

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Clients Professionnels
Applicables au 19/02/2020





SOMMAIRE

CONDITIONS GENERALES DE VENTE VIGILIANS	3
Annexes	13
Annexe 1 – Conditions de garanties et d’assistance AXA pour les clients Professionnels	13
Annexe 2 – Conditions de l’offre de Télésurveillance opérée par CEGEDEV	16



CONDITIONS GENERALES DE VENTE VIGILIANS

Vigilians est une marque déposée de la société OZONE SAS. OZONE SAS est opérateur de réseau et de Services de communications électroniques détenteur d'une autorisation n° 03-3864 délivrée le 05 décembre 2003, en application des dispositions des articles L33-1 et L42-1 du code des Postes et Télécommunications électroniques. OZONE PRO, ci-après dénommée « la Société », propose sous sa marque Vigilians à tout demandeur un service de vidéosurveillance autonome et un service de télésurveillance, selon l'offre souscrite, sur tout le territoire métropolitain français sous réserve de la conclusion du contrat dans les conditions visées ci-après.

La signature d'un Bon de commande emporte l'acceptation sans réserve ni restriction des présentes conditions générales et, sans dissociation des conditions particulières attachées à la technologie employée pour la livraison du service en respect de l'offre détaillée décrite sur ledit Bon de commande. La souscription à un service complémentaire attachera aux présentes, sans dissociation, la validité des conditions particulières d'accès au Service correspondant.

Article 1 - Définitions :

Les mots et expressions ci-après auront, dans le cadre du Contrat la signification suivante :

Abonné : toute personne capable, ayant souscrit un abonnement à usage non professionnel auprès d'OZONE et ayant reçu les Identifiants et l'Équipement lui permettant l'accès au service conformément à l'offre souscrite.

Abonnement : contrat passé par souscription auprès d'OZONE permettant la livraison du Service contre le règlement de sa facturation.

Accès : procédure de récupération et d'envoi de données.

Application : désigne l'application logicielle « Mes Caméras » disponible en téléchargement gratuit depuis un smartphone, tablette ou ordinateur dans « l'Apple store » et « Google Play ». Elle est fournie par Vigilians au Client pour l'accès et la gestion de son compte personnel Vigilians.

Avenant : document formalisant toute demande portant sur la modification de l'offre souscrite initialement. Toute modification du contrat donne lieu à un réengagement dont la durée est indiquée dans la confirmation de modification adressée au client.

Bon de commande : document formalisant la commande du Service par le Client et précisant le prix du Service, les modalités de mise à disposition de l'Équipement et le descriptif des services commandés.

Caméra IP : est une caméra de surveillance utilisant le Protocole Internet pour transmettre des images et des signaux.

Centre de Télésurveillance : désigne la plateforme distante en charge de la surveillance du Local du Client (Local qui bénéficie du service de télésurveillance) et du traitement des alertes.

Client : toute personne capable, morale ou physique, souhaitant bénéficier ou bénéficiant des prestations de service à usage professionnel fournies par OZONE PRO.

Connexion : raccordement à Internet permettant l'échange de données.

Contrat : le Bon de commande joint aux présentes Conditions Générales associés aux Conditions Particulières de la technologie choisie dans l'offre souscrite, conclus de manière indivisible entre le Client et OZONE PRO.

Débit : vitesse de connexion. Le débit théorique de la connexion est précisé dans l'offre souscrite et correspond à un débit maximum aucunement garanti. Le débit réel subit l'influence directe de divers paramètres locaux : distance au relais, obstacles (bâtiments, végétation, relief). Le débit minimum garanti est de 64 Kb/s.

Downgrade : modification de l'offre initiale au profit d'une offre inférieure y compris d'une offre groupée ou la suppression d'un service complémentaire (hors offre groupée).

E-mail : système permettant l'échange de courrier par voie électronique.

Éligibilité : capacité du Local à recevoir le Service.

- Éligibilité logicielle : détermination à distance de la capacité du Local à recevoir le Service au moyen d'un outil informatique. Cette éligibilité est déterminée par OZONE et soumise à validation de ses fournisseurs le cas échéant.

- Éligibilité de terrain : détermination sur le terrain de la capacité du Local à recevoir le Service tenant compte en supplément de l'éligibilité logicielle de l'ensemble des éléments susceptibles d'influer la qualité dudit Service.

Engagement : durée du Contrat telle que précisée dans l'Offre Souscrite et dans les éventuels avenants.

Équipement : matériel de raccordement au Service, composé essentiellement de Caméra(s) IP dans le cadre de l'offre Vigilians. Vendu par Ozone PRO au Client conformément à l'offre souscrite.

Espace Client : interface en ligne donnant accès au Client à la gestion de son compte telle que définie à l'article 14.8.

Espace Personnel Vigilians : désigne l'espace personnel sécurisé du Client accessible depuis l'url moncompte.vigilians.com ou depuis l'Application.

FAI : personne ou entreprise offrant une connexion à l'Internet par toutes technologies et réseaux confondus.

Force Majeure : situation exceptionnelle, imprévisible, irrésistible.

Fournisseur (ou opérateur réseau) : entreprise procurant les infrastructures nécessaires à la livraison du service.

Guide d'Installation : l'ensemble des instructions jointes au matériel et auxquelles le Client doit se conformer pour la mise en service.

Hotline : le support téléphonique chargé de l'aide à la 1ère connexion et à la résolution des dysfonctionnements dont le Client l'informe.

