

C G V

Conditions Générales de Vente

Applicables aux contrats SYSALARM

Version 2026/02a

Publiées sur sysalarm.be/cgv

FLOWLYSIS SRL

Entreprise de sécurité privée agréée SPF Intérieur sous le numéro 0668888046
Chaussée de Huy 368, 1325 Chaumont-Gistoux, Belgique · BCE 0668.888.046
081 13 86 56 · info@sysalarm.be · sysalarm.be

Conditions Générales de Vente

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

- Les termes suivants, utilisés dans les Conditions Générales, ont la signification qui leur est attribuée ci-après :
1. –SYSALARM : nom commercial utilisé par FLOWLYSIS SRL pour son département spécialisé dans les systèmes d'alarme et de vidéosurveillance. FLOWLYSIS SRL est une société de droit belge, dont le siège social est établi à Chaussée de Huy 368, 1325 Chaumont-Gistoux (Belgique), inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0668.888.046, et agréée pour les systèmes d'alarme et de vidéosurveillance sous le numéro 0668888046, délivré par le Service Public Fédéral Intérieur – Direction de la Sécurité privée.
 2. –Contrat : l'accord conclu entre l'Utilisateur et SYSALARM, comprenant les Conditions particulières, les Conditions générales et, le cas échéant, l'Offre de service, aux termes duquel SYSALARM met à disposition à titre de location, installe et entretient un Système de sécurité (intrusion, incendie et/ou vidéosurveillance) et, le cas échéant, coordonne la prestation de services de télésurveillance assurée par un partenaire agréé conformément à la législation applicable au secteur de la sécurité privée. Sauf stipulation expresse contraire dans les Conditions particulières ou l'Offre de service, le Contrat a pour objet la mise à disposition de matériel à titre de location et n'emporte aucun transfert de propriété au profit de l'Utilisateur.
 3. –Système d'alarme : l'unité centrale et l'ensemble des dispositifs et éléments installés par SYSALARM, ou par tout prestataire dûment mandaté ou agréé par celle-ci, avec le consentement de l'Utilisateur, sur la base d'une étude de sécurité.
 4. –Système complémentaire : tout système additionnel au Système d'alarme (ex. : détection incendie, bouton SOS, caméra(s), détection des inondations, etc.), tel que décrit dans l'Offre de service, fourni par SYSALARM en exécution du Contrat.
 5. –SYSIM : désigne la carte « Subscriber Identity Module » mise à disposition par SYSALARM et, le cas échéant, insérée dans le Système d'alarme. Elle permet au système de basculer automatiquement sur un réseau mobile en cas de perte de la connexion Internet principale.
 6. –Watchlink : désigne l'ensemble des fonctionnalités permettant l'accès et l'utilisation du Système d'alarme, de son application mobile et du service de notification transmettant les signaux d'alarme à l'Utilisateur. Le service Watchlink inclut également la surveillance à distance du bon fonctionnement technique du Système d'alarme, via la supervision continue de ses signaux et de son état de communication.
 7. –Maintenance : désigne l'ensemble des prestations d'entretien préventif et correctif assurées par SYSALARM ou un prestataire agréé, visant à garantir le bon fonctionnement et la conformité du système d'alarme et, le cas échéant, des systèmes complémentaires.
 8. –Frais d'abonnement : toute somme forfaitaire, généralement mensuelle, due par l'Utilisateur à SYSALARM en vertu du Contrat, en contrepartie des prestations définies dans l'Offre de service ou le devis.
 9. –Frais de désinstallation : les frais forfaitaires dus par l'Utilisateur à SYSALARM pour le démontage, l'enlèvement et la reprise du Système d'alarme et, le cas échéant, des équipements liés aux Systèmes complémentaires, calculés selon les modalités prévues à l'article 6.9.
 10. –Centre de Télésurveillance (lié au Service Guard) : désigne la société agréée par le SPF Intérieur chargée d'assurer la prestation de télésurveillance pour le compte de SYSALARM, actuellement Oktopus N.V., dont le siège social est établi Avenue Louise 331, 1050 Bruxelles, titulaire de l'autorisation FOD BZ n° 16.0005.05. SYSALARM peut changer de centre agréé sans que cela constitue une modification du Contrat au sens de l'article 21, pour autant que le nouveau prestataire soit titulaire d'une autorisation équivalente.
 11. –SecuPlan : procédure convenue entre l'Utilisateur et SYSALARM, reprenant la liste des personnes de contact désignées par l'Utilisateur, ainsi que leurs coordonnées et instructions, que le Centre de télésurveillance peut contacter ou suivre en cas de signal d'alarme.
 12. –Responsable du traitement : toute personne physique ou morale, autorité publique, service ou tout autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement de données à caractère personnel.
 13. –Sous-traitant : toute personne physique ou morale, autorité publique, service ou autre organisme auquel SYSALARM confie, en tout ou en partie, l'exécution d'une mission ou d'un service dans le cadre du présent Contrat, et qui, le cas échéant, traite des données à caractère personnel pour le compte de SYSALARM, en sa qualité de Responsable du traitement. Lorsque l'Utilisateur agit lui-même en qualité de Responsable du traitement, notamment pour les données issues des caméras installées, SYSALARM intervient alors comme Sous-traitant, en fournissant les services techniques relatifs à ces équipements, conformément aux instructions de l'Utilisateur et dans le respect du RGPD.
 14. –RGPD : le Règlement général sur la protection des données (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, abrogeant la directive 95/46/CE.
 15. –Utilisateur : toute personne physique ou morale partie au Contrat avec SYSALARM, qu'elle agisse en qualité de Consommateur ou de Professionnel.
 16. –Consommateur : toute personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, au sens de l'article I.1, 2° du Code de droit économique.
 17. –Professionnel : toute personne physique ou morale qui agit dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, ou pour le compte d'une telle personne, en ce compris les associations sans but lucratif, au sens de l'article I.1, 1° du Code de droit économique.
 18. –Conditions particulières : le document signé par l'Utilisateur et SYSALARM qui précise les éléments individuels du Contrat (identité de l'Utilisateur, adresse d'installation, durée, prix, services souscrits, options).
 19. –Offre de service : le document descriptif (devis, bon de commande, fiche produit ou pack) précisant la composition technique du Système d'alarme et, le cas échéant, des Systèmes complémentaires et des services

associés.

ARTICLE 2. CHAMP d'APPLICATION

2.1. Primauté des Conditions Générales

- Les présentes Conditions générales régissent la relation contractuelle entre SYSALARM et l'Utilisateur.
- Elles ont pour objet d'exclure l'application de toutes conditions générales ou particulières du Client, sauf acceptation écrite expresse de SYSALARM.
- Elles s'appliquent sans préjudice de l'ordre de priorité des documents contractuels prévu à l'article 2.4.

2.2. Acceptation des Conditions Générales

- L'Utilisateur déclare avoir pris connaissance des Conditions Générales, les avoir comprises, et les accepter expressément au moment de la signature du Contrat avec SYSALARM.
- Lorsque l'Utilisateur est un Consommateur et que le Contrat est conclu hors établissement ou à distance, l'Utilisateur reconnaît avoir reçu communication des présentes Conditions Générales sur support durable préalablement à la conclusion du Contrat, ainsi que de l'ensemble des informations précontractuelles prévues aux articles VI.45 et VI.64 du Code de droit économique, et du formulaire type de rétractation figurant à l'annexe 2 du Livre VI du même code.

2.3. Dérogations contractuelles

- Toute dérogation aux Conditions Générales n'est valable que si elle fait l'objet d'un avenant écrit, dûment signé par les deux parties.

2.4. Hiérarchie des documents contractuels

- En cas de contradiction entre les documents contractuels, l'ordre de priorité suivant s'applique :
 1. –les Conditions particulières ;
 2. –l'Offre de service / bon de commande et ses annexes techniques (dont, le cas échéant, la description des zones –sécurisées) ;
 3. –les présentes Conditions générales ;
 4. –les annexes administratives (mandat SEPA, formulaires, politique de confidentialité), pour ce qui concerne leur objet propre.
- Les documents de rang inférieur dans cette hiérarchie ne peuvent déroger aux documents de rang supérieur, sauf si une dérogation expresse écrite y est stipulée et signée par SYSALARM.

ARTICLE 3. GÉNÉRALITÉS

3.1. Services fournis

- SYSALARM fournira, en vertu du Contrat, les prestations, systèmes et services prévus dans l'Offre de service, conformément aux modalités qui y sont décrites.
- Ces prestations peuvent inclure, sans que cette liste soit limitative, la mise à disposition à titre de location d'un Système d'alarme et, le cas échéant, de Systèmes complémentaires, ainsi que leur installation, configuration et Maintenance, et les services Watchlink, Maintenance, SYSIM et/ou Guard.
- Toute cession de propriété ou vente de matériel ne peut résulter que d'une stipulation expresse dans les Conditions particulières, l'Offre de service ou un document contractuel spécifique.

3.2. Conditions spécifiques applicables aux Systèmes complémentaires

- En cas de Systèmes complémentaires spécifiques, d'ajouts ou de modifications à ceux-ci, des conditions particulières pourront s'appliquer en complément des présentes Conditions Générales. SYSALARM en informera préalablement l'Utilisateur.

3.3. Traitement des données à caractère personnel

- L'Utilisateur agit en qualité de Responsable du traitement des données à caractère personnel issues des caméras installées. À ce titre, SYSALARM, qui fournit les services techniques relatifs à ces caméras, intervient en qualité de Sous-traitant.

3.4. Modification ou suppression des services

- SYSALARM se réserve le droit de modifier, remplacer, suspendre ou mettre fin au service Watchlink, SYSIM, Guard et/ou à tout Système complémentaire, lorsque cette mesure est objectivement justifiée, exclusivement par :
 1. –une évolution technique imposée par le fabricant ou une indisponibilité durable d'une technologie, d'une infrastructure, d'une API ou d'un service tiers nécessaire ;
 2. –une exigence légale ou réglementaire, ou une instruction d'une autorité compétente ;
 3. –des impératifs de sécurité ou de cybersécurité ;
 4. –une impossibilité technique avérée ou une modification substantielle des conditions d'accès à un service tiers rendant l'exécution du service impossible ou déraisonnablement onéreuse.
- SYSALARM s'efforcera, dans la mesure du raisonnable, de proposer une solution technique ou un service équivalent lorsque cela est possible.
- Toute modification ou suppression substantielle d'un service est notifiée et traitée conformément aux dispositions de l'Article 21.

3.5. Notification et conséquences des modifications

- L'Utilisateur est informé de toute modification ou suppression d'un service par écrit (courrier ou courriel) au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur, sauf en cas de force majeure.
- En cas de suppression définitive d'un service, SYSALARM versera à l'Utilisateur une indemnité équivalente à deux (2) mois des Frais d'abonnement relatifs au seul service concerné, calculés sur la base du tarif en vigueur au moment de la notification.
- Si l'Utilisateur ne souhaite pas maintenir le Contrat dans ces conditions, il peut le résilier conformément à l'Article 21.3, sans indemnité de résiliation anticipée ni indemnité liée à la durée d'engagement minimum.
- Les frais forfaitaires de désinstallation restent toutefois applicables conformément aux articles 6.9 et 6.10. Lorsque l'Utilisateur est un Consommateur et que la résiliation résulte exclusivement de la suppression définitive du service décidée par SYSALARM, en l'absence de toute faute imputable à l'Utilisateur, ces frais sont pris en charge par SYSALARM.
- Aucune indemnité ne sera due par SYSALARM en cas de suppression résultant d'un cas de force majeure ou d'une faute,

négligence ou inexécution de l'Utilisateur.

ARTICLE 4. ENTRÉE EN VIGUEUR DU CONTRAT

4.1. Prise d'effet du Contrat

- Le Contrat entre en vigueur à la date de sa signature par SYSALARM et l'Utilisateur, ou, à défaut, au moment où SYSALARM commence l'exécution du Contrat sans réserve, notamment par la mise à disposition, l'installation et/ou le montage du Système d'alarme, de caméra(s) ou d'une partie de celui-ci. Il est expressément précisé que l'acceptation d'une offre temporaire par l'Utilisateur ne vaut pas conclusion du Contrat.

4.2. Droit de rétractation (Consommateurs)

- Si l'Utilisateur est un Consommateur au sens de l'article L.1, 2° du Code de droit économique, il dispose d'un droit de rétractation. Il peut notifier à SYSALARM, par courrier recommandé ou par e-mail, sa décision de renoncer à tout ou partie du Contrat (notamment un ou plusieurs Systèmes complémentaires), sans pénalité et sans devoir en indiquer le motif, dans un délai de quatorze (14) jours calendrier à compter du lendemain de la signature du Contrat.

4.3. Modalités d'exercice du droit de rétractation

- Pour exercer ce droit, l'Utilisateur peut soit utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant en annexe du Contrat, soit adresser à SYSALARM une déclaration dénuée d'ambiguïté exposant sa décision de se rétracter, en tout ou en partie, du Contrat, par courrier recommandé ou par e-mail envoyé à l'adresse info@sysalarm.be.

4.4. Reprise du matériel en cas de rétractation

- En cas d'exercice du droit de rétractation par l'Utilisateur Consommateur, ce dernier permet à SYSALARM la reprise du Système d'alarme et des Systèmes complémentaires mis à sa disposition, sans en entraver l'accès. La reprise est exclusivement effectuée par SYSALARM ou un prestataire dûment mandaté par celle-ci. Les modalités financières de la reprise dépendent de la situation : (a) si la rétractation est exercée avant toute installation, aucun frais de désinstallation n'est dû ; (b) si la rétractation est exercée après installation et que l'Utilisateur a expressément demandé l'exécution anticipée du Contrat conformément à l'article 4.6, l'Utilisateur supporte les frais visés à cet article ; (c) si la rétractation est exercée après installation sans demande expresse d'exécution anticipée, SYSALARM supporte les coûts de la reprise. Dans tous les cas de rétractation, les frais de désinstallation ne sont pas dus par l'Utilisateur Consommateur.
- La restitution devra intervenir dans les délais et conditions spécifiés, sans que l'Utilisateur ne puisse en entraver l'accès, ni retarder indûment l'enlèvement du matériel.

4.5. Remboursement en cas de rétractation

- SYSALARM rembourse à l'Utilisateur Consommateur l'ensemble des sommes perçues, dans un délai maximum de quatorze (14) jours calendrier à compter de la date de réception de la notification de rétractation, par virement bancaire sur le compte communiqué par l'Utilisateur, sans frais pour ce dernier.
- Lorsque la rétractation porte uniquement sur un ou plusieurs services immatériels (tels que SYSIM ou Guard) sans qu'aucun matériel ne doive être désinstallé, le délai de remboursement court à compter de la réception de la notification de rétractation.
- Le remboursement portera sur les prestations et services concernés, tels que définis dans l'Offre de service, notamment la mise à disposition du système d'alarme, les systèmes complémentaires, ainsi que, le cas échéant, les services SYSIM, Watchlink et/ou Guard.
- Toute somme restant due par l'Utilisateur à SYSALARM, y compris les frais visés aux articles 6.9 et 6.11, sera déduite du montant à rembourser. Si le solde est négatif, l'Utilisateur restera redevable de la différence. Aucun frais de désinstallation n'est toutefois porté en déduction lorsque la rétractation est exercée conformément à l'article 4.2.

4.6. Rétractation après demande d'exécution anticipée

- Si l'Utilisateur a expressément demandé que l'installation et/ou la mise en service du Système d'alarme ou d'un Système complémentaire intervienne avant l'expiration du délai de rétractation, il demeure redevable, nonobstant l'exercice de son droit de rétractation : la demande d'exécution anticipée par l'Utilisateur Consommateur doit être formulée sur support durable, datée et signée, et s'accompagner de la reconnaissance expresse, par l'Utilisateur, qu'il perdra son droit de rétractation lorsque le Contrat aura été pleinement exécuté par SYSALARM. À défaut, SYSALARM ne pourra réclamer aucun montant au titre du présent article. L'Utilisateur reste redevable :
 - des frais d'installation ;
 - d'un montant proportionnel correspondant aux services effectivement fournis par SYSALARM jusqu'à la date de notification de la décision de rétractation. Ce montant sera calculé au prorata du nombre de jours pendant lesquels les services ont été effectivement fournis entre la date de prise d'effet du Contrat et la date de notification de la rétractation.

ARTICLE 5. DURÉE DU CONTRAT

5.1. Durée du contrat

- Sauf stipulation contraire dans les Conditions particulières, le présent Contrat est conclu pour une durée initiale de vingt-quatre (24) mois à compter de sa signature, laquelle constitue une durée d'engagement minimum (la "Durée Initiale").
- À l'issue de cette durée initiale, le Contrat se poursuit pour une durée indéterminée, sauf résiliation notifiée conformément à l'article 6.5. Pendant la Durée Initiale, toute résiliation anticipée est régie par les articles 6.5, 6.6 et 6.7 selon le cas.

