurs pas la garantie.

3.5

Le concept de sécurité est effectué sur la base des informations fournies par l'abonné. Si des valeurs spécifiques doivent être protégées (bijoux, documents, métaux précieux, liquidités, œuvres d'art, objets de famille, autres objets de valeur, etc.) l'abonné doit explicitement le communiquer au conseiller lors de l'établissement de l'offre et l'information doit être clairement notifiée dans l'offre. Les seules informations valables sont celles stipulées dans l'offre. Si les valeurs protégées sur site évoluent durant le temps ou sont déplacées, l'abonné doit impérativement informer Securitas Direct afin d'adapter le contrat. Il convient de procéder conformément à l'art. 2 des présentes CGC. Securitas Direct ne peut être tenue pour responsable des dommages consécutifs à la non-communication des informations nécessaires.

4. Montage du dispositif et réserve de propriété

4.1

L'installation du dispositif est effectuée uniquement par Securitas Direct, ou par l'un de ses partenaires agréés, à un moment défini avec l'abonné.

4.2

En présence d'installations câblées, les prix proposés par Securitas Direct incluent la pose des câbles. Le montage encastré dans la maçonnerie ou la pose de tuyaux vides lors de travaux de construction ou de transformation ne sont, quant à eux, pas inclus dans les prix.

4.3

Securitas Direct décline toute responsabilité pour des dommages directs ou indirects qui seraient entraînés par des retards de livraison ou de montage de l'installation. De même, Securitas Direct décline toute responsabilité à l'égard d'éventuels dysfonctionnements des systèmes tiers pilotés directement ou indirectement par un module de commande à distance.

4.4

L'abonné n'est pas autorisé à procéder à des modifications sur l'équipement technique de l'installation, sauf sur demande de l'opérateur. Securitas Direct décline toute responsabilité en cas de modifications non-autorisées.

4.5

La réserve de propriété s'étend au delà des délais de garantie contractuelle si l'abonné a encore des factures ouvertes et jusqu'à ce que celles ci soient intégralement réglées.

4.6

Les coûts inhérents à l'extension du système sont à la charge de l'abonné.

4.7

L'abonné signataire doit être présent lors de la formation initiale pour accepter les travaux. Il peut mandater une personne à cet effet. Cette dernière est présumée apte à valider l'installation et à suivre la formation.

5. Réseaux

5.1

L'abonné doit mettre à disposition de Securitas Direct un accès internet pour le raccordement de l'installation et une prise électrique à proximité de la centrale.

5.2

Tous travaux effectués sur l'infrastructure de télécommunications de l'abonné par un prestataire de service tiers peuvent perturber la transmission et sont de la responsabilité exclusive de l'abonné. Le cas échéant, l'abonné a l'obligation de contrôler lui même la transmission des signaux en appelant Securitas Direct.

5.3

Toute dépense inhérente à des installations de transmission spécifiques, de module de communication supplémentaire ou antenne déportée, est à la charge de l'abonné.

5.4

Dans tous les cas, Securitas Direct ne peut être tenue pour responsable des perturbations qui peuvent survenir sur les différents canaux de télécommunications mobiles ou fixes et qui pourraient empêcher la transmission des alarmes.

5.5

Securitas Direct prend toutes les dispositions possibles pour limiter les risques de cyberattaque. En cas de survenance, Securitas Direct ne peut être tenue pour responsable des conséquences possibles.

5.6

En cas d'indisponibilité du réseau, empêchant la transmission des alarmes, l'abonné doit avertir immédiatement Securitas Direct et effectuer un test de transmission. Securitas Direct décline toute responsabilité concernant le réseau de transmission et le réseau informatique de l'abonné.

5.7

Certains systèmes d'alarmes sont équipés d'une application permettant la gestion à distance de l'activation ou de la désactivation, sous réserve de disponibilité du réseau. En cas de dysfonctionnement de l'application, le système d'alarmes peut être contrôlé via le tableau de commande, s'il est installé. Securitas Direct décline toute responsabilité en cas d'indisponibilité de l'application.