Identifiants : les codes personnels (login et mot de passe) et confidentiels transmis au Client permettant l'accès au Service et à un espace dédié.

Local : le lieu où le Client souhaite installer le Service.

Login : nom d'utilisateur personnel attribué au client.

Mot de passe : identifiant de connexion attribué au client et indissociable du login.



Le Client s'assure de la confidentialité du mot de passe qui lui a été confié. Toute perte, détournement ou utilisation non autorisée du login et/ou du mot de passe et leurs conséquences relèvent de la responsabilité du Client. Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, le Client s'engage à avertir OZONE PRO sans délai, par tout moyen à sa convenance, afin que cette dernière procède au changement immédiat du mot de passe confié lors de la souscription de l'abonnement.

Offre : proposition d'un accès à un service dans un cadre commercial défini.

Opérations de Maintenance : les travaux de maintenance et/ou d'amélioration programmés ou non, opérés pour le maintien en fonctionnement du réseau et/ou pour celui du niveau de qualité du Service.

Service : désigne le service fourni par OZONE au Client en conformité avec l'Offre souscrite.

Télésurveillance : service de surveillance à distance d'un Local 24 heures/24 et 7 jours/7. Ce Service est géré par un Centre de Télésurveillance certifié APSAD P3.

Terminal (aux) : ensemble des équipements personnels du Client aux normes en vigueur et sous sa responsabilité

Upgrade : modification de l'offre initiale au profit d'une offre supérieure y compris d'une offre groupée ou l'ajout d'un service complémentaire.

Utilisateurs : toute entité (Sociétés Affiliées, Partenaires, Personnes Associées) à laquelle le Client souhaite faire bénéficier du Service.

Vidéosurveillance : désigne le Service de surveillance à distance et en autonomie des Locaux, notamment grâce à l'Application et à l'Espace Personnel Vigilians.

Article 2 - Objet :

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les modalités et conditions selon lesquelles OZONE PRO s'engage à délivrer au Client, qui les accepte, le Service conformément au Contrat souscrit et tel que décrit dans les présentes conditions.

Les présentes Conditions Générales de Vente constituent, conformément à l'article L 441-6 du Code du Commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les parties.

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, au Service rendu par OZONE PRO auprès du Client, quelles que soit les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès d'OZONE PRO.

Conformément aux dispositions légales, le Client est informé que l'installation d'un dispositif de vidéosurveillance est soumise aux règles de la protection des données personnelles.

Article 3 - PROCESSUS CONTRACTUEL DE SOUSCRIPTION AU SERVICE

Les modalités de souscription s'appliquent sans exception à toutes les offres, telles que décrites dans le Bon de commande.

3.1 - Demande de Commande :

Toute commande nécessite l'acceptation formalisée par l'envoi des documents suivants datés et signés par le Client :

- le Bon de commande.
- les conditions Générales de Vente et annexes

Le Client dispose à sa convenance des modes de souscription suivants

- **par courrier** : envoi du Bon de commande et des documents contractuels cités à l'article 3.1 dûment renseignés, acceptés sans restriction ni réserve, datés et signés à : OZONE PRO – 53, avenue de la Pierre Vallée - 50220-POILLEY ;
- **par téléphone** : suite à une souscription par téléphone au 09 72 71 70 70, le Client reçoit, l'ensemble des documents contractuels cités à l'article 3.1 des présentes qu'il retourne dûment renseignés, acceptés sans restriction ni réserve, datés et signés à OZONE PRO – 53, avenue de la Pierre Vallée – 50220 – POILLEY ;

Dans le cadre de sa demande, le Client s'engage à délivrer à OZONE PRO les renseignements nécessaires à la vérification de l'Éligibilité de son Local.

3.2 - Formation du Contrat par confirmation de la commande :

Dès réception des documents précités, OZONE PRO procède à une vérification de l'Éligibilité du Local. Le service de Vidéosurveillance et de Télésurveillance commercialisé par OZONE PRO est soumis à vérification d'éligibilité. Dans le cas d'une souscription à une offre internet OZONE PRO, seuls les réseaux des territoires assurant des conditions optimales liées aux usages numériques bénéficieront d'une étude d'éligibilité.

OZONE PRO s'engage à faire ses meilleurs efforts pour satisfaire toute demande dans la limite de la capacité des réseaux dont elle dispose, des zones de couverture, des contraintes techniques. Le Service ne peut être livré que si le Client se situe dans une zone géographique couverte par le Service OZONE PRO. En conséquence, la demande de commande visée à l'article 3.1 n'implique pas une garantie que le Service soit accessible au Client.

En cas d'inéligibilité logicielle du Client, le Bon de commande est annulé et le Contrat n'est pas formé, sans droit à indemnisation pour aucune des parties.

Une fois l'Éligibilité logicielle du Local validée, le Client reçoit une confirmation de commande. Dès lors, la procédure de commande est lancée auprès des Fournisseurs d'OZONE PRO.

Sous réserve de disponibilité, l'Équipement, le Guide d'installation et les Identifiants de connexion sont expédiés au Client sous 72 heures ouvrées à compter de la réception par OZONE PRO de son Bon de Commande valide accompagné des pièces jointes requises.



3.3 - Toute modification de l'offre initialement souscrite fera l'objet d'un avenant validé par le client (par téléphone ou par courrier). Tout avenant convenu par téléphone donne lieu à une confirmation écrite reprenant les modifications apportées à l'offre initiale et est expédiée au client par voie postale ou électronique.