ARTICLE 6. SUSPENSION et résiliation du contrat

6.1. Suspensions ordinaires

- SYSALARM peut suspendre temporairement, totalement ou partiellement, le Contrat, y compris les services Watchlink, Guard, SYSIM ainsi que les prestations de maintenance préventive et curative, par notification écrite adressée à l'Utilisateur, dans les cas suivants :
 - non-paiement répété, à savoir l'absence de paiement de trois (3) mensualités consécutives, pour autant qu'une notification préalable ait été adressée à l'Utilisateur au moins quinze (15) jours calendrier avant la date de prise d'effet de la suspension ;
 - non-respect répété des instructions d'utilisation fournies par SYSALARM, malgré une mise en demeure restée

- sans effet pendant quinze (15) jours calendrier ;
- 3. –refus, obstruction ou impossibilité d'accès empêchant SYSALARM de procéder aux vérifications, contrôles ou interventions nécessaires, malgré une mise en demeure restée sans effet pendant quinze (15) jours calendrier ;
- 4. –refus ou impossibilité pour l'Utilisateur de prouver sa qualité de propriétaire ou de locataire légitime de l'immeuble protégé, malgré une mise en demeure restée sans effet pendant quinze (15) jours calendrier ;
- Cette suspension est appliquée sans préjudice du droit de SYSALARM de résilier le Contrat en cas de persistance du manquement.
- La suspension prend fin dès que la cause du manquement a été corrigée pour l'Utilisateur et confirmée par SYSALARM.

6.2. Suspensions immédiates

- SYSALARM peut suspendre temporairement, totalement ou partiellement, le Contrat, y compris les services Watchlink, Guard, SYM ainsi que les prestations de maintenance préventive et curative, par notification écrite adressée à l'Utilisateur, dans les cas suivants :
 1. –émission de six (6) fausses alarmes ou alarmes intempestives ou plus, dues à l'Utilisateur, sur une période de six (6) mois consécutifs, sans mise en demeure préalable ;
 2. –décision judiciaire exécutoire restreignant l'accès de l'Utilisateur à l'immeuble.
 3. –comportement agressif ou menaçant de l'Utilisateur mettant en danger les employés ou représentants de SYSALARM.
- Ces suspensions immédiates ne nécessitent pas la réalisation préalable d'un contrôle technique, dès lors qu'elles reposent sur des circonstances objectives, extérieures ou de sécurité, qui empêchent ou rendent déraisonnable la poursuite du service.
- La suspension prend fin dès que la cause du manquement a été corrigée pour l'Utilisateur et confirmée par SYSALARM.

6.3. Vérifications obligatoires avant suspension

- Pour toute suspension fondée sur un comportement fautif de l'Utilisateur lié au fonctionnement du système d'alarme, SYSALARM procède obligatoirement à un contrôle technique destiné à vérifier :
 1. –l'absence de défaut matériel ;
 2. –l'absence d'erreur d'installation ;
 3. –l'absence de défaillance logicielle ou de paramétrage ;
 4. –l'absence de cause externe indépendante de l'Utilisateur (panne réseau, perturbation radio, interférence, batterie défectueuse, etc.).
- SYSALARM ne peut suspendre le service lorsque le dysfonctionnement résulte exclusivement d'un défaut matériel, d'une erreur d'installation ou d'un paramétrage incorrect imputable à SYSALARM. En revanche, la suspension demeure possible lorsque la cause, même extérieure, relève de la responsabilité de l'Utilisateur (notamment absence d'électricité, coupure ou modification de connexion Internet, changement d'équipement réseau, interférences causées par des appareils ajoutés ou tout autre élément sous son contrôle).

6.4. Conséquences de la suspension

- Pendant toute la durée d'une suspension imputable à l'Utilisateur, celui-ci reste redevable des frais périodiques fixes.
- L'Utilisateur est informé de la suspension par SYSALARM.
- À la demande de l'Utilisateur, la levée de la suspension peut être envisagée, sous réserve de la régularisation des manquements et du paiement des éventuels frais de réactivation préalablement communiqués.
- Lorsque la suspension décidée en application du présent article inclut le service de Maintenance (préventive et/ou curative), SYSALARM n'est tenue à aucune intervention d'entretien, de réparation ou de contrôle annuel du Système d'alarme pendant toute la durée de la suspension. L'Utilisateur reconnaît que cette absence d'entretien peut l'empêcher de satisfaire aux obligations légales qui lui incombent, notamment celles prévues par la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière et par l'arrêté royal du 25 avril 2007 relatif à la gestion et au contrôle des systèmes d'alarme. L'Utilisateur reste, dans ce cas, seul responsable des conséquences administratives, pénales ou financières liées à l'absence d'entretien, à un défaut de conformité ou à un dysfonctionnement du système, y compris des amendes pouvant être infligées par les autorités compétentes en cas d'alarme intempestive ou de non-respect des obligations légales. SYSALARM ne pourra en aucun cas être tenue responsable de ces conséquences.

6.5. Résiliation ordinaire

- Sans préjudice de l'exercice éventuel du droit de rétractation lorsqu'il est applicable, chacune des parties peut mettre fin au Contrat par notification écrite adressée à l'autre partie par courrier recommandé ou par e-mail, sauf stipulation contraire dans les Conditions particulières.
- Le préavis commence à courir le lendemain de la réception de la notification écrite de résiliation par la partie destinataire.
- Lorsque la résiliation intervient avec une prise d'effet après l'expiration de la durée d'engagement minimum applicable conformément à l'article 5.1 et aux Conditions particulières, elle est libre de toute indemnité, moyennant un préavis de deux (2) mois. La résiliation prend effet à l'issue du préavis. Les articles 6.9 et 6.10 restent d'application.
- Lorsque l'Utilisateur met fin au Contrat avec une prise d'effet avant l'expiration de la durée d'engagement minimum applicable, il demeure redevable envers SYSALARM d'une indemnité forfaitaire de résiliation anticipée selon les modalités suivantes : (i) lorsque l'Utilisateur est un Consommateur, l'indemnité est équivalente à six (6) mensualités de Frais d'abonnement, plafonnée au montant des mensualités restant à courir jusqu'au terme de la durée d'engagement minimum si ce montant est inférieur ; (ii) lorsque l'Utilisateur est un Professionnel, l'indemnité est équivalente à l'intégralité des mensualités de Frais d'abonnement restant à courir jusqu'au terme de la durée d'engagement minimum.
- Lorsque SYSALARM met fin au Contrat avec une prise d'effet avant l'expiration de la durée d'engagement minimum, en dehors des cas visés aux articles 6.6 et 6.8, elle est redevable envers l'Utilisateur d'une indemnité forfaitaire déterminée selon les mêmes modalités que celles prévues à l'alinéa précédent. Les frais de désinstallation ne sont alors pas dus par l'Utilisateur.
- Cette indemnité est due même si l'Utilisateur cesse d'utiliser tout ou partie du Système d'alarme avant la date de prise d'effet de la résiliation, sans préjudice (i) des montants échus et impayés, (ii) des frais de désinstallation et (iii) des obligations de restitution prévues aux articles 6.9 et 6.10.
- Lorsque l'Utilisateur est un Consommateur et qu'il résilie le Contrat avant le terme de la durée d'engagement minimum en raison

d'un manquement grave imputable à SYSALARM, conformément à l'article 6.7, SYSALARM est redevable envers l'Utilisateur d'une indemnité de même nature, selon les modalités prévues à l'article 6.7.

6.6. Résiliation pour faute grave imputable à l'Utilisateur

- SYSALARM peut résilier le Contrat de plein droit, sans préjudice de tous autres droits et recours, en cas de faute grave imputable à l'Utilisateur.
- Constituent notamment une faute grave :
 1. –le non-paiement répété ou persistant des sommes dues malgré mise en demeure ;
 2. –le refus d'accès, l'obstruction ou l'entrave aux interventions nécessaires à l'installation, à la Maintenance, à la réparation, au contrôle ou à la récupération du matériel ;
 3. –toute modification, altération, déplacement ou utilisation non autorisée du matériel ou du Système d'alarme ;
 4. –toute utilisation contraire au Contrat ou de nature à compromettre la sécurité, l'intégrité du matériel ou le bon fonctionnement du Service.
 5. –l'émission répétée de fausses alarmes ou d'alarmes intempestives imputables à l'Utilisateur, persistant après une suspension prononcée en application de l'article 6.2 et une mise en demeure écrite restée sans effet.
- Sauf lorsque la gravité du manquement justifie une résiliation immédiate, SYSALARM notifiera par écrit à l'Utilisateur le manquement reproché.
- En cas de non-paiement (Utilisateur Consommateur), SYSALARM appliquera préalablement la procédure de rappel conforme au Livre XIX du Code de droit économique. À l'issue du délai légal applicable et à défaut de paiement intégral, SYSALARM adressera une mise en demeure laissant à l'Utilisateur un délai de quinze (15) jours calendrier pour régulariser l'intégralité des montants dus. À défaut de régularisation dans ce délai, SYSALARM pourra résilier le Contrat par notification écrite. La résiliation prend effet le lendemain de la réception de cette notification par l'Utilisateur.
- Pour les autres fautes graves, lorsque le manquement est insusceptible de régularisation ou présente un caractère grave et immédiat, SYSALARM pourra résilier le Contrat sans délai de régularisation. La résiliation prend effet le lendemain de la réception de la notification écrite de résiliation par l'Utilisateur.
- En cas de résiliation pour faute grave imputable à l'Utilisateur intervenant pendant la durée d'engagement minimum applicable, l'Utilisateur est redevable d'une indemnité forfaitaire de rupture selon les modalités suivantes : (i) lorsque l'Utilisateur est un Consommateur, l'indemnité est équivalente à six (6) mensualités de Frais d'abonnement, plafonnée au montant des mensualités restant à courir jusqu'au terme de la durée d'engagement minimum si ce montant est inférieur ; (ii) lorsque l'Utilisateur est un Professionnel, l'indemnité est équivalente à l'intégralité des mensualités de Frais d'abonnement restant à courir jusqu'au terme de la durée d'engagement minimum.
- En cas de résiliation pour faute grave imputable à l'Utilisateur intervenant après l'expiration de la durée d'engagement minimum (Contrat à durée indéterminée), SYSALARM peut mettre fin au Contrat avec effet immédiat. Dans ce cas, l'Utilisateur est redevable d'une indemnité compensatoire de préavis équivalente à deux (2) mensualités de Frais d'abonnement (indemnité de préavis), même si l'exécution des services est interrompue immédiatement pour des raisons de sécurité, de conformité, de risque ou en raison du manquement grave.
- Les indemnités prévues au présent article 6.6 ne se cumulent pas entre elles.
- Les indemnités prévues au présent article se cumulent, le cas échéant, avec (i) les montants échus et impayés et (ii) les frais de désinstallation/reprise, ainsi qu'avec (iii) l'obligation de restitution du matériel, conformément aux articles 6.9 et 6.10.

6.7. Résiliation pour manquement de SYSALARM

- L'Utilisateur peut suspendre de manière proportionnée l'exécution de ses obligations corrélatives (exception d'inexécution) ou résilier le Contrat en cas de manquement grave et non justifié de SYSALARM à l'une de ses obligations essentielles, pour autant que ce manquement n'ait pas été remédié dans un délai raisonnable et au maximum dans les trente (30) jours calendrier après mise en demeure écrite adressée à SYSALARM. Les montants échus non contestés restent dus.
- En cas de résiliation fondée sur un tel manquement, le matériel mis à disposition doit être restitué à SYSALARM, le retrait étant exclusivement effectué par SYSALARM ou par un prestataire dûment mandaté (et, le cas échéant, habilité) à cet effet.
- En cas de résiliation fondée sur un manquement grave imputable à SYSALARM, aucun frais de désinstallation/reprise ne sera facturé à l'Utilisateur, par dérogation à l'article 6.9. Cette exonération n'affecte pas l'obligation de l'Utilisateur de permettre l'accès et la restitution du matériel mis à disposition, ledit matériel demeurant la propriété de SYSALARM. En cas de refus d'accès, d'obstruction ou d'empêchement rendant la reprise impossible, l'article 6.10 reste pleinement applicable, sans préjudice du droit de SYSALARM de solliciter la restitution en nature.
- Lorsque l'Utilisateur est un Consommateur, en cas de résiliation fondée sur un manquement grave imputable à SYSALARM :
 1. –si la résiliation intervient pendant la durée d'engagement minimum, SYSALARM est redevable envers l'Utilisateur d'une indemnité forfaitaire équivalente à six (6) mensualités de Frais d'abonnement, plafonnée au montant des mensualités restant à courir jusqu'au terme de la durée d'engagement minimum si ce montant est inférieur ;
 2. –si la résiliation intervient après l'expiration de la durée d'engagement minimum et que l'Utilisateur met fin au Contrat avec effet immédiat, SYSALARM est redevable envers l'Utilisateur d'une indemnité compensatoire de préavis équivalente à deux (2) mensualités de Frais d'abonnement.
- Lorsque l'Utilisateur est un Professionnel, en cas de résiliation fondée sur un manquement grave imputable à SYSALARM intervenant pendant la durée d'engagement minimum, SYSALARM est redevable envers l'Utilisateur d'une indemnité forfaitaire équivalente à six (6) mensualités de Frais d'abonnement, plafonnée au montant des mensualités restant à courir jusqu'au terme de la durée d'engagement minimum si ce montant est inférieur. Après l'expiration de la durée d'engagement minimum, cette indemnité est équivalente à deux (2) mensualités de Frais d'abonnement.

6.8. Résiliation pour procédure collective ou faillite

- Chaque partie peut résilier le Contrat par écrit, avec effet immédiat, si l'autre partie est déclarée en faillite ou a obtenu un règlement collectif de dettes au sens des articles 1675/2 et suivants du Code judiciaire.

6.9. Frais de désinstallation, reprise du matériel après résiliation ou après application du droit de rétractation

- En cas de résiliation du Contrat ou d'annulation de celui-ci, ou en cas d'exercice du droit de rétractation par l'Utilisateur, ce dernier est tenu de permettre à SYSALARM l'accès à l'immeuble en vue de la reprise du matériel, selon la procédure et dans les délais prévus à l'article 6.10, de l'ensemble du matériel mis à sa disposition dans le cadre du Contrat, notamment le Système

d'alarme, les Systèmes complémentaires, plaques préventives, supports ou tout autre bien appartenant à SYSALARM.

- Le retrait du matériel est exclusivement effectué par SYSALARM ou par un prestataire dûment mandaté par celle-ci. Il est facturé à l'Utilisateur au tarif forfaitaire unique de soixante-dix-neuf euros (79 €) TTC pour les Consommateurs (soit 65,29 € HTVA), ou de soixante-dix-neuf euros (79 €) HTVA pour les Professionnels, par intervention de retrait, frais de déplacement inclus, quelle que soit la durée effective de l'intervention. Aucun supplément kilométrique ou horaire ne s'applique à ce forfait. Ce forfait n'est pas dû lorsque l'Utilisateur Consommateur exerce son droit de rétractation conformément à l'article 4.2, la reprise étant alors effectuée aux frais de SYSALARM.
- À la demande de l'Utilisateur, SYSALARM pourra communiquer une estimation raisonnable du temps d'intervention et du coût minimal attendu, sans que cette estimation ne constitue un forfait ferme.
- Le retrait du matériel peut entraîner des marques ou traces résultant de la fixation des équipements (trous de vis, décoloration, empreintes de fixation, etc.). SYSALARM procède uniquement au démontage du matériel et ne réalise aucun travail de réparation, de rebouchage, de peinture ou de remise en état des surfaces.
- En cas d'absence non justifiée de l'Utilisateur au rendez-vous convenu ou de refus d'accès au moment de l'intervention, SYSALARM se réserve le droit de facturer le forfait de déplacement visé à l'article 12.7, pour autant que le rendez-vous ait été confirmé préalablement par écrit (e-mail ou SMS). Le forfait de désinstallation visé ci-dessus n'est dû que lorsque le retrait du matériel a effectivement été réalisé.

6.10. Reprise du matériel à la fin du Contrat

- En cas de résiliation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, l'Utilisateur est tenu de permettre à SYSALARM l'accès aux lieux afin de procéder à la désinstallation et à la reprise du Système d'alarme et, le cas échéant, des Systèmes complémentaires, conformément à la procédure prévue au Contrat.
- À la fin du Contrat, SYSALARM notifie par écrit à l'Utilisateur la clôture de celui-ci et l'invite à prendre contact afin de convenir de la date de reprise du matériel. L'Utilisateur dispose de trente (30) jours calendrier à compter de cette notification pour prendre contact avec SYSALARM. SYSALARM s'efforce de retenir une date convenant à l'Utilisateur.
- À défaut de contact dans ce délai, SYSALARM adresse à l'Utilisateur, par envoi recommandé, une mise en demeure lui accordant sept (7) jours calendrier pour convenir d'une date de reprise. Lorsque l'Utilisateur a refusé la restitution par écrit, cette mise en demeure peut être adressée sans attendre l'expiration du délai de trente (30) jours.
- La date de reprise convenue doit se situer dans les trente (30) jours calendrier suivant la prise de contact, sauf lorsque le report résulte des disponibilités de SYSALARM ou est accepté par écrit par celle-ci. Les délais visés ci-dessus sont suspendus jusqu'à cette date. Ils reprennent leur cours en cas d'annulation par l'Utilisateur, d'absence au rendez-vous ou de refus d'accès, ainsi qu'à compter du second report demandé par l'Utilisateur, sans préjudice de l'article 6.9.

