

Conditions de votre offre de télésurveillance

Offres À la carte et Tout inclus

- Conditions générales de services
- Conditions particulières tarifaires

➤ Lexique	3
➤ Objet du contrat.....	6
➤ Dispositions communes à l'ensemble des offres.....	6
Article 1 : Mise à disposition de l'équipement de télésurveillance	6
Article 2 : Installation de l'équipement	6
Article 3 : Modification de l'installation existante.....	7
Article 4 : Mise en service du système de télésurveillance	7
Article 5 : Opérations de contrôle de l'équipement	8
Article 6 : Gestion des coupures de courant.....	8
Article 7 : Fonctionnement et activation du système de télésurveillance	9
Article 8 : Gestion des alertes	9
Article 9 : L'abonnement à l'option <i>Liaison station</i> pour les caméras disposant de cette fonctionnalité	12
➤ Les services complémentaires.....	13
Article 10 : Pilotage à distance de votre système	13
Article 11 : La <i>télésurveillance Plus+</i>	13
Article 12 : Partage d'accès de votre application mobile IMA Protect.....	13
Article 13 : Espace client.....	14
Article 14 : Sécurité des services de pilotage	14
Article 15 : Garantie <i>satisfait ou remboursé</i>	14
Article 16 : Déménagement de l'équipement de télésurveillance	14
➤ Vie du contrat	14
Article 17 : Formation du contrat	14
Article 18 : Date d'effet et durée du contrat	15
Article 19 : Tarification des services et produits.....	15
Article 20 : Modalités de paiement	15
Article 21 : Responsabilité.....	16
Article 22 : Résiliation.....	16
Article 23 : Modalités de restitution de l'équipement de télésurveillance	17
Article 24 : Evolution des Conditions Générales de Services et des Conditions Particulières Tarifaires.....	17
➤ Dispositions diverses.....	18
Article 25 : Protection des données à caractère personnel.....	18
Article 26 : Signature électronique.....	19
Article 27 : Dispositions protectrices du consommateur.....	19
Article 28 : Documents et assurances	20
Article 29 : Clause de transparence	20
Article 30 : Résolution des Litiges et Médiation	20
➤ Garantie « <i>Satisfait ou remboursé</i> »	22
➤ Bordereau de rétractation.....	22
➤ Conditions particulières tarifaires.....	23

Lexique

A

Agent de prévention et sécurité (APS) :

Professionnel qui est dépêché sur le site protégé afin de préciser la levée de doute en cas de déclenchement d'alarme. S'il constate une effraction, les forces de l'ordre sont immédiatement prévenues.

Conformément à la législation, l'agent de prévention et sécurité est habilité à entrer dans la propriété si cette dernière est accessible et non verrouillée. L'agent de prévention et de sécurité n'est cependant pas autorisé à entrer dans l'habitation télésurveillée.

Alarme :

Désigne la réception par la station de télésurveillance ou par le client d'une alerte envoyée par le matériel installé sur le site télésurveillé.

Alerte :

Toute réception par IMA Protect ou le client d'une information d'intrusion, d'arrachement du matériel, d'inondation, de fumée, de monoxyde de carbone ou d'un SOS entre la centrale installée à votre domicile et IMA Protect.

APSAD :

Assemblée Plénière des Sociétés d'Assurances Dommages.

C'est une certification de qualité française qui atteste de l'efficacité et de la fiabilité d'un service ou d'une installation dans le domaine de la sécurité, notamment pour la télésurveillance, la détection d'intrusion ou la protection incendie. Les deux stations de télésurveillance IMA Protect sont certifiées APSAD, niveau P5, le niveau le plus élevé de la certification.

B

Boite à clés :

Permet de déposer les clés de portail dans une boîte sécurisée afin que l'agent de prévention et sécurité puisse vérifier l'ensemble des issues extérieures sur toutes les façades de l'habitation.

C

Caméra utilisée en mode autonome :

Caméra utilisable indépendamment du système de télésurveillance – les fonctionnalités sont disponibles en téléchargeant l'application dont les liens sont communiqués sur la fiche produit de la caméra.

Centrale :

Cerveau du système connecté, elle centralise les informations et communique de manière sécurisée avec tout le matériel qui lui est raccordé et présent sur le site télésurveillé.

Client :

Personne physique, résidant de manière habituelle et ininterrompue dans sa résidence principale télésurveillée ou personne physique disposant d'une résidence secondaire télésurveillée ou personne morale, ayant signé le contrat de télésurveillance relatif à l'installation du système d'alarme.

Dans les Conditions Générales de Services, le terme « Vous » représente le Client.

Code sous contrainte :

Ce code a pour objet de lutter contre l'effraction avec violence (home-jacking). Il permet d'alerter de manière transparente la station de télésurveillance d'une désactivation d'alarme FORCEE.

Code d'identification :

Code à chiffres ou mot choisi par le client servant à l'identifier auprès des opérateurs en station de télésurveillance lors d'un processus de levée de doute.

Compte-rendu d'intervention :

Document envoyé par email après chaque intervention technique, à valider par signature numérique. Il atteste de l'accord du client sur les missions réalisées par le technicien expert (installation, maintenance technique, dépose). Il permet également au client de noter ses observations.

Consignes d'intervention :

Instructions contractuelles du client à destination d'IMA Protect. Elles définissent la marche à suivre en cas de déclenchement d'une alarme.

D

Dégradation involontaire :

Acte qui consiste, à détruire, dégrader ou détériorer de façon accidentelle, maladresse ou négligence, le matériel de télésurveillance, objet du contrat, propriété d'IMA Protect, en lui portant une atteinte physique plus ou moins grave (altération, détérioration ou destruction), qu'il en résulte un dommage.

Dégradation volontaire :

Acte qui consiste, à détruire, dégrader ou détériorer de façon intentionnelle le matériel de télésurveillance, objet du contrat, propriété d'IMA Protect, en lui portant une atteinte physique plus ou moins grave (altération, détérioration ou destruction), qu'il en résulte un dommage.

E

Espace client :

Espace personnel sécurisé accessible par navigateur Internet, permettant d'accéder à diverses fonctionnalités et données contractuelles du site télésurveillé.

Evènement de sécurité :

Tout incident présentant un risque de dommages pour les biens télésurveillés et les personnes présentes au domicile (effraction, inondation, incendie, monoxyde de carbone, fonction SOS).

F

Fonction SOS :

Alarme d'urgence, disponible 24/7 en cas de danger survenant dans l'habitation, déclenchée depuis le clavier, la télécommande ou le bouton d'urgence. Elle alerte notre station de télésurveillance.

La fonction SOS n'a pas pour objet à se substituer aux secours d'urgence aux personnes – il convient de contacter le 15.

G

Gardiennage :

Prestation ayant pour objet de sécuriser un lieu qui vient de subir un évènement de sécurité.

I

IP :

Internet Protocol : la centrale utilise la connexion Internet du client (via une box Internet ou avec un câble Ethernet).

L

Levée de doute :

Processus de vérification de la véracité de l'alerte reçue, effectué par les opérateurs en station de télésurveillance lors de chaque déclenchement.

M

Miroir :

En cas de panne, de dysfonctionnement ou de sinistre sur l'une des stations de télésurveillance, l'autre station prend automatiquement et instantanément le relais. Ce système bénéficie de la certification APSAD P5, qui est le niveau de sécurité le plus élevé pour la télésurveillance en France.

Mode partiel / mode nuit :

Fonction qui permet d'activer une partie du système de télésurveillance tout en restant présent au domicile. Ce mode permet de

sélectionner les détecteurs qui restent actifs et ceux qui sont désactivés. Cela permet de circuler librement à l'intérieur du lieu protégé sans risquer de déclencher l'alarme, tout en bénéficiant d'une protection contre les intrusions dans les zones restées actives.

Ce mode peut être paramétré en contactant notre service technique.

N

Notification :

Message d'information envoyé automatiquement au client par SMS et/ou par email. Les notifications sont informatives et ne donnent lieu à aucun traitement par IMA Protect en cas de réponse du client au SMS ou à l'email de notification.

O

Opérateurs certifiés :

Agents en station de télésurveillance qui veillent à la sécurité du site télésurveillé.

P

Pilotage à distance :

Outil accessible sur l'application mobile ou l'espace client qui permet de gérer la télésurveillance depuis le lieu protégé ou à distance.

S

Station de télésurveillance :

Lieu hautement sécurisé dans lequel ne travaillent que des opérateurs certifiés. Son objectif est d'assurer à distance la sécurité des sites des clients.

Système de télésurveillance :

Matériel installé sur site qui comprend le pack de base ainsi que les éventuelles options souscrites par le client et relié aux équipements IMA Protect permettant de gérer les alertes selon l'offre souscrite.

T

Téléinterpellation :

Possibilité donnée à un opérateur certifié de converser à distance avec une personne présente sur le site par l'intermédiaire du système de télésurveillance.

Temporisation :

Délai programmé entre l'activation ou la désactivation d'un système de télésurveillance et la prise en compte effective de cet état par le système. Cette durée permet à l'utilisateur d'entrer ou de quitter les lieux sans déclencher l'alarme. Sa durée peut être modifiée sur demande auprès du service technique.

Test cyclique :

Vérification automatique et périodique du bon fonctionnement de la transmission des événements entre la centrale et IMA Protect.

Test de détection :

Vérification trimestrielle obligatoire qui doit être réalisée par le client, consistant à déclencher volontairement les détecteurs pour s'assurer de leur bon fonctionnement.

U

Utilisateur autorisé :

Client ainsi que toute autre personne autorisée par celui-ci à utiliser le système de télésurveillance.

➤ Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles IMA Protect met à votre disposition le service de télésurveillance qui se compose d'une surveillance à distance, 24h/24, 7j/7, au moyen d'un système de détection installé à votre domicile par un professionnel et configuré en fonction des spécificités des lieux et de l'utilisation que vous en ferez. Il définit également les options et services complémentaires que vous pouvez souscrire dans les conditions particulières ou par avenant. Ce contrat est destiné exclusivement aux particuliers pour un usage strictement privé. Il est proposé en France métropolitaine, sous réserve d'accord spécifique préalable concernant les îles sans pont.