Les modifications apportées au contrat dans le cadre d'un avenant signé du client sont réputées valides à compter de leur mise en application par OZONE PRO.

Article 4 - DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service est livré conformément aux caractéristiques de l'Offre Souscrite, telles que décrites dans le Bon de commande.

Le Client équipe ou fait équiper le Local d'une ou plusieurs Caméra(s) reliée(s) à sa Box internet en wifi ou en Ethernet. L'application permet via Internet de gérer la surveillance du Local.

4.1 Le service permet la surveillance à distance aux conditions décrites dans l'offre souscrite.

4.2 Le service permet la surveillance à distance des locaux équipés de Caméras fournies dans le cadre du contrat.

4.3 L'utilisation du service se fait par un accès à l'application de surveillance à distance. Cette application est exploitable depuis un smartphone, une tablette, un PC. L'accès se fait via le compte personnel du Client.

Un identifiant et un mot de passe sont fournis au Client dès sa souscription au Service. Il lui appartient ensuite de procéder à la modification de son mot de passe. L'identifiant et le mot de passe sont personnels et confidentiels. Le Client est seul responsable de l'utilisation de son compte personnel et du maintien de la confidentialité de ses identifiant et mot de passe. Le Client avertira immédiatement OZONE PRO en cas de perte, vol ou d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de son compte personnel.

4.4 Les prérequis techniques pour un accès au Service sont :

- . Une connexion à Internet en haut débit délivrée via une Box et éventuellement d'un terminal mobile 3G/4G/5G.
- . Un numéro de téléphone mobile
- . Une ou plusieurs Caméras exclusivement fournies par OZONE PRO. Le service ne saurait être délivré via des Caméras autres que celles figurant au catalogue Vigilians.

Pour des raisons de sécurité, l'accès à distance aux flux de la Caméra se coupe automatiquement après 10 mn de visionnage.

Article 5 - DUREE DU CONTRAT

5.1 La durée initiale du Contrat figure dans le Bon de Commande. L'Engagement du Client est décompté à partir de la date d'activation du Service par OZONE PRO pour une durée conforme à l'Offre souscrite.

5.2 La durée d'Engagement est mentionnée sur la confirmation de commande et l'échéance de l'Engagement est mentionnée sur l'Espace Client.

5.3 Si au terme de son Engagement, le Client ne souhaite pas le dénoncer, le Contrat est automatiquement reconduit pour une durée indéterminée.

5.4 Le Contrat peut être résilié sans indemnisation, par l'une ou l'autre des Parties, à chaque période anniversaire, moyennant un préavis de trois mois et dans les conditions visées à l'article 17 des présentes.

5.5 Toute modification du Contrat donne lieu à un nouvel Engagement dont la durée est indiquée dans l'Avenant.

Article 6 - RETRACTATION

- En application de l'article L221-18 et L221-3 du Code de la Consommation, tout Client employant un nombre de salariés inférieur ou égal à cinq et souscrivant le Contrat "à distance" ou "hors établissement" a la faculté d'exercer son droit de rétractation dès le lendemain de la commande.

- Le délai de rétractation est de 14 jours calendaires. Le jour à compter duquel le délai du droit de rétractation est calculé varie selon la nature du contrat :

- dans le cadre d'un contrat de livraison de service, le délai court à compter de la date de signature du contrat ;

- dans le cadre d'un contrat de vente de bien, le délai court à compter de la signature du contrat et peut être exercé jusqu'au 14ème jour suivant la livraison du bien ;

- dans le cadre d'un contrat, incluant une vente de bien et une livraison de service, le délai court à compter de la signature du contrat et peut être exercé jusqu'au 14^{ème} jour suivant la livraison du bien.

- Le Client informe OZONE de sa rétractation à l'aide du formulaire prévu à cet effet et disponible à l'adresse <http://www.ozone.net/retractation> ou par toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Article 7 - MODIFICATIONS DU CONTRAT

Toute modification de l'Offre initialement souscrite fera l'objet d'un Avenant validé et signé par le Client et renvoyé à OZONE PRO.

7.1 Modification par le Client :

Les modifications peuvent concerner le prix de l'abonnement, l'Offre, l'ajout /suppression de services complémentaires, les conditions d'échange du matériel.

Les frais facturés pour toute modification seront portés sur l'Avenant.

7.2 Modification par OZONE PRO :

Au cours du Contrat, OZONE PRO se réserve le droit d'apporter toute modification aux conditions contractuelles. Dans ce cas, la modification sera notifiée au Client, par tous moyens, avec un préavis de 1 mois précédent sa mise en application. Dès réception de



cette information et dans le délai de 2 mois suite à la mise en application, le Client peut invoquer ladite modification pour demander la résiliation de son Contrat, qui devra lui être accordée sans frais à compter du dernier jour du mois de réception de sa demande par OZONE PRO.

Les conditions de cette résiliation doivent respecter la procédure telle que décrite à l'article 17 des présentes.

Article 8 - Equipement Vigilants et mise en Service :

8.1 Le matériel utilisé est exclusivement une Caméra fournie par OZONE PRO. La responsabilité d'OZONE PRO ne saurait être engagée en cas d'utilisation du Service via une Caméra qu'elle n'aurait pas fournie à son Client.