6. Conditions d'utilisation et environnement

6.1

L'abonné s'engage à prendre soin de l'installation et du reste du matériel afin d'éviter une usure et une détérioration prématurées. Il s'engage à respecter les instructions d'utilisation. La température des locaux abritant l'installation ne doit pas être inférieure à + 5°C, ne pas dépasser les + 40°C et le taux d'humidité doit résider entre 0 et 80 %.

6.2

L'environnement, les matériaux de construction, l'architecture du bâtiment ou les rayonnements électromagnétiques du site peuvent avoir une influence sur le bon fonctionnement du système d'alarmes et peut même empêcher son installation. Le cas échéant, Securitas Direct décline toute responsabilité et se réserve le droit de facturer les frais engagés.

7. Garantie de montage, perte, vol ou dommage et garantie sur le matériel

7.1

Les travaux de montage réalisés par les partenaires agréés, raccordement au routeur inclus, sont garantis durant un an dès la mise en service de l'installation. Dans l'hypothèse où l'abonné aurait fait intervenir un tiers, sans l'accord formel de Securitas Direct, la garantie n'est immédiatement plus valable. Pour les installations câblées, les travaux de pose des câbles bénéficient de la même garantie d'une année.

7.2

Les délais de garantie sur le matériel courent dès la date de mise en service. La garantie s'étend à l'installation (à l'exception de la télécommande et du badge, si commandés, qui ne bénéficient d'aucune garantie). En cas de déménagement physique du système, la garantie n'est pas prolongée, la date de la première mise en service faisant foi.

7.3

Les batteries destinées à l'alimentation des détecteurs sans fil sont également exclues de la garantie, sauf si spécifié dans le contrat. Elles sont à la charge exclusive de l'abonné, sauf si l'option de maintenance a été choisie. La durée de vie des batteries dépendant de l'environnement et de la fréquence des mouvements sur le site.

7.4

Ne sont pas couverts par ladite garantie, et à la charge de l'abonné, les coûts inhérents à :

- des modifications commandées expressément par des ordonnances des autorités suisses ou européennes,
- des dysfonctionnements attribuables à des actions de tiers,
- toutes les fonctions smart home et leurs incidences,
- un démontage et un déménagement d'un système d'alarmes (perte de garantie),
- des interfaces liées à un produit tiers comme un coffre fort, un appareil commandé, un congélateur muni d'une sonde, etc.
- des évolutions technologiques imposées par les opérateurs de téléphonie ou à des modifications sur les réseaux,
- des modifications de l'environnement spatial, respectivement de l'utilisation des locaux,
- un ajout de valeurs ou un transfert dans un autre lieu que celui défini lors de l'élaboration du concept,
- des catastrophes naturelles ou actes terroristes,
- des dégâts causés par la foudre sur l'intégralité du système, y compris la centrale et le tableau de commande,
- des dysfonctionnements de modules ou installations tiers connectés sur le système d'alarmes,
- un changement d'opérateur de télécommunications,
- des modifications effectuées sur la ligne de transmission tiers,
- des coupures effectuées par des tiers sur les réseaux fixes ou mobiles,
- la reprise de contacts d'alarmes d'autres fournisseurs.

7.5

Enfin, tous les coûts inhérents à des interventions non autorisées par Securitas Direct ou à des modifications de technologies de transmissions imposées par les opérateurs ou le régulateur (pouvant aboutir à un remplacement intégral du système d'alarmes) sont exclusivement à la charge de l'abonné et ne sont pas couverts par la garantie.

8. Assistance téléphonique et dépannage

8.1

L'assistance téléphonique est disponible 24h sur 24, 365 jours par an au travers du centre de traitement d'alarmes.

8.2

En cas de problème technique, Securitas Direct garantit l'intervention de ses partenaires agréés, dans les meilleurs délais, durant les jours ouvrés et selon l'horaire officiel.

8.3

En cas de défectuosité ou de besoin d'assistance technique, l'abonné doit toujours contacter directement le centre de traitement d'alarmes de Securitas Direct. A défaut, Securitas Direct ne peut être tenue pour responsable des conséquences pouvant résulter de cette négligence.

8.4

Pour assurer une exploitation correcte de l'installation, l'abonné doit en tout temps en garantir l'accès aux partenaires agréés et au personnel de Securitas Direct. En cas de problème technique important, lors d'une absence prolongée de l'abonné (vacances, etc.), ce dernier autorise Securitas Direct à ordonner à ses installateurs partenaires agréés de procéder aux travaux nécessaires, sous sa supervision ou celle du service d'intervention privé. Si l'accès à l'installation n'est pas garanti en cas de dérangement technique, les frais qui en découleront seront à la charge de l'abonné.

