En coopération avec

SECURITAS DIRECT



Conditions Générales de Vente 2026

TCS Home Security Starter

1. Produit

1.1

TCS Home Security est un produit que le Touring Club Suisse (TCS) propose à ses membres en collaboration avec Securitas Direct SA, Seilerstrasse 7, 3001 Berne (ci-après « Securitas Direct »).

1.2

Les présentes Conditions générales de vente s'appliquent exclusivement au produit TCS Home Security Starter ainsi qu'au mode pro.

1.3

Dans le cadre de TCS Home Security Starter, les prestations du mode pro sont incluses pendant deux semaines par année contractuelle, notamment l'utilisation de la centrale d'alarme de Securitas Direct, après activation préalable par le partenaire contractuel.

1.4

Les dispositions des présentes CGV signalées par un astérisque « * » s'appliquent uniquement aux prestations couvertes par le mode pro de TCS Home Security.

2. Partenaires contractuels

2.1

La personne qui acquiert TCS Home Security Starter est désignée ci-après comme le « preneur de contrat ».

2.2

Securitas Direct est le partenaire contractuel du preneur de contrat. Elle garantit la livraison des dispositifs de sécurité et fournit les prestations couvertes par TCS Home Security Starter.

2.3

La relation contractuelle naît dès la signature du document contractuel conformément au chiffre 3.

3. Communications, modifications contractuelles, enregistrements

3.1

Les communications et les demandes de modification du contrat (p. ex. changement de variante de produit) doivent être adressées au TCS.

3.2

Toute modification contractuelle requiert une confirmation écrite de Securitas Direct. La confirmation précise la date de prise d'effet de la modification.

3.3

Tous les entretiens téléphoniques avec le TCS ou Securitas Direct peuvent être enregistrés à des fins de fourniture des prestations, d'assurance qualité et d'amélioration des services.

4. Contrat

4.1

Les prestations de service, droits et obligations des parties contractuelles sont définis dans les documents contractuels sous forme de contrat, d'ordre, de rapport d'intervention ou d'offre confirmée (par écrit ou par un enregistrement téléphonique). Les présentes CGV ainsi que les éventuelles annexes constituent des éléments contractuels contraignants.

4.2

En cas de divergence, le texte de l'offre ou du rapport d'intervention prévaut. Toute convention dérogatoire doit revêtir la forme écrite, figurer impérativement dans l'offre ou le rapport d'intervention et être confirmée par Securitas Direct.
Le contrat conclu entre le preneur de contrat et Securitas Direct comprend notamment les prestations suivantes :

- livraison des dispositifs de sécurité ;
- réception et traitement des alarmes (mode pro)* ;
- dépôt des clés, service de permanence et intervention d'un service de sécurité privé (Starter : max. 1 fois par an).

5. Montage des dispositifs de sécurité

5.1

Dans le cadre de TCS Home Security Starter, le preneur de contrat est seul responsable du choix de l'emplacement et du montage des dispositifs de sécurité livrés. Les caméras doivent notamment être installées de manière à surveiller correctement les locaux. Le fonctionnement du système est dépendant des conditions locales sur lesquelles Securitas Direct n'a aucune influence, celle-ci décline toute responsabilité à cet égard.

5.2

Securitas Direct décline toute responsabilité pour les dommages directs ou indirects résultant d'un retard de livraison ou de montage de l'installation. Elle n'assume également aucune responsabilité en cas de dysfonctionnement de systèmes de tiers commandés directement ou indirectement via un module de télécommande.

6. Infrastructure de télécommunication

6.1

Le preneur de contrat est seul responsable de la mise à disposition de l'infrastructure de télécommunication nécessaire au bon fonctionnement du système d'alarme, notamment de la connexion à la centrale d'alarme de Securitas Direct (connexion Internet, accès Internet, réseau Wi-Fi).

6.2

À la suite de travaux effectués par des tiers sur l'infrastructure de télécommunication ou après une panne de réseau, il incombe au preneur de contrat de s'assurer, par un test de transmission, que la connexion avec la centrale d'alarme de Securitas Direct fonctionne correctement.

6.3

Securitas Direct décline toute responsabilité en cas de perturbations de l'infrastructure de télécommunication susceptibles d'empêcher la transmission des signaux d'alarme.