8.2 Le Client doit disposer des matériels décrits à l'art. 4.3 des présentes Conditions.

8.3 L'installation se fait conformément aux conditions de l'Offre souscrite. Le Client peut procéder à l'installation des Caméras par ses propres moyens. Il peut également faire appel à un professionnel de son choix sur présentation d'un devis. Les frais d'installation restent à la charge du Client. Le Client devra se conformer aux instructions du Guide d'Installation. En cas de difficulté, la Hotline visée à l'article 13.1 peut être contactée.

8.4 Le client reconnaît que des évolutions techniques ou des mises à jour susceptibles d'améliorer la qualité du Service peuvent être nécessaires. Le Client s'engage à respecter les prescriptions données par OZONE PRO concernant ces évolutions et ces mises à jour.

Article 9 - Conditions d'utilisation de la Vidéosurveillance :

Le Client se conforme aux dispositions suivantes :

9.1 Informer toute personne utile de la présence des Caméras et notamment les salariés du Client ou toute personne susceptible de pénétrer dans le Local.

9.2 Ne pas porter atteinte aux droits d'OZONE PRO ou des tiers (droit à l'image et droit au respect de la vie privée).

9.3 Utiliser les Services pour ses besoins propres. Les Caméras et le Service ne peuvent en aucun cas être utilisés au profit de tiers.

9.4 Signaler immédiatement à OZONE PRO tout dysfonctionnement de l'Application ou tout contenu qui paraîtrait ne pas respecter les présentes Conditions Générales.

9.5 Se conformer aux lois et réglementations en vigueur.

9.6 Utiliser l'Application et le Service conformément à l'Ordre Public et aux bonnes mœurs, de manière non abusive et/ou illicite.

9.7 Ne pas utiliser l'Application d'une manière qui pourrait endommager ou compromettre son accès ou son utilisation. Le Client s'interdit de modifier, contourner, désactiver, altérer l'Application et démonter, décompiler, effectuer des opérations d'ingénierie inverse ou tenter de découvrir les codes sources de l'Application.

9.8 S'assurer pendant toute la durée des Services que ses raccordements aux réseaux téléphoniques, Internet et électriques sont opérationnels.

9.9 Contrôler régulièrement le bon fonctionnement du système et de chaque Caméra.

Article 10 - Service d'Assistance AXA :

Le client peut lors de sa commande et à tout moment, pendant la durée de souscription aux Services, souscrire au service d'assistance AXA. Le détail des garanties et des conditions d'assistance figure en annexe des présentes conditions. Le service d'assistance est uniquement disponible pour des Locaux situés en France métropolitaine (hors DOM et Corse – Principautés d'Andorre et de Monaco).

Article 11 - Service de Télésurveillance :

Le client peut lors de sa commande ou un éventuel changement d'offre, souscrire à une offre incluant le Service de Télésurveillance opéré par le Centre de Télésurveillance CEGEDEV, sous réserve de remplir les conditions d'éligibilité de ce Service. Le détail des garanties et des conditions d'assistance figure en annexe des présentes conditions. Le service de Télésurveillance est uniquement disponible pour des Locaux situés en France métropolitaine (hors DOM et Corse – Principautés d'Andorre et de Monaco).

Article 12 - DISPOSITIONS FINANCIERES

12.1 Conditions de facturation et règlement :

12.1.a La facturation est établie conformément au Contrat et ses Avenants.

12.1.b La facturation est établie en euros et est nette de tous Impôts, Droits et Taxes. La TVA éventuellement exigible en France ou toute autre taxe comparable à la TVA éventuellement exigible en application de la législation nationale applicable aux Services, en vertu du Contrat, sera supportée par le Client en plus des prix du Service.

12.1.c La périodicité de facturation est mensuelle. Toute période commencée est due.

12.1.d Les factures d'abonnement sont établies terme à échoir.

12.1.e L'activation du Service génère la mise en facturation de l'abonnement.

12.1.f Dès leur émission, les factures sont mises à disposition du Client via son Espace Client. Les factures pourront être, sur demande expresse du Client, réexpédiées au format électronique ou au format papier à titre gratuit conformément aux dispositions de l'Arrêté du 31 décembre 2013 relatif aux factures des services de communications électroniques.

12.1.g En cas de résiliation du Contrat, la facturation suit les règles spécifiques telles que décrites à l'article 17.

12.1.h Les factures sont payées par prélèvements automatiques présentés dans un délai de 5 à 15 jours de la date d'émission. Le Client doit produire un mandat SEPA établi au profit d'OZONE PRO.



12.1.i Dans le cas où le Client souhaite s'acquitter de ses factures par un autre moyen de paiement, il doit solliciter l'accord d'OZONE PRO et le règlement doit parvenir à OZONE PRO au plus tard à la date d'échéance de la facture, soit dans un délai de 15 jours à compter de la date d'émission de la facture.

12.1.j Sans préjudice du paiement des pénalités de retard telles que prévues, en cas de retard ou de défaut de paiement, OZONE PRO sera fondée, après exécution de la procédure portée à l'article 12.1.l des présentes, restée sans effet, à interrompre la connexion, à résilier le Contrat et à introduire une procédure contentieuse aux fins du recouvrement de la créance par voie amiable ou de justice.

12.1.k Tout défaut ou retard de paiement entraîne de plein droit et sans formalité le paiement d'une pénalité de retard égale à l'intérêt légal majoré de 5 points à compter de la date prévue du règlement de la facture, outre la pénalité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 € HT.