9. Coûts d'entretien, maintenance et réparations

9.1

Le service de maintenance n'est déployé que si le contrat le stipule. Dans le cas contraire, la maintenance n'est pas comprise. La maintenance est déclenchée lorsque le système d'alarmes la signale.

9.2

Le cas échéant, l'ensemble des travaux de réparation et de maintenance régulière sur l'installation d'alarme de Securitas Direct doit toujours être effectué sur demande expresse de Securitas Direct par ses partenaires agréés ou par son propre personnel. L'abonné ne peut pas faire appel à des prestataires tiers, ni ne peut contacter directement un partenaire agréé sans passer au préalable par Securitas Direct.

9.3

Lorsque le contrat intègre la maintenance, les frais de déplacement, le changement des autocollants dissuasifs et des piles ainsi que le contrôle de fonctionnement du système sont à la charge de Securitas Direct. Les coûts inhérents à des travaux d'entretien, à des réparations qui sortent du cadre de la maintenance ou des travaux réclamés expressément par l'abonné sont à la charge exclusive de ce dernier.

9.4

Securitas Direct est autorisée à effectuer des mises à jour ou maintenances du système à distance sans préavis.

10. Dossier d'intervention

10.1

L'abonné s'engage à transmettre toutes les données nécessaires à l'établissement du dossier d'intervention. Ces données font partie intégrante du contrat et doivent parvenir au plus tard 3 jours ouvrables avant l'entrée en vigueur de la possibilité d'intervention.

10.2

Securitas Direct s'engage à traiter l'ensemble des données contenues dans le dossier d'intervention de manière strictement confidentielle.

10.3

Securitas Direct décline toute responsabilité en cas de livraison tardive des documents et des clés nécessaires à l'établissement du dossier d'intervention.

10.4

Tout émolument officielle éventuelle pour mise en service, traitement de dossier ou encore exploitation de l'installation d'alarmes est entièrement à la charge de l'abonné.

10.5

Toute modification des données du dossier d'intervention (en particulier la liste des personnes de contact, les numéros de téléphone, etc.) doit être communiquée au siège de Securitas Direct par lettre recommandée au plus tard trois jours avant que la modification ne soit effective. Securitas Direct décline toute responsabilité si de telles informations lui parviennent trop tard et en cas de perte de données lors de l'envoi.

10.6

Si l'abonné dispose d'un accès au portail sécurisé, il est responsable de la mise-à-jour et de la véracité des données ainsi que de la gestion des accès qu'il transmet à des tiers.

10.7

L'abonné est responsable de la gestion des codes utilisateurs du système d'alarmes ainsi que de leur programmation.

11. Clés

11.1

L'abonné s'engage à remettre un trousseau de clés complet à Securitas Direct, au moment de la mise en service de l'installation, qui permettra au service d'intervention privé d'accéder à tous les locaux. Securitas Direct décline toute responsabilité pour toute clé manquante, toute erreur de clé et toute perte en cas d'envoi par la poste. L'abonné utilisera exclusivement l'enveloppe sécurisée mise à disposition par Securitas Direct pour l'envoi de ses clés et prendra toutes les précautions d'usage (p.ex. en les fixant sur un support rigide).

11.2

Les clés de l'abonné sont conservées dans le coffre fort du centre du service d'intervention privé compétent ou dans un tube à clé installé à proximité de l'objet. Le personnel du service d'intervention privé n'a accès à ces clés que sur mandat de Securitas Direct.

11.3

En cas de remplacement des serrures, l'abonné s'engage à faire parvenir dans les meilleurs délais un nouveau trousseau de clés à Securitas Direct par courrier recommandé (cf. art. 11.1).

11.4

Toute clé ou document manquant ne dispense pas l'abonné de régler ses taxes pour les prestations de services. Dans tous les cas les prestations sont dues dès la date de mise en service de l'installation.