➤ Dispositions communes à l'ensemble des offres

Article 1 : Mise à disposition de l'équipement de télésurveillance

1.1. IMA Protect s'engage à mettre à votre disposition les équipements définis dans les conditions particulières du contrat et que vous avez choisis à l'occasion de la souscription du contrat et/ou de ses éventuels avenants. Les équipements sont mis à votre disposition pour votre usage privé.

1.2. Vous devez veiller à ce que cet équipement ne soit pas saisi, appréhendé, cédé, loué ou mis à la disposition d'un tiers. À compter de la date d'installation du matériel, vous en avez la garde et à ce titre vous en êtes civilement responsable. Il vous appartient en conséquence d'assurer l'équipement mis à votre disposition dans le cadre du présent contrat afin que le matériel soit couvert contre tous les risques de perte, vol et dommages y compris les dégâts causés par la foudre.

Article 2 : Installation de l'équipement

2.1. L'installation de l'équipement sur le site à télésurveiller peut avoir lieu au plus tard 21 jours après que les documents contractuels nécessaires à la validation du devis dûment complétés et signés soient parvenus au siège d'IMA Protect. Les frais de mise en service par un technicien expert sont facturés conformément aux tarifs annexés aux présentes Conditions Générales de Services.

2.2. Afin de permettre à IMA Protect de vous proposer un service de télésurveillance en adéquation avec votre patrimoine à protéger, vous vous engagez à nous

communiquer la superficie de votre habitation, le montant des valeurs mobilières ainsi que le montant des objets précieux à surveiller. En cas de modification des surfaces habitables et/ou du montant des valeurs mobilières et/ou du montant des objets précieux, il est de votre responsabilité d'en informer par écrit IMA Protect afin que l'équipement de télésurveillance installé puisse être adapté en conséquence.

2.3. Votre présence est indispensable lors de l'installation. En effet, le technicien expert détermine avec vous la configuration (nombre et emplacement des détecteurs, disposition de la centrale, paramétrages...) la plus adaptée à votre domicile ainsi qu'à vos besoins et vos souhaits. Pour renforcer votre sécurité, des options supplémentaires peuvent vous être proposées à cette occasion. Vous décidez ainsi de votre configuration définitive en toute connaissance de cause. Les éventuelles options supplémentaires s'ajouteront au montant de votre abonnement mensuel ou feront l'objet d'une facturation séparée. Le technicien expert effectue des tests de bon fonctionnement de l'équipement installé et des services, et assure votre formation à l'utilisation du **système de télésurveillance**. L'installation effectuée, vous validez avec le technicien expert les équipements installés et leur fonctionnement conforme.

Toute modification (soit lors de l'installation initiale soit en cours d'abonnement) ou ajout d'option accepté par vous lors de cette installation ou en cours d'abonnement vaut Avenant au contrat qui vous a été initialement adressé. Vous bénéficiez sur les nouveaux matériels choisis et sur les services sur abonnements souscrits, d'un nouveau droit de rétractation mentionné dans le récapitulatif contractuel adressé par mail ou par courrier. L'installation initiale du système n'implique pas la mise en service immédiate de la télésurveillance qui s'effectue dans les délais indiqués à l'article 4.1 du présent contrat.

2.4. S'il s'avère, au moment de l'installation ou lors d'une modification de l'installation existante, que les locaux sont inaptes à recevoir la configuration que vous avez choisie (perturbation des ondes radio entre les détecteurs et la centrale, couverture téléphonique insuffisante, instabilité de la connexion Internet...) ou que le fonctionnement conforme de l'équipement ne peut être garanti, le contrat sera résilié de plein droit. Les acomptes que vous auriez d'ores et déjà versés vous seront intégralement remboursés, dans un délai maximum de 14 jours sous réserve d'une restitution de l'équipement conformément à l'article 23 ci-après.

Article 3 : Modification de l'installation existante

Les équipements de sécurité sont incorporés au bâti et fixés en fonction de la configuration des locaux, leur installation et les éventuelles modifications ultérieures se font exclusivement par des techniciens experts agréés par IMA Protect, dans les délais qui auront été convenus avec vous. Aussi, vous vous engagez à ne pas modifier l'implantation de l'équipement de sécurité et à ne faire effectuer sur l'équipement aucune intervention de quelque nature que ce soit autre que celles préconisées par IMA Protect.

Ainsi vous vous engagez à nous notifier dans un délai maximum de 15 jours suivant leur survenance les événements suivants :

- déplacement des meubles dans le champ de vision des détecteurs
- déplacement des matériels en cas de travaux à domicile
- obstruction des détecteurs à la suite de travaux
- présence ou non d'animaux à l'intérieur du domicile.

IMA Protect adaptera la configuration de l'installation en conséquence à distance ou en se déplaçant sur site (en cas d'impossibilité d'intervenir à distance). Le tarif d'un déplacement d'un technicien expert est mentionné dans la fiche tarif annexée aux présentes Conditions Générales de Services.

Si le **système de télésurveillance** installé à votre domicile est relié uniquement à un modem routeur via Internet, l'ensemble des transmissions entre la **centrale** et la **station de télésurveillance** se fait par Protocole Internet (liaison **IP**). Vous vous engagez en conséquence à maintenir votre abonnement Internet auprès de votre fournisseur d'accès et à vous assurer que le modem routeur fonctionnant via Internet reste en permanence allumé et alimenté électriquement. Vous devez également veiller à ne jamais débrancher la connexion entre la **centrale** et votre modem routeur fonctionnant par Internet. En cas de défaillance de votre modem routeur fonctionnant par Internet, vous devez en informer immédiatement IMA Protect et prendre toutes les dispositions auprès de votre opérateur Internet pour assurer un rétablissement du service Internet au plus vite. Jusqu'au rétablissement des services Internet, l'ensemble des transmissions d'**alerte** (à l'exception des images) entre la **centrale** et IMA Protect se fera via le réseau GSM-GPRS (si vous avez souscrit à l'offre *Tout inclus* et en option, dans l'offre *A la carte*). A défaut IMA Protect ne pourra

assurer le service tant que votre modem routeur fonctionnant par Internet sera défaillant et ou éteint.

Toute modification étant susceptible de perturber le fonctionnement conforme du système, IMA Protect émettra un avis technique sur la faisabilité de ces transformations et le cas échéant, sur les aménagements techniques nécessaires. Le coût du déplacement d'un technicien expert vous sera facturé selon la fiche tarif annexée aux présentes Conditions Générales de Services.

Vous restez responsable de toute intervention de tiers à votre initiative (artisan, opérateur Télécom...) et de leurs conséquences.

Si les modifications au domicile visées au présent article génèrent une impossibilité pour IMA Protect de télésurveiller, la responsabilité de ce dernier ne saurait être reconnue. Par ailleurs IMA Protect se réserve le droit de résilier le contrat 30 jours après mise en demeure restée sans effet en application de l'article 22.2.

Article 4 : Mise en service du système de télésurveillance

4.1. Le **système de télésurveillance** est activé au plus tard deux jours ouvrés après l'installation effective du matériel à votre domicile.

4.2. Les **consignes d'intervention** regroupent l'ensemble de vos instructions à mettre en œuvre par IMA Protect en cas de déclenchement d'**alarme**. Ce document est un document contractuel au même titre que les présentes Conditions Générales de Services qui nous engageant mutuellement.

Les **consignes d'intervention** contiennent vos données confidentielles et celles de vos contacts que vous avez désignés pour prendre les dispositions nécessaires en cas d'urgence ou en votre absence (physique/ absence de réponse) ainsi que les modalités d'accès au site télésurveillé.

Une fois enregistrées, les **consignes d'intervention** sont systématiquement appliquées par IMA Protect à chaque déclenchement d'**alerte** dans les conditions prévues à l'article 8 du présent contrat. Par conséquent, il est de votre responsabilité que vos **consignes d'intervention** soient en permanence à jour (n° de téléphone fixe et mobile d'un opérateur métropolitain, nom et coordonnées du contact, **code d'identification**...). La mise à jour de vos **consignes d'intervention** s'effectue dans votre **espace client** (cf. article 13), vous avez également la possibilité de le faire

par courrier adressé à la **station de télésurveillance IMA Protect**.

Article 5 : Opérations de contrôle de l'équipement

5.1. Opérations de contrôles réalisés par la **centrale** :

Un **test cyclique** journalier est effectué automatiquement entre la **centrale** installée à votre domicile et IMA Protect afin de s'assurer du bon fonctionnement de la transmission des **alertes**. En cas d'absence de transmission, une **notification** vous sera envoyée sur le numéro de téléphone portable que vous avez renseigné comme numéro de **notification** via votre **espace client** ainsi que par mail renseigné dans la même rubrique (rubrique nommée « Paramétrer mes **notifications** »).

La **centrale** installée chez vous est conçue pour auto-diagnostiquer ses dysfonctionnements et les transmettre à IMA Protect de manière automatique.

Certains dysfonctionnements peuvent être traités par IMA Protect à distance via des opérations de télémaintenance. A défaut de résolution des dysfonctionnements à distance IMA Protect dépêche un technicien expert à votre domicile selon les modalités définies au 5.3.

5.2 Opérations de contrôle réalisées par vous :

Les dysfonctionnements liés à la sensibilité de détection ne peuvent être décelés automatiquement par les matériels.

Il vous appartient donc de réaliser au minimum tous les 3 mois des **tests de détection** des différents éléments de votre installation en déclenchant de manière volontaire vos détecteurs.

Pour réaliser ces **tests de détection**, le service technique vous accompagnera, il est joignable au 02 51 179 179 (choix 3 du serveur vocal) du lundi au vendredi de 8h30 à 20h et le samedi de 8h30 à 14h.