6.11. Prix de rachat du matériel

- À défaut de contact de l'Utilisateur ou de date de reprise convenue à l'issue du délai de sept (7) jours, l'Utilisateur est redevable d'un prix de rachat du matériel. Le prix de rachat constitue la contrepartie de la perte d'un matériel demeurant la propriété exclusive de SYSALARM et est calculé selon une méthode objective tenant compte de sa valeur de remplacement et de son amortissement. Dès que le prix de rachat devient exigible, l'obligation de restitution du matériel au titre du présent Contrat cesse et est remplacée par l'obligation de payer le prix de rachat. Tant que celui-ci n'est pas intégralement payé, SYSALARM conserve la propriété du matériel et la faculté d'en revendiquer la restitution en nature.
- Tant que le prix de rachat n'a pas été intégralement payé, SYSALARM n'est tenue de fournir aucune prestation ni de rétablir aucun service, le Contrat ayant pris fin.
- Le rachat porte exclusivement sur le matériel, dans l'état où il se trouve. Il n'emporte le transfert d'aucun service, ni d'aucune licence, garantie ou prestation, en ce compris les services Watchlink, Guard et SYSIM, la Maintenance et l'accès à l'application du fabricant. SYSALARM procède à la désactivation de la carte SYSIM et au désappairage du matériel de son compte installateur.
- L'Utilisateur peut demander une réinitialisation d'usine permettant la réutilisation du matériel avec un autre prestataire. Cette prestation est facturée conformément à l'article 12.8.
- SYSALARM peut, à sa seule discrétion, accepter une restitution du matériel postérieure à l'exigibilité du prix de rachat. Celui-ci est alors annulé ou crédité, sous déduction des frais de désinstallation visés à l'article 6.9. L'Utilisateur ne peut se prévaloir de cette faculté pour exiger la reprise du matériel.
- Le prix de rachat du matériel est déterminé sur la base : du prix public conseillé par le fabricant, ou, à défaut, du prix public conseillé par un grossiste de référence, ou, à défaut, du prix public moyen constaté auprès de deux revendeurs professionnels agréés, en vigueur au jour où le prix de rachat devient exigible, sous déduction d'une dégressivité de dix pour cent (10 %) par année civile entamée depuis l'installation initiale, avec une valeur résiduelle minimale fixée à dix pour cent (10 %) de ce tarif de référence. À première demande, SYSALARM communiquera les éléments objectifs justifiant le tarif de référence utilisé.
- Lorsque le prix de rachat du matériel devient dû en application du présent article, il se substitue aux frais de désinstallation visés à l'article 6.9, dès lors qu'aucune reprise physique du matériel n'a lieu.
- Cette acquisition de propriété constitue une conséquence exceptionnelle du refus de restitution et ne peut être interprétée comme une option d'achat générale du matériel.
- Après paiement intégral du prix de rachat, le matériel devient la propriété de l'Utilisateur.
- Le prix de rachat est également dû lorsque la restitution du matériel est devenue impossible, en tout ou en partie, du fait de sa destruction, de sa disparition, de sa perte ou de son vol, que l'événement soit survenu en cours de Contrat ou après sa fin. La mise en demeure et le délai supplémentaire de sept (7) jours ne sont alors pas requis.
- L'Utilisateur assumant la garde du matériel conformément à l'article 19.1, le prix de rachat lui est dû quelle que soit la cause de l'événement, notamment en cas d'incendie, de dégât des eaux, de tempête, de vol ou de vandalisme affectant les lieux d'installation. Il n'est pas dû lorsque l'événement est imputable à SYSALARM ou à un prestataire agissant pour son compte.
- L'Utilisateur souscrit et maintient à ses frais l'assurance prévue à l'article 19.4 et y fait couvrir le matériel appartenant à SYSALARM au titre des biens de tiers confiés. Il informe SYSALARM de tout sinistre dans les huit (8) jours.
- L'exigibilité du prix de rachat n'est subordonnée ni à l'existence d'une couverture d'assurance, ni à la perception d'une indemnité, ni au délai de règlement du sinistre. SYSALARM communique à première demande les éléments nécessaires au dossier de sinistre.

- Le paiement du prix de rachat n'emporte pas résiliation du Contrat, lequel se poursuit conformément à l'article 19.1.
- 6.12. Faculté d'abandon du matériel par SYSALARM**
- Par dérogation aux articles 6.9, 6.10 et 6.11, SYSALARM peut, à sa seule discrétion et sans obligation de motivation, renoncer à la reprise du Système d'alarme et des Systèmes complémentaires laissés sur place.
 - Dans cette hypothèse :
 1. -aucun frais de désinstallation n'est dû par l'Utilisateur ;
 2. -aucun prix de rachat ne lui est facturé ;
 3. -la propriété du matériel laissé sur place est transférée à l'Utilisateur, à titre gratuit, à la date de prise d'effet de la résiliation ;
 4. -l'Utilisateur assume seul, à compter de cette date, l'ensemble des obligations légales, techniques et de maintenances afférentes au matériel, notamment celles prévues par la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière et par l'arrêté royal du 25 avril 2007 relatif à la gestion et au contrôle des systèmes d'alarme ;
 5. -SYSALARM n'assume plus aucune obligation de garantie, de maintenance, de support technique, ni aucune responsabilité quant au fonctionnement, à la sécurité, à la conformité ou à l'utilisation ultérieure du matériel ;
 6. -les services Watchlink, Guard, SYSIM et toute supervision technique cessent à la date de prise d'effet de la résiliation, sans réactivation possible sur ce matériel.
 - SYSALARM notifie sa décision d'abandon par écrit (courrier ou courriel) au plus tard à la date de prise d'effet de la résiliation. À défaut de notification dans ce délai, la procédure de reprise prévue à l'article 6.9 s'applique.
- 6.13. Effets de la résiliation**
- La résiliation libère SYSALARM de ses obligations contractuelles, à l'exception de celles dont la nature impose le maintien après la fin du Contrat, sans préjudice des droits et obligations nés avant la résiliation (notamment les montants échus, les indemnités éventuellement dues, et les obligations de restitution ou de rachat prévues aux articles 6.9, 6.10 et 6.11).

ARTICLE 7. PRIX ET PAIEMENT

7.1. Prix des services et TVA applicable

- L'Utilisateur est redevable envers SYSALARM des mensualités convenues dans le Contrat majorées de la TVA applicable.

7.2. Autres frais éventuels

- Outre les mensualités de Frais d'abonnement, l'Utilisateur peut être redevable envers SYSALARM des frais suivants, selon les cas :
 1. -Frais d'installation, lorsqu'ils ne sont pas inclus dans l'offre ou en cas d'intervention supplémentaire demandée par l'Utilisateur ;
 2. -Frais de désinstallation ou de rachat, conformément aux dispositions des articles 6.9, 6.10 et 6.11 ;
 3. -Frais de déplacement, non liés au Service Maintenance, notamment en cas d'intervention spécifique sur site à la demande de l'Utilisateur, ou lorsque l'accès au site n'a pas été rendu possible au moment convenu, sans cumul avec les forfaits visés à l'article 12.8 ;
 4. -Frais d'intervention infructueuse, lorsque SYSALARM ou son prestataire dûment mandaté se déplace sans pouvoir exécuter la prestation prévue en raison d'un défaut d'accès, d'un refus de l'Utilisateur ou d'une condition d'intervention non conforme, sans cumul avec les forfaits visés à l'article 12.8 ;
 5. -Frais de réparation ou de remplacement partiel du Système d'alarme et/ou du Système ou Service complémentaire, si le défaut, la détérioration ou la perte du matériel est imputable à l'Utilisateur ;
 6. -Frais de service additionnels, préalablement acceptés par l'Utilisateur via devis ou bon d'intervention ;
 7. -Frais liés aux fausses alarmes, lorsque six (6) fausses alarmes ou plus sont générées du fait de l'Utilisateur au cours d'une période de six (6) mois consécutifs ;
 8. -Frais de consommation de la carte SYSIM, lorsque les transmissions de données ne sont pas réalisées dans le cadre d'une connexion de secours ou sont provoquées par un usage anormal ;
 9. -Frais administratifs pour le traitement d'un rejet de domiciliation, d'un duplicata de document ou de toute demande exceptionnelle non prévue au Contrat, plafonnés à vingt-cinq euros (25 €) par acte. Les frais liés au rappel d'une facture impayée sont exclusivement régis par l'article 7.8.

7.4. Indexation annuelle des prix

- SYSALARM se réserve le droit d'indexer ses prix et tarifs une fois par an au 1er janvier, en fonction de l'indice de référence Agoria (moyenne nationale), selon la méthode de calcul définie à l'article 7.5.
- Cette indexation constitue un mécanisme d'ajustement automatique et prévisible. Elle s'applique au 1er janvier, y compris lorsque le Contrat a été conclu en cours d'année.
- Pendant la durée d'engagement minimum, l'indexation n'autorise pas l'Utilisateur à résilier le Contrat. Après l'expiration de cette durée, la résiliation reste régie par l'article 6.5.
- L'Utilisateur sera informé de l'indexation au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Cette notification peut valablement être transmise par courriel ou via la facture, ce que l'Utilisateur reconnaît comme suffisant, approprié et personnel.
- Les Conditions particulières et/ou l'Offre de service peuvent rappeler la date et les modalités d'indexation applicables

7.5. Méthode de calcul de l'indexation

- L'indexation est calculée selon la formule suivante :
- $P_n = P_a \times (0,2 + 0,8 \times (I_{An} / I_{Aa}))$
 1. - P_n = Nouveau prix indexé
 2. - P_a = Ancien prix
 3. - I_{An} = Indice Agoria (moyenne nationale) du mois de juillet précédant l'indexation appliquée au 1er janvier
 4. - I_{Aa} = Indice Agoria (moyenne nationale) du mois de juillet de l'année précédente
- Toute indexation opérée sur cette base est toutefois plafonnée à un maximum de cinq pour cent (5 %) par année civile.
- Dans l'hypothèse où l'indice Agoria (moyenne nationale) cesserait d'être publié, serait remplacé ou deviendrait indisponible,

l'indexation sera calculée sur la base de l'indice qui lui aura été officiellement substitué, ou, à défaut, sur la base de l'indice des prix à la consommation (santé) publié par Statbel, selon une formule équivalente. SYSALARM en informera l'Utilisateur par écrit lors de la première indexation appliquée sur cette base nouvelle.

- Exemple : Si $P_a = 100$ €, $I_{Aa} = 120$, et $I_{An} = 126$
 1. $\rightarrow P_n = 100 \times (0,2 + 0,8 \times 1,05) = 104$ € (hausse de 4 %) $\rightarrow$ indexation valide.
 2. $\rightarrow$ Si la formule aboutit à une hausse de 6,5 %, elle sera limitée à 5 % par année civile.

7.6. Modalités de paiement

- L'Utilisateur s'engage à régler à SYSALARM les montants facturés, aux dates d'échéance mentionnées sur les factures.

7.7. Paiement automatique et inexécution fautive

- L'Utilisateur peut autoriser SYSALARM, s'il y consent expressément, à recourir au prélèvement automatique SEPA pour le paiement des montants dus.
- SYSALARM peut octroyer une remise en cas de paiement par domiciliation, conformément au Contrat et/ou à l'Offre de service.
- En cas de refus ou de révocation du mandat SEPA, l'Utilisateur demeure tenu d'assurer le paiement intégral et ponctuel des montants dus selon les modalités prévues au Contrat.
- Le refus ou la révocation du mandat SEPA ne constitue pas en soi une inexécution fautive.
- En cas de rejet de prélèvement ou de non-paiement à l'échéance, y compris lorsque ce non-paiement fait suite à une révocation du mandat SEPA, le montant concerné sera considéré comme impayé et pourra constituer une inexécution grave des obligations contractuelles de l'Utilisateur, au sens de l'article 6.6.

7.8. Rappels de paiement et frais administratifs

- Les factures sont payables dans un délai de quatorze (14) jours calendrier à compter de leur envoi, sauf stipulation contraire.
- En cas de non-paiement à l'échéance, un premier rappel est envoyé gratuitement, conformément à l'article XIX.6 du Code de droit économique.
- Si le paiement n'intervient pas dans un délai de quatorze (14) jours calendrier prenant cours le troisième jour ouvrable suivant l'envoi de ce rappel, il sera appliqué de plein droit et sans mise en demeure supplémentaire :
 1. –des frais administratifs de sept euros cinquante (7,50 €) maximum, majorés des frais postaux en vigueur au moment de l'envoi du second rappel ;
 2. –une indemnité forfaitaire, calculée conformément à l'arrêté royal du 8 février 2024, à savoir :
 - 20 € TTC si la somme due est inférieure ou égale à 150 € TTC ;
 - 30 € TTC, augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 € TTC et 500 € TTC ;
 - 65 € TTC, augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 € TTC, avec un plafond maximum de 2.000 € TTC ;
 3. –des intérêts de retard au taux légal en vigueur, calculés à partir de la date d'échéance de la facture.
- Les intérêts et indemnités ne sont dus qu'après l'expiration du délai d'attente légal de quatorze (14) jours calendrier suivant le rappel conforme au Livre XIX, sauf contestation motivée de l'Utilisateur.
- La même indemnité, calculée selon les modalités prévues au présent article, pourra être appliquée, dans des conditions équivalentes, en cas d'inexécution contractuelle imputable à SYSALARM, pour autant que cette inexécution ait été constatée et dûment notifiée par l'Utilisateur.

7.9. Frais de recouvrement

- En cas de retard ou de défaut de paiement, les frais extrajudiciaires et judiciaires de recouvrement éventuellement dus par l'Utilisateur sont ceux strictement autorisés par les dispositions légales impératives applicables en droit belge, compte tenu de la qualité de l'Utilisateur et de la nature de la créance.
- Aucun frais de recouvrement ne pourra être réclamé en dehors des montants et conditions prévus par la loi.
- Les modalités de rappel, d'intérêts et d'indemnités forfaitaires restent régies par les articles 7.8 et 7.10.

7.10. Réserve du droit à indemnisation complémentaire

- L'application des indemnités et intérêts ci-dessus ne préjudicie en rien le droit de la partie lésée de réclamer réparation intégrale du dommage effectivement subi, si celui-ci excède les montants couverts par les pénalités forfaitaires.

7.11. Contestation de la facture

- À défaut de contestation écrite et motivée dans un délai de trente (30) jours calendrier suivant l'envoi de la facture, celle-ci est présumée acceptée, cette présomption étant réfragable.
- Pour l'application du présent article, la facture est réputée "envoyée" à la date d'expédition de l'e-mail de SYSALARM (ou de son prestataire) à l'adresse communiquée par l'Utilisateur, telle qu'elle ressort des historiques d'envoi de SYSALARM.
- Une contestation ne dispense pas l'Utilisateur de payer à l'échéance la partie non contestée de la facture.

ARTICLE 8. SYSTÈME D'ALARME et systèmes complémentaires

8.1. Mise à disposition et propriété

- Le Système d'alarme et les Systèmes complémentaires sont mis à la disposition de l'Utilisateur pendant la durée du Contrat et demeurent la propriété exclusive de SYSALARM, sauf en cas de cession de propriété expressément prévue par écrit dans les Conditions particulières, l'Offre de service acceptée par l'Utilisateur ou un avenant signé.
- Le matériel fourni reste la propriété de SYSALARM. L'Utilisateur s'interdit de le vendre, louer, prêter, céder ou modifier sans l'accord écrit préalable de SYSALARM. À la fin du Contrat, le matériel doit être restitué en bon état d'usage. En cas de perte, vol ou détérioration non couverte, l'Utilisateur sera redevable du remboursement de la valeur de reprise du matériel mis à sa disposition par SYSALARM.
- SYSALARM se réserve le droit de remplacer le Système d'alarme ou le Système complémentaire (ou certains éléments) en cas de défauts essentiels rendant leur fonctionnement impossible.
- En cas de cession de propriété ou de vente du matériel prévue dans les Conditions particulières, l'Offre de service ou un avenant, la propriété du matériel ne sera transférée à l'Utilisateur qu'après paiement intégral du prix convenu pour ledit matériel. Tant que ce paiement n'a pas été intégralement effectué, le matériel est réputé rester la propriété de SYSALARM, nonobstant sa remise

physique et son installation chez l'Utilisateur.