12.1.l A constatation du défaut de paiement :

- l'impayé fera l'objet d'une 1^{ère} relance adressée le jour même au Client par Service de messagerie courte SMS (Short Message System) et par courrier électronique ; la prévenance d'une coupure sous 5 jours à défaut de régularisation est notifiée au Client dans cette 1^{ère} relance.
- à défaut de règlement constaté, la connexion sera suspendue jusqu'à régularisation de la situation comptable.
- à défaut de régularisation, OZONE PRO se réserve le droit de procéder à la résiliation de l'abonnement pour motif "impayés". Les frais de résiliation applicables au dossier seront facturés et le litige transmis au Service Contentieux mandaté par OZONE PRO aux fins de recouvrement des créances restant dues.
- L'intégralité des frais de traitement et de recouvrement sera portée à la seule charge du Client. La remise en Service de la connexion sera alors soumise à la régularisation du compte Client, au règlement de la totalité des frais de recouvrement et à la refacturation des Frais d'Accès au Service tels que figurant sur le Bon de commande initial.

12.1.m Préalablement à la conclusion de tout nouveau Contrat ou de tout Avenant, le Client doit s'acquitter de toutes sommes restant dues en faveur d'OZONE PRO.

12.2 Tarifs et Engagement Client :

12.2.a Les prix des abonnements et options associées figurent sur tout support de communication et sur le Bon de commande. En cas de contradiction, le Bon de commande prévaut sur toute autre indication.

12.2.b Le prix des abonnements est calculé en fonction de l'Engagement du Client.

12.2.c Toute résiliation demandée par anticipation donne lieu à la facturation de la période restant à courir jusqu'à l'échéance de l'Engagement Client conformément aux termes de l'article 17 des présentes.

12.3 Garantie financière :

OZONE PRO se réserve le droit, à la formation du Contrat, de solliciter de la part de son Client une garantie financière sous forme de dépôt de garantie dont le montant est fixé à trois fois le prix de l'abonnement mensuel tel que mentionné sur le Bon de commande. Le dépôt de Garantie est prélevé conjointement au montant de la 1^{ère} facture.

Article 13 - OBLIGATIONS DES PARTIES

13.1 Obligations d'OZONE PRO :

13.1.a OZONE PRO s'oblige à livrer le Service conformément à l'Offre Souscrite.

13.1.b OZONE PRO apporte tout son savoir-faire et ses capacités techniques pour assurer au mieux la permanence et la continuité du Service conformément aux normes techniques en vigueur et dans les limites visées à l'article 13.1.c ci-après.

13.1.c Le Service est disponible sans aucune limitation de durée, sous réserve d'interruptions ou de suspensions telles que visées à l'article 14 des présentes. Aucune garantie ne peut être apportée par OZONE PRO quant aux temps d'accès à Internet, aux délais et à la qualité de la transmission des données, aux éventuelles restrictions d'accès à des réseaux et des serveurs connectés à Internet notamment en termes d'authentification de certains serveurs, et plus généralement aux contraintes techniques imposées par la technologie utilisée et par l'encombrement du réseau Internet.

13.1.d Conformément à l'article L224-29 du Code de la consommation, tout projet de modification des présentes sera communiqué par OZONE PRO au Client par écrit ou sur un autre support durable à la disposition de ce dernier au moins un mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information selon laquelle ce dernier peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le Contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de deux mois après l'entrée en vigueur de la modification.

13.1.e OZONE PRO est joignable du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00

. par téléphone au 09 72 71 70 70 (prix d'un appel local)

. par mail via le site : www.ozonepro.net (formulaire de contact)

. par courrier à : OZONE PRO – 53, avenue de la Pierre Vallée – ZA de l'Estuaire – 50220 – POILLEY.

13.1.f Les conseillers techniques ont pour mission de résoudre les difficultés techniques rapportées explicitement par le Client, dans la mesure où elles sont directement liées à la délivrance, la qualité du Service, ou relatives à l'Équipement. Le support client n'est pas tenu de résoudre les problèmes de connexion ou de navigation sur Internet résultant de l'utilisation d'un logiciel professionnel spécifique ou de toute application propre à l'équipement ou Réseau interne du Client.

13.1.g OZONE PRO ne peut pas garantir les taux de transfert et les temps de réponse des informations circulant à partir de son centre serveur vers Internet. En effet, le ralentissement de ces dernières ne relève pas de la prestation d'accès offerte par OZONE PRO mais des caractéristiques inhérentes au Réseau Internet.



13.1.h OZONE PRO s'engage à mettre à disposition du Client un espace personnel accessible depuis le site : www.ozonepro.net. A cet effet, des Identifiants lui sont communiqués à titre confidentiel. Le Client modifie son Mot de passe après sa première authentification. La conservation de ses Identifiants (identifiant et mot de passe) est placée sous la responsabilité du Client. L'espace Client donne au Client l'accès aux informations légales suivantes : caractéristiques de l'Offre souscrite, factures, informations personnelles.

13.1.i OZONE PRO s'engage à respecter les dispositions législatives et réglementaires applicables à la protection des données personnelles recueillies.

13.2 Obligations du Client :

13.2.a Le Client s'engage à faire un usage du Service conforme au Contrat et aux recommandations communiquées par OZONE PRO dans le respect de la législation et de la réglementation en vigueur.