5.3. Résolutions des dysfonctionnements au domicile

IMA Protect planifie le déplacement d'un technicien expert selon l'urgence constatée, dans un délai minimum de 5 jours à 15 jours maximum afin de procéder aux résolutions des dysfonctionnements. Vous pouvez choisir de modifier le rendez-vous à une date ultérieure selon vos propres disponibilités, cette modification de date vous engage.

5.4. Frais liés aux dysfonctionnements

L'ensemble des frais est à la charge d'IMA Protect dès lors que la panne résulte d'un dysfonctionnement interne de l'équipement. IMA Protect assure également gratuitement le remplacement des piles et de la batterie.

Les frais d'intervention, de remise en état et de remplacement de l'équipement, restent à votre charge (selon la fiche tarifaire annexée aux présentes Conditions Générales de Services) lorsque le dysfonctionnement ne peut être imputé à IMA Protect.

Sont considérés comme non imputables à IMA Protect les dysfonctionnements consécutifs à :

- une utilisation de l'équipement non conforme au guide d'utilisation communiqué par IMA Protect
- une **dégradation volontaire** ou **involontaire** des équipements
- la disparition de tout ou partie de l'équipement
- une intervention, extension ou modification de l'équipement ultérieure à l'installation initiale, effectuée à votre initiative, par vous-même ou par des tiers autres que le technicien expert expressément mandaté par IMA Protect en application de l'article 3
- une modification ou une défaillance du réseau Internet ou du réseau électrique du fait de l'exploitant desdits réseaux.

En cas de non-respect de ces obligations, IMA Protect pourra résilier le contrat en application de l'article 22.2, 30 jours après une mise en demeure restée sans effet.

Article 6 : Gestion des coupures de courant

Dans le cas où l'équipement de télésurveillance dispose du GMS/GPRS en mode principal de transmission des **alarmes** ou en secours de l'**IP** (compris dans l'offre *Tout inclus* et en option dans l'offre *A la carte*), toute coupure d'électricité à votre domicile d'une durée supérieure à 1h30 vous sera signalée par IMA Protect.

IMA Protect vous informe par SMS de cet événement sur le numéro de téléphone portable que vous avez renseigné comme numéro de **notification** afin de vous permettre de prendre toutes les dispositions pour assurer au plus vite le rétablissement de l'électricité. La gestion d'une information coupure de courant se limite à une seule prestation d'information. IMA Protect ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des

conséquences directes ou indirectes résultant de cet événement.

Ce service n'est pas disponible dans le cas où l'équipement dispose d'une transmission des **alarmes** uniquement par **IP** (sans secours GSM/GPRS).

Article 7 : Fonctionnement et activation du système de télésurveillance

7.1. IMA Protect s'engage à mettre à votre disposition une installation conforme et fonctionnelle.

A ce titre, IMA Protect dispose de deux stations de télésurveillance, situées sur des sites distincts, dont le fonctionnement en réseau et en **miroir** (informations simultanées sur les deux sites) permet de garantir la gestion des alarmes dans le respect de la règle **APSA**D de Service de Télésurveillance R31.

7.2. Pour permettre le bon fonctionnement de l'équipement de télésurveillance et afin que la prestation de télésurveillance puisse être assurée, il vous appartient pendant toute la durée du contrat de :

- vous conformer au guide d'utilisation relatif à l'installation et l'utilisation du **système de télésurveillance** remis lors de la souscription et consultable à tout moment dans votre **espace client**
- S'assurer que les raccordements téléphoniques, Internet et électriques soient opérationnels en permanence
- répondre à toute demande de rendez-vous du service technique d'IMA Protect en cas de constatation d'un dysfonctionnement de l'équipement de télésurveillance
- répondre personnellement ou faire répondre tout tiers autorisé à tout appel de contrôle effectué par IMA Protect.

Article 8 : Gestion des alertes

8.1. Gestion de l'**alerte** dans l'offre *A la carte*

Dans le cadre de l'offre *A la carte*, les **alertes** sont générées via un appel sortant du serveur vocal automatisé selon les modalités décrites au 8.1.1.

Les services mentionnés au 8.1.2 et au 8.1.3 sont des services optionnels payants pouvant être souscrits à votre demande selon les tarifs annexés aux présentes Conditions Générales de Services.

8.1.1. Service INFO Alertes

Dans le cadre de ce service, à réception d'une **alerte** d'intrusion ou d'arrachement du matériel et en option inondation, détection de fumée, ou détection de monoxyde de carbone, le serveur vocal automatisé d'IMA Protect activera le service INFO Alertes auprès des numéros de téléphone que vous avez désignés dans vos **consignes d'intervention** selon la procédure suivante :

Le serveur vocal automatisé d'IMA Protect contactera successivement à deux reprises les numéros de téléphone dans l'ordre indiqué dans vos **consignes d'intervention**. Chaque personne contactée téléphoniquement aura la possibilité de prendre en compte l'**alerte** et d'interrompre la procédure d'information, en tapant un **code d'identification**. En l'absence de prise en compte, la procédure d'information se poursuit sur l'ensemble des numéros de téléphone désignés dans vos **consignes d'intervention**.

A la fin de la procédure INFO Alertes, IMA Protect vous adressera un e-mail d'information concernant cette **alerte** sur les coordonnées indiquées dans vos **consignes d'intervention**.

8.1.2. Intervention à votre demande d'un **agent de prévention et sécurité** sur site

A l'occasion d'une INFO Alertes, vous-même ou l'un de vos contacts pourrez choisir à tout moment d'entrer en relation avec la **station de télésurveillance** pour solliciter l'intervention d'un **agent de prévention et sécurité** sur le site selon les modalités d'interventions décrites au 8.2.2. et aux tarifs mentionnés dans la fiche tarif annexée aux présentes Conditions Générales de Services.

8.1.3. Option *PROTECT+*

Ce service est disponible pour l'offre *A la carte* de façon ponctuelle pour les périodes de votre choix (week-ends, congés, déplacements professionnels...).

La souscription à ce service est fournie pour une durée correspondant à une tranche de 24h selon les tarifs annexés aux présentes Conditions Générales de Services. Durant cette période, vous déléguez la gestion des alertes à nos **opérateurs certifiés** qui gèrent pour votre compte l'ensemble des alertes conformément au 8.2.

8.2. Gestion des alertes dans l'offre *Tout inclus*

Dans le cadre de l'offre *Tout inclus*, vous déléguez de façon permanente la gestion de vos **alertes** aux **opérateurs certifiés** de nos **stations de télésurveillance**.

8.2.1. La procédure de **levée de doute**

A réception d'une **alerte**, un **opérateur certifié** contacte immédiatement le domicile télésurveillé par **téléinterpellation** et / ou par téléphone pour demander le **code d'identification** afin de procéder à la **levée de doute**.

Si le **code d'identification** fourni est conforme à vos **consignes d'intervention**, la procédure de gestion de l'**alerte** est stoppée.

Si le **code d'identification** fourni est incorrect ou en l'absence de réponse des personnes présentes sur le site, un **opérateur certifié** vous informe du déclenchement d'**alarme** en laissant un message sur votre répondeur puis appelle les numéros de téléphone renseignés dans vos **consignes d'intervention**.

Votre contact est informé du déclenchement de l'**alerte** pour contrôler la réalité de l'**événement de sécurité** et/ou prendre les décisions relatives à la sauvegarde éventuelle de votre site en votre absence. Si votre contact n'est pas joignable, un message d'information lui est également laissé sur son répondeur.

Les **alertes** « inondation ou détection de monoxyde de carbone », se limitent exclusivement à une prestation d'information des personnes conformément à la procédure mentionnée au 8.1.2 ou au 8.2.2 (selon l'offre que vous avez souscrite).

La responsabilité d'IMA Protect ne pourra pas être recherchée en cas d'absence de réception ou de réponse par vous-même ou votre contact à l'envoi de la **notification** ou à l'appel d'IMA Protect.

8.2.2. Déplacement d'un **agent de prévention et sécurité**

Si vous-même ou votre contact êtes injoignable ou si ce dernier ne souhaite pas se prononcer, IMA Protect dépêche sur site un **agent de prévention et sécurité** dans un délai de 30 minutes à 60 minutes sauf cas de force majeure (selon la définition retenue par la Cour de Cassation). Il est précisé que l'**agent de prévention et sécurité** n'a pas pour mission de faire du flagrant délit, il est dépêché sur le site pour vérifier s'il existe des signes extérieurs d'événements de sécurité ou de

présence. Vous autorisez par le présent contrat l'**agent de prévention et sécurité** à pénétrer dans le jardin dès lors que l'accès est possible, afin d'effectuer un contrôle physique des issues de l'habitation. Il ne pénètre en aucun cas à l'intérieur de l'habitation. Si votre portail est fermé à clé, l'**agent de prévention et sécurité** ne pourra pas le franchir. Il ne se substitue en aucun cas aux prérogatives des forces de l'ordre.

Si un **événement de sécurité** est constaté, l'**agent de prévention et sécurité** en informe immédiatement IMA Protect qui avertit les forces de l'ordre territorialement compétentes.

Vous êtes avisé de la situation. Dans l'hypothèse où vous n'êtes pas joignable, IMA Protect informe votre contact de l'**événement de sécurité** selon vos **consignes d'intervention**. Nous prenons en charge les frais relatifs à l'envoi de cet **agent de prévention et sécurité** dans l'offre *Tous Inclus*.

Néanmoins, si à la suite du non-respect de vos obligations prévues à l'article 7.2 ou par erreur de manipulation de quelque nature que ce soit vous provoquez une fausse **alarme** ayant pour conséquence le déplacement injustifié d'un **agent de prévention et sécurité** ainsi que la mise en place d'un **gardien** de votre domicile, vous vous engagez à rembourser IMA Protect des frais d'intervention de l'agent et/ou de **gardien** selon la fiche tarifs annexée aux présentes Conditions Générales de Services.

Conformément à l'article L613-6 du code de la sécurité intérieure, il est rappelé que l'appel aux forces de l'ordre ne peut intervenir qu'après une **levée de doute** consistant en un ensemble de vérifications ayant permis de contrôler la matérialité et la concordance des indices laissant présumer la commission d'un crime ou délit flagrant concernant les biens meubles ou immeubles.