8.2. Installation et conditions techniques

- SYSALARM assure le montage, la configuration et l'installation du Système d'alarme et, le cas échéant, du Système complémentaire, ainsi que leur déplacement si cela a été convenu.
- La fixation du matériel peut être réalisée par collage ou vissage, selon la nature du support et les contraintes techniques identifiées lors de l'installation.
- L'installation doit avoir lieu dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de la signature du bon de commande, sous réserve que l'Utilisateur ait rempli ses obligations préalables (paiement, accessibilité du site, autorisations, etc.).
- L'installation est validée par la signature du Contrat et/ou du bon de service, ce qui emporte approbation de l'installation et du dispositif de sécurité par l'Utilisateur.
- SYSALARM peut confier l'installation, en tout ou en partie, à des prestataires ou sous-traitants agréés. SYSALARM s'efforcera de respecter les rendez-vous convenus avec l'Utilisateur.
- Les dispositions de l'article 12.7 relatives à l'accès, au report et à l'annulation des rendez-vous s'appliquent également aux opérations d'installation.
- Certains Systèmes complémentaires (tels que les fonctions incendie, SOS ou inondation) nécessitent la présence préalable et active d'un Système d'alarme installé et configuré par SYSALARM.

8.3. Exigences techniques minimales

- L'Utilisateur doit mettre à disposition :
 1. —une prise murale de 230 V à moins d'un mètre (1 m) de l'unité centrale,
 2. —une connexion Internet filaire ou WIFI stable et sécurisée,
- Aucun composant ne sera installé à une hauteur supérieure à trois mètres septante-cinq (3,75 m).
- SYSALARM n'est pas responsable de la disponibilité, de la qualité ni du coût de la connexion Internet ou d'un abonnement informatique nécessaire au fonctionnement du Système d'alarme.

8.4. Signalement des défauts et modifications

- Tout défaut constaté sur le Système d'alarme doit être signalé à SYSALARM dans un délai raisonnable, et au plus tard dans les deux (2) semaines suivant sa constatation lorsque l'Utilisateur est un Professionnel. Lorsque l'Utilisateur est un Consommateur, le défaut de signalement dans ce délai n'est opposable que dans la mesure où ce retard a effectivement empêché SYSALARM d'intervenir ou aggravé le dommage. Pour les accessoires vendus à l'Utilisateur Consommateur, le délai de signalement est de deux (2) mois à compter de la constatation du défaut, conformément à la garantie légale de conformité.
- L'Utilisateur informera SYSALARM, oralement et par écrit, sans délai, de tout vol, perte, défaut, ou changement d'environnement (rénovations, objets, rideaux, animaux, etc.) pouvant affecter le fonctionnement du système.

8.5. Utilisation correcte du système

- L'Utilisateur s'engage à utiliser le Système avec soin, conformément aux instructions et aux lois applicables.
- Il s'interdit toute manipulation ou déplacement non autorisé du matériel, ou tout comportement pouvant nuire à son bon fonctionnement, à SYSALARM, à des tiers ou aux services publics.

8.6. Mise hors service temporaire

- Dans le cadre d'un entretien, d'un diagnostic, d'une mise à jour ou d'une intervention technique, le service Watchlink ou Guard peut être partiellement ou totalement mis hors service pour une durée temporaire.
- Ces opérations peuvent être effectuées par SYSALARM, par le fabricant du matériel ou par le Centre de télésurveillance, sans que SYSALARM ne puisse s'y opposer ni en être tenue responsable, dans la mesure où elles sont nécessaires au maintien, à la sécurité ou à l'évolution des systèmes.

8.7. Conformité technique et normes

- Le Système d'alarme fourni par SYSALARM est conforme aux normes européennes applicables en matière de sécurité, d'électromagnétisme et de compatibilité technique, mais n'est pas certifié INCERT, sauf stipulation expresse contraire mentionnée au Contrat ou dans l'Offre de services.
- Les détecteurs de fumée et/ou de chaleur et/ou de CO fournis sont conformes aux normes européennes applicables aux équipements concernés (notamment EN 14604 et/ou UL 268 et/ou CAN/ULC S529 et/ou EN 54 (séries) et/ou EN 50291), selon le modèle installé, mais ne sont pas certifiés BOSEC, sauf stipulation expresse contraire.
- Si une attestation ou une certification spécifique (telle qu'INCERT ou BOSEC) est requise pour un projet ou pour répondre à une obligation réglementaire particulière, l'Utilisateur doit en informer SYSALARM préalablement à la commande ou à l'installation, afin que le matériel et le devis puissent être adaptés en conséquence.

8.8. Utilisation des systèmes de stockage vidéo/image/son

- Certains détecteurs de mouvement à caméra ou à capture photo, fournis avec le Système d'alarme, transmettent les images captées vers l'application mobile de l'Utilisateur. Ces images transitent par la plateforme du fabricant, qui en assure l'acheminement et l'affichage, et peuvent être conservées par l'Utilisateur sur son propre appareil (smartphone, tablette, ordinateur).
- Les caméras fournies au titre d'un Système complémentaire de vidéosurveillance enregistrent exclusivement en local, sur la carte mémoire intégrée à chaque caméra ou sur le disque dur de l'enregistreur installé chez l'Utilisateur. Aucun enregistrement n'est stocké sur un service en ligne. La consultation à distance s'effectue par transit des flux via la plateforme du fabricant, sans conservation des images sur celle-ci.
- Le transit des images par la plateforme du fabricant est régi par les conditions de service de celui-ci, sur lesquelles SYSALARM n'exerce aucun contrôle et dont l'Utilisateur reconnaît accepter les modalités.
- SYSALARM n'assume aucune responsabilité en cas de perte, d'altération, de suppression, d'accès non autorisé ou de fuite de données résultant de l'utilisation de la plateforme du fabricant ou de tout appareil personnel de l'Utilisateur, la gestion et la sécurité de ces données relevant exclusivement du fabricant concerné et/ou de l'Utilisateur.
- Le stockage et la capacité d'enregistrement sont limités et soumis aux restrictions techniques propres à ces services ou équipements.

- Lorsque les enregistrements sont hébergés localement (sur un support ou un appareil personnel de l'Utilisateur), leur durée de conservation est légalement limitée à trente (30) jours, conformément à la législation belge en matière de vidéosurveillance (loi du 21 mars 2007). Cette durée ne peut être prolongée que dans les cas strictement prévus par la loi, notamment lorsque les images contribuent à établir la preuve d'une infraction, d'un dommage ou d'un comportement nuisible, ou lorsqu'elles sont requises dans le cadre d'une enquête ou d'une demande d'une autorité compétente. En dehors de ces cas, toute conservation au-delà de trente (30) jours est illégale et relève de la responsabilité exclusive de l'Utilisateur.

8.9. Limite de transmission des alarmes via caméra

- Les détections de mouvement ou de bruit effectuées par les caméras ou détecteurs photo ne génèrent aucune notification ni transmission automatique au Centre de télésurveillance.
- Seuls les signaux d'alarme issus des composants certifiés du Système d'alarme (détecteurs, centrale, sirènes, etc.) sont transmis au Centre de télésurveillance pour traitement.
- Le Centre de télésurveillance n'a jamais accès aux images enregistrées ou transmises par les caméras ou détecteurs photo, sauf disposition contractuelle expresse prévoyant un service spécifique et conforme à la législation applicable.

ARTICLE 9. SERVICE WATCHLINK

9.1. Objet et activation du service

- Le Service Watchlink a pour objet de permettre à SYSALARM d'assurer la supervision et la Maintenance technique à distance du Système d'alarme et, le cas échéant, des Systèmes complémentaires installés chez l'Utilisateur.
- Ce service permet à SYSALARM de contrôler à distance l'état du système, de détecter d'éventuelles anomalies techniques (perte de communication, batterie faible, sabotage, défaillance de capteur, etc.) et, lorsque cela est possible, d'effectuer des opérations d'entretien ou de Maintenance à distance (diagnostic, redémarrage, mise à jour logicielle, configuration, test de communication, etc.).
- Le Service Watchlink repose sur le système de supervision technique fourni par le fabricant du matériel, avec lequel SYSALARM est interconnectée afin d'accéder aux données nécessaires au suivi et à la Maintenance à distance.
- Dans ce cadre, SYSALARM peut aussi, via l'interface installateur et les outils de supervision mis à sa disposition par le fabricant, accéder à certains paramètres techniques du Système d'alarme, notamment à la structure des utilisateurs, à la gestion des codes d'accès (création, modification, désactivation ou réinitialisation), aux paramètres des détecteurs, à certains scénarios ou protocoles de fonctionnement, ainsi qu'aux journaux techniques (par exemple armements/désarmements horodatés, événements techniques, alertes système).
- Toute intervention de configuration à distance ayant un impact fonctionnel sur le Système d'alarme n'est réalisée par SYSALARM qu'avec l'accord préalable de l'Utilisateur, sauf en cas d'urgence manifeste de sécurité ou de nécessité technique immédiate pour préserver l'intégrité du Système d'alarme.
- SYSALARM s'engage à ne pas utiliser cet accès technique à des fins étrangères à l'exécution du Contrat. L'accès aux interfaces installateur et aux informations qui y sont disponibles est strictement limité aux collaborateurs et prestataires de SYSALARM qui interviennent dans le cadre de leurs fonctions (installation, support, Maintenance, supervision technique) et qui sont titulaires d'une carte d'identification valide délivrée par le SPF Intérieur (IBZ) ou par l'autorité compétente en matière de sécurité privée, dans le respect de la Politique de confidentialité.
- Le Service est activé après l'installation du Système d'alarme et des Systèmes complémentaires, par la mise en communication sécurisée des équipements avec le système de supervision du fabricant, sous réserve du bon fonctionnement du logiciel, des serveurs et des connexions de données nécessaires à cette interconnexion.
- Le Service Watchlink n'inclut pas la télésurveillance des signaux d'alarme, laquelle relève exclusivement du Service Guard, lorsqu'il est souscrit séparément.

9.2. Connexion permanente et accès distant

- Le Système d'alarme est connecté en continu, 7j/7 et 24h/24, via la connexion Internet de l'Utilisateur et/ou via le réseau GPRS, au système de supervision du constructeur interfacé avec SYSALARM.
- Cette connexion nécessite que l'Utilisateur maintienne l'accès à distance activé et autorise SYSALARM à établir les communications nécessaires à la supervision et à la Maintenance technique du Système d'alarme.
- En cas de modification du réseau, de changement d'équipement, ou de mise à jour logicielle susceptible d'affecter la communication du Système d'alarme, l'Utilisateur s'engage à en informer préalablement SYSALARM afin d'éviter toute interruption du service.
- SYSALARM ne peut garantir la continuité du service en cas de défaillance du réseau Internet, du réseau mobile ou des infrastructures logicielles et serveurs du constructeur.

9.3. Fonctionnement, limites et suspension du service

- SYSALARM met tout en œuvre pour assurer le bon fonctionnement du Service Watchlink, dans la limite de ses moyens techniques et sous réserve des cas de force majeure, de la disponibilité des réseaux de communication, des serveurs et des plateformes du fabricant.
- En cas de désactivation, restriction ou interruption volontaire par l'Utilisateur de l'accès à distance, de la connexion Internet ou du lien de supervision, SYSALARM n'est plus tenue d'assurer la supervision technique ni la Maintenance à distance, et ne peut être tenue responsable de tout défaut de supervision, d'alerte ou de Maintenance en résultant.
- SYSALARM ne saurait être tenue responsable des conséquences d'un dysfonctionnement, incident de sécurité, mise à jour logicielle ou interruption temporaire affectant le logiciel, le système de supervision, les serveurs ou les interfaces (API) du fabricant du Système d'alarme.
- La réactivation du service ne prendra effet qu'après le rétablissement complet de l'accès distant.

ARTICLE 10. SERVICE SYSIM

10.1. Objet et finalité du service

- La carte SYSIM, insérée et configurée par SYSALARM, est incluse dans l'Offre de service et mise à la disposition de l'Utilisateur

pendant toute la durée du Contrat, sauf mention expresse contraire dans les Conditions particulières ou l'Offre de service.

- La carte SYSIM constitue un moyen de communication de secours destiné exclusivement à assurer la transmission des signaux d'alarme en cas d'indisponibilité temporaire de la connexion principale de l'Utilisateur (filaire, Wi-Fi ou autre).
- La carte SYSIM ne peut pas être utilisée à d'autres fins que celles nécessaires au fonctionnement du Système d'alarme. Elle ne remplace pas une connexion Internet fixe ou Wi-Fi à usage général et ne peut pas être utilisée comme moyen de communication personnel ou professionnel par l'Utilisateur.

10.2. Propriété et usage autorisé

- La carte SYSIM demeure la propriété exclusive de SYSALARM. Elle est intégrée à l'unité centrale et ne peut être retirée, remplacée ou utilisée à d'autres fins.
- Toute utilisation non conforme, détournée ou prolongée de la carte SYSIM, notamment pour des transmissions non liées au système d'alarme, est strictement interdite sans accord écrit préalable de SYSALARM.

10.3. Conditions d'utilisation et limitations techniques

- La carte SYSIM repose sur le réseau mobile d'opérateurs tiers.
- SYSALARM ne peut être tenue responsable des interruptions, latences ou dysfonctionnements liés à ces réseaux, ni des zones non couvertes.
- L'utilisation de la carte SYSIM est limitée à un usage de secours ponctuel, et son fonctionnement n'est pas garanti en cas d'absence ou d'insuffisance de couverture mobile (y compris 4G/5G), de saturation du réseau, de maintenance ou d'incident affectant l'opérateur, ou de force majeure.

10.4. Coûts et gestion de la consommation

- Le coût d'utilisation normale de la carte SYSIM est inclus dans les Frais d'abonnement lorsque la carte est prévue dans l'Offre de service, dans la limite d'une consommation mensuelle maximale de quinze mégaoctets (15 Mo), correspondant à un usage de secours ponctuel.
- Toute consommation excédant cette limite, prolongée ou résultant d'un usage non conforme à la finalité du service (notamment utilisation continue du réseau mobile, transfert de données non liées au système d'alarme ou usage personnel), pourra, le cas échéant, faire l'objet d'une facturation complémentaire au tarif de zéro virgule cinquante euro (0,50 €) par mégaoctet (Mo) consommé, TTC pour l'Utilisateur Consommateur et HTVA pour l'Utilisateur Professionnel, sur la base du relevé établi par SYSALARM ou par le fournisseur du service de communication.
- La consommation est contrôlée exclusivement par SYSALARM, sur la base des données de supervision mises à disposition par le fournisseur. L'Utilisateur ne dispose pas d'un accès direct aux statistiques détaillées d'utilisation de la carte SYSIM. SYSALARM communique à l'Utilisateur, à première demande et sans frais, le relevé de consommation servant de base à toute facturation complémentaire.

10.5. Suspension ou remplacement du service

- SYSALARM se réserve le droit de modifier, suspendre ou remplacer le service SYSIM si le réseau mobile utilisé devient indisponible, obsolète ou économiquement non viable. Dans ce cas, un moyen de communication équivalent pourra être proposé à l'Utilisateur, sans que cela n'entraîne un droit à indemnité.
- SYSALARM se réserve le droit de désactiver temporairement ou définitivement la carte SYSIM en cas d'usage abusif, frauduleux ou contraire aux dispositions du présent article.

10.6. Responsabilité

- SYSALARM ne garantit pas la disponibilité permanente du service SYSIM et ne peut être tenue responsable des conséquences d'une indisponibilité du réseau, d'un retard de transmission ou d'une perte de signal, sauf faute prouvée de SYSALARM.
- L'Utilisateur demeure responsable du maintien d'une connexion Internet principale opérationnelle et de la compatibilité de son réseau avec le système installé.

ARTICLE 11. SERVICE GUARD

11.1. Activation du service de télésurveillance

- Le service de télésurveillance ("Service Guard") est activé uniquement si l'Utilisateur y a expressément souscrit et sous réserve d'acceptation préalable de sa demande par le centre agréé Oktopus N.V.
- Ce service consiste en la transmission des signaux d'alarme vers un Centre de télésurveillance agréé chargé de leur traitement conformément aux procédures contractuelles et légales applicables.
- Le Service Guard est activé en principe dans un délai de trois (3) jours ouvrables à compter de la mise en service du Système d'alarme ou de la demande ultérieure d'activation, sous réserve de l'acceptation préalable par le centre agréé et de la réalisation des conditions techniques, administratives et contractuelles requises.
- L'Utilisateur reconnaît que la supervision technique Watchlink et la Maintenance associée ne constituent pas une télésurveillance des signaux d'alarme, laquelle relève exclusivement du Service Guard lorsqu'il est souscrit.

11.2. Prestataire agréé

- La télésurveillance est assurée par Oktopus N.V., société agréée par le SPF Intérieur sous le numéro FOD BZ n° 16.0005.05, dont le siège social est établi Avenue Louise 331, 1050 Bruxelles.
- Oktopus N.V. agit en qualité de partenaire indépendant de SYSALARM, dans le respect de la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière, ainsi que de ses arrêtés d'exécution.