13.2.b Conformément à la législation en vigueur, OZONE PRO en qualité de Fournisseur d'Accès Internet, n'a pas d'obligation générale de surveiller les informations transmises sur Internet, ni de rechercher des activités illicites. OZONE PRO n'est pas responsable des services accessibles par Internet, de la nature ou des caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire du Service. En conséquence, OZONE PRO ne peut être tenu responsable du contenu des messages, publicités, des produits, des Services du Client ou de tout autre matériel, de quelque nature que ce soit, disponibles sur ou à partir de sites Internet.

13.2.c Le Client s'engage à délivrer des informations exactes le concernant lors de la souscription au Service et à conserver confidentiels les Identifiants et Mots de passe qui lui sont remis par OZONE PRO. En cas de divulgation ou de perte de ceux-ci, le Client s'engage à informer sous les plus brefs délais OZONE PRO pour que de nouveaux Identifiants et Mots de passe lui soient remis.

13.2.d Le Client s'engage, pour son compte et pour le compte des Utilisateurs désignés par lui, à ne pas revendre, louer ou distribuer l'accès au Service et à en faire un usage pour leurs seuls besoins professionnels. Le Client s'engage à informer l'ensemble des Utilisateurs du Service de ses règles d'utilisation et demeure le seul responsable du respect des obligations contractuelles, par lui-même et par les utilisateurs qu'il désigne.

13.2.e Le Client assume la responsabilité de toute visite de sites qui seraient susceptibles de comporter des allégations de nature à porter atteinte à l'ordre public ou aux bonnes mœurs par lui-même et par les Utilisateurs. Conformément aux dispositions légales, le Client est informé qu'il est possible d'utiliser des logiciels de filtrage permettant les restrictions d'accès à certains contenus.

13.2.f Le Client s'engage à fournir à OZONE PRO sur sa demande, l'identité de tout utilisateur du Service.

13.2.g OZONE PRO préalablement à la finalisation du Contrat, transmet au Client l'ensemble des informations et conseils d'utilisation de ses produits afin que le Client procède à son acceptation en toute connaissance de cause. Le Client se fait obligation de vérifier la pertinence du Service en réponse à ses besoins, dont il fournit à OZONE PRO le détail lors de la souscription ainsi que la description de son organisation et de toute contrainte particulière pouvant impacter la livraison du Service. Il informe ensuite OZONE PRO sans délai, de toute modification de son matériel et/ou de son organisation intervenant au cours de la vie du Contrat et susceptible d'influencer la livraison du Service.

13.2.h Le Client, en qualité de dépositaire de l'Équipement, s'engage à en assurer la conservation, la garde et la sécurité. A compter de la remise de l'Équipement, le Client est responsable de toute perte ou de tout dommage à lui causé. En cas de dommage causé par le Client à l'Équipement, les redevances mensuelles restent dues. Dans le cadre d'une souscription à une offre avec achat du matériel par le Client, la charge des risques de détérioration, de perte ou de vol lui sera transférée dès sa réception de l'Équipement.

13.2.i Le Client s'engage à procéder à la sauvegarde de l'intégralité de ses fichiers, messages et autres données, préalablement à tout appel vers le Service Client et préalablement à toute prise d'effet de la résiliation, en ce que ladite résiliation entraîne un effacement de l'ensemble des fichiers, messages et données du Client, pour lequel la responsabilité d'OZONE PRO ne saurait être engagée.

13.2.j Si des logiciels sont nécessaires à l'utilisation d'une option du Service, OZONE PRO met ces logiciels à la disposition du Client qui s'engage à en faire une utilisation conforme aux conditions du Contrat à l'exclusion de toute autre finalité et à ne pratiquer aucune correction, adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion sur lesdits logiciels, étant donné que les droits de propriété intellectuelle sur ces logiciels ne sont pas transférés au Client.

13.2.k Le Client déclare détenir les droits de propriété intellectuelle sur les logiciels qu'il met, le cas échéant, à disposition d'OZONE PRO pour la livraison du Service.

13.2.l Toute indemnisation due par OZONE PRO au titre d'une action intentée par un/des tiers pour violation de ces droits, fera l'objet d'un remboursement dans son intégralité à OZONE PRO par le Client, y compris les frais de justice qui s'y attacheraient.

13.2.m Le Client s'engage à respecter l'ensemble des dispositions relatives à la protection des œuvres circulant sur Internet notamment en matière de téléchargement d'œuvres musicales.

13.2.n Le Client s'engage, en outre, à utiliser le Service conformément, aux dispositions légales en vigueur et notamment s'interdit de :

- Diffuser, consulter, demander, stocker sur son équipement, via le Service, un contenu contraire aux réglementations en vigueur à ce jour en France et relevant, sans que cette liste ne soit limitative, de la pédophilie, de l'incitation à la haine raciale, la négation des crimes contre l'humanité, l'appel au suicide et meurtre, le proxénétisme et/ou portant atteinte à un droit de propriété intellectuelle d'un tiers ou à tout autre droit,
- Pratiquer le postage massif en violation des droits de tiers, notamment par l'envoi de courriels groupés sans sollicitation des destinataires tels que l'envoi massif de courriels à des destinataires différents et/ou répété à destination d'un seul destinataire,
- Utiliser sa connexion pour effectuer des actes de piratage ou utiliser, à des fins illicites et/ou illégales, les informations circulant sur le réseau.



13.2.o Afin d'appliquer au mieux les règles de bonne utilisation d'une liaison Internet, l'HADOPI (Haute Autorité pour la Diffusion des Œuvres et la Protection des Droits sur Internet) a créé le label PUR « Promotion des Usages Responsables ». Des précisions concernant la sécurisation et l'utilisation légale d'un accès à Internet sont disponibles via le site www.hadopi.fr.