6.4*

Certains systèmes d'alarme peuvent également être activés ou désactivés à distance via une application. Securitas Direct décline toute responsabilité en cas d'indisponibilité de l'application.

7. Conditions d'utilisation et environnement d'exploitation

7.1

Le preneur de contrat s'engage à respecter les instructions figurant dans les notices d'utilisation. Sur le lieu d'installation, la température ne doit pas être inférieure à +5 °C ni supérieure à +40 °C et l'humidité de l'air doit se situer entre 0 et 80 %. La caméra est exclusivement destinée à une utilisation en intérieur.

7.2*

L'environnement, les matériaux de construction, les conditions architecturales et/ou les rayonnements électromagnétiques sur le site peuvent affecter le fonctionnement du système d'alarme et rendre une installation impossible. Dans ce cas, Securitas Direct décline toute responsabilité et se réserve le droit de facturer les frais occasionnés.

8. Garantie en cas de pertes, de vol ou de dommages et garantie matérielle

8.1

Pour les dispositifs de sécurité acquis par le preneur de contrat, le fabricant accorde une garantie de deux ans à compter de la conclusion du contrat. Toute garantie supplémentaire de la part de Securitas Direct est exclue.

8.2

Les coûts suivants ne sont pas couverts par la garantie et sont à la charge du preneur de contrat :

- modifications expressément ordonnées par des autorités suisses ou européennes ;
- évolutions techniques exigées par des opérateurs de réseaux ou modifications des réseaux ;
- dysfonctionnements dus au comportement de tiers ;
- interfaces avec des produits de fournisseurs tiers (p. ex. coffre-fort, appareil commandé, congélateur avec capteur, fonctions smart home) ;
- catastrophes naturelles ou actes de terrorisme ;
- dommages dus à la foudre affectant l'ensemble du système ;
- dysfonctionnements de modules ou d'installations tierces raccordés au système d'alarme ;
- reprise de contacts d'alarme de fournisseurs tiers.

9. Service clientèle téléphonique

9.1*

En cas d'alarme, le service clientèle téléphonique est joignable 24 heures sur 24, 365 jours par an, via la centrale d'alarme.

10. Dossier d'intervention

10.1

Un dossier d'intervention est établi pour le preneur de contrat.

10.2

Le preneur de contrat s'engage à fournir toutes les informations nécessaires à l'établissement du dossier d'intervention. Ces informations font partie intégrante du contrat et doivent parvenir à Securitas Direct au plus tard trois jours ouvrables avant la première date possible d'intervention.

10.3

Securitas Direct s'engage à traiter de manière strictement confidentielle toutes les informations contenues dans le dossier d'intervention.

10.4

Securitas Direct décline toute responsabilité si les documents ou les clés nécessaires à l'établissement du dossier d'intervention ne sont pas remis à temps.

10.5

Tous les émoluments officiels éventuels liés à la mise en service, au traitement du dossier ou à l'exploitation du système d'alarme sont intégralement à la charge du preneur de contrat.

10.6

Toute modification des informations figurant dans le dossier d'intervention doit être communiquée à Securitas Direct par courrier recommandé au plus tard trois jours avant son entrée en vigueur.

10.7

Lorsque le preneur de contrat a accès au portail client sécurisé de Securitas Direct, il est responsable de l'actualité et de l'exactitude des données ainsi que de la gestion des accès accordés à des tiers.

10.8

Le preneur de contrat est responsable de la gestion et de la création des codes utilisateurs du système d'alarme.

11. Clés

11.1

Il est recommandé au preneur de contrat de remettre à Securitas Direct, lors de la mise en service de l'installation, un jeu complet de clés permettant au service de sécurité privé d'accéder à l'ensemble des locaux.
La remise des clés n'est pas obligatoire, mais elle est toutefois vivement recommandée afin de garantir une intervention efficace en cas d'alarme.
Lorsque des clés sont remises, Securitas Direct décline toute responsabilité en cas de clés manquantes, remises par erreur ou perdues lors de l'acheminement postal. Le preneur de contrat utilise exclusivement l'enveloppe de sécurité fournie par Securitas Direct pour l'envoi de ses clés et prend toutes les mesures de précaution usuelles (p. ex. fixation sur un support rigide).