Parallèlement à la procédure de **levée de doute** et d'envoi de l'**agent de prévention et sécurité** sur site, vous êtes libre de contacter directement les forces de l'ordre sous votre seule responsabilité.

Enfin IMA Protect ne porte pas la responsabilité des conséquences du déplacement ou non des forces de l'ordre ni de leur délai d'intervention.

8.2.3. **Gardiennage** et/ou sécurisation du site

Dans le cas où un **événement de sécurité** est constaté, vous – ou la personne mentionnée dans les **consignes d'intervention** – pourrez demander le **gardien**. IMA Protect vérifiera l'éligibilité de la

demande et confirmera la mise en œuvre de la prestation via SMS et mail.

Dans le cas où un **évènement de sécurité** est constaté, **si vous n'êtes pas joignable ou si votre contact désigné dans les consignes d'intervention est lui-même injoignable ou ne souhaite pas se prononcer**, IMA Protect engagera pour votre compte des frais de **gardiennage** pour une durée maximum de 12 heures courant à compter de la constatation de l'**évènement de sécurité**. La mise en œuvre de cette prestation à titre conservatoire et limité vous est notifiée par mail et SMS, aux tarifs annexés aux présentes Conditions Générales de Services.

Dans le cas où vous souhaiteriez prolonger la prestation initiée à titre conservatoire, IMA Protect enregistrera votre demande de prestation complémentaire de **gardiennage** ou celle des personnes mentionnées dans les **consignes d'intervention**. IMA Protect vous fera parvenir un mail et un SMS récapitulant les modalités de la mise en œuvre du **gardiennage**.

8.3. Gestion des autres Fonctions d'alertes

8.3.1. Fonction SOS

Dans l'offre *Tout inclus* :

A réception d'une **alerte** de ce type, l'opérateur certifié procédera à une écoute passive au travers du haut-parleur de **téléinterpellation**.

Si au travers de cette écoute, il apparaît clairement qu'une agression est en cours, l'**opérateur certifié** contacte aussitôt les forces de l'ordre. Un **agent de prévention et sécurité** est également dépêché conformément aux dispositions de l'article 8.2.2.

Si l'écoute ne permet pas de vérifier l'existence d'une agression, l'**opérateur certifié** procède alors à un appel téléphonique sur le site concerné. Si une personne est joignable sur site, elle doit nous transmettre le **code d'identification**, nous confirmer l'erreur de manipulation la procédure d'**alerte** sera alors clôturée.

En revanche, si la personne répond à l'appel mais ne peut pas librement s'exprimer, l'**opérateur certifié** contacte les forces de l'ordre et dépêche sur le site, un **agent de prévention et sécurité** conformément aux dispositions de l'article 8.2.2.

Dans l'offre *A la carte* :

A réception d'une **alerte** de ce type, l'**opérateur certifié** procédera à un appel téléphonique sur le site concerné.

Si une personne est joignable sur site, elle doit nous transmettre le **code d'identification**, nous confirmer l'erreur de manipulation la procédure d'**alerte** sera alors clôturée. En revanche, si la personne répond à l'appel mais ne peut pas librement s'exprimer, l'**opérateur certifié** fait appel aux forces de l'ordre et dépêche sur le site, un **agent de prévention et sécurité**, conformément aux dispositions de l'article 8.2.2.

Dans l'offre *A la carte*, tout déplacement d'un **agent de prévention et sécurité** vous sera facturé au tarif annexé aux présentes Conditions Générales de Services.

8.3.2. Gestion des alertes suivies d'un arrêt immédiat

Une réception d'**alerte** suivie d'une mise à l'arrêt du **système de télésurveillance** (au moyen du clavier, du badge, de la télécommande ou de l'application de **pilotage à distance** de la centrale) dans un délai maximum de 30 secondes ne donnera pas lieu à une gestion de l'alerte. Cette **alerte** sera considérée comme une erreur de manipulation par un **utilisateur** autorisé. Cette mise à l'arrêt est consultable dans l'historique de votre **pilotage à distance**.

Avec l'option *PROTECT+* ainsi qu'en offre *Tout inclus*, un message vocal et/ou un e-mail vous confirmant cet arrêt immédiat vous seront transmis (sous réserve de nous avoir communiqué le numéro de téléphone fixe du site télésurveillé et/ou une adresse e-mail valide dans vos **consignes d'intervention**).

8.3.3. La prévention des risques domestiques :

8.3.3.1. Dans l'offre *Tout inclus*

Le détecteur connecté de fumée (inclus dans l'offre *Tout inclus*) et les détecteurs connectés inondation et monoxyde de carbone (en option) fonctionnent en permanence et sont reliés à votre **système de télésurveillance**, que celui-ci soit mis en marche ou non.

À l'occasion d'un déclenchement, le **système de télésurveillance** va émettre une sirène afin d'alerter les personnes présentes sur le site. Une **alerte** est transmise à la **station de télésurveillance** selon les modalités décrites au 8.2.

8.3.3.2. Dans l'offre *A la carte*

Ces services sont inclus dans l'option *PROTECT+* qui peut être souscrite selon la fiche tarifs annexée aux présentes Conditions Générales de Services.

Article 9 : L'abonnement à l'option *Liaison station* pour les caméras disposant de cette fonctionnalité

Vous pouvez choisir dans la gamme de produits proposés par IMA Protect des caméras dont les fonctionnalités sont décrites dans la fiche produit relative au matériel sélectionné.

Vous pouvez choisir d'acquérir la caméra au prix mentionné dans la fiche tarif annexée aux présentes Conditions Générales de Services. Vous pouvez aussi choisir de louer le matériel via un abonnement si le matériel est proposé à la location.

Le prix de l'abonnement est mentionné dans la fiche tarifaire annexée aux présentes Conditions Générales de Services.

9.1. L'abonnement à l'option *Liaison station* exclusivement disponible pour l'offre *Tout inclus*

IMA Protect propose pour certaines de ses caméras en catalogue une fonctionnalité de « liaison à la **station de télésurveillance** ».

Cet abonnement à l'option *Liaison station* nécessite un abonnement de télésurveillance valide auprès d'IMA Protect. En cas de résiliation de votre contrat de télésurveillance, l'abonnement à l'option *Liaison station* sera automatiquement résilié.

L'abonnement à l'option *Liaison Station* permet de relier la caméra disposant de cette fonctionnalité mentionnée dans la fiche produit, à la **station de télésurveillance** d'IMA Protect.

La souscription à ce service vous sera facturée en complément de votre abonnement de télésurveillance.

Activation de la caméra selon le mode d'utilisation de votre **système de télésurveillance** :

1. **Système de télésurveillance** activé :

La caméra tout comme les autres matériels activés est en état de fonctionnement.

A réception d'une alerte, la caméra se met automatiquement à filmer. La gestion de l'**alerte** est alors identique à celle mentionnée au 8.2.

2. **Système de télésurveillance** activé en mode partiel :

La caméra est en état de fonctionnement - son déclenchement pour filmer est soumis à l'**alerte** qui sera communiquée par les matériels actifs (selon votre choix) et par les alertes déclenchées par la **fonction SOS** (article 8.3.1), le détecteur de fumée, ou les détecteurs connectés inondation / monoxyde de carbone (lorsqu'ils ont été souscrits via un abonnement) (article 8.3.3.1).

La gestion de l'**alerte** est alors identique à celle mentionnée au 8.2.

3. **Système de télésurveillance** non activé :

La caméra est en état de fonctionnement - son déclenchement pour filmer est soumis aux **alertes** déclenchées par la **fonction SOS** (article 8.3.1), le détecteur de fumée ou les détecteurs connectés inondation / monoxyde de carbone (lorsqu'ils ont été souscrits via un abonnement) (article 8.3.3.1).

La gestion de l'**alerte** est alors identique à celle mentionnée au 8.2.

Quel que soit le mode d'activation, seule la vidéo prise en cas d'intrusion sur site est transmise pour consultation à la **station de télésurveillance** et sert éventuellement à confirmer ou infirmer en complément des autres procédures internes la **levée de doute**. Ces images constituent un moyen de preuve et sont susceptibles d'être mises à la disposition de la justice dans le cadre d'une enquête en vue de confondre les auteurs des vols ou tentatives de vol.

La durée de mise à disposition sur l'application IMA Protect CAMERA est de 30 jours. Par ailleurs la conservation des vidéos sur les serveurs d'IMA Protect est également de 30 jours. Au-delà de ce délai en cas d'absence de demandes des autorités compétentes, elles sont automatiquement détruites.

9.2. Dispositions communes

Il vous appartient d'informer toute personne susceptible d'accéder au site (employé, collaborateur, voisin, utilisateur utilisé) qu'en cas de déclenchement d'**alarme** ou à votre initiative leur image pourra être collectée.

Si vous utilisez ce service dans le cadre d'une relation de travail employeur/salarié, il vous appartient conformément à l'article L.1222-4 du code du travail d'en informer préalablement vos salariés. Il vous appartient, le cas échéant, de vous mettre en conformité avec les dispositions de la loi Informatique et Liberté N° 78-17 du 6 janvier 1978. Si vous êtes un professionnel accueillant du public, il vous appartient d'informer votre clientèle de la présence de caméras, conformément à la réglementation de la CNIL. Pour tout renseignement, nous vous invitons à vous rapprocher de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. IMA Protect ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'une utilisation non conforme à la législation en vigueur ou illicite.

Si vous équipez votre site d'une caméra extérieure, il vous appartient de vous assurer que celle-ci ne filme que votre propriété privée et que l'angle de vision ne s'étend pas sur la voie publique et le voisinage.

La responsabilité d'IMA Protect ne pourra être engagée en cas de mauvaise qualité des vidéos mises à disposition.

9.3. Résiliation de l'option *Liaison station*

La souscription à l'option est sans engagement et à durée indéterminée. La résiliation de l'option peut se faire à tout moment, en contactant nos services, par téléphone, mail ou courrier.