11.3. Admission, refus et résiliation du service Guard

- L'activation du Service Guard est subordonnée à l'évaluation préalable et à l'acceptation du dossier de l'Utilisateur par Oktopus N.V., société agréée en matière de télésurveillance.
- Oktopus N.V. se réserve le droit de refuser, suspendre ou mettre fin au service, notamment en cas de non-conformité technique du système, de fourniture d'informations inexacts ou incomplètes, d'inexécution contractuelle ou de non-respect des obligations légales incombant à l'Utilisateur.
- Toute décision de refus, de suspension ou de résiliation prise par Oktopus N.V. en l'absence de faute imputable à SYSALARM ne peut être attribuée à cette dernière. Lorsque l'Utilisateur est un Consommateur, et lorsque la décision d'Oktopus N.V. ne résulte

pas d'une faute, négligence ou manquement de l'Utilisateur, ce dernier peut résilier le Contrat sans indemnité de résiliation anticipée ni indemnité liée à la durée d'engagement minimum, par notification écrite adressée à SYSALARM dans un délai de trente (30) jours calendriers à compter de la notification de la décision d'Oktopus N.V. Les frais de désinstallation visés à l'article 6.9 restent à charge de l'Utilisateur. Lorsque l'Utilisateur est un Professionnel, aucune indemnisation ni remboursement n'est due au profit de l'Utilisateur en cas de décision d'Oktopus N.V., sous réserve d'une faute prouvée de SYSALARM.

- En cas de fausses alarmes ou d'alarmes intempestives imputables à l'Utilisateur au sens de l'article 6.2, SYSALARM peut, à son choix :
 1. –suspendre le Service Guard conformément à l'article 6.2, les Frais d'abonnement restant intégralement dus pendant toute la durée de la suspension ; ou
 2. –mettre fin au seul Service Guard, sans résilier le Contrat. Dans ce cas, les Frais d'abonnement sont réduits du montant correspondant au Service Guard et le Contrat se poursuit pour ses autres prestations.
- Le choix entre ces deux mesures appartient à SYSALARM et le recours à l'une n'est pas un préalable à l'autre. La mesure retenue est notifiée par écrit à l'Utilisateur. La suspension prend effet immédiatement ; la fin du Service Guard prend effet le premier jour du mois suivant la notification.

11.4. Missions du Centre de télésurveillance

- Le centre traite les signaux entrants conformément aux usages du secteur et aux normes légales, en procédant à des vérifications préalables (contrôle téléphonique, vérification technique, etc.) avant toute alerte des services publics compétents.
- Le centre de télésurveillance est seul responsable du traitement opérationnel des signaux d'alarme conformément aux procédures légales et internes qui lui sont applicables.
- SYSALARM demeure responsable de la mise en place, de la configuration du Système d'alarme et de la bonne transmission des signaux vers les canaux prévus au Contrat, dans les limites de l'article 18.5.
- La portée de la télésurveillance est limitée aux signaux issus des composants certifiés du Système d'alarme, conformément à l'article 8.9, sauf service spécifique expressément convenu.

11.5. Interventions possibles

- En cas de réception d'un signal d'alarme valide, le centre peut effectuer :
 1. –une notification de l'Utilisateur par téléphone, SMS ou e-mail, selon les procédures décrites dans Secuplan ;
 2. –le cas échéant, l'appel aux services de police, d'incendie ou de secours.
- Le Centre de télésurveillance n'intervient que dans le cadre des actions prévues contractuellement et conformément à la réglementation applicable.
- Le Centre de télésurveillance n'intervient jamais pour les signaux d'alarme transmis depuis des détecteurs extérieurs.

11.6. Procédure d'intervention

- La procédure suivie par le Centre de télésurveillance en cas de réception d'un signal d'alarme est celle définie dans le SecuPlan de l'Utilisateur, tel que communiqué à Oktopus N.V.
- Ces consignes sont exécutées dans la limite de leur conformité avec la législation applicable, notamment la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière et ses arrêtés d'exécution, ainsi que les protocoles opérationnels agréés par le SPF Intérieur.
En cas de divergence entre les consignes du SecuPlan et les exigences légales ou réglementaires, les procédures imposées par la réglementation prévalent sans que cela puisse être considéré comme une faute de SYSALARM ou d'Oktopus N.V.

11.7. Limites liées aux réseaux et tiers

- L'exécution du service de télésurveillance dépend de la disponibilité des réseaux (Internet, GPRS, Ethernet) et de services tiers. SYSALARM et Oktopus N.V. ne peuvent être tenues responsables des défaillances de ces systèmes hors de leur contrôle.

11.8. Service Incendie et SOS

- Lorsque le service Guard est activé, l'Utilisateur peut également demander l'activation des services Incendie et SOS. Cependant, en l'absence de détecteur incendie et/ou de bouton SOS, le service correspondant ne peut être activé ni assuré.
- Ces services consistent en la réception et la transmission, par le Centre de télésurveillance, des signaux émis par les détecteurs incendie et/ou les boutons d'alerte SOS installés sur le site de l'Utilisateur.
- Le Centre de télésurveillance assure la vérification, la qualification et la transmission des alertes conformément aux procédures opérationnelles définies par SYSALARM, aux consignes communiquées dans le SecuPlan de l'Utilisateur, et dans le respect de la législation belge applicable aux entreprises de sécurité privée et aux services de télésurveillance (notamment la loi du 2 octobre 2017 et ses arrêtés d'exécution).
- Ces services ne remplacent pas les dispositifs de secours publics ni les obligations légales de détection incendie ou d'évacuation incombant à l'Utilisateur.

11.9. Responsabilités respectives et indépendance contractuelle

- Oktopus N.V. agit en qualité de prestataire indépendant de SYSALARM. Les relations contractuelles entre les deux sociétés n'emportent aucune solidarité ni mandat réciproque.
- SYSALARM demeure responsable du matériel et de son entretien, tandis qu'Oktopus N.V. est seule responsable du traitement des alarmes conformément à son agrément.
- SYSALARM ne peut être tenue responsable du refus, de la suspension ou de la cessation du service Guard décidés par Oktopus N.V., ni d'une erreur ou défaillance dans le traitement des signaux ou l'appel aux services publics.
- En cas de suspension ou de résiliation décidée par Oktopus N.V., SYSALARM informera l'Utilisateur dès qu'elle en aura connaissance, sans que cela ne constitue une faute contractuelle.
- L'Utilisateur reconnaît que le service Guard est juridiquement distinct des prestations d'installation et de Maintenance assurées par SYSALARM, et qu'il est soumis aux conditions générales d'Oktopus N.V., disponibles sur demande.

11.10. Avertissement important

- Les interventions des services publics (pompiers, police, secours) sont effectuées sous leur seule responsabilité et dans les délais dépendant exclusivement de leurs propres contraintes opérationnelles.

- SYSALARM et Oktopus N.V. ne peuvent en aucun cas garantir les délais d'intervention, ni être tenus responsables d'un retard, d'une absence ou d'une erreur d'intervention des services publics.

ARTICLE 12. SERVICE MAINTENANCE

12.1. Champ d'application

- Conformément à la législation en vigueur, notamment à l'arrêté royal du 25 avril 2007 relatif à la gestion et au contrôle des systèmes d'alarme, une Maintenance annuelle du Système d'alarme est obligatoire.
- Cette Maintenance est assurée par SYSALARM, sauf stipulation expresse contraire ou en cas d'application de la faculté d'abandon prévue à l'article 6.12.
- Elle comprend :
 1. –une Maintenance préventive et/ou un entretien, destinées à prévenir les défaillances par un contrôle régulier et le remplacement des composants soumis à l'usure ; et
 2. –une Maintenance curative, visant à rétablir le bon fonctionnement du système en cas de panne, défaut ou dysfonctionnement non imputable à l'Utilisateur.
- L'Utilisateur reconnaît que la supervision technique Watchlink et la Maintenance associée ne constituent pas une télésurveillance des signaux d'alarme, laquelle relève exclusivement du Service Guard lorsqu'il est souscrit.
- En cas de stipulation expresse contraire prévoyant que l'entretien annuel n'est pas assuré par SYSALARM ou en cas de transfert de propriété par application de l'article 6.12, l'Utilisateur reste responsable de satisfaire à l'obligation légale d'entretien et d'en conserver la preuve.

12.2. Modalités d'exécution de l'entretien

- L'entretien annuel est réalisé, lorsque cela est techniquement possible et conforme aux exigences légales, à distance par SYSALARM.
- Si tout ou partie des contrôles requis ne peut être valablement effectué à distance, SYSALARM planifie une intervention sur site dans un délai raisonnable.
- Lorsque l'entretien annuel est réalisé par SYSALARM, une attestation écrite d'entretien est remise à l'Utilisateur après l'exécution des contrôles requis par la réglementation applicable.

12.3. Maintenance préventive

- SYSALARM assure sans frais le remplacement des piles et batteries des composants du Système d'alarme, à la fréquence nécessaire à leur bon fonctionnement et sans échéancier fixe.
- Le remplacement intervient sur indication de la supervision technique Watchlink ou sur signalement de l'Utilisateur, à distance lorsque cela est possible, à l'occasion de l'entretien annuel ou par une intervention dédiée.
- Le remplacement des piles des télécommandes et des boutons panique n'est pas compris et incombe à l'Utilisateur. SYSALARM en communique la référence à la mise en service. Le remplacement effectué par SYSALARM à la demande de l'Utilisateur constitue une prestation complémentaire au sens de l'article 12.5. La présente exclusion porte sur l'entretien et ne concerne que l'usure normale. Elle ne restreint en rien la garantie légale de conformité dont l'Utilisateur Consommateur bénéficie sur les accessoires qui lui ont été vendus.
- SYSALARM n'est pas tenue de procéder au remplacement tant que le composant demeure fonctionnel et qu'aucun niveau de charge faible n'est signalé.
- Les remplacements rendus nécessaires par une cause étrangère à l'usure normale, notamment un usage anormal du Système d'alarme, la sollicitation répétée de fonctions énergivores ou un dommage imputable à l'Utilisateur ou à un tiers, ne relèvent pas de la Maintenance préventive.
- Ils sont facturés trois euros (3 €) par pile ou batterie, majorés d'un forfait de déplacement et d'intervention de soixante-dix-neuf euros (79 €) par intervention sur site, TTC pour le Consommateur et HTVA pour le Professionnel. Ce forfait n'est pas cumulable avec celui visé à l'article 12.7. Le coût est communiqué préalablement conformément à l'article 12.5.
- En cas de défaillance prématurée d'une pile ou batterie non imputable à l'Utilisateur, le remplacement relève de la Maintenance curative et/ou de la garantie omnium prévue à l'article 14.

12.4. Maintenance curative

- SYSALARM intervient sans frais supplémentaires pour tout dysfonctionnement, panne ou défaillance du matériel non imputable à l'Utilisateur, afin d'en rétablir le fonctionnement normal.
- Ne sont toutefois pas couvertes par la Maintenance gratuite :
 1. –les pannes ou défauts résultant d'une faute, négligence ou mauvaise utilisation de l'Utilisateur ou de tiers ;
 2. –les modifications non autorisées du matériel ou du système ;
 3. –les dommages extérieurs (vandalisme, inondation, surtension, choc, travaux, etc.) ;
 4. –les pannes causées par l'absence d'entretien due à un refus d'accès ou à un empêchement imputable à l'Utilisateur ;
 5. –les alarmes intempestives imputables à l'Utilisateur.
- Dans ces cas, l'intervention fera l'objet d'une facturation complémentaire, conformément à l'article 12.5.

12.5. Prestations complémentaires

- Toute intervention non incluse dans la Maintenance préventive ou curative (par exemple à la suite d'un dommage, d'un acte de vandalisme, d'une erreur de manipulation, d'une modification non autorisée du système ou d'un incident non imputable à SYSALARM) est considérée comme une prestation complémentaire et fait l'objet d'une facturation distincte selon le tarif en vigueur.
- Sauf urgence justifiée liée à la sécurité des biens et des personnes, toute prestation complémentaire fait l'objet d'un devis ou d'un bon d'intervention mentionnant son coût, accepté préalablement par l'Utilisateur par écrit (y compris par e-mail).
- Les prestations complémentaires peuvent notamment concerner :
 1. –le remplacement de matériel endommagé ou défectueux à la suite d'une cause externe au système, en ce compris sa destruction ou sa disparition, régies par l'article 6.11 ;
 2. –la reprogrammation, le déplacement ou l'adaptation du matériel à la demande de l'Utilisateur ;

3. –la remise en état après une fausse alarme ou une mauvaise manipulation ;
4. –les interventions rendues nécessaires par une installation, une Maintenance ou un paramétrage effectué par un tiers non autorisé ;
5. –la désinstallation ou la réinstallation du système à la demande de l'Utilisateur ;
6. –les interventions rendues nécessaires à la suite d'une alarme intempestive ou d'une fausse alarme imputable à l'Utilisateur, conformément à l'article 8 de l'Arrêté Royal du 25 avril 2007 relatif aux systèmes d'alarme.

12.6. Déplacement sur site

- Si une intervention sur site est nécessaire, celle-ci se déroule à la date et à l'heure convenues entre SYSALARM et l'Utilisateur.
- Les interventions de Maintenance préventive et curative comprennent le temps de travail et les frais de déplacement, sans coût supplémentaire pour l'Utilisateur, y compris lorsqu'elles sont effectuées de nuit, le week-end ou les jours fériés.
- Les prestations complémentaires sont facturées au tarif en vigueur de SYSALARM, communiqué à l'Utilisateur préalablement à toute intervention via devis ou bon d'intervention, conformément à l'article 12.5. La grille tarifaire en vigueur est publiée et accessible à tout moment sur le site sysalarm.be. Le tarif comprend une composante horaire (facturée par tranches de trente (30) minutes entamées) et des frais de déplacement couvrant les coûts liés au véhicule, carburant, assurances, amortissement et temps de trajet. Toute modification de la grille tarifaire n'affecte pas les prestations déjà acceptées par l'Utilisateur.
- Les prestations complémentaires effectuées de nuit (entre 20h00 et 7h00), le week-end ou les jours fériés peuvent faire l'objet d'une majoration appliquée selon la grille tarifaire en vigueur. Le taux applicable est communiqué dans le devis ou bon d'intervention préalable, conformément à l'article 12.5.
- Les interventions demandées en dehors des heures ouvrables (du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00, hors jours fériés) peuvent être reportées à la prochaine plage disponible, sauf accord contraire.

12.7. Accès et annulations

- L'Utilisateur s'engage à permettre l'accès au technicien à l'immeuble où le Système d'alarme est installé, à la date et à l'heure convenues avec SYSALARM.
- Toute demande d'annulation ou de report de rendez-vous doit être communiquée à SYSALARM par téléphone ou par e-mail au minimum vingt-quatre (24) heures à l'avance.
- En cas d'annulation tardive (moins de vingt-quatre (24) heures avant l'heure convenue), d'absence non justifiée de l'Utilisateur au rendez-vous (« no-show ») ou de refus d'accès au moment de l'intervention, SYSALARM pourra facturer un forfait de déplacement de 45 € TTC (Utilisateur Consommateur) ou 45 € HTVA (Utilisateur Professionnel), pour autant que le rendez-vous ait été confirmé préalablement par écrit (e-mail/SMS).
- Aucune indemnité ne sera due par SYSALARM en cas d'empêchement résultant d'un cas de force majeure empêchant l'exécution du rendez-vous. À titre d'exemple non limitatif : accident de la route, hospitalisation soudaine ou empêchement grave et imprévisible dû à un cas de force majeure reconnu.
- L'Utilisateur devra, dans la mesure du possible, en informer SYSALARM sans délai et fournir, à première demande, tout élément justificatif raisonnable.
- SYSALARM se réserve le droit de refuser ou de différer toute intervention lorsque les conditions d'accès, le comportement de l'Utilisateur ou de tiers, ou toute autre circonstance présentent un risque pour la sécurité de son personnel ou de ses sous-traitants. Dans ce cas, SYSALARM en informera l'Utilisateur dans les meilleurs délais, sans que cela puisse être considéré comme une inexécution fautive.