11.5

Si l'abonné ne souhaite pas remettre les clés ou documents par courrier recommandé, il est possible d'organiser ce transfert par le service d'intervention. Le cas échéant, cette prestation est à la charge de l'abonné. Il peut aussi les apporter directement au siège administratif de Securitas Direct.

12. Signaux, traitement des messages d'alarme et interventions

12.1

Le traitement des signaux d'alarmes est effectif dès la mise en service de l'installation. Lorsque l'utilisateur quittance l'alarme en introduisant son code personnel, Securitas Direct décline toute responsabilité et considère l'alarme comme annulée. Securitas Direct n'est alors pas tenue d'appeler l'abonné.

12.2

Lorsqu'une alarme agression est déclenchée, la police et les services d'intervention privés sont automatiquement dépêchés sur les lieux, pour autant que leur intervention ne soit pas exclue par des dispositions cantonales. Lorsque le code de manipulation sous contrainte est introduit, un contre-appel est effectué sur le numéro principal que l'abonné a indiqué. Sans réponse, la procédure décrite ci dessus est appliquée. Pour des raisons de sécurité, l'engagement ne peut être stoppé, même s'il s'agit d'une fausse alarme signalée par l'abonné à Securitas Direct.

12.3

En cas d'alarme, Securitas Direct procède à des contre-appels téléphoniques sur les numéros indiqués par le client. Sans réponse de l'utilisateur et si l'alarme en cours n'as pas été annulée avec un code valable, le service d'intervention privé est dépêché sur les lieux. Dès réception de deux signaux ou d'une levée de doute par images, et pour autant que cette intervention ne soit pas exclue par des dispositions cantonales, les forces de police sont également alertées. Lorsque l'utilisateur ne parvient pas à désactiver correctement le système d'alarmes, le service d'intervention privé est dépêché sur les lieux afin de procéder à une vérification d'identité. Le cas échéant, l'intervention est facturée à l'abonné.

12.4

Lorsque l'abonné souhaite une procédure d'alarme personnalisée, celle-ci doit être communiquée par écrit à Securitas Direct. Securitas Direct décline toute responsabilité, dans l'application d'une procédure non conforme aux procédures standards.

12.5

Les détecteurs de mouvements vidéo, disponibles en option sur certains systèmes, enregistrent et envoient une séquence photo ou vidéo uniquement en cas d'alarme dans la zone protégée. Les séquences multimédias ne sont pas systématiquement transmises. Securitas Direct est autorisée par l'abonné à conserver confidentiellement ces enregistrements pendant toute la durée du contrat. Pour des questions de confidentialité et de protection des données, les séquences ne peuvent pas être transmises, sauf sur mandat d'un juge ou sur ordre écrit de l'abonné. Toutefois, en cas d'effraction avérée, l'abonné est d'accord que le matériel multimédia soit spontanément transmis à la police.

12.6

En cas de présence d'un dispositif de génération de brouillard, celui-ci sera déclenché si le système d'alarme est activé, que l'abonné ne répond pas au contre-appel, et qu'une levée de doute par images indique un risque élevé de cambriolage. En l'absence de preuve formelle, Securitas Direct se limitera à solliciter le service d'intervention privé. Le dispositif de brouillard peut laisser des traces de poussière et, dans certains cas, entraîner l'intervention des pompiers si le voisinage devait les alerter. Securitas Direct décline toute responsabilité dans ce cas. Après un déclenchement, la cartouche de brouillard devra être remplacée aux frais de l'abonné.

12.7

Les commandes à distance, pour activer ou désactiver le dispositif d'alarme, sont pilotées exclusivement sous la responsabilité de l'abonné au moyen de l'application mise à disposition des utilisateurs. En cas d'urgence, et à la demande de l'abonné, Securitas Direct peut activer le système à distance si la technologie le permet. Securitas Direct décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnement ou lenteur lié à la disponibilité du réseau ou en cas de mauvaise utilisation.

12.8

Chaque engagement du service d'intervention privé et/ou de la police sur les lieux de l'objet vaut comme intervention, indépendamment du type d'alarme et du motif de l'engagement. Par ailleurs, toute intervention qui serait prévue dans le contrat peut être facturée à l'abonné si la cause résulte d'une utilisation abusive du système d'alarmes.