La résiliation du contrat principal de télésurveillance entrainera la résiliation automatique de l'option *Liaison station*.

IMA Protect se réserve le droit de procéder à la résiliation de l'option dans les cas mentionnés dans les présentes Conditions Générales de Services (article 22.2).

➤ Les services complémentaires

Article 10 : Pilotage à distance de votre système

Le **pilotage à distance** vous permet d'accéder à distance à votre **système de télésurveillance** via une application mobile disponible sur un smartphone compatible ainsi qu'à partir d'un site Internet sécurisé pour réaliser des opérations pratiques telles que la mise en marche ou à l'arrêt du système.

Ce service est disponible sous réserve de compatibilité de votre matériel de télésurveillance installé. L'accès à ce service nécessite un accès Internet et la détention d'un ordinateur et/ou un téléphone mobile compatible.

Il est à noter que l'activation/ la désactivation du système est toujours possible via le clavier de votre matériel.

Article 11 : La **télésurveillance Plus+**

La **télésurveillance Plus+** est une option vous permettant de piloter à distance des objets connectés sous réserve de compatibilité avec votre **système de télésurveillance**.

Via l'application mobile IMA Protect vous pourrez notamment piloter vos objets connectés, les mettre en marche et à l'arrêt et les intégrer dans des scénarios. Cette option n'est pas reliée à notre **station de télésurveillance**. Nos opérateurs ne pourront donc pas s'appuyer sur les informations émanant de ces objets connectés pour réaliser une **levée de doute** en cas de déclenchement éventuel de votre **système de télésurveillance**. Vous pouvez bénéficier de la **télésurveillance Plus+**, que vos objets aient été achetés auprès d'IMA Protect ou non, dès lors que ceux-ci sont compatibles avec notre application mobile.

L'installation de vos objets connectés achetés auprès d'IMA Protect peut être réalisée par vos soins en toute autonomie, mais vous pouvez également faire le choix d'une installation par un technicien expert, facturée selon la fiche tarifs annexée aux présentes Conditions Générales de Services. La possibilité de souscrire à cette option est conditionnée à la détention d'un contrat de télésurveillance valide auprès d'IMA Protect.

La souscription à l'option est sans engagement, à durée indéterminée et facturée au prix mentionné sur la fiche tarifs annexée aux présentes Conditions Générales de Services. La résiliation de l'option peut se faire à tout moment, en contactant nos services, par téléphone, mail ou courrier.

La résiliation du contrat principal de télésurveillance entrainera la résiliation automatique de l'option **télésurveillance Plus+**.

IMA Protect se réserve le droit de procéder à la résiliation de l'option dans les cas mentionnés dans les présentes Conditions Générales de Services.

Article 12 : Partage d'accès de votre application mobile IMA Protect

Vous pouvez donner accès à votre application mobile IMA Protect à des **utilisateurs autorisés** afin de leur permettre de piloter votre **système de télésurveillance**. Ils se connecteront à l'application avec leurs propres identifiants de connexion (email et

mot de passe). L'accès à ce service nécessite que l'**utilisateur autorisé** possède un téléphone mobile compatible.

Il est de votre responsabilité de sélectionner avec discernement les personnes à qui vous autorisez l'utilisation de votre application IMA Protect pour gérer votre **système de télésurveillance**.

Vous pouvez à tout moment supprimer les accès attribués.

En cas de perte ou de vol du smartphone de votre **utilisateur autorisé**, nous vous recommandons de supprimer immédiatement son accès depuis votre application mobile.

Vous avez la possibilité de créer deux types d'accès :

- Accès limité : qui permet d'activer / désactiver votre système et de recevoir des **notifications** push géolocalisées
- Accès complet : qui donne accès à l'intégralité des fonctionnalités de votre application, au même titre que vous en tant que titulaire du contrat.

Vous serez informé par email ou **notification** de toute utilisation de l'application.

Cette fonctionnalité n'est pas accessible depuis votre **espace client**.

Article 13 : Espace client

IMA Protect met gratuitement à votre disposition un **espace client** sécurisé accessible par Internet. Par identifiant et mot de passe personnel, vous accédez à votre espace personnel afin d'y effectuer des consultations ainsi que des mises à jour.

IMA Protect reste joignable par téléphone aux jours et heures ouvrés mentionnés aux présentes Conditions Générales de Services.

Article 14 : Sécurité des services de pilotage

Les applications mobiles ainsi que les badges et les télécommandes vous apportent davantage de facilité dans l'utilisation quotidienne de votre **système de télésurveillance**.

Il vous appartient de protéger ces services de pilotage en protégeant par exemple l'usage de votre smartphone par un code de verrouillage. Il vous appartient également de prévenir immédiatement IMA

Protect de toute perte ou vol d'un de ces éléments de pilotage.

Article 15 : Garantie satisfait ou remboursé

Vous avez la possibilité de résilier votre abonnement en retournant au siège d'IMA Protect, dans le mois suivant l'installation du matériel de télésurveillance, le coupon Garantie *satisfait ou remboursé* situé à la fin du présent contrat.

L'ensemble des frais exposés pour le démontage du matériel est pris en charge par IMA Protect. Les sommes qui vous ont été facturées et que nous avons encaissées vous seront remboursées dans le délai de 14 jours courant après la restitution du matériel conformément à l'article 23. La restitution de l'équipement se fait dans les conditions prévues à l'article 23 du présent contrat.

Article 16 : Déménagement de l'équipement de télésurveillance

En cas de déménagement, IMA Protect mandate un technicien expert et prend à sa charge les frais d'installation et de mise en service d'un équipement de télésurveillance dans votre nouveau logement. Cet équipement sera fixé et configuré conformément à l'article 2. Un rendez-vous sera également pris pour le démontage de l'équipement de télésurveillance du logement initialement équipé. Ce service est offert, dans la limite d'un déménagement tous les 2 ans. A défaut les frais de mise en service par un technicien expert vous seront facturés conformément à la fiche tarifs annexée aux présentes Conditions Générales de Services.

Pour permettre l'organisation de cette prestation, vous devez informer par écrit IMA Protect de votre déménagement un mois avant la date prévue de celui-ci. Nous nous engageons à procéder à l'installation de l'équipement dans le nouveau logement au plus tard dans le mois qui suit votre emménagement. Si vous décidez de ne pas poursuivre le service dans votre nouveau logement cela constitue une résiliation à votre initiative.

➤ Vie du contrat

Article 17 : Formation du contrat

Le contrat est formé par l'ensemble des documents contractuels suivants :

- les présentes Conditions Générales de Services

- les présentes Conditions Particulières Tarifaires
- le Devis signé
- le **compte-rendu d'intervention**
- le récapitulatif contractuel
- les **consignes d'intervention**
- le guide d'utilisation du **système de télé-surveillance**
- le mandat de prélèvement complété, signé et accompagné de vos coordonnées bancaires (RIB, RIP, RICE...).
- les frais de déplacement de **l'agent de prévention et sécurité** en offre *Tout inclus* et si vous avez souscrit l'option *PROTECT+*, du fait du non-respect des dispositions contractuelles
- les frais de **gardienage**
- les frais de résiliation avec démontage du matériel par un technicien expert à l'issue du contrat
- les frais de non-restitution du matériel, détérioration ou perte
- les matériels exclusivement à l'achat.

Article 18 : Date d'effet et durée du contrat

Le contrat prend effet à compter de la date d'installation de l'équipement. Il est souscrit pour une durée minimum de 12 mois. Au-delà de cette période, le contrat est reconduit pour une durée indéterminée, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties dans les conditions prévues à l'article 22 du présent contrat. La durée minimum de souscription à toute nouvelle offre est de 12 mois.

Article 19 : Tarification des services et produits

19.1. Tarification des services et matériels souscrits via un abonnement mensuel

Les services et matériels faisant l'objet d'un abonnement sont mentionnés dans la fiche tarif annexée aux présentes Conditions Générales de Services.

19.2. Tarification des services hors abonnement - matériel à l'achat – autres frais

Les prix des services hors abonnement, les frais de résiliation, les autres frais et les matériels à l'achat sont mentionnés dans la fiche tarif annexée aux présentes Conditions Générales de Services.

Suivant les cas vous serez redevable des frais mentionnés ci-dessous qui feront l'objet d'une facturation séparée :

- en cas de déménagement, au-delà d'un déménagement tous les 2 ans, les frais de mise en service par un technicien expert vous seront facturés conformément à la fiche tarifs annexée aux présentes Conditions Générales de Services
- les frais de déplacement d'un technicien expert à votre demande, pour l'ajout/retrait d'une option
- les frais de déplacement de **l'agent de prévention et sécurité** en offre *A la carte*

Article 20 : Modalités de paiement

20.1. Facturation

La date d'installation initiale détermine le début de la facturation.

Vous pouvez choisir les modes de règlement suivants : prélèvement SEPA ou virement mensuel sur le compte d'IMA Protect.

Dans le cas d'un prélèvement SEPA, vous devez retourner à IMA Protect le mandat complété et signé accompagné de son RIB.

Le paiement de l'abonnement s'effectue mensuellement et d'avance tous les mois. Le prorata de prix dû au titre du mois de la souscription est prélevé avec la première échéance mensuelle qui aura lieu le mois suivant la date d'installation initiale.

Les frais d'installation et de mise en service ainsi que le coût éventuel de l'acquisition de matériel sont facturés selon la tarification annexée aux présentes Conditions Générales de Services. Ils sont payables lors de la première échéance de l'abonnement.

Les sommes dont vous êtes redevable au titre de l'abonnement font l'objet de factures émises mensuellement d'avance.

Les factures vous sont envoyées sur un support dématérialisé. Sur simple demande, les factures peuvent vous être envoyées sur support papier à la place du support dématérialisé.

Les matériels complémentaires mentionnés dans la fiche tarifs annexée aux présentes Conditions Générales de Services, choisis par vos soins s'ajouteront au montant de l'abonnement initial lors des facturations suivantes.