12.8. Grille tarifaire des interventions facturables

- Les interventions facturables relèvent de l'un des deux modes de tarification suivants, à l'exclusion de l'autre pour une même intervention :
 1. –au forfait, pour les prestations dont la durée est prévisible : soixante-dix-neuf euros (79 €) par intervention sur site, couvrant le déplacement et le temps d'intervention quelle que soit sa durée effective. Relèvent de ce forfait l'ajout ou l'échange d'un équipement, le retrait visé à l'article 6.9 et le remplacement de piles ou batteries visé à l'article 12.3 ;
 2. –en régie, pour les prestations dont la durée n'est pas prévisible, notamment les réparations consécutives à une casse ou à une négligence : une composante horaire par tranches de trente (30) minutes entamées, des frais de déplacement de quarante-cinq euros (45 €) et le coût des pièces remplacées.
- Le forfait visé à l'article 12.7 ne s'applique qu'en cas d'annulation tardive, d'absence au rendez-vous ou de refus d'accès, y compris lors d'un rendez-vous de reprise. Il ne se cumule, pour une même intervention, avec aucun des montants visés ci-dessus.
- Les montants s'entendent TTC pour le Consommateur et HTVA pour le Professionnel. Ils peuvent être majorés conformément à l'article 12.6. La grille tarifaire en vigueur est publiée sur sysalarm.be et communiquée préalablement à toute intervention conformément à l'article 12.5.

ARTICLE 13. ACCÈS À L'APPLICATION MOBILE ET ESPACE UTILISATEUR

13.1. Principe général d'utilisation via application mobile

- Pour accéder aux fonctionnalités du Système d'alarme et des Systèmes complémentaires (notamment l'activation ou la désactivation à distance, la réception d'alertes, la visualisation d'images ou d'enregistrements, la consultation de l'état du système, etc.), l'utilisation de l'application mobile du fabricant est indispensable.
- Ces applications constituent des logiciels indépendants, développés, exploités et maintenus exclusivement par leurs fabricants respectifs (par exemple, AJAX, DAHUA ou tout autre fabricant équivalent agréé par SYSALARM).
- SYSALARM procède à l'installation, la configuration initiale et le paramétrage de l'application pour le compte de l'Utilisateur, mais n'en assure pas la gestion, le support technique ni l'exploitation.
- En l'absence d'installation ou d'accès à l'application mobile du fabricant, certaines fonctionnalités du système peuvent être partiellement ou totalement inaccessibles, sans que SYSALARM ne puisse en être tenue responsable.

13.2. Enregistrement et compte utilisateur

- L'utilisation de l'application du fabricant nécessite une inscription préalable et la création d'un compte utilisateur. L'Utilisateur

doit fournir des informations exactes, dont notamment son nom, son adresse postale et son adresse e-mail.

- Lors de l'inscription, l'Utilisateur définit un mot de passe qu'il s'engage à conserver strictement confidentiel. Il est seul responsable de la sécurité de son compte et doit se déconnecter à la fin de chaque session.
- En cas de migration d'un compte existant, l'Utilisateur déclare en être le titulaire légitime ou être autorisé à en assurer le transfert.

13.3. Configuration technique minimale requise

- L'accès aux services via l'application du fabricant suppose :
 1. –un Système d'alarme ou un Système complémentaire compatible ;
 2. –un réseau Internet filaire, Wi-Fi ou mobile haut débit stable ;
 3. –un compte utilisateur actif sur l'application du fabricant ;
 4. –un smartphone ou une tablette compatible ;
 5. –tout autre élément technique spécifié par SYSALARM.
- Sans ces conditions, certaines fonctionnalités peuvent être partiellement ou totalement inaccessibles.

13.4. Utilisation de l'application et responsabilités

- L'Utilisateur peut modifier certaines données personnelles et paramètres de confidentialité via l'application du fabricant. Il est informé que des limitations de fonctionnalité peuvent résulter de la désactivation de certaines autorisations.
- SYSALARM ne contrôle pas le contenu ni le fonctionnement de ces applications, ni les éventuels contenus tiers accessibles via celles-ci.
- L'Utilisateur accepte que :
 1. –les fournisseurs de contenu ou les fabricants peuvent modifier, restreindre ou suspendre l'accès à tout moment ;
 2. –SYSALARM n'exerce aucun contrôle éditorial ou technique sur ces applications et ne peut être tenue responsable de leur accessibilité, exactitude ou disponibilité.
- L'Utilisateur s'engage à respecter les droits d'auteur, à ne pas utiliser de contenu tiers de manière illégale, et à ne pas détourner l'application de sa finalité.

13.5. Contenus générés par l'Utilisateur

- Tout contenu (texte, image, vidéo, etc.) publié ou enregistré via l'application relève de la responsabilité exclusive de l'Utilisateur. SYSALARM ne surveille pas ces contenus et ne peut être tenue responsable des pertes, erreurs ou préjudices qui en résulteraient.
- L'Utilisateur s'interdit de publier ou d'enregistrer tout contenu illégal, offensant, nuisible ou portant atteinte aux droits de tiers.

13.6. Comportements interdits

- Il est interdit à l'Utilisateur :
 1. –de modifier ou altérer le système ou l'application du fabricant ;
 2. –de contourner les mesures de sécurité ou de protection ;
 3. –d'utiliser du matériel non compatible ;
 4. –de développer ou utiliser des applications interagissant avec le système sans autorisation écrite préalable ;
 5. –d'utiliser l'application ou le système à des fins commerciales, de revente ou de reproduction non autorisée.

13.7. Mises à jour et évolutions du service

- En utilisant l'application du fabricant, l'Utilisateur accepte de recevoir automatiquement les mises à jour logicielles. Si les mises à jour sont désactivées ou refusées, certaines fonctions peuvent être limitées.
- SYSALARM se réserve le droit d'imposer certaines mises à jour pour garantir la compatibilité et la sécurité du système.

13.8. Désactivation du compte et résiliation

- À la résiliation du Contrat, l'Utilisateur est responsable de la suppression ou désactivation de son compte sur l'application du fabricant.
- Certaines données peuvent être conservées par le fabricant pour des raisons légales ou techniques indépendantes de SYSALARM.
- Le fabricant peut désactiver un compte en cas :
 1. –d'utilisation abusive,
 2. –de violation des droits de propriété intellectuelle,
 3. –ou de non-respect de ses conditions d'utilisation.

13.9. Accès des tiers et gestion des utilisateurs

- L'Utilisateur peut accorder l'accès à son système à des tiers via l'application du fabricant. Il est entièrement responsable de la gestion des droits d'accès, de l'exactitude des données encodées et de leur mise à jour.

13.10. Limitation de responsabilité de SYSALARM

- SYSALARM ne garantit pas :
 1. –la compatibilité du système avec d'autres applications ou matériels ;
 2. –la disponibilité continue de l'application du fabricant ;
 3. –la fiabilité, l'exactitude ou la pérennité des contenus ou services tiers.
- SYSALARM n'est en aucun cas responsable des pertes de contenu, interruptions, ou dommages résultant de l'utilisation de l'application mobile du fabricant sauf faute prouvée de SYSALARM dans l'installation, la configuration initiale ou le paramétrage qu'elle a réalisés.

13.11. Données personnelles et confidentialité

- Les données personnelles introduites par l'Utilisateur dans l'environnement applicatif du fabricant (contacts, utilisateurs secondaires, adresses, etc.) sont soumises à la politique de confidentialité du fabricant.
- L'Utilisateur demeure Responsable du traitement au sens du RGPD pour toutes les données qu'il introduit ou fait traiter via ces applications.

13.12. Clauses de survie

- Certaines dispositions contractuelles continueront à produire leurs effets après la résiliation du compte, notamment celles relatives à la propriété intellectuelle, aux limitations de responsabilité et aux obligations légales de conservation.

ARTICLE 14. GARANTIE

14.1. Garantie omnium pendant la durée du contrat

- Pendant toute la durée du Contrat, SYSALARM accorde à l'Utilisateur une garantie omnium sur le Système d'alarme et les Systèmes complémentaires mis à disposition.
- Cette garantie couvre tout défaut matériel ou défaillance technique non imputable à l'Utilisateur, indépendamment des opérations d'entretien réalisées dans le cadre du Service Maintenance.
- Elle complète la Maintenance curative décrite à l'article 12, en prévoyant le remplacement du matériel lorsqu'une réparation n'est pas possible ou économiquement justifiée.
- Le remplacement ou la réparation sont réalisés sans frais pour l'Utilisateur, sauf dans les cas d'exclusion énumérés à l'article 14.3.
- La totalité du présent article ne s'applique pas lorsque l'Utilisateur est devenu propriétaire du matériel en vertu d'une cession de propriété expressément convenue par écrit dans les Conditions particulières, l'Offre de service acceptée par l'Utilisateur ou un avenant. Dans ce cas, la garantie légale applicable reste d'application conformément au Code de droit économique.
- La garantie omnium prévue au présent article est une garantie commerciale offerte par SYSALARM. Elle s'ajoute à la garantie légale de conformité et aux autres droits que la loi reconnaît à l'Utilisateur Consommateur, sans y porter atteinte.
- Le transfert de propriété résultant de l'article 6.11 ne constitue pas une vente commerciale mais la conséquence de l'impossibilité de restituer le matériel. Celui-ci est transféré en l'état, l'Utilisateur en ayant eu l'usage et la garde pendant toute la durée du Contrat et connaissant son âge, son état d'usure et son historique d'entretien.
- Dans la mesure où la garantie légale de conformité trouverait à s'appliquer, les parties conviennent expressément qu'il s'agit d'un bien d'occasion et que cette garantie s'exerce pendant un (1) an à compter du transfert de propriété. La conformité s'apprécie au regard de l'âge du matériel, de son état d'usure et du prix de rachat effectivement payé.
- Conformément à la loi, la réparation et le remplacement peuvent être refusés lorsqu'ils sont impossibles ou entraîneraient des coûts disproportionnés au regard de la valeur qu'aurait le matériel exempt de défaut. Le recours de l'Utilisateur est alors limité à une réduction proportionnelle ou à la résolution, sans pouvoir excéder le prix de rachat effectivement payé.
- Les accessoires vendus neufs à l'Utilisateur, notamment les télécommandes, boutons panique et badges, ne relèvent pas du présent régime : ils bénéficient de la garantie légale de conformité de deux (2) ans à compter de leur délivrance.

14.2. Réparation ou remplacement en cas de défaut

- Lorsqu'un défaut matériel ou une panne est constaté, SYSALARM procède en priorité à une réparation du composant défectueux.
- Si la réparation est impossible, non concluante ou disproportionnée au regard du coût du matériel concerné, SYSALARM procède à son remplacement par un équipement équivalent ou de génération supérieure.
- Les réparations ou remplacements sont effectués dans un délai raisonnable, n'excédant pas quatorze (14) jours calendrier à compter de la notification du défaut par l'Utilisateur, sauf cas de force majeure ou indisponibilité temporaire du matériel.
- Les interventions de garantie sont effectuées sur le lieu d'installation, sauf impossibilité technique ou nécessité de reprise du matériel en atelier. SYSALARM peut, le cas échéant, confier l'intervention à un sous-traitant agréé.
- Les dispositions de l'article 12.7 relatives à l'accès, au report et à l'annulation des rendez-vous s'appliquent également aux interventions réalisées dans le cadre de la présente garantie.

14.3. Exclusion de garantie en cas de faute de l'Utilisateur

- La garantie ne s'applique pas dans les cas suivants :
 1. –faute, négligence ou usage non conforme de l'Utilisateur,
 2. –modification, démontage ou tentative de réparation du matériel par une personne non autorisée par SYSALARM,
 3. –détérioration résultant d'un choc, d'un accident, d'un sinistre, d'un vol, d'une surtension, d'un incendie ou de toute cause externe non imputable à SYSALARM,
 4. –absence d'entretien ou non-respect des instructions techniques et de sécurité communiquées par SYSALARM,
 5. –force majeure au sens de l'article 23 du présent Contrat.

ARTICLE 15. OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

15.1. Coopération et conditions d'exécution

- L'Utilisateur s'engage à coopérer de bonne foi à l'exécution du Contrat et à suivre les instructions raisonnables communiquées par SYSALARM dans l'Offre de service. Il reconnaît que SYSALARM agit en qualité de Sous-traitant disposant d'une autonomie technique, au sens du RGPD.
- L'Utilisateur veille à ce que les conditions environnementales convenues soient respectées et fournit toutes les informations nécessaires à l'exécution du service (y compris la localisation des conduites électriques, de gaz, d'eau, etc.). Il garantit l'accès aux locaux concernés pendant toute la durée du Contrat, y compris lors de la reprise du matériel en fin de contrat.

15.2. SecuPlan

- L'Utilisateur veille à ce que les informations reprises dans le SecuPlan soient exactes, à jour et complètes à tout moment.

15.3. Connexion Internet et obligations techniques

- Lorsque la connexion Internet de l'Utilisateur est utilisée pour le service Watchlink, Guard ou pour les Systèmes complémentaires, ce dernier s'engage à :
 1. –garantir la disponibilité d'une connexion Internet fonctionnelle et sécurisée ;
 2. –respecter les exigences techniques imposées par les opérateurs télécom ;
 3. –informer immédiatement SYSALARM par écrit de toute modification ou obstacle pouvant affecter le bon fonctionnement du système (changement de fournisseur, réparation, déménagement...) ;
 4. –assumer les frais liés à sa connexion Internet ;
 5. –recharger ou remplacer les éléments nécessitant une alimentation autonome dans les délais appropriés.

15.4. Moyens de communication

- L'Utilisateur garantit que les moyens de communication prévus dans SecuPlan sont disponibles et opérationnels en cas d'alerte.

15.5. Accès à distance et ajustement des paramètres

- L'Utilisateur autorise SYSALARM à accéder à distance au système afin d'en vérifier le bon fonctionnement et, si nécessaire, d'ajuster les paramètres techniques pour garantir la qualité du service, sans préjudice des obligations de l'Utilisateur.
- L'Utilisateur s'engage à ne pas interrompre le lien de supervision avec le Système d'alarme ou les Systèmes complémentaires. En cas d'interruption du lien de supervision par l'Utilisateur, SYSALARM n'est plus tenue d'assurer la supervision technique ni la Maintenance à distance, et ne peut être tenue responsable de tout défaut de supervision, d'alerte ou de Maintenance en résultant.

15.6. Cession du contrat

- SYSALARM peut céder le Contrat à un tiers, pour autant que (i) le tiers cessionnaire dispose des agréments légaux requis pour exécuter le Contrat, notamment l'agrément SPF Intérieur visé par la loi du 2 octobre 2017, et (ii) l'ensemble des garanties et obligations dues à l'Utilisateur soit intégralement maintenu. SYSALARM notifie la cession à l'Utilisateur par écrit au moins trente (30) jours avant sa prise d'effet.
- Lorsque l'Utilisateur est un Consommateur, il dispose, à compter de la notification de la cession, d'un délai de trente (30) jours calendrier pour résilier le Contrat par notification écrite adressée à SYSALARM, sans indemnité de résiliation anticipée ni indemnité liée à la durée d'engagement minimum. Les frais de désinstallation visés à l'article 6.9 restent applicables, sauf application de l'article 6.12 (faculté d'abandon).

15.7. Coordonnées de contact

- L'Utilisateur doit informer immédiatement SYSALARM de tout changement d'adresse ou de coordonnées.
- SYSALARM décline toute responsabilité en cas de communication manquée due à des informations inexactes ou non mises à jour.

15.8. Détecteurs de fumée et de chaleur

- Si l'installation comprend un ou plusieurs détecteurs de fumée ou de chaleur, l'Utilisateur est expressément informé que SYSALARM ne procède à aucune analyse des obligations légales en matière de sécurité incendie. Le positionnement final de ces détecteurs relève de la seule responsabilité de l'Utilisateur, tant pour le respect des normes applicables que pour toute demande de modification d'emplacement.

15.9. Utilisation de dispositifs de vidéoprotection et de photodétection

- Lorsque le système inclut des caméras ou des détecteurs photo, l'Utilisateur agit en qualité de Responsable du traitement et est seul responsable du respect de la législation applicable en matière de :
 1. –de traitement des données personnelles ;
 2. –de protection de la vie privée ;
 3. –d'information et de consentement des personnes filmées ou enregistrées.
- SYSALARM décline toute responsabilité quant à l'usage des données collectées ou au non-respect des obligations incombant à l'Utilisateur.

15.10. Affichage obligatoire

- SYSALARM installe les panneaux d'information relatifs à la présence du Système d'alarme. L'Utilisateur s'engage à :
 1. –ne pas les retirer avant la fin du contrat,
 2. –en maintenir la visibilité,
 3. –placer tout pictogramme requis par la loi du 21 mars 2007 s'il y a lieu.

15.11. Déclaration des caméras

- Conformément à la loi du 21 mars 2007, l'Utilisateur est responsable de la déclaration de ses caméras auprès des services de police, sauf exemption applicable aux usages purement domestiques.
- Par dérogation, les Utilisateurs particuliers qui installent des caméras à l'intérieur de leur habitation privée à des fins exclusivement personnelles et domestiques sont exemptés de cette déclaration.
- L'Utilisateur reconnaît avoir été informé de ces obligations légales et s'engage à s'y conformer pleinement. L'Utilisateur peut trouver plus d'informations utiles en suivant ce lien : https://www.besafe.be/sites/default/files/2022-08/brochure_camera_fr_web.pdf

15.12. Déclaration du système d'alarme

- En application de la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière, l'Utilisateur est tenu de déclarer le Système d'alarme, sauf s'il bénéficie d'un service de télésurveillance agréé. L'Utilisateur peut trouver plus d'informations utiles en suivant ce lien : https://support.eloket.belgium.be/fr/support/pow/faq_aline.html.