12.9

Les coûts inhérents aux interventions du service d'intervention privé sont calculés aux tarifs en vigueur au moment de l'intervention. Les prestations facturées par les services de police ainsi que par toute autre force d'intervention publique ou privée, sont entièrement à la charge de l'abonné. Ces dernières peuvent éventuellement être refacturées par Securitas Direct.

12.10

Securitas Direct décline toute responsabilité en cas d'intervention de la police ou d'autres forces d'intervention officielles. Securitas Direct ne garantit pas le délai d'intervention.

12.11

Les interventions du service d'intervention privé, demandées expressément par l'abonné sans génération d'alarme, seront facturées à l'abonné. Tout autre service de surveillance sollicité par l'abonné, sans génération d'alarme ou suite à une effraction, n'est pas couvert par le présent contrat et sera facturé séparément. Le cas échéant, l'abonné devra transmettre une nouvelle clé au prestataire.

12.12

Une alarme incendie, inondation, technique ou médicale (appel à l'aide) ne peut pas aboutir à l'engagement des services d'urgence (pompiers, ambulance) sans une levée de doute préalable ou un contact téléphonique préalable avec l'abonné. En cas d'engagement, l'abonné assume la prise en charge des coûts inhérent à un engagement.

13. Facturation et modalités de paiement de l'installation

13.1

Les factures en lien avec l'installation sont payables nettes et sans aucune déduction, dans un délai de 30 jours après réception. Si l'abonné ne respecte pas le délai de paiement fixé, Securitas Direct se réserve en tout temps le droit de suspendre ses prestations de services et engagements, subséquemment de faire démonter la centrale du système d'alarmes et le tableau de commande aux frais de l'abonné ou de désactiver le système à distance jusqu'au moment du règlement définitif de l'installation et des coûts y relatifs. Les éventuels coûts de remise en état sont alors à la charge de l'abonné. En cas de dépassement du délai de paiement, tous les autres montants encore dus deviennent immédiatement exigibles.

13.2

Lorsque Securitas Direct donne à l'abonné la possibilité de passer au mode de facturation électronique mais que l'abonné choisit de conserver la facturation traditionnelle sur support papier, Securitas Direct se réserve le droit de facturer les frais d'émission et d'envoi de la facture papier.

14. Facturation et modalités de paiement des prestations de services

14.1

Les prestations de services sont en principe payables trimestriellement, sur la base d'un décompte annuel ou conformément à l'accord spécial passé avec Securitas Direct. Elles sont payables d'avance dans les 30 jours après réception de la facture, nettes et sans déduction.

14.2

Dès la mise en service, l'abonné paie sur facture la taxe due pour le solde du trimestre en cours. La taxe de service est due dans son intégralité et sans exception dès que la prestation de traitement des signaux d'alarmes est fournie.

14.3

Lorsque l'abonné ne s'est pas acquitté du montant dû dans le délai imparti, Securitas Direct peut faire valoir l'art. 15.3 et est en droit d'y ajouter les frais de poursuite engagés, des frais de dossier de CHF 200.-, des intérêts de retard et de suspendre les prestations avec effet immédiat.

14.4

En cas de saisie de biens, mise en faillite ou autres mesures d'exécution forcée à l'encontre de l'abonné, ce dernier doit immédiatement en informer Securitas Direct. L'abonné est en outre tenu d'attirer l'attention de l'instance juridique compétente sur l'existence du contrat, ainsi que sur le droit de propriété détenu par Securitas Direct sur certains éléments du système.

14.5

Securitas Direct se réserve le droit de modifier et d'adapter ses tarifs. Une modification de tarif fera l'objet d'un avis écrit au plus tard trois mois avant l'application. Un changement du taux de TVA en Suisse n'est pas considéré comme un changement de tarif et sera appliqué sans annonce préalable.

14.6

Lorsque la transmission des alarmes est rendue impossible, le système d'alarmes fonctionne toujours en mode autonome permettant la dissuasion, la détection, le déclenchement de la sirène et la prise d'images. La couverture sécuritaire étant ainsi garantie, ceci ne donnerait pas droit à une réduction du prix de l'abonnement.

15. Début et durée du contrat

15.1

Le contrat entre en vigueur à la date stipulée sur celui-ci, plus précisément le jour de la mise en service de l'installation d'alarmes et de la formation de l'abonné ou de l'un de ses représentants.