Les autres services mentionnés dans la fiche tarifs annexée aux présentes Conditions Générales de Services feront l'objet d'une facture séparée.

20.2. Impayés

À défaut de règlement d'une mensualité à son échéance, une mise en demeure sera adressée par lettre recommandée avec accusé réception par IMA Protect.

Cette mise en demeure mentionnera :

- Les modalités de régularisation (régularisation dans le délai maximum de 30 jours)
- En cas de refus de régulariser, l'obligation d'informer IMA Protect dans le délai de 30 jours des contestations sérieuses motivant le refus de régler
- Pour IMA Protect en cas d'absence de réponse de votre part, la possibilité de suspendre les services et de résilier le contrat au terme des 30 jours mentionnés dans le courrier.

20.3. Taux de TVA

Les prix sont définis dans la fiche tarifs annexée aux présentes Conditions Générales de Services.

Les prix tiennent compte des taxes, impôts et redevances directement ou indirectement applicables à la prestation et au matériel selon la TVA en vigueur au jour de la facturation.

Si vous souhaitez bénéficier de la TVA à 10% sur travaux (au lieu de la TVA à 20%), vous devez transmettre à IMA Protect tout document requis par la législation, permettant de justifier de votre qualité de bénéficiaire du taux réduit de 10%. Les critères d'éligibilité sont définis à l'article 279-0 bis du code général des impôts. Ce taux de TVA à 10% n'est applicable que pour la part de l'abonnement couvrant l'achat, l'installation et la maintenance du matériel.

En cas de déclaration inexacte de votre part, entraînant à tort l'application du taux de TVA à 10%, vous serez redevable du paiement de la différence entre le montant de la TVA en vigueur due et le montant de la TVA effectivement payée, auprès de l'Administration.

Article 21 : Responsabilité

21.1. IMA Protect est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles au titre des

présentes. Toutefois, la responsabilité d'IMA Protect ne saurait être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat vous est imputable, si elle résulte du fait imprévisible et irrésistible d'un tiers au contrat, ou encore d'un cas de force majeure prévu à l'article 21.2. En tout état de cause, si vous n'avez pas la qualité de consommateur en ayant recours à des fins professionnelles aux services fournis par IMA Protect, la responsabilité d'IMA Protect ne pourra en aucun cas être retenue au-delà du montant des règlements forfaitaires effectués au titre des deux derniers mois.

21.2. Les parties ne sont pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli au titre du contrat, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure ou un cas fortuit tel que reconnu par la jurisprudence. Le cas de force majeure ou cas fortuit suspend les obligations nées du contrat pendant toute la durée de son existence.

Article 22 : Résiliation

La résiliation du contrat peut se faire par courrier, par email, ou en ligne depuis votre **espace client**. La résiliation du contrat entraîne des frais de démontage du matériel dont le montant figure sur la fiche tarifs annexée aux présentes Conditions Générales de Services.

22.1. À votre initiative :

Vous pouvez résilier votre abonnement à tout moment en respectant un préavis de 1 mois. Si vous résiliez pendant la période initiale d'engagement ferme de 12 mois et à l'issue du mois *Satisfait ou remboursé*, vous serez redevable, sauf motif légitime, des frais de résiliation conformément à la fiche tarifs annexée aux présentes Conditions Générales de Services.

Sont considérés comme des motifs légitimes :

- l'ouverture d'un dossier de surendettement
- le décès du Client
- Un déménagement à l'étranger
- le refus écrit d'une nouvelle version des Conditions Générales de Services conformément à l'article 24
- dans le cas de l'offre *Tout inclus*, la perte du réseau GSM/GPRS du fait des opérateurs de téléphonie
- le déménagement en zone non couverte par **un agent de prévention et sécurité** ou en cas d'impossibilité effective par IMA Protect de faire intervenir un **agent de prévention et sécurité** sur le site télésurveillé dans les

conditions prévues à l'article 8.2.2 du présent contrat, dès la réception de la **notification** envoyée par IMA Protect.

Dans le cas particulier du déménagement en zone non couverte, l'ensemble des frais exposés pour le démontage du matériel est pris en charge par IMA Protect et vous n'êtes pas redevable des abonnements restants dus en cas de résiliation en période initiale.

Vous avez la possibilité de conserver la prestation de télésurveillance sans l'intervention d'un **agent de prévention et sécurité**, à un tarif adapté jusqu'à ce qu'IMA Protect soit en mesure d'assurer à nouveau ce service tel que défini au présent contrat.

Si vous résiliez au-delà de la période initiale de 12 mois, seuls les frais de résiliation avec le démontage du matériel par un technicien expert vous seront facturés, selon la fiche tarifs annexée aux présentes Conditions Générales de Services.

22.2. À notre initiative :

Au-delà de la période initiale de 12 mois, moyennant le respect d'un préavis de 1 mois ;

À tout moment :

- en cas d'impayé en application de l'article 20.2
- en cas de Violations graves ou renouvelées ou en cas d'inexécution contractuelle (non-respect de vos obligations)
- en cas d'utilisation non conforme au guide d'utilisation du matériel de télésurveillance de nature à compromettre la bonne exécution de la prestation de télésurveillance
- en cas d'insalubrité ou de manquement à la sécurité du site comme défini dans le code de la santé publique aux articles L1331.22 et suivants
- en cas de présence d'animaux dangereux lors d'interventions sur site conformément aux dispositions des articles L 211-11 et suivants du code rural et de la pêche maritime
- à tout moment, dans le cas où à l'usage et pour des raisons indépendantes d'IMA Protect, il apparaît que le fonctionnement conforme de l'équipement ne peut plus être garanti du fait d'une absence de liaison Internet ou de liaisons GSM/GPRS :
- en cas de non-conformité à la définition du « **Client** » au sens des dispositions du présent contrat

- en cas de décision des autorités nationales administratives et/ou judiciaires compétentes d'éloignement ou toutes mesures vous limitant/ou vous privant de l'attribution en pleine propriété ou en jouissance du bien télésurveillé.

Article 23 : Modalités de restitution de l'équipement de télésurveillance

Le démontage de l'équipement de télésurveillance se fait exclusivement par un technicien expert mandaté par IMA Protect dans un délai qui aura été convenu avec vous et au plus tard 30 jours après le terme du présent contrat. Afin de faciliter cette intervention vous vous engagez à être présent et à laisser libre accès au site à désinstaller.

Lors de la restitution du matériel, un compte-rendu de démontage est établi en votre présence et signé par vous-même ; si les équipements s'avèrent endommagés ou manquants, vous acceptez le prélèvement ou la facturation des sommes conformément à la fiche tarifs annexée aux présentes Conditions Générales de Services.

Si IMA Protect ne peut accéder au site à désinstaller et récupérer l'équipement dans le délai de 15 jours courant après une mise en demeure adressée par courrier recommandé restée infructueuse, une somme forfaitaire (pénalité) fixée dans la fiche tarifs annexée aux présentes Conditions Générales de Services sera prélevée.

Les travaux de rebouchage des trous de perçage ou autres conséquences résultant du démontage de l'équipement restent à votre charge.

Article 24 : Evolution des Conditions Générales de Services et des Conditions Particulières Tarifaires

IMA Protect se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Services et les Conditions Particulières Tarifaires.

Les nouvelles conditions contractuelles vous seront notifiées par IMA Protect, de manière claire et compréhensible, sur support durable au moins un mois avant leur entrée en vigueur. Vous pouvez, si vous n'acceptez pas ces nouvelles conditions, résilier le contrat sans aucun frais et sans droit à dédommagement dans un délai maximum de quatre mois suivant la notification des nouvelles conditions contractuelles.

La résiliation à votre initiative ne pourra pas intervenir lorsque les modifications envisagées :

- Sont toutes exclusivement à votre bénéfice
- Ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour vous
- ou découlent directement de la législation applicable.
- avec votre consentement, la sélection de clients pour réaliser des études, sondages et tests produits
- la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition
- la mise en œuvre de dispositifs de contrôles, notamment en matière de lutte contre la fraude et la corruption.

➤ Dispositions diverses

Article 25 : Protection des données à caractère personnel

IMA Protect société par actions simplifiée au capital de 1 300 000 euros dont le siège social est situé 31 route de Gachet – 44300 Nantes, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nantes sous le numéro 422.715.458, collecte, en qualité de Responsable de Traitement, les catégories de données suivantes, dans le cadre de l'exécution du contrat que vous avez souscrit :

- des données relatives à votre identité
- des données relatives à votre patrimoine à télésurveiller
- des données relatives aux moyens de paiement
- des données relatives à votre contrat et au suivi de la relation commerciale
- des données relatives à votre situation familiale, économique et financière
- des données relatives aux règlements des factures
- des données nécessaires à la réalisation des actions de fidélisation, de prospection, d'étude, de sondage, de test produit et de promotion.

Ces données sont utilisées par IMA Protect pour la stricte exécution des services et notamment pour :

- la réalisation des opérations de télésurveillance
- effectuer les opérations relatives à la gestion des clients concernant les contrats, les factures, le suivi de la relation client tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations et du service après-vente
- la gestion des impayés et du contentieux
- l'élaboration de statistiques commerciales ;

Les données nécessaires à l'exécution des prestations souscrites sont transmises aux prestataires d'IMA Protect, en particulier ceux en charge de la livraison, l'installation et la maintenance du matériel, de l'intervention sur **alarme** et du gardiennage. Elles peuvent être accessibles ou transmises aux sous-traitants techniques d'IMA Protect pour les opérations d'administration et de maintenance informatique. Vos données de souscription sont également transmises à votre prescripteur.

Vos données sont conservées pendant la durée de la relation commerciale majorée des délais de prescription en vigueur. Elles sont ensuite anonymisées pour être conservées à des fins statistiques.

