

Conditions générales contractuelles (CGC) de Securitas SA

1. **Application et validité**
 - 1.1 Les présentes Conditions générales contractuelles (CGC) complètent le contrat ainsi que la confirmation de commande, et en font partie intégrante. Elles y sont jointes en annexe et règlent en principe tous les points qui n'y sont pas mentionnés.
 - 1.2 En cas de divergences, le texte du contrat ou de la confirmation de commande fait foi. Toute disposition contraire requiert la forme écrite et doit impérativement figurer sur le contrat ou la confirmation de commande.
2. **Conclusion du contrat**

Le rapport contractuel naît de la signature du contrat par les deux Parties ou à la confirmation de commande écrite de Securitas SA.
3. **Durée du contrat**

Sauf disposition contraire, le contrat est conclu pour une année et se renouvelle tacitement d'année en année s'il n'est pas résilié par écrit au moins trois mois avant son expiration.
4. **Résiliation anticipée du contrat**
 - 4.1 Si le mandant déménage, s'il vend l'objet ou en dispose autrement, il peut résilier le contrat de manière anticipée moyennant un préavis d'un mois.
 - 4.2 Il en va de même si Securitas SA doit renoncer à organiser le service ou qu'elle doit le modifier pour de justes motifs.
5. **Modification du contrat**
 - 5.1 En principe, les dispositions relatives aux prestations contractuellement convenues (type, étendue et conditions) sont contraignantes. Au besoin, certaines modifications sont possibles telles la prolongation ou la réduction de la durée du service.
 - 5.2 Si le mandant annule tout ou partie du mandat, Securitas SA peut lui facturer l'intégralité des coûts en résultant, y compris ceux induits par les perturbations causées.
6. **Étendue des prestations**
 - 6.1 Les «Consignes générales de service» (CGS) de Securitas SA précisent la nature et l'étendue des prestations.
 - 6.2 Si nécessaire, Securitas SA établit en collaboration avec le mandant un document complémentaire intitulé «Consignes particulières de service» (CPS) qui répond aux exigences spécifiques du mandat correspondant.
 - 6.3 Le mandant reçoit une copie de toutes les consignes mises à jour par Securitas SA et est responsable d'en vérifier le contenu et de l'actualiser. Securitas SA décline toute responsabilité **en cas de non-observation de ce point**.
 - 6.4 En cas de modification temporaire des CGS ou des CPS, ou de complément à apporter à l'un ou l'autre de ces documents pour une courte durée, Securitas SA établit en accord avec le mandant des «Consignes temporaires de service» (CTS).
 - 6.5 Le mandant est tenu de communiquer par écrit dans les plus brefs délais les modifications ou réclamations relatives à l'exécution des prestations convenues à la direction régionale compétente de Securitas SA.
 - 6.6 Le mandant ne peut faire valoir aucune prétention s'il ne communique pas les réclamations à temps.
 - 6.7 En outre, Securitas SA ne peut pas être tenue pour responsable des conséquences d'éventuelles instructions communiquées oralement par les personnes représentant le mandant sur le lieu de service.
7. **Consultation des dossiers**

Le mandant peut demander à consulter les documents relatifs à son mandat.
8. **Enregistrements téléphoniques**