15.13. Modifications non autorisées

- L'Utilisateur s'interdit de déplacer, modifier ou réorienter les dispositifs de photodétection ou de vidéosurveillance installés par SYSALARM.
- Tout changement de positionnement peut affecter le bon fonctionnement du système, du service Watchlink, Guard, ou entraîner une non-conformité aux réglementations applicables.

15.14. Usage conforme et finalité sécuritaire

- L'Utilisateur reconnaît que le Système d'alarme est exclusivement destiné à assurer la sécurité des lieux et des biens sous surveillance.
- Il s'engage à n'utiliser les dispositifs installés que dans un cadre strictement sécuritaire, conformément aux finalités décrites dans le Contrat et à la législation applicable. Il est formellement interdit d'utiliser le système pour surveiller ou contrôler de manière continue ou ciblée les activités de personnes, y compris notamment :
 1. –les membres du personnel,
 2. –les visiteurs,
 3. –les membres de la famille,
 4. –les prestataires ou représentants externes.
- Toute utilisation contraire à cette finalité constitue un usage abusif susceptible d'engager la responsabilité exclusive de l'Utilisateur, notamment au regard du RGPD, du Code pénal et des normes relatives à la vie privée et au droit du travail.

15.15. Frais liés à un manquement

- Tous les frais résultants du non-respect des obligations définies au présent article 15 seront intégralement facturés à l'Utilisateur.

ARTICLE 16. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

16.1. Politique de confidentialité applicable

- Le traitement des données personnelles de l'Utilisateur est régi par la Politique de confidentialité de SYSALARM, disponible à l'adresse suivante : <https://www.sysalarm.be/confidentialité/>
- Une copie de cette politique peut être obtenue gratuitement sur simple demande, par e-mail à info@sysalarm.be ou via le service clientèle.
- Les présentes Conditions générales et la Politique de confidentialité sont rédigées de manière à être cohérentes entre elles. En cas de contradiction ponctuelle, les présentes Conditions générales prévalent pour ce qui concerne les droits et obligations contractuels des parties, et la Politique de confidentialité prévaut pour ce qui concerne les modalités techniques et organisationnelles du traitement des données personnelles.

16.2. Traitements liés au service

- Dans le cadre du service Watchlink et Guard, SYSALARM traite :
 1. –les données personnelles de l'Utilisateur,
 2. –les données relatives à l'immeuble dans lequel le Système d'alarme est installé,
 3. –et les données des contacts renseignés par l'Utilisateur dans SecuPlan.
- Ces traitements sont effectués pour les besoins de l'exécution du Contrat et de la fourniture des services associés, conformément au RGPD.
- L'Utilisateur garantit disposer d'un fondement légal pour communiquer à SYSALARM les données des personnes de contact ajoutées dans SecuPlan (par exemple leur consentement, leur information préalable ou l'existence d'un intérêt légitime).
- Il s'engage à informer ces personnes de leur implication dans le cadre du Contrat, notamment du fait qu'elles peuvent être contactées par SYSALARM ou par le Centre de télésurveillance à des fins de sécurité.

16.3. Données collectées par le Système d'alarme

- Les photos, vidéos, sons ou images générés par le Système d'alarme ne sont ni accessibles ni stockés par SYSALARM ou par le Centre de télésurveillance, sauf si l'Utilisateur en accorde expressément l'accès via les paramètres de confidentialité de l'application du fabricant du Système d'alarme.
- Lorsqu'un tel accès est accordé, les données ne sont utilisées exclusivement à des fins de diagnostic technique, d'assistance ou de dépannage, et jamais dans le cadre du traitement d'un signal d'alarme.
- Les enregistrements issus des détecteurs à caméra du Système d'alarme transitent par la plateforme du fabricant et peuvent être conservés par l'Utilisateur sur son propre appareil. Les enregistrements issus des caméras de vidéosurveillance sont conservés exclusivement en local chez l'Utilisateur, sur la carte mémoire de la caméra ou sur le disque dur de l'enregistreur, sans transfert ni conservation par SYSALARM.
- SYSALARM décline toute responsabilité quant à la gestion, à la sécurité ou à la disponibilité de ces données lorsque leur stockage est assuré par un service tiers ou par l'Utilisateur lui-même.

16.4. Durée de conservation des enregistrements

- Les enregistrements audio et vidéo sont, en principe, conservés pour une durée maximale de trente (30) jours :
 1. –lorsqu'ils transitent par la plateforme du fabricant,
 2. –ou lorsqu'ils sont stockés localement chez l'Utilisateur (enregistreur, disque dur, carte microSD).

16.5. Obligation d'information des tiers

- L'Utilisateur, en qualité de Responsable du traitement, garantit avoir informé au préalable les tiers qu'il a ajoutés au SecuPlan, notamment sur :
 1. –la finalité du traitement de leurs données ;
 2. –le fait qu'ils pourront être contactés par SYSALARM ;
 3. –la possibilité pour eux d'exercer leurs droits conformément à la Politique de confidentialité.
- SYSALARM s'engage à notifier tout incident de sécurité susceptible d'affecter les données de l'Utilisateur dans les meilleurs délais après en avoir eu connaissance.

16.6. Confidentialité et sous-traitance

- SYSALARM, ses collaborateurs et ses sous-traitants, s'engagent à assurer la confidentialité des données personnelles et des informations de sécurité communiquées dans le cadre du Contrat.
- SYSALARM fait appel à des sous-traitants pour la bonne exécution de ses services, notamment la société OKTOPUS pour la télésurveillance. Ces partenaires sont contractuellement tenus de respecter la confidentialité et la sécurité des données. Une liste des sous-traitants peut être fournie sur demande écrite de l'Utilisateur.

16.7. Conservation étendue à des fins judiciaires ou assurantielles

- SYSALARM informe l'Utilisateur qu'il est autorisé à conserver localement les enregistrements audio, vidéo ou d'images issus du Système d'alarme pour une durée supérieure à trente (30) jours lorsqu'une telle conservation s'avère nécessaire :
 1. –dans le cadre d'une procédure judiciaire (ou administrative), et ce jusqu'à ce qu'une décision définitive soit rendue ;
 2. –ou lorsqu'ils sont requis ou sollicités dans le cadre d'un dossier de sinistre par une compagnie d'assurance.
- À la demande expresse de l'Utilisateur, SYSALARM peut apporter son assistance technique ou administrative pour faciliter la transmission de ces enregistrements aux autorités compétentes (telles que les services de police ou judiciaires) ou aux compagnies d'assurance, en vue de la résolution d'un incident, d'un sinistre ou de l'identification d'auteurs d'infraction.

ARTICLE 17. CONFIDENTIALITÉ

17.1. Définition des Informations Confidentielles

- Sont considérées comme « Informations Confidentielles » toutes les données, documents, savoir-faire, procédés, rapports, informations techniques, commerciales, financières ou de toute autre nature, communiquées par une partie à l'autre, sous quelque forme que ce soit (écrite, orale, électronique ou autre), dans le cadre de l'exécution du présent Contrat.

- Le caractère confidentiel découle soit d'une désignation expresse comme telle, soit de la nature de l'information ou des circonstances de sa communication, lorsqu'une personne raisonnable devrait en déduire qu'elle est confidentielle.

17.2. Obligations des parties

- Chaque partie s'engage à :
 - préserver la confidentialité des Informations Confidentielles reçues de l'autre partie ;
 - ne pas divulguer, transmettre ou rendre accessibles ces informations à des tiers sans l'accord écrit et préalable de la partie émettrice ;
 - utiliser les Informations Confidentielles exclusivement aux fins de l'exécution du présent Contrat ;
 - prendre toutes les mesures raisonnables pour empêcher toute communication ou utilisation non autorisée, notamment en imposant la même obligation de confidentialité à ses collaborateurs, sous-traitants et partenaires concernés.

17.3. Exceptions

- Les obligations de confidentialité ne s'appliquent pas aux informations :
 - qui sont ou deviennent accessibles au public autrement qu'à la suite d'une violation du présent Contrat ;
 - qui étaient déjà connues de la partie réceptrice avant leur communication, sans obligation de confidentialité ;
 - qui ont été reçues de manière licite d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité ;
 - dont la divulgation est exigée par la loi, la réglementation, une autorité administrative compétente ou une décision judiciaire, à condition que la partie contrainte d'y procéder en informe, dans la mesure permise par la loi, l'autre partie sans délai.
- Les obligations de confidentialité s'imposent également aux sous-traitants, partenaires et collaborateurs de chaque partie, pour toute la durée du Contrat et au-delà.

17.4. Durée de l'obligation de confidentialité

- Les obligations de confidentialité prévues au présent article 17 restent en vigueur pendant toute la durée du Contrat et pendant une période de cinq (5) ans à compter de sa cessation, quelle qu'en soit la cause.
- Les informations relevant de la sécurité des systèmes, des dispositifs techniques ou des procédures internes de SYSALARM demeurent toutefois confidentielles sans limitation de durée, compte tenu de leur nature sensible.

ARTICLE 18. RESPONSABILITÉ DE SYSALARM

18.1. Principe général

- SYSALARM est responsable des dommages résultant d'une violation contractuelle qui lui est imputable, dans les limites prévues au présent article.
- Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée de son personnel ou de ses sous-traitants intervenant dans l'exécution du Contrat ou en cas de vice caché affectant le matériel qu'elle a fourni, pour autant que le vice et le lien de causalité direct avec le dommage soient établis.
- En cas de sinistre matériel ou d'événement affectant directement le système de sécurité (tels qu'incendie, intrusion, vol ou dégradation du matériel), l'Utilisateur doit en informer SYSALARM par écrit dans un délai de vingt-quatre (24) heures à compter de la survenance de l'événement, uniquement afin de permettre les constatations et interventions techniques nécessaires.
- Cette notification ne vaut pas réclamation au sens de l'article 18.3, lequel fixe les délais et modalités applicables à toute demande d'indemnisation ou mise en cause de responsabilité.

18.2. Limitation du montant de la responsabilité

- Il est expressément reconnu entre les parties que SYSALARM n'a pas la qualité d'assureur.
- SYSALARM répond des dommages causés par son personnel, son matériel ou ses prestations, dans les limites fixées au présent article.
- Sauf dans les cas visés à l'article 18.7, la responsabilité totale de SYSALARM est limitée, par sinistre ou événement et toutes causes confondues sur une même année contractuelle, au montant le plus élevé entre :
 - dix mille euros (10.000 €) et
 - douze (12) mois de Frais d'abonnement relatifs aux services concernés.
- Les Conditions particulières peuvent prévoir un plafond supérieur.
- SYSALARM est couverte par une assurance responsabilité civile professionnelle. Les conditions de cette assurance sont tenues à la disposition de l'Utilisateur sur simple demande.
- L'Utilisateur reconnaît avoir été informé du niveau de couverture d'assurance de SYSALARM et s'engage à souscrire ses propres assurances pour tout dommage non couvert.

18.3. Réclamation et formalités

- En cas de sinistre matériel ou d'événement affectant directement le système de sécurité, l'Utilisateur doit en informer SYSALARM par écrit (courrier ou courriel) dans un délai de vingt-quatre (24) heures à compter de sa survenance, conformément à l'article 18.1, afin de permettre à SYSALARM d'effectuer les constatations et interventions nécessaires.
- Si l'Utilisateur estime que le sinistre ou le dommage résulte d'une faute imputable à SYSALARM, il introduit une réclamation motivée dans un délai raisonnable et, en tout état de cause, dans les trente (30) jours à compter de la découverte du dommage lorsque l'Utilisateur est un Professionnel, et dans les soixante (60) jours lorsque l'Utilisateur est un Consommateur. Cette réclamation peut être adressée par courrier ou par courriel et est accompagnée des pièces justificatives pertinentes, notamment tout procès-verbal, rapport technique ou déclaration de sinistre transmis à son assureur.
- À défaut de réclamation dans ce délai, SYSALARM ne pourra être déchargée de sa responsabilité que dans la mesure où ce retard lui a causé un préjudice dans l'établissement des faits ou la limitation du dommage.
- Passé ce délai, la réclamation pourra être considérée comme tardive et sa recevabilité sera appréciée au regard du préjudice effectivement subi par SYSALARM du fait du retard.

18.4. Dommages exclus

- SYSALARM ne peut en aucun cas être tenue responsable :
 - des dommages indirects tels que pertes de bénéfices, pertes de production, pertes de clientèle, pertes de parts

- de marché, atteinte à l'image ou au "goodwill", ou toute autre perte purement financière ;
2. –des fautes commises par des tiers, tels que les fournisseurs de services de télécommunication (y compris mobile et données), fournisseurs d'accès à Internet ou à des réseaux (Ethernet, WPS), ou encore la police, les pompiers ou tout autre intervenant sollicité dans le cadre du Contrat ;
 3. –des dysfonctionnements de communication entre le système d'alarme et la centrale d'alarme qui ne lui sont pas imputables ;
 4. –des instructions imprécises ou incomplètes (notamment dans le SecuPlan), ou des décisions ou mesures prises par les personnes ou autorités mentionnées dans ledit plan ;
 5. –de l'utilisation impropre, non conforme ou non autorisée du système d'alarme ou de ses composants par l'Utilisateur.

18.5. Obligation de moyens

- L'Utilisateur reconnaît qu'aucun système de sécurité n'offre une protection absolue.
- Sauf disposition impérative contraire, les prestations de SYSALARM au titre du Contrat constituent, de manière générale, des obligations de moyens.
- Sans préjudice de ce qui précède, SYSALARM s'engage à installer, configurer et maintenir un Système d'alarme permettant, dans des conditions normales d'utilisation, le fonctionnement du Système d'alarme et la transmission des signaux entre ses composants et vers les canaux prévus au Contrat.
- SYSALARM ne saurait toutefois être tenue responsable des interruptions, retards ou défaillances de transmission imputables à des causes externes indépendantes de sa volonté, notamment une panne ou indisponibilité des réseaux internet, GSM ou téléphoniques, des services d'un opérateur tiers, une coupure d'alimentation non imputable à SYSALARM, un sabotage, une utilisation non conforme du matériel ou une obstruction de l'Utilisateur.
- Lorsque l'Utilisateur a souscrit et activé un service de télésurveillance, la transmission des signaux vers la station de télésurveillance s'effectue conformément aux spécifications du service, sous réserve des mêmes causes externes.
- L'Utilisateur reconnaît que toute interruption de l'alimentation électrique, toute dégradation ou suppression de la connectivité Internet principale, ou toute obstruction des moyens de communication du Système d'alarme susceptible d'affecter la transmission des signaux relève de sa responsabilité lorsqu'elle est sous son contrôle.

18.6. Limites de couverture

- La mise en place du système d'alarme ne saurait garantir l'élimination totale des risques d'événements tels que le vol, l'incendie, ou les dégâts matériels.
- Le système constitue un moyen de dissuasion et d'alerte, sans garantie de résultat ni engagement de couverture totale du risque.

18.7. Exceptions à la limitation de responsabilité

- Les exclusions et limitations prévues au présent article ne s'appliquent pas :
 1. –aux droits reconnus par la loi du 25 février 1991 relative à la responsabilité du fait des produits défectueux ;
 2. –en cas de fraude, dol, faute intentionnelle, ou faute lourde non intentionnelle de SYSALARM ;
 3. –en cas de dommages corporels causés par une négligence prouvée de SYSALARM ;
 4. –en cas de manquement à une obligation essentielle du Contrat directement imputable à SYSALARM.
 5. –lorsque l'Utilisateur est un Consommateur, dans tous les cas où une disposition légale impérative belge ou européenne fait obstacle à l'application d'une limitation de responsabilité, notamment au regard des articles VI.83, 13°, 17° et 30° du Code de droit économique.

ARTICLE 19. RESPONSABILITÉ DE L'UTILISATEUR

19.1. Responsabilité en cas de faute

- Après l'installation du Système d'alarme, l'Utilisateur est responsable de tout dommage résultant d'un acte ou d'une omission qui lui est imputable dans le cadre du présent contrat, notamment (liste non limitative) :
 1. –les amendes ou sanctions administratives infligées à SYSALARM par les services de police ou de secours en lien avec l'utilisation du Système d'alarme par l'Utilisateur ;
 2. –les frais supplémentaires facturés à SYSALARM par les fournisseurs de services de communication (ex. carte SYSIM) en raison d'une mauvaise utilisation ou configuration imputable à l'Utilisateur ;
 3. –les frais inutiles de déplacement ou d'intervention technique (notamment en cas de fausse alarme) ;
 4. –les autres dommages consécutifs à une fausse alarme provoquée par un comportement fautif ou une négligence de l'Utilisateur.
 5. –les dommages, coûts d'intervention ou dysfonctionnements résultant d'une coupure d'électricité, d'une modification, d'une désactivation ou d'une indisponibilité de la connexion Internet ou des moyens de communication sous le contrôle de l'Utilisateur, ou d'une obstruction de l'accès au matériel.
- L'Utilisateur est responsable de la garde du matériel pendant toute la durée du contrat. En cas de vol, perte ou dommage, il s'engage à en informer immédiatement SYSALARM et à collaborer pleinement à la déclaration d'incident ou d'assurance.
- Lorsque le matériel est détruit, perdu ou volé en cours de Contrat, SYSALARM procède à son remplacement. L'Utilisateur est redevable du prix de rachat calculé selon l'article 6.11 et des frais d'installation du matériel de remplacement au tarif visé à l'article 12.8, sauf lorsque l'événement est imputable à SYSALARM.
- Le Contrat se poursuit sans modification de sa durée ni de son échéance et les Frais d'abonnement restent dus sans interruption.