Enregistrement des communications téléphoniques

Des enregistrements des conversations téléphoniques sont susceptibles d'être effectués par IMA Protect pour des besoins de formation, d'amélioration de la qualité et de prévention des litiges. Ces enregistrements sont destinés aux seules personnes habilitées par le Responsable de Traitement. Vous pouvez vous y opposer en le signalant au conseiller lors des contacts téléphoniques.

En revanche, les communications téléphoniques avec la **station de télésurveillance** ainsi que les **téléinterpellations** font systématiquement l'objet d'un enregistrement. Un message vous prévient de l'enregistrement de la conversation. Il vous appartient de prévenir tout tiers autorisé à utiliser le **système de télésurveillance** (employé de maison, voisin...) ou votre contact que les communications téléphoniques avec la **station de télésurveillance** font l'objet d'un enregistrement.

La durée de conservation des enregistrements est conforme à la législation en vigueur.

Ces enregistrements constituent un moyen de preuve et sont susceptibles d'être mis à la disposition de la

justice dans le cadre d'une enquête en vue de confondre les auteurs des vols ou tentatives de vol.

Enregistrement et conservation des images

Les images ou séquences vidéo prises lors d'une intrusion sont enregistrées et conservées sur les serveurs d'IMA Protect pour une durée maximum de 30 jours. Elles sont également mises à votre disposition sur votre **pilotage à distance** ainsi que votre **espace client** sécurisé pour une durée de 30 jours. Au-delà de ce délai, elles sont automatiquement détruites. Ces images constituent un moyen de preuve et sont susceptibles d'être mises à la disposition de la justice dans le cadre d'une enquête en vue de confondre les auteurs des vols ou tentatives de vol. Il vous appartient d'informer toute personne susceptible de pénétrer dans votre domicile (employé de maison, voisin...) qu'en cas de déclenchement d'**alerte** leur image pourra être collectée. Si vous utilisez ce service dans le cadre d'une relation de travail employeur/salarié, il vous appartient conformément à l'article L. 1222-4 du Code du travail, d'en informer préalablement vos salariés. Il vous appartient, le cas échéant, de vous mettre en conformité avec les dispositions de la loi Informatique et Liberté N° 78-17 du 6 janvier 1978. Pour tout renseignement, nous vous invitons à vous rapprocher de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. IMA Protect ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'une utilisation non conforme à la législation en vigueur ou illicite.

Vous pouvez, à tout moment, retirer votre consentement au traitement de vos données personnelles auprès du Délégué à la Protection des Données : Direction Groupe des Affaires Juridiques, 118 Avenue de Paris, 79033 Niort Cedex 9 – dpo@ima.eu

Dans ce cas, vous acceptez de ne plus bénéficier de tout ou partie des prestations.

Conformément aux dispositions légales, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition pour motif légitime. Vous pouvez les exercer, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, auprès d'IMA GIE, aux coordonnées suivantes :

Délégué à la Protection des Données, Direction Groupe des Affaires Juridiques, 118 Avenue de Paris, 79033 Niort Cedex 9 – dpo@ima.eu

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous considérez que le traitement

de données à caractère personnel vous concernant constitue une violation des dispositions légales.

Article 26 : Signature électronique

Les parties conviennent que le contrat et, le cas échéant, tout avenant ou document contractuel pourront être conclus et signés par voie électronique, suivant un procédé de signature électronique conforme aux articles 1366 et 1367 du Code civil.

Article 27 : Dispositions protectrices du consommateur

27.1. Droit de rétractation

Vous avez 14 jours pour vous rétracter du présent contrat sans donner de motif. Le point de départ du délai de rétractation de 14 jours est le jour après l'installation du matériel de télésurveillance à votre domicile. Pour exercer ce droit de rétractation, vous devez notifier à IMA Protect de votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté par lettre recommandée avec accusé de réception ou par mail (comme mentionné dans le bordereau de rétraction) dans ce délai de 14 jours. Vous pouvez également utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-après mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

27.2. Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, IMA Protect vous remboursera tous les paiements reçus, sans retard excessif et en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où le matériel de télésurveillance sera désinstallé. IMA Protect procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

27.3. Instructions à suivre pour remplir le formulaire de rétractation :

Inscrivez votre nom, votre adresse et, lorsqu'ils sont disponibles, votre numéro de téléphone ainsi que votre adresse électronique.

Vous devrez permettre à IMA Protect de reprendre possession du matériel de télésurveillance en accueillant à votre domicile l'installateur au plus tard 14 jours après que vous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. L'ensemble des frais exposés pour le démontage est pris en charge par IMA Protect. Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du matériel de télésurveillance résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

Article 28 : Documents et assurances

IMA Protect déclare avoir souscrit auprès d'une compagnie notoirement solvable, une police d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'elle pourrait encourir, du fait ou à l'occasion du présent contrat.

Une attestation d'assurance précisant les montants couverts vous sera remise sur simple demande écrite adressée au siège d'IMA Protect.

Dans le cadre de notre certification **APSAD** de Service de Télésurveillance, une déclaration de conformité N31 vous sera transmise sur simple demande écrite adressée au siège d'IMA Protect.

Article 29 : Clause de transparence

Les parties conviennent que, dans le cadre de l'ensemble des installations, de la maintenance ainsi que des interventions sur site par un **agent de prévention et sécurité** et la mise en place du **gardien**, IMA Protect puisse faire appel à des réseaux de prestataires sous-traitants sélectionnés sur des critères de qualité. Les informations de sous-traitance sont disponibles sur simple demande auprès d'IMA Protect.

Conformément au Code de déontologie des personnes exerçant des Activités Privées de Sécurité approuvé par le décret n°2012-870 du 10 juillet 2012, la Loi n°75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance est reproduite ci-après en ces articles 1, 2, 3 et 5.

Article 1 : Au sens de la présente loi, la sous-traitance est l'opération par laquelle un entrepreneur confie par un sous-traité, et sous sa responsabilité, à une autre personne appelée sous-traitant l'exécution de tout ou partie du contrat d'entreprise ou d'une partie du marché public conclu avec le maître de l'ouvrage.

Article 2 : Le sous-traitant est considéré comme entrepreneur principal à l'égard de ses propres sous-traitants.

Article 3 : L'entrepreneur qui entend exécuter un contrat ou un marché en recourant à un ou plusieurs sous-traitants doit, au moment de la conclusion et pendant toute la durée du contrat ou du marché, faire accepter chaque sous-traitant et agréer les conditions de paiement de chaque contrat de sous-traitance par le maître de l'ouvrage ; l'entrepreneur principal est tenu de communiquer le ou les contrats de sous-traitance au maître de l'ouvrage lorsque celui-ci en fait la demande. Lorsque le sous-traitant n'aura pas été accepté ni les conditions de paiement agréées par le maître de l'ouvrage dans les conditions prévues à l'alinéa précédent, l'entrepreneur principal sera néanmoins tenu envers le sous-traitant mais ne pourra invoquer le contrat de sous-traitance à l'encontre du sous-traitant.

Article 5 : Sans préjudice de l'acceptation prévue à l'Article 3, l'entrepreneur principal doit, lors de la soumission, indiquer au maître de l'ouvrage la nature et le montant de chacune des prestations qu'il envisage de sous-traiter, ainsi que les sous-traitants auxquels il envisage de faire appel.

En cours d'exécution du marché, l'entrepreneur principal peut faire appel à de nouveaux sous-traitants, à la condition de les avoir déclarés préalablement au maître de l'ouvrage.

Article 30 : Résolution des Litiges et Médiation

Dans un souci constant d'amélioration de la qualité de nos prestations, toute réclamation doit être portée par écrit à la connaissance de service client- IMA Protect – 31 route de Gachet – CS 20802 – 44308 Nantes cedex 3 - contact@imaprotect.com.

Le service client s'engage à apporter une réponse à toute contestation sous 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de celle-ci.

Si vous demeurez insatisfait de la réponse apportée, vous pouvez vous adresser au Service Réclamation, à la même adresse. Le Service Réclamation s'engage à réétudier votre demande et à vous fournir une réponse sous 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de celle-ci.

Dans le cas où la réponse apportée par le service Réclamation n'emporte pas votre satisfaction, conformément à l'article L. 211-3 du Code de la Consommation, pour les réclamations déjà déposées par écrit auprès de notre Service Réclamation depuis moins d'un an et n'ayant pas abouti à un accord, vous pouvez recourir à une procédure de médiation.

Nous vous proposons de saisir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO)

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site Internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

Le recours à la médiation de la consommation est une faculté pour vous et ne constitue en aucun cas une condition préalable obligatoire à la saisine du juge compétent.

> Garantie « Satisfait ou remboursé »

Complétez et signez ce coupon, envoyez-le par lettre recommandée avec accusé de réception à :

IMA Protect – 31 route de Gachet – CS 20802 – 44308 Nantes cedex 3 ou par mail à contact@imaprotect.com dans le mois suivant l'installation du système de télésurveillance.

Je soussigné(e) (nom et prénom du client) :

Adresse :

Code postal : Ville :

Déclare par la présente résilier mon contrat d'abonnement IMA Protect et souhaite être remboursé(e).

Date de l'installation :

Numéro de contrat :

Date :
Signature :



> Bordereau de rétractation

Articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation.

Complétez et signez ce coupon, envoyez-le par lettre recommandée avec accusé de réception à :

IMA Protect – 31 route de Gachet – CS 20802 – 44308 Nantes cedex 3

Ou par email à contact@imaprotect.com

au plus tard le quatorzième jour après la date d'installation du système de télésurveillance.

Je soussigné(e) (nom et prénom du client) :

Adresse :

Code postal : Ville :

N° de téléphone : Email :

Déclare par la présente résilier mon contrat d'abonnement IMA Protect.