13.2.p Par l'acceptation des présentes, le Client s'engage au respect des règles résultant de la loi HADOPI.

13.2.q Il est expressément stipulé que conformément aux dispositions légales en vigueur, en cas de contradiction aux stipulations visées ci-dessus, OZONE PRO pourra effectuer la coupure immédiate du Service. Dans ce cas, le Client fera son affaire et s'engage à assurer à ses frais la désinstallation et le retour de l'Équipement : en aucun cas, il ne pourra exiger d'OZONE PRO la désinstallation susvisée.

Article 14 - EQUIPEMENTS

Les mesures qui suivent concernent tout type de matériel, toute installation, toute technologie fournis par OZONE PRO que lesdits matériels, installations et technologies, soient vendus, loués ou mis à disposition.

14.1 Quelle que soit la technologie utilisée pour la livraison du Service, l'installation est réalisée et la connexion au Service est établie exclusivement avec le matériel fourni par OZONE PRO tel que décrit dans le Guide d'installation joint audit matériel et dans le cadre prévu par l'Offre Souscrite (achat, location ou mise à disposition). Toute tentative d'authentification, sur les infrastructures à disposition, d'un équipement étranger au parc reconnu par OZONE PRO est strictement interdite.

14.2 Afin de maintenir un niveau de sécurité optimal des infrastructures d'OZONE PRO et des Équipements du Client, tout transfert à l'initiative du Client, des données d'authentification attribuées initialement à un matériel OZONE PRO, vers un matériel appartenant au Client sera assimilé à une utilisation frauduleuse des Équipements et conduira à la suspension immédiate du service dans son ensemble. OZONE PRO se réserve le droit d'entreprendre les poursuites adéquates.

14.3 Après constat de l'article 16.2, aucune demande d'assistance technique ou de toute autre intervention ne sera recevable par les services d'OZONE PRO de la part du Client.

14.4 Sauf les cas d'acquisition directe en propriété par le Client, l'Équipement demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable d'OZONE PRO. Toute cessation ou mise à disposition d'un tiers sera placée sous la responsabilité du Client. En cas de procédure de saisie, de redressement ou de liquidation judiciaire, le Client doit en aviser immédiatement OZONE PRO élever protestation contre saisie et prendre toutes les mesures pour faire connaître le droit de propriété en cause.

14.5 En sa qualité de dépositaire de l'Équipement, le Client s'engage, à compter de sa livraison et jusqu'à sa restitution à OZONE PRO à en assurer la conservation et la maintenance pendant toute la durée du Contrat et s'interdit d'opérer toute intervention technique, transformation ou modification sur l'Équipement sans consultation et accord préalables d'OZONE PRO sauf sur demande d'OZONE PRO.

14.6 Afin de préserver l'Équipement de toute exposition à des variations électriques pouvant survenir sur le circuit du Client, OZONE PRO recommande l'installation d'un dispositif de régulation de type « onduleur » ou de tout type de dispositif de protection électrique.

14.7 En cas de restitution d'un matériel détérioré, OZONE PRO se réserve le droit de facturer au Client ledit matériel à hauteur de sa valeur de remplacement telle que figurant en annexe des présentes, y compris au cours de la période de validité des clauses de garantie attachée à l'Équipement.

14.8 Le Client doit assurer l'Équipement auprès de sa compagnie d'assurance dans le cadre de sa police professionnelle. OZONE PRO est en droit de lui réclamer un justificatif.

14.9 Le Client assume l'ensemble des risques liés aux Équipements dont il a la garde et reste seul responsable de tout dommage causé par l'Équipement à tout Utilisateur ou tiers, sauf à prouver par le Client que lesdits dommages ont été exclusivement causés par un défaut de fabrication, un vice caché ou un défaut ayant pour origine l'installation des Équipements par un installateur agréé par OZONE PRO.

Article 15 - INTERRUPTIONS ET SUSPENSIONS DU SERVICE

15.1 OZONE PRO assure le fonctionnement du Centre Serveur 24h/24 et 7j/7. Cependant, OZONE PRO se réserve la faculté de suspendre, limiter ou bloquer l'accès au Service :

- . pour se conformer à toute loi, réglementation, décision de justice ou injonction exigeant une action immédiate,
- . pour éviter toute interférence pouvant créer un dommage sérieux ou une dégradation grave du réseau Internet d'OZONE PRO,
- . pour éliminer tout risque sérieux d'altération des infrastructures d'OZONE PRO et/ou celles d'un tiers,
- . pour éviter que le Service soit utilisé en violation à toute loi, réglementation,
- . sous réserve des périodes de maintenance, de pannes éventuelles et des coupures de connexion dues à ses propres fournisseurs d'accès.

OZONE PRO ne saurait verser une quelconque indemnisation pour les dommages causés par toute interruption, limitation, blocage ou suspension du Service intervenant dans le cadre des motifs évoqués ci-dessus. OZONE PRO reprend le Service dès que l'événement générateur de la suspension a disparu.

15.2 OZONE PRO fait ses meilleurs efforts pour livrer un Service conforme au Contrat. Si au cours de l'exécution du Contrat, une partie du Service ou une option n'est plus livrable, pour quelle que raison que ce soit, les parties restent liées par l'exécution des autres prestations, objet du Contrat. Cette résiliation partielle du Service ne sera pas considérée comme un manquement d'OZONE PRO. Dans une telle situation, un Avenant sera signé entre les Parties conforme aux prestations livrables.