19.2. Responsabilité pour détériorations ou manipulations du système

- L'Utilisateur supporte les frais de réparation ou de remplacement, y compris les frais de recherche et de déplacement selon les tarifs en vigueur, lorsque les dommages sont causés par :
 1. –des modifications, extensions ou réparations du Système d'alarme réalisées par des tiers sans l'accord écrit préalable de SYSALARM,
 2. –une utilisation, une manipulation ou un entretien imprudent, inadapté ou non conforme, imputable à l'Utilisateur,
 3. –des défauts ou dysfonctionnements consécutifs à un changement des conditions environnementales après l'installation, tels que visés à l'article 12.5.

19.3. Réclamations de tiers

- L'Utilisateur s'engage à garantir et indemniser SYSALARM contre toute réclamation, action ou demande d'indemnisation introduite par des tiers en lien avec l'utilisation du Système d'alarme et/ou des Systèmes complémentaires par l'Utilisateur ou causée par celui-ci, sauf si le dommage est dû à un dysfonctionnement du système non imputable à l'Utilisateur.
- L'Utilisateur supportera également les frais de défense ou de représentation exposés par SYSALARM dans le cadre de ces réclamations.

19.4. Mesures préventives et assurance

- L'Utilisateur reste seul responsable de la mise en œuvre de mesures préventives appropriées contre le vol, l'incendie et tout autre sinistre. Il lui appartient également de souscrire, à ses frais, une assurance couvrant ces risques et de veiller à ce que cette couverture soit maintenue pendant toute la durée du contrat. Cette assurance couvre le matériel mis à disposition par SYSALARM au titre des biens de tiers confiés, l'Utilisateur en justifiant à première demande. Son absence, son insuffisance ou sa déchéance est sans incidence sur les obligations prévues à l'article 6.11.
- L'Utilisateur reconnaît et accepte qu'il assume seul les risques inhérents à l'utilisation du Système d'alarme, y compris ceux liés aux composants matériels (ex. alimentation, batteries, capteurs). En particulier, SYSALARM ne pourra être tenue responsable des dommages causés par un incident matériel tel qu'un échauffement, une défaillance ou un incendie d'un composant, d'un défaut de conception imputable au fabricant sauf preuve d'un vice caché ou d'une faute grave de SYSALARM dans le cadre de l'exécution du contrat.
- L'Utilisateur reconnaît qu'aucun système de sécurité n'offre une protection absolue. Il s'engage à utiliser le matériel conformément aux instructions et à informer SYSALARM sans délai de tout dysfonctionnement ou incident constaté, afin de permettre les constatations et interventions nécessaires.
- L'Utilisateur s'engage à utiliser le matériel conformément aux instructions et à informer immédiatement SYSALARM de tout dysfonctionnement ou incident constaté.

ARTICLE 20 – PHOTOGRAPHIES D'INSTALLATION ET CONTRÔLE QUALITÉ

20.1. Objet

- Dans le cadre de l'installation, de la Maintenance et du contrôle qualité des systèmes mis à disposition, SYSALARM peut prendre des photographies ciblées des équipements installés (capteurs, détecteurs, centrale, sirènes, câblage apparent, fixations, etc.).

20.2. Portée des prises de vue

- Les photographies portent exclusivement sur la pose et l'état du matériel installé.
- SYSALARM s'engage à privilégier des vues rapprochées de l'équipement et à éviter, dans la mesure du raisonnable, toute vue d'ensemble large des pièces ou de l'intérieur du bâtiment.
- SYSALARM veille à ne pas photographier de personnes, documents, écrans, effets personnels ou éléments de nature à révéler de manière excessive la vie privée de l'Utilisateur ou de tiers, sauf si cela est strictement inévitable et sans focus particulier.

20.3. Finalités des photographies

- Les photographies sont utilisées exclusivement pour :
 1. vérifier la conformité du montage et la bonne pose des équipements ;
 2. documenter l'état du matériel au moment de l'installation, de la Maintenance ou de l'intervention ;
 3. permettre un suivi technique (diagnostic, préparation de futures interventions, formation interne des techniciens) ;
 4. le cas échéant, documenter un litige technique relatif à l'installation ou à l'état du matériel.
- Elles ne peuvent pas être utilisées à des fins publicitaires ou de communication (site internet, réseaux sociaux, brochures, etc.) sans accord spécifique et préalable de l'Utilisateur.

20.4. Base juridique et protection des données

- Dans la mesure où ces photographies peuvent, directement ou indirectement, constituer des données à caractère personnel, elles sont traitées par SYSALARM sur la base de son intérêt légitime à assurer une installation correcte, la sécurité du système et la traçabilité des interventions, conformément à la Politique de confidentialité.
- L'Utilisateur peut exercer ses droits (accès, rectification, limitation, etc.) selon les modalités décrites dans la Politique de confidentialité de SYSALARM.

20.5. Conservation et accès

- Les photographies sont conservées pour une durée limitée, strictement proportionnée aux finalités décrites ci-dessus et conformément à la Politique de confidentialité.
- L'accès aux photographies est restreint aux collaborateurs et prestataires de SYSALARM qui doivent légitimement en connaître le contenu pour l'exécution de leurs fonctions (support technique, qualité, gestion des litiges).

20.6. Opposition

- L'Utilisateur peut, pour des motifs tenant à sa situation particulière, s'opposer au traitement des photographies lorsque celles-ci révèlent de manière disproportionnée des éléments de sa vie privée. SYSALARM appréciera cette demande au regard de ses obligations légales, de ses intérêts légitimes et de la nécessité de conserver la preuve de l'installation et de l'état du matériel.

ARTICLE 21. MODIFICATION DU CONTRAT, DES FRAIS D'ABONNEMENT ET DES CONDITIONS GÉNÉRALES

21.1. Droit de modification unilatérale

- SYSALARM se réserve le droit de modifier le contenu du présent Contrat, à l'exclusion des Conditions particulières, y compris les Conditions Générales et, le cas échéant, les frais d'abonnement (ci-après, les « Modifications »), dans le respect des dispositions légales applicables.
- La notification des Modifications est valablement effectuée par SYSALARM sur support durable, notamment par e-mail à la dernière adresse e-mail communiquée et réputée valide par l'Utilisateur, et est présumée reçue le troisième jour ouvrable suivant son envoi, sauf preuve contraire. Le droit de résiliation visé au présent article doit être exercé avant la date d'entrée en vigueur des Modifications.

21.2. Entrée en vigueur des modifications

- Sauf indication contraire dans la notification, les Modifications entreront en vigueur trente (30) jours calendrier après la date de leur notification à l'Utilisateur.

21.3. Droit de résiliation en cas de modification défavorable

- L'Utilisateur qui refuse une augmentation de prix ou toute autre modification contractuelle défavorable dispose du droit de résilier le Contrat sans indemnité liée à la résiliation, à condition d'en informer SYSALARM par écrit (courrier recommandé ou courriel) dans le délai compris entre la date de réception de la notification et la date d'entrée en vigueur des Modifications.
- La résiliation prend effet au plus tard à la date d'entrée en vigueur des Modifications refusées, sauf accord écrit contraire.
- Par dérogation aux articles 6.5 et 6.6 (et à toute clause prévoyant une indemnité de rupture, une indemnité compensatoire de préavis ou le paiement des mensualités restant à courir), aucune de ces indemnités n'est due au titre de cette résiliation.
- Restent toutefois dus : (i) les montants échus pour les prestations déjà exécutées et/ou pour la période antérieure à la prise d'effet de la résiliation, et (ii) les frais techniques de désinstallation/reprise et les obligations de restitution, conformément aux articles 6.9 et 6.10, ces frais ne constituant pas une indemnité de résiliation.
- Ce droit ne s'applique pas aux adaptations de prix résultant d'une indexation prévue au Contrat, ni aux modifications imposées par une disposition légale ou réglementaire impérative.

21.4. Absence de réaction

- À défaut de notification écrite de refus dans le délai visé à l'article 21.3, l'Utilisateur est réputé avoir accepté les Modifications à leur date d'entrée en vigueur, sans préjudice des dispositions légales impératives applicables. Pour que cette présomption d'acceptation soit opposable à l'Utilisateur Consommateur, la notification visée à l'article 21.1 doit mentionner de manière claire et apparente : (i) la nature et l'étendue précises des Modifications, (ii) leur date d'entrée en vigueur, (iii) le droit de l'Utilisateur de résilier le Contrat sans indemnité conformément à l'article 21.3, et (iv) le délai et les modalités pour exercer ce droit.

21.5. Corrélation avec les limitations de responsabilité

- L'Utilisateur reconnaît que les prix tiennent compte de la nature des prestations et des limitations de responsabilité prévues par le Contrat, dans le respect des dispositions légales impératives applicables.

ARTICLE 22. TRANSFERT DU CONTRAT

22.1. Transfert du contrat à un tiers

- Sauf accord écrit préalable de SYSALARM, l'Utilisateur ne peut céder ou transférer, en tout ou en partie, les droits et obligations découlant du présent contrat à un tiers.
- En cas de cession non autorisée, l'Utilisateur demeure pleinement responsable de l'exécution de l'ensemble de ses obligations contractuelles.

22.2. Déménagement

- En cas de déménagement, même hors de l'immeuble initialement protégé, l'Utilisateur reste tenu de respecter l'ensemble de ses obligations au titre du présent contrat, sauf résiliation ou accord spécifique contraire avec SYSALARM. Toutefois, lorsque l'Utilisateur est un Consommateur et que la nouvelle adresse se situe en dehors de la zone géographique couverte par SYSALARM, ou lorsque la prestation ne peut être techniquement assurée à la nouvelle adresse, l'Utilisateur peut résilier le Contrat par notification écrite adressée à SYSALARM, sans indemnité de résiliation anticipée ni indemnité liée à la durée d'engagement minimum. Les frais de désinstallation visés à l'article 6.9 restent applicables, sauf application de l'article 6.12 (faculté d'abandon). L'Utilisateur qui invoque cette faculté joint à sa notification une déclaration sur l'honneur attestant que la décision de déménager n'était pas prise à la date de conclusion du Contrat, ainsi qu'une preuve de sa nouvelle adresse.

22.3. Modalités d'information et exécution en cas de déménagement

- L'Utilisateur s'engage à informer SYSALARM de tout déménagement au minimum deux (2) mois avant la date prévue, par courrier électronique ou ordinaire.
- Si le contrat peut être techniquement exécuté à la nouvelle adresse, SYSALARM s'efforcera de maintenir la prestation, sous réserve des éventuelles adaptations nécessaires. Dans ce cas, SYSALARM est en droit de facturer à l'Utilisateur les frais raisonnables afférents au déplacement, à la réinstallation ou à toute modification du système liée au changement de site.

ARTICLE 23. FORCE MAJEURE

23.1. Définition

- Est considéré comme un cas de force majeure tout événement imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté de la partie qui l'invoque.
- Peuvent notamment constituer un cas de force majeure, pour autant qu'ils réunissent les critères définis ci-dessus et sans que cette liste soit exhaustive :
 1. –catastrophes naturelles, intempéries exceptionnelles, inondations, incendies, explosions ;
 2. –pandémies, épidémies, mesures de quarantaine ou restrictions administratives ;
 3. –actes de guerre, émeutes, attentats, actes de terrorisme ou sabotage ;
 4. –coupures de courant prolongées, pannes générales ou régionales des réseaux électriques ;
 5. –interruptions, perturbations ou défaillances importantes des réseaux de télécommunication, Internet, mobile, GPRS, Ethernet, ou des plateformes des fabricants ;
 6. –indisponibilité des serveurs, API, infrastructures ou services des constructeurs du matériel utilisé ;
 7. –grèves (totales ou partielles), lock-out, conflits de travail ;
 8. –actes ou omissions des autorités administratives ou judiciaires rendant l'exécution impossible ou illicite.

23.2. Effets de la force majeure

- En cas de force majeure :
 1. –les obligations de la partie empêchée sont suspendues pendant la durée de l'événement ;
 2. –aucune des parties ne peut être tenue responsable du retard ou de l'impossibilité d'exécution résultant directement de la force majeure ;
 3. –les délais contractuels sont prolongés d'une durée équivalente à celle de l'empêchement.

23.3. Notification

- La partie invoquant la force majeure doit :
 1. –informer l'autre partie dans les meilleurs délais, dès qu'elle en a connaissance ;
 2. –décrire la nature de l'événement, ses conséquences et la durée estimée de l'empêchement ;
 3. –fournir, à première demande, tout élément justificatif raisonnable.

23.4. Incidence sur la facturation

- Aucune indemnité, pénalité ou compensation ne pourra être exigée d'une partie en raison d'un manquement ou d'un retard imputable à un cas de force majeure dûment démontré.
- Les prestations déjà exécutées avant l'apparition de l'événement restent dues.
- Les frais périodiques liés au Contrat restent dus lorsque ceux-ci ne constituent pas une pénalité mais la contrepartie continue de la mise à disposition du matériel et du service.

23.5. Force majeure prolongée

- Si la force majeure se prolonge au-delà d'une durée ininterrompue de soixante (60) jours, chaque partie pourra résilier le Contrat sans indemnité de résiliation anticipée ni indemnité liée à la durée d'engagement minimum, par notification écrite adressée à l'autre partie.
- Par dérogation aux articles 6.5 et 6.6, aucune indemnité de résiliation anticipée (en ce compris l'indemnité forfaitaire applicable aux Consommateurs et l'indemnité équivalente au solde des mensualités restant à courir applicable aux Professionnels), ni aucune indemnité compensatoire de préavis, n'est due au titre de cette résiliation pour force majeure prolongée. Les montants échus pour les prestations déjà exécutées restent dus, conformément à l'article 23.4.
- Les frais raisonnables de désinstallation du Système d'alarme restent à charge de l'Utilisateur, conformément aux articles 6.9 et 6.10, ces frais ne constituant pas une indemnité de résiliation.

ARTICLE 24. NON RENONCIATION

24.1. Non-renonciation

- Le fait pour SYSALARM de ne pas se prévaloir d'un droit, d'une clause ou d'une sanction prévue au présent Contrat ne peut être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.
- Cette disposition s'applique également en cas de tolérance, de silence ou de retard dans l'exercice d'un droit.

ARTICLE 25. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

25.1. Droit applicable

- Le présent Contrat, y compris les Conditions Générales et particulières, est régi par le droit belge.

25.2. Juridiction compétente

- En cas de litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la validité du Contrat, les tribunaux de l'arrondissement du siège social du Prestataire, FLOWLYSIS SRL agissant sous le nom commercial SYSALARM, seront seuls compétents, à moins qu'une autre juridiction ne soit désignée de manière impérative par la loi.
- Lorsque l'Utilisateur est un Consommateur, toute action introduite par SYSALARM ne peut l'être que devant les juridictions du domicile du Consommateur. Le Consommateur conserve le droit de saisir soit ces juridictions, soit celles du siège social de SYSALARM.

25.3. Langue de procédure

- Les documents contractuels et les communications entre les parties sont établis en langue française, sauf accord exprès des parties sur une autre langue. La langue de toute procédure judiciaire est déterminée par la loi.

25.4. Clause de divisibilité

- Si une disposition des présentes Conditions Générales ou particulières, ou son application à une personne ou une situation donnée, devait être déclarée illégale, invalide ou inapplicable, en tout ou en partie, en vertu d'une législation nationale ou locale, cette disposition sera réputée modifiée dans la mesure nécessaire pour la rendre valide, légale et applicable, sans altérer l'esprit ou l'objet du contrat.
- Les autres dispositions resteront pleinement en vigueur et ne seront pas affectées par l'invalidité ou l'inapplicabilité de la disposition concernée.

25.5. Autorité de surveillance

- SYSALARM exerce son activité sous l'autorisation n° 0668888046 délivrée par le Service public fédéral Intérieur. L'autorité de surveillance compétente est le SPF Intérieur, Direction générale Sécurité et Prévention, rue du Commerce 96, 1040 Bruxelles, téléphone 02 488 34 93, courriel spvcontrole@ibz.be.

L'Utilisateur - Nom et prénom
Signature précédée de « Lu et approuvé »