Date de l'installation :

Numéro de contrat :

Date :
Signature :



> Conditions particulières tarifaires

Formules en abonnement

Offre Tout inclus

Offre de télésurveillance	PRIX TTC ¹
Abonnement aux services de télésurveillance avec alertes gérées 24/24 - 7/7 par nos opérateurs certifiés + Déplacement d'un agent de prévention et sécurité (en cas d'événement de sécurité : information des forces de l'ordre + organisation du gardiennage) + Pilotage à distance (web et application mobile) + Transmetteur GSM-GPRS et carte SIM (en secours de votre connexion IP ou en mode de transmission principal en l'absence de liaison Internet) + Alerte en cas de coupure de courant et d'absence de test cyclique + Location du matériel : 1 centrale avec transmetteur IP + 1 clavier avec sirène + 1 haut-parleur de téléinterpellation + 1 détecteur d'ouverture + 1 détecteur de mouvement avec image + 1 détecteur de fumée connecté + 2 badges (selon configuration, certaines fonctionnalités peuvent être regroupées dans un même produit)	37,99 € / mois
Contrôle et maintenance inclus Frais de mise en service par un technicien expert	

Offre A la carte

Offre de télésurveillance	PRIX TTC ¹
Abonnement aux services de télésurveillance avec alertes illimitées 24/24 - 7/7 INFO Alertes + Pilotage à distance (web et application mobile) + Location du matériel : 1 centrale avec transmetteur IP + 1 clavier avec sirène + 1 détecteur d'ouverture + 1 détecteur de mouvement avec image + 2 badges (selon configuration, certaines fonctionnalités peuvent être regroupées dans un même produit)	37,99 € / mois
Contrôle et maintenance inclus Frais de mise en service par un technicien expert	
Services complémentaires à l'abonnement mensuel Option Protect+ , activable par tranche de 24 h (toute période de 24h est due) Délégation de vos alertes aux opérateurs certifiés + Déplacement d'un agent de prévention et sécurité (en cas d'événement de sécurité : information des forces de l'ordre + organisation du gardiennage)	3,00 € / jour
A la demande : déplacement d'un agent de prévention et sécurité En cas d'événement de sécurité : information des forces de l'ordre + organisation du gardiennage	80,00 €

¹ Les tarifs indiqués dans nos offres et contrats sont exprimés en euros et incluent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). Selon la nature des produits et services, la TVA appliquée peut être au taux réduit de 10% ou au taux normal de 20% conformément à la législation en vigueur.

Options complémentaires à l'abonnement mensuel

Matériels complémentaires à l'abonnement mensuel (sous réserve de compatibilité du matériel)	PRIX MENSUEL TTC ¹
Sécurité – Offres Tout inclus et A la carte	
Bouton d'urgence	1,50 €
Caméra intérieure IMA Protect avec carte micro SD 64 Go	5,90 €
Caméra extérieure IMA Protect avec carte micro SD 64 Go	9,90 €
Détecteur d'ouverture	1,50 €
Pack de 5 détecteurs d'ouverture	TARIF PRÉFÉRENTIEL 6,00 €
Détecteur de choc et d'ouverture	2,50 €
Pack de 5 détecteurs de choc et d'ouverture	TARIF PRÉFÉRENTIEL 10,00 €
Détecteur d'ouverture de porte de garage	2,50 €
Détecteur de mouvement (au choix : compatible animal domestique)	3,00 €
Détecteur de mouvement avec image et compatible animal domestique	3,50 €
Détecteur de mouvement extérieur avec image	6,50 €
Pack de dissuasion extérieure (sirène extérieure + détecteur extérieur)	11,50 €
Sirène extérieure (sauf interdiction municipale)	6,50 €
Sirène intérieure supplémentaire	3,00 €
Sécurité – Offre A la carte uniquement	
Transmetteur GSM-GPRS et carte SIM (en secours de votre connexion IP)	3,00 €
Prévention des risques domestiques	
Détecteur de fumée connecté	1,50 €
Détecteur d'inondation connecté	2,50 €
Détecteur de monoxyde de carbone connecté	3,00 €
Confort	
Clavier supplémentaire avec sirène intégrée	2,50 €
Prise connectée avec mesure énergétique (avec pilotage web et application mobile)	1,50 €
Répéteur radio	2,30 €
Télécommande	1,50 €
Services complémentaires à l'abonnement mensuel	
Offres Tout inclus et A la carte	
Abonnement Télésurveillance Plus+ (association et pilotage des objets connectés)	3,00 €
Offre Tout inclus uniquement	
Liaison station caméra IMA Protect (1 abonnement par site, quel que soit le nombre de caméras)	4,99 €
Services complémentaires à l'abonnement	
Offre A la carte uniquement	
Option Protect+ , activable par tranche de 24 h (toute période de 24h est due)	3,00 € / jour
Délégation de vos alertes aux opérateurs certifiés	
+ Déplacement d'un agent de prévention et sécurité. En cas d'événement de sécurité : information des forces de l'ordre + organisation du gardiennage	

¹ Les tarifs indiqués dans nos offres et contrats sont exprimés en euros et incluent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). Selon la nature des produits et services, la TVA appliquée peut être au taux réduit de 10% ou au taux normal de 20% conformément à la législation en vigueur.

Matériels à l'achat et services complémentaires

Matériels complémentaires à l'achat (sous réserve de compatibilité du matériel)	PRIX TTC ¹ (hors frais de livraison)
Matériels compatibles avec l'option Télésurveillance Plus+	
Caméra extérieure Netatmo	319,99 €
Caméra intérieure Netatmo	199,99 €
Kit Legrand (prise connectée, ampoule connectée et interrupteur connecté)	151,00 €
Pack Sécurité (caméra intérieure Netatmo + Kit Legrand)	350,00 €
Pack Economie d'énergie (thermostat connecté Netatmo + Kit Legrand)	330,00 €
Serrure connectée	349,00 €
Thermostat connecté Netatmo	179,99 €
Sécurité	
Caméra intérieure IMA Protect	130,00 €
Carte micro SD 64 Go	12,50 €
Détecteur de fumée autonome	29,90 €
Détecteur de monoxyde de carbone autonome	35,00 €
Dissuasion	
Autocollants extérieurs	GRATUIT
Plaque de signalisation extérieure	9,50 €
Confort	
Badge de sécurité	5,50 €
Pack de 2 badges de sécurité	TARIF PRÉFÉRENTIEL 9,00 €
Boîte à clé sécurisée	65,00 €
Pack 2 boîtiers CPL	49,00 €
Autres services complémentaires à l'achat	
Offres Tout inclus et A la carte	
Déménagement (dans la limite d'un déménagement tous les 2 ans)	GRATUIT
Déplacement d'un technicien expert à votre demande	99,00 €
Frais de mise en service par un technicien expert	99,00 €
Frais de résiliation au-delà de la période d'engagement avec démontage du matériel par un technicien expert	99,00 €
Frais de résiliation pendant la période d'engagement avec démontage du matériel par un technicien expert	249,00 €
Frais d'installation des produits télésurveillance Plus+ par un technicien expert	199,00 €
Prestation de gardiennage	42 € / heure
Pré-visite par un technicien expert (remboursée si vous souscrivez au service dans un délai d'1 mois)	99,00 €
Offre Tout inclus uniquement	
Déplacement d'un agent de prévention et sécurité du fait du non-respect des dispositions contractuelles	80,00 €
Déplacement d'un agent de prévention et sécurité à la demande (alerte inondation et monoxyde de carbone)	80,00 €
Offre A la carte uniquement	
A la demande : déplacement d'un agent de prévention et sécurité	
En cas d'évènement de sécurité : information des forces de l'ordre, organisation du gardiennage	80,00 €

¹ Les tarifs indiqués dans nos offres et contrats sont exprimés en euros et incluent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). Selon la nature des produits et services, la TVA appliquée peut être au taux réduit de 10% ou au taux normal de 20% conformément à la législation en vigueur.

Forfait par matériel non restitué ou restitué endommagé

Les tarifs ci-dessous sont appliqués à 100% par matériel non restitué.

Un taux de vétusté de 10% par année d'installation est appliqué en cas de détérioration du matériel

Badge	3,00 €
Bouton d'urgence	33,00 €
Caméra extérieure à la location	160,00 €
Caméra intérieure à la location	110,00 €
Centrale	266,00 €
Clavier	129,00 €
Détecteur de monoxyde de carbone connecté	119,00 €
Détecteur d'inondation connecté	52,00 €
Détecteur de fumée connecté	55,00 €
Détecteur de mouvement	48,00 €
Détecteur de mouvement avec image	123,00 €
Détecteur de mouvement avec image et compatible animal domestique	59,00 €
Détecteur d'ouverture	29,00 €
Détecteur d'ouverture de porte de garage	33,00 €
Détecteur de choc et d'ouverture	48,00 €
Détecteur de mouvement extérieur avec image	223,00€
Haut-parleur de téléinterpellation	123,00 €
Prise connectée avec mesure énergétique	63,00€
Sirène intérieure	99,00 €
Sirène extérieure	108,00 €
Télécommande	26,00 €
Transmetteur A la carte	54,00 €
Transmetteur Tout inclus	79,00 €

Pénalités de non-restitution

Pénalité, en cas d'absence de restitution totale du matériel lors de la résiliation	1 000 €
---	---------

¹ Les tarifs indiqués dans nos offres et contrats sont exprimés en euros et incluent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). Selon la nature des produits et services, la TVA appliquée peut être au taux réduit de 10% ou au taux normal de 20% conformément à la législation en vigueur.



Alarme et
télésurveillance



**Vous avez
d'autres questions ?
On vous répond :**

Par téléphone

02 51 179 178

appel non surtaxé

Du lundi au vendredi
de 8h30 à 20h.

Par mail

contact@imaprotect.com

Par tchat

[imaprotect.com](https://www.imaprotect.com)

Par courrier

31 route du Gachet - CS
20802
44308 Nantes Cedex 03



IMA Protect, une société du Groupe IMA, Siège social : 31 route de Gachet - CS 20802 - 44308 Nantes Cedex 3 - S.A.S.U. au capital de 1 300 000 € - 422 715 458 RCS Nantes. Autorisations CNAPS n° AUT-044-2116-06-14-20170351265 et AUT-049-2116-06-14-20170357207. L'autorisation d'exercice ne confère aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient. IDU Rep papiers FR377154 01GSAF.