11.2

Les clés du preneur de contrat sont conservées soit dans le coffre-fort de la centrale du service de sécurité privé compétent, soit dans un tube à clés installé à proximité de l'objet surveillé. Le personnel du service de sécurité privé n'a accès à ces clés que sur instruction de Securitas Direct.

11.3

En cas de remplacement des serrures, le preneur de contrat est tenu de faire parvenir à Securitas Direct, dans les meilleurs délais et par courrier recommandé, un nouveau jeu de clés (voir les dispositions de l'art. 11.1).

11.4

L'absence de documents ou de clés ne libère pas le preneur de contrat de son obligation de payer les frais dus au titre des prestations fournies.

11.5

Si le preneur de contrat ne souhaite pas envoyer ses clés ou documents par courrier recommandé, la remise peut être organisée par l'intermédiaire du service de sécurité. Le cas échéant, les coûts de cette prestation sont à la charge du preneur de contrat. Celui ci peut également remettre les clés directement au siège administratif de Securitas Direct (Chemin de Bérée 50, 1010 Lausanne).

12. Alarme, traitement des alarmes, interventions

12.1*

En l'absence d'annulation de l'alarme par le preneur de contrat, Securitas Direct examine les enregistrements de la caméra et contacte le preneur de contrat au numéro qu'il a communiqué.
S'il ne répond pas et que des personnes sont visibles sur les images, Securitas Direct peut, dans le respect des dispositions cantonales applicables, faire appel à la police ou à un service de sécurité privé. Les coûts liés à une telle intervention sont facturés au partenaire contractuel, pour autant qu'ils ne soient pas couverts par son produit TCS Home Security.

12.2

Si le partenaire contractuel souhaite une procédure d'alarme individuelle, il doit en informer Securitas Direct. Securitas Direct décline toute responsabilité quant à l'application d'une telle procédure.

12.3

L'activation et la désactivation à distance du dispositif d'alarme s'effectuent sous la responsabilité exclusive du preneur de contrat au moyen d'une application mise à disposition des utilisateurs. En cas d'urgence et à la demande du preneur de contrat, Securitas Direct peut activer le système à distance, pour autant que cela soit techniquement possible. Securitas Direct n'assume aucune responsabilité en cas de dysfonctionnements, de retards dus à la disponibilité du réseau ou de mauvaise utilisation.

12.4

Toute intervention du service de sécurité privé et/ou de la police sur le site de l'objet surveillé est considérée comme une intervention, indépendamment du type d'alarme et du motif de l'intervention. En outre, toute intervention prévue contractuellement peut être facturée au preneur de contrat lorsqu'elle résulte d'une utilisation abusive du système d'alarme.

12.5

Les coûts liés aux interventions du service de sécurité privé sont facturés selon les tarifs en vigueur au moment de l'intervention. Les prestations facturées par la police ou par tout autre service d'intervention public ou privé sont entièrement à la charge du preneur de contrat. Ces coûts peuvent, dans certains cas, être refacturés par Securitas Direct.

12.6

Securitas Direct décline toute responsabilité en cas d'intervention de la police ou d'autres forces d'intervention officielles. Securitas Direct ne donne aucune garantie quant au délai d'intervention.

12.7

Les interventions d'un service de sécurité privé expressément demandées par le preneur de contrat en l'absence de déclenchement d'une alarme sont facturées au preneur de contrat. Toutes les autres prestations de surveillance demandées par le preneur de contrat sans qu'une alarme ait été déclenchée ou qu'une effraction ait eu lieu ne sont pas couvertes par le présent contrat et sont facturées séparément. Le cas échéant, le preneur de contrat est tenu de remettre un nouveau jeu de clés à Securitas Direct.

13. Facturation

13.1

Les prestations de services sont payables mensuellement, trimestriellement ou annuellement sur la base d'un décompte annuel, ou conformément à un accord particulier conclu avec Securitas Direct. Il s'agit de paiements anticipés, exigibles dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la facture, nets et sans déduction.

13.2

À compter de la mise en service, le preneur de contrat s'acquitte par facture de la redevance due pour le trimestre en cours. La redevance de service est exigible dans son intégralité dès la commande, sans aucune déduction.