15.2

Le contrat peut être résilié par écrit en respectant un délai de congé de trois mois. Le délai de congé pourra être réduit en cas de reprise par le nouvel occupant ou le nouveau propriétaire des lieux. La date de réception effective fait foi.

15.3

Securitas Direct est, à tout instant, habilitée à résilier le contrat par écrit pour de justes motifs et sans être tenue à la réparation des dommages. Securitas Direct peut notamment résilier immédiatement le contrat lorsque :

- l'inobservation de l'une des obligations incombant à l'abonné constitue une violation grave du contrat,
- l'abonné ne remplit pas, dans le délai supplémentaire fixé par Securitas Direct, son obligation de paiement du prix convenu ou s'il déclare qu'il ne le fera pas dans les délais fixés,
- il s'avère que l'abonné ne remplira pas une part importante de ses obligations, notamment pour cause de défaut de solvabilité,
- il appert, avant même la date prévue d'exécution du contrat, que l'abonné commettra une violation grave du contrat.

16. Démontage

16.1

En cas de résiliation, Securitas Direct se réserve le droit de faire démonter, par un partenaire agréé ou par son propre personnel, la carte SIM, propriété de Securitas Direct. Les coûts inhérents au démontage, ainsi que la mise hors service sont facturés à l'abonné selon les tarifs en vigueur au moment des travaux. Les éventuels travaux de remise en état des locaux sont à la charge de l'abonné. Securitas Direct peut cependant s'en charger contre rémunération.

16.2

L'équipement appartenant à Securitas Direct doit être rendu en parfait état de marche par l'abonné. Dans le cas contraire, l'équipement abîmé ou défectueux pourra être facturé à l'abonné. Afin d'éviter tout dégât, l'abonné devra impérativement débrancher l'alimentation électrique de la centrale et retirer lui-même les batteries des éléments si celui-ci ne souhaite pas que Securitas Direct s'en charge.

17. Cession de l'objet du contrat

17.1

Sans l'accord écrit de Securitas Direct, la vente, la sous-location, la cession, la mise en gage ou le prêt de l'installation sont interdits à l'abonné.

18. Couverture d'assurance

18.1

La responsabilité de Securitas Direct se base sur sa couverture d'assurance et couvre les dommages corporels et les dégâts matériels, l'ensemble jusqu'à concurrence de CHF 1 million. Securitas Direct exclut expressément toute autre responsabilité. Est en particulier exclue toute responsabilité pour des dommages indirects ou consécutifs tels que manque à gagner, économies non réalisées, dépenses supplémentaires de l'abonné, prétentions de tiers, ceci dans les limites de l'art. 100 du Code des Obligations.

18.2

Les prétentions éventuelles doivent être annoncées par écrit dans un délai de quatre semaines à compter de la survenance du sinistre, faute de quoi elles seront considérées comme atteintes de péremption.

18.3

En cas de force majeure (notamment de guerre, d'épidémie, de grève, de catastrophe, de manifestation, etc.), Securitas Direct peut cesser temporairement de fournir tout ou partie de ses prestations, pour autant qu'elle ne soit plus en mesure de les exécuter.

18.4

L'abonné reste exclusivement responsable de sa propre couverture d'assurance, y compris pour couvrir les risques (incendie, foudre, détérioration, etc.) sur l'ensemble de l'installation. L'abonné est tenu de s'assurer qu'il dispose de la couverture adéquate pour les dommages précités, pouvant survenir sur le système d'alarmes.

18.5

La pose des détecteurs de fumée, sonde d'inondation, de température ou technique est faite selon des règles de confort et non selon les normes industrielles. Aussi, Securitas Direct décline toute responsabilité en cas de survenance d'un événement et de ses conséquences.

18.6

Securitas Direct ne peut être tenue pour responsable des conséquences découlant de la non-transmission des signaux à la suite de la destruction ou de l'endommagement du système d'alarmes par une personne malveillante.

18.7

Securitas Direct décline toute responsabilité pour les éventuels problèmes de système ou limitations de services en lien avec des modifications de l'infrastructure informatique de l'abonné, p. ex. mises à niveau (upgrade ou downgrade), ajustements, extensions et renforcements des normes de sécurité, échanges de programmes de sécurité, programmations ou paramètres erronés dans et par des infrastructures informatiques et leurs composants.