Le mandant prend acte que Securitas SA peut, au besoin, enregistrer leurs conversations téléphoniques à des fins de formation ou de preuve.
9. **Confidentialité et protection des données**
 - 9.1 Même après avoir terminé son mandat, Securitas SA s'engage à toujours traiter confidentiellement, comme ses propres secrets d'exploitation, tous les documents et informations qu'elle a reçus du mandant dans le cadre des mandats qu'elle a accomplis, y compris toutes copies et tous enregistrements qui en sont réalisés, ainsi que les documents et informations élaborés pour le mandant, à ne pas les divulguer inutilement au sein de l'entreprise et du Groupe et à ne pas les rendre accessibles à des tiers – excepté à des sous-traitants – que ce soit dans leur totalité ou par extraits.
 - 9.2 Cette obligation ne s'applique pas aux documents et informations qui, incontestablement; (a) sont entrés dans le domaine public sans violation de la présente obligation de confidentialité; (b) ont été obtenus licitement de tiers sans être assortis à une obligation de confidentialité; ou (c) ont été élaborés indépendamment de Securitas SA.
 - 9.3 Securitas SA est en droit, si nécessaire, de transmettre des documents et informations à des sous-traitants, pour autant que ceux-ci aient pris au préalable par écrit les mêmes engagements que ci-dessus.
 - 9.4 Le mandant traite confidentiellement et s'abstient de divulguer à des tiers, conformément aux dispositions ci-dessus, tous les documents reçus de Securitas SA et signalés par une mention «secret», «confidentiel», «secret d'affaires» ou analogue.
 - 9.5 Si Securitas SA, dans le cadre de la fourniture de prestations, traite des données à caractère personnel, elle respecte les instructions du mandant et le droit sur la protection des données applicable et prend des mesures pour protéger ces données contre les accès non autorisés de tiers.
 - 9.6 Pour de plus amples informations sur la protection des données, il est renvoyé à la déclaration de protection des données de Securitas SA <https://www.securitas.ch/fr/qui-somme-nous/declaration-de-protection-des-donnees.html>.
10. **Sous-traitants**
 - 10.1 Securitas SA est habilitée en cas de besoin à faire fournir des prestations par des sous-traitants qualifiés.
 - 10.2 Si Securitas SA engage des sous-traitants, elle est responsable envers le mandant de la bonne exécution des prestations par ces derniers.
 - 10.3 L'engagement de sous-traitants doit toujours être annoncé préalablement au mandant.
11. **Prix**
 - 11.1 Les prix convenus sont fixés sur la base de conditions salariales et d'engagement stables.
 - 11.2 En cas de modification de celles-ci, Securitas SA peut ajuster les prix en cours de contrat moyennant préavis.
 - 11.3 Les prix pour les prestations en régie peuvent être adaptés en tout temps sans préavis.
12. **Conditions de paiement**
 - 12.1 Les prestations contractuelles sont fournies contre facture. Le mandant s'engage à payer le montant de la facture sans aucune déduction et dans les délais.
 - 12.2 La facture est envoyée par la poste sur papier, électroniquement par courriel au format .pdf ou par e-facture. Des frais de traitement de CHF 85.- par facture sont prélevés pour tout souhait particulier concernant la facturation des prestations.
 - 12.3 Si le mandant n'honore pas son obligation de paiement ou s'en acquitte hors délai, Securitas SA peut suspendre immédiatement la fourniture desdites prestations.
 - 12.4 Securitas SA décline toute responsabilité pour les dommages en résultant.
13. **Responsabilité**
 - 13.1 Le mandant est couvert en cas de dommages résultant d'une exécution du mandat non conforme aux dispositions contractuelles, conformément à la police d'assurance de Securitas SA.
 - 13.2 Les dommages corporels et matériels sont assurés, ensemble, jusqu'à concurrence de CHF 10'000'000. –, et les dommages patrimoniaux jusqu'à concurrence de CHF 1 000 000. – par cas.
 - 13.3 Le mandant renonce à toute autre prétention à l'encontre de Securitas SA.
 - 13.4 Le mandant doit par ailleurs formuler par écrit toute prétention éventuelle en réparation d'un dommage dans un délai de quatre semaines après le sinistre, faute de quoi son droit à la réparation du dommage s'éteint.
 - 13.5 Securitas SA décline toute responsabilité notamment pour des dommages dus à des défauts techniques sur des installations ou des appareils, ou encore à des vols, cambriolages ou agressions.
 - 13.6 La responsabilité de Securitas SA est en outre subsidiaire et ne libère pas le mandant de l'obligation de contracter les assurances choses nécessaires.
 - 13.7 La responsabilité de Securitas SA peut être étendue uniquement à la valeur matérielle des supports de données détruits ou volés (bandes, disquettes, disques durs ou matériel assimilable) et non aux coûts de récupération des données.
 - 13.8 Securitas SA décline toute responsabilité pour des prestations non fournies ou exécutées avec retard en raison d'accidents, de prestations de tiers insuffisantes (p. ex. interruption du réseau de télécommunication ou de l'alimentation électrique) ou d'entraves à la circulation routière.
 - 13.9 Si le mandant ou des tiers mettent une installation d'alarme en mode test en raison de travaux sur l'installation ou de travaux de maintenance, Securitas SA ne peut pas garantir la réception et le traitement des alarmes et messages. Securitas SA décline toute responsabilité pour les dommages en résultant. Cette clause de non-responsabilité s'applique notamment aussi dans le cas où l'installation n'est pas enclenchée une fois les travaux terminés.
 - 13.10 Securitas SA ne peut pas être tenue pour responsable des conséquences directes ou indirectes engendrées par de fausses alarmes, la mobilisation des forces de police ou des pompiers ainsi que l'envoi de clés.
 - 13.11 Securitas SA décline toute responsabilité en cas de retard d'intervention dû à un cumul de mandats.
 - 13.12 Securitas SA ne garantit aucun délai de réaction, d'arrivée sur les lieux, d'intervention ou d'alerte. Securitas SA ne garantit pas de connaissances techniques, médicales et en soins spécifiques et exclut catégoriquement toute norme en matière de prestations et toute prétention en responsabilité ou en garantie qui en résulterait.
 - 13.13 Si le mandant utilise des portails informatiques clientèle de Securitas SA, celle-ci décline toute responsabilité et garantie résultant de ou en lien avec cette utilisation.
14. **Cas de force majeure**

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

Tous les contrats conclus avec Securitas SA sont soumis au droit suisse. Le for est, au choix de Securitas SA, au lieu de la direction régionale compétente ou à Berne, sous réserve d'un for impératif.