13.3

Si le preneur de contrat ne s'acquitte pas du montant dû dans le délai imparti, Securitas Direct peut faire valoir l'art. 15.3 et est en droit de facturer les frais de poursuite engagés, des frais de traitement d'un montant de CHF 200.– ainsi que des intérêts moratoires, et de suspendre les prestations avec effet immédiat.

13.4

Securitas Direct se réserve le droit de procéder à des modifications et à des adaptations tarifaires. Toute modification de tarif est communiquée par écrit au plus tard trois mois avant son entrée en vigueur. Une modification du taux de la taxe sur la valeur ajoutée suisse ne constitue pas une modification tarifaire et est appliquée sans préavis.

14. Début et durée du contrat

14.1

Le contrat entre en vigueur à la date d'achat du produit par le preneur de contrat.

14.2

Le contrat peut être résilié par écrit moyennant le respect d'un délai de résiliation de trois mois. La date déterminante est celle de la réception effective de la résiliation.

14.3

Securitas Direct se réserve en tout temps le droit de résilier le contrat par écrit pour de justes motifs, sans obligation d'indemnisation. Securitas Direct est notamment en droit de résilier le contrat avec effet immédiat dans les cas suivants :

- lorsque l'inexécution d'une obligation incombant au preneur de contrat constitue une violation grave du contrat ;
- lorsque le preneur de contrat ne s'acquitte pas de son obligation de paiement du prix convenu dans le délai supplémentaire fixé par Securitas Direct ou déclare qu'il ne le fera pas dans le délai imparti ;
- lorsqu'il apparaît clairement que le preneur de contrat ne sera pas en mesure d'exécuter une part essentielle de ses obligations, notamment en raison d'une insuffisance de solvabilité ;
- lorsque, avant la date prévue pour l'exécution du contrat, il est manifeste que le preneur de contrat commettra une violation grave du contrat.

15. Couverture d'assurance

15.1

La responsabilité de Securitas Direct est limitée à la couverture de son assurance et comprend les dommages corporels et matériels jusqu'à concurrence d'un montant total de CHF 1 million. Toute autre responsabilité est expressément exclue par Securitas Direct. Sont notamment exclus de la responsabilité, dans la mesure permise par l'art. 100 du Code des obligations, les dommages indirects ou consécutifs tels que le manque à gagner, les économies non réalisées, les frais supplémentaires supportés par le preneur de contrat ainsi que les prétentions de tiers.

15.2

Toute prétention éventuelle doit être formulée par écrit dans un délai de quatre semaines à compter de la survenance du sinistre, à défaut de quoi elle est réputée périmée.

15.3

En cas de force majeure (notamment guerre, épidémies, grèves, catastrophes, manifestations, etc.), Securitas Direct peut suspendre temporairement tout ou partie de ses prestations, dans la mesure où elle n'est plus en mesure de les fournir.

15.4

Le preneur de contrat assume l'entière responsabilité de sa propre couverture d'assurance, y compris la couverture des risques tels que l'incendie, la foudre ainsi que les détériorations ou dommages affectant l'ensemble de l'installation, de même que les dommages résultant de problèmes liés à l'infrastructure de télécommunication, à l'application ou à d'autres éléments qui ne sont pas directement imputables à Securitas Direct.

15.5

Securitas Direct ne peut être tenue responsable des conséquences résultant de la non transmission des alarmes causée par une destruction ou une détérioration malveillante du système d'alarme.

15.6

Securitas Direct décline toute responsabilité en cas de problèmes de système ou de limitations des prestations liés à des modifications de l'infrastructure informatique du preneur de contrat, notamment en cas de mises à niveau ou de rétrogradations, d'adaptations, d'extensions ou de renforcements des standards de sécurité, de remplacement de logiciels de sécurité, d'erreurs de programmation ou de paramétrages incorrects au sein des infrastructures informatiques et de leurs composants, qu'ils soient réalisés dans ou par celles ci.