18.8

Si l'abonné, ou des tiers, placent le système d'alarmes en mode test à la suite de travaux d'installation ou de maintenance, Securitas Direct ne peut pas garantir la réception et le traitement des alarmes et annonces. Securitas Direct décline toute responsabilité pour les éventuels dommages qui en résultent. C'est notamment le cas lorsqu'il n'est pas procédé à une remise en fonction à l'issue des travaux.

18.9

Securitas Direct décline toute responsabilité pour les conséquences directes ou indirectes de fausses alarmes, d'interventions de la police ou des pompiers ainsi que pour l'envoi de clés.

19. Confidentialité et protection des données

19.1

Même après la fin des relations contractuelles, Securitas Direct s'engage à toujours traiter confidentiellement, comme ses propres secrets d'exploitation, tous les documents et informations qu'elle a reçus de l'abonné dans le cadre du contrat, y compris toutes copies et tous enregistrements qui ont été réalisés, ainsi que les documents et informations élaborés pour le contrat ; à ne pas les divulguer inutilement au sein de l'entreprise et du Groupe et à ne pas les rendre accessibles à des tiers - excepté à des sous-traitants - que ce soit dans leur totalité ou par extraits.

19.2

Cette obligation ne s'applique pas aux documents et informations qui, incontestablement ;
(a) sont entrés dans le domaine public sans violation de la présente obligation de confidentialité ;
(b) ont été obtenus licitement de tiers sans être assortis à une obligation de confidentialité ; ou
(c) ont été élaborés indépendamment de Securitas Direct.

19.3

Securitas Direct est en droit, si nécessaire, de transmettre des documents et informations à des sous-traitants, pour autant que ceux-ci aient pris au préalable par écrit les mêmes engagements que ci-dessus.

19.4

Securitas Direct peut également transmettre l'adresse électronique de l'abonné à des tiers, à des fins de qualité et dans le cadre d'un contrat de prestations défini.

19.5

D'une manière générale, Securitas Direct, dans le cadre de la fourniture de prestations, traite les données dans le respect des instructions de l'abonné et conformément au droit sur la protection des données. Pour de plus amples informations sur la protection des données, il est renvoyé à la notice de protection des données de Securitas Direct disponible en ligne : securitas-direct.ch/fr/information-sur-la-protection-des-donnees et à la déclaration sur la protection des données du TCS : tcs.ch/fr/protection-donnees.php.

19.6

Par sa signature, l'abonné accepte expressément que Securitas Direct détienne toutes les données qu'elle juge utiles dans le cadre du présent contrat et notamment, si besoin, les données personnelles sensibles et cela sous n'importe quelle forme. L'abonné déclare accepter le traitement de ses données personnelles - y compris celles sensibles - conformément à la notice y relative disponible sur le site internet (cf. art. 19.5).

19.7

Pour sa part, l'abonné traite confidentiellement et s'abstient de divulguer à des tiers, tous les documents reçus de Securitas Direct et signalés par une mention « secret », « confidentiel », « secret d'affaires » ou analogue.

20. Droit applicable et for

20.1

Les parties conviennent d'appliquer exclusivement le droit suisse à tout litige qui pourrait résulter de l'interprétation ou de l'application du contrat signé et des présentes conditions générales, qui en font partie intégrante. Est exclue l'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11.04.1980 (« Wiener Kaufrecht » ou CISG).

20.2

Pour tout litige résultant du contrat signé ou des présentes conditions générales, les parties reconnaissent la compétence exclusive des autorités judiciaires vaudoises, sous réserve des fors impératifs du Code de procédure civile suisse, notamment du for au domicile du consommateur (cf. art. 32 CPC).

21. Disposition dinale et application

21.1

Par sa signature des documents contractuels avec Securitas Direct, l'abonné déclare avoir pris connaissance et avoir accepté les présentes conditions générales en tant que partie intégrante du contrat.

21.2

Ces conditions générales entrent en vigueur au 28.04.2026 et remplacent toutes autres conditions générales antérieures.

Securitas Direct SA, Berne

En coopération avec

SECURITAS DIRECT