Conditions particulières contractuelles (CPC-SI) de Securitas SA pour les services d'intervention «SECURIINTERVENTION»

1. Généralités

Les présentes «Conditions particulières contractuelles» (CPC) se rapportent en tant que spécification complémentaire à l'ensemble des services d'intervention «SECURIINTERVENTION» de Securitas SA.

2. Déclenchement de l'intervention

- 2.1 Les spécialistes d'intervention de Securitas SA interviennent suite à une demande ou à un message d'alarme. Une intervention **SECURIINTERVENTION** peut être déclenchée (ordre d'intervention) uniquement par une centrale d'alarme homologuée par Securitas, comme une centrale ERPZ (Engagement/Contrôle à distance/Vidéo/Piquet) de Securitas, une centrale CERTAS, une centrale Securitas Direct, etc.
- 2.2 Securitas SA reçoit des signaux d'alarme ou d'urgence ainsi que des ordres d'intervention de centrales non homologuées via ses propres centrales ERPZ uniquement dans des cas exceptionnels clairement définis comme tels.
- 2.3 Un raccordement/déclenchement technique direct passant par une centrale d'engagement de Securitas SA ou une alerte directe par téléphone, par exemple, doit donc généralement être conclu avec le fournisseur prévu à cet effet (p. ex. CERTAS SA).

3. Descriptif des prestations (SLA)

- 3.1 Après avoir reçu un ordre d'intervention vérifié, le spécialiste d'intervention se rend sur les lieux de l'objet d'intervention, qui est défini, aussi rapidement que possible compte tenu des circonstances liées à l'organisation, à la gestion du personnel ou à la circulation routière (aucun délai n'est garanti!).
- 3.2 Selon les besoins, il va chercher ou emporte le dossier d'intervention qui contient les clés déposées et les dispositions relatives aux accès.
- 3.3 Securitas SA ne garantit nullement l'actualité des consignes et des adresses de contact correspondantes ni le fonctionnement des clés. Toute modification ou adaptation en la matière doit être communiquée par le mandant.
- 3.4 Les conditions d'organisation, de gestion du personnel et de circulation routière, entre autres, peuvent entraîner des délais d'intervention parfois relativement longs.
- 3.5 En outre, le personnel d'intervention ne dispose pas de formation technique, médicale ou en soins spécifique complémentaire.
- 3.6 Sur place, le spécialiste constate les faits et évalue la situation. En fonction des circonstances, il alerte les organisations d'intervention d'urgence compétentes (services sanitaires, police, pompiers, services de secours, etc.) et/ou les personnes de contact (services d'encadrement, amis, famille, connaissances, voisins, etc.) préalablement définies par le mandant. Les éventuels coûts induits sont à la charge du mandant.
- 3.7 Sur le lieu de l'intervention, les spécialistes n'exercent aucune fonction de conseil, d'évaluation et de traitement dans le domaine médical et des soins.
- 3.8 Exception: les mesures de premiers secours qui incombent à tout citoyen et qui peuvent être raisonnablement exigées de leur part. Pour le reste, les spécialistes en intervention n'agissent pas plus dans le domaine médical et des soins.
- 3.9 Par conséquent, Securitas SA et le donneur d'ordre excluent catégoriquement toute norme en matière de prestations et toute prétention en responsabilité ou en garantie qui en résulterait.

4. Principes

- 4.1 La prestation SECURIINTERVENTION doit être considérée en premier lieu comme une suppléance du mandant sur place.
- 4.2 L'intervention comprend en principe une évaluation de la situation sur place ainsi qu'une éventuelle alerte de personnes ou d'instances préalablement définies ainsi que le déclenchement de mesures subséquentes nécessaires.
- 4.3 Securitas SA décline toute responsabilité pour le traitement de l'alarme et la transmission.
- 4.4 Securitas SA ne garantit aucun délai de réaction, d'arrivée sur les lieux, d'intervention ou d'alerte.
- 4.5 Securitas SA ne garantit pas de connaissances techniques spécifiques au cours d'une intervention.
- 4.6 Outre les mesures de premiers secours classiques, Securitas SA ne dispense aucune prestation médicale ou de soins. Securitas SA n'effectue pas d'arrestation ni d'interpellation.
- 4.7 Les présentes «Conditions particulières contractuelles «SECURIINTERVENTION» (CPC)» font partie intégrante des «Conditions générales contractuelles (CGC) de Securitas SA».
- 4.8 Elles s'appliquent, en plus des «Conditions générales contractuelles» et de la «Consigne générale d'intervention de Securitas SA» en tant que partie intégrante de l'accord relatif au mandat qui a été conclu entre Securitas SA et le mandant.
- 4.9 Les mandants acceptent les présentes conditions contractuelles et renoncent à toute prétention en responsabilité qui y est exclue.

(Version du 01.01.2021)