15.7

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

15.8

Securitas Direct n'assume aucune responsabilité lorsque l'installation n'est pas entièrement finalisée par le preneur de contrat, notamment – sans que cette liste soit exhaustive – en cas de configuration du système manquante ou incomplète, de non transmission ou de transmission partielle des données nécessaires à l'exploitation du système, y compris via les protocoles de transmission sécurisés mis à disposition, ou en cas de non activation des prestations requises.
Securitas Direct décline en outre toute responsabilité en cas d'installation incorrecte, défectueuse ou non conforme aux instructions fournies, ainsi qu'en cas de transmission de données erronées, inexactes, obsolètes ou incomplètes par le preneur de contrat ou par des tiers mandatés par celui ci.
Tout dysfonctionnement, toute absence de transmission d'alarme, tout retard d'intervention ou tout dommage résultant directement ou indirectement de telles circonstances relèvent exclusivement de la responsabilité du preneur de contrat.

16. Confidentialité et protection des données

16.1

Même après la fin de la relation contractuelle, Securitas Direct s'engage à traiter de manière strictement confidentielle tous les documents et informations reçus du preneur de contrat dans le cadre du contrat, y compris toutes les copies et enregistrements établis, ainsi que tous les documents et informations créés aux fins du contrat, et à les considérer comme ses propres secrets d'entreprise.
Elle s'engage en outre à ne pas les transmettre inutilement au sein de l'entreprise et du groupe et à ne les rendre accessibles à des tiers, en tout ou en partie, à l'exception des sous traitants.

16.2

Cette obligation ne s'applique pas aux documents et informations qui, de manière manifeste :
(a) sont devenus publics sans violation de la présente obligation de confidentialité ;
(b) ont été transmis licitement à des tiers sans obligation de confidentialité ; ou
(c) ont été élaborés indépendamment de Securitas Direct.

16.3

Securitas Direct est autorisée, en cas de besoin, à transmettre des documents et informations à des sous traitants, pour autant que ceux ci aient préalablement accepté par écrit des obligations de confidentialité équivalentes à celles énoncées ci dessus.

16.4

Par ailleurs, Securitas Direct peut communiquer l'adresse e mail du preneur de contrat à des tiers à des fins d'assurance qualité et dans le cadre d'un accord de prestations défini.

16.5

Dans le cadre de la fourniture des prestations, Securitas Direct traite les données en principe conformément aux instructions du preneur de contrat et dans le respect du droit applicable en matière de protection des données.
Pour de plus amples informations relatives à la protection des données, nous vous renvoyons à la déclaration de protection des données de Securitas Direct, consultable en ligne à l'adresse :
securitas-direct.ch/fr/information-sur-la-protectiondes-donnees,
ainsi qu'à la déclaration de protection des données du TCS : tcs.ch/de/datenschutz.php.

16.6

Par sa signature, le preneur de contrat déclare expressément consentir à ce que Securitas Direct, si nécessaire, conserve toutes les données qu'elle juge utiles dans le cadre du présent contrat – y compris, et en particulier, les données personnelles sensibles – sous quelque forme que ce soit. Le preneur de contrat consent au traitement de ses données personnelles, y compris des données sensibles, conformément à la déclaration de protection des données disponible sur le site Internet (voir art. 16.5).

16.7

Le preneur de contrat s'engage à traiter de manière confidentielle tous les documents reçus de Securitas Direct portant la mention « secret », « confidentiel », « secret d'affaires » ou toute mention similaire, et à ne pas les transmettre à des tiers.

17. Droit applicable et for juridique

17.1

Les parties conviennent que, en cas de litige susceptible de découler de l'interprétation ou de l'application du contrat signé et des présentes Conditions générales de vente, qui en font partie intégrante, le droit suisse est exclusivement applicable. L'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11 avril 1980 (« Convention de Vienne », CVIM) est expressément exclue.

17.2

Pour tout litige découlant du présent contrat signé ou des présentes Conditions générales de vente, les parties reconnaissent la compétence exclusive des autorités judiciaires vaudoises, sous réserve des fors impératifs prévus par le Code de procédure civile suisse, notamment du for du domicile de la consommatrice ou du consommateur (art. 32 CPC).

18. Dispositions finales et validité

18.1

Par la signature des documents contractuels, le preneur de contrat confirme avoir pris connaissance desdits documents, qui constituent une partie intégrante et contraignante du contrat, et les accepter sans réserve.

18.2

Les présentes Conditions générales de vente entrent en vigueur le 28.04.2026 et remplacent toutes les Conditions générales de vente antérieures.

Securitas Direct AG, Bern