15.3 OZONE PRO se réserve le droit de procéder à la suspension du Service conformément aux dispositions de l'article 12.1.I des présentes, dès constatation d'un défaut de paiement.

Dans ce cas :

- . la livraison du Service est interrompue,
- . la facturation de l'abonnement concerné par l'impayé est maintenue,
- . les frais de défaut de paiement sont facturés.

La reprise de la livraison du Service est alors soumise à la régularisation complète de la situation comptable du compte Client lié au Contrat. Le Client ne saurait faire état de toute demande de réparation pour le préjudice subi au cours d'une interruption du Service pour cause d'échéance(s) impayée(s).

A défaut de régularisation dans les délais contractuels, OZONE PRO prononcera la résiliation du Contrat et appliquera de plein droit les conditions de résiliation telles que décrites à l'article 16 des présentes.

Une nouvelle souscription ne pourra être accordée au Client qu'après régularisation complète de la situation comptable du compte Client lié au Contrat. Les conditions de re-souscription seront celles des offres en vigueur au moment de la nouvelle demande. Si l'offre initiale a été radiée du catalogue, seules les offres en vigueur pourront alors être proposées au Client qui ne pourra prétendre à dédommagement pour le préjudice subi en cas de tarifs supérieurs ou de prestations inférieures à son choix initial.

Article 16 - RESPONSABILITES - INDEMNISATION

16.1 OZONE PRO garantit, conformément aux dispositions légales, le Client, contre tout défaut de conformité du Service et tout vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de fourniture dudit Service à l'exclusion de toute négligence ou faute du Client.

16.2 Afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer OZONE PRO par écrit de l'existence des vices dans un délai maximum de trois (3) jours à compter de leur découverte. OZONE PRO rectifiera ou fera rectifier, à ses frais, le Service jugé défectueux.

16.3 La responsabilité d'OZONE PRO n'est engagée qu'en cas de faute prouvée de sa part ayant causé un préjudice personnel, direct et certain au Client. Les parties conviennent expressément que les dommages et/ou préjudices immatériels suivants, ayant été raisonnablement prévisibles ou non, ne peuvent donner lieu à indemnisation : perte de clientèle, de chiffre d'affaires, manque à gagner, perte de données, atteinte à l'image.

16.4 Dans toutes ces hypothèses, il est retenu que, au titre d'une indemnisation déclenchée par un événement, le montant dû par OZONE PRO n'excède pas le prix de trois mois de l'abonnement principal. En cas de plusieurs événements donnant lieu à indemnisations, le cumul des indemnisations, sur une période de douze mois écoulés, ne dépassera pas le prix de six mois de l'abonnement principal.

16.5 Au-delà de ces montants, le Client renonce à tout recours contre OZONE PRO.

16.6 Seul le Client a la qualité pour agir en responsabilité contre OZONE PRO et en demeure l'unique interlocuteur en cas de litige. Les Utilisateurs respecteront cette clause et adresseront leurs demandes à OZONE PRO via le Client qui recevra les éventuelles indemnisations, et aura la charge de la répartition sur les Utilisateurs.

16.7 OZONE PRO ne peut en aucun cas être tenu responsable de tout acte, défaillance, omission ou négligence d'un quelconque opérateur tiers qui pourrait avoir un impact sur le Service.

16.8 La Force Majeure suspend les obligations nées du Contrat pendant toute la durée de son existence. Les Parties ne seront pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli aux présentes Conditions, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de Force Majeure telle que définie par l'article 1218 du Code civil.

Article 17 - RESILIATION

Tout manquement à l'exécution totale ou partielle du Contrat, par l'une ou l'autre des parties, fera l'objet d'une mise en demeure notifiée à la partie défaillante par courrier recommandé avec demande d'avis de réception. A la suite de cette mise en demeure restée sans effet sous un délai de 30 jours à compter de sa réception par la partie défaillante, le demandeur pourra notifier la résiliation du Contrat sans préjudice de tout autre droit dont il dispose.

17.1 Résiliation du Contrat à l'initiative du Client :

17.1.a En cas de résiliation préalable à la Date de mise en service, le Client sera facturé au minimum des frais d'Accès au Service et des frais d'expédition du matériel si cette dernière est effective à la date de la demande. Le matériel sera restitué à OZONE PRO sous 10 jours à compter de la confirmation de la résiliation par écrit par OZONE PRO. Les frais de retour du matériel demeureront à la charge du Client.

17.1.b Conformément à l'article 5, le Client pourra, avec effet à l'expiration de la période d'Engagement initial, puis à chaque date anniversaire, procéder à la résiliation du Contrat dans le respect d'un préavis de trois mois. La résiliation devra s'effectuer par un courrier recommandé avec demande d'avis de réception adressé à : OZONE PRO – 53, avenue de la Pierre Vallée – 50220 – POILLEY.

17.1.c En conséquence, en cas de résiliation du Contrat par le Client préalablement à l'arrivée à échéance de son Engagement initial, ou de la date anniversaire du Contrat renouvelé, les frais de résiliation seront majorés d'une indemnité forfaitaire égale à la totalité des sommes restant dues jusqu'à l'échéance de l'Engagement initial ou de la nouvelle période d'Engagement du Contrat renouvelé.

17.1.d Le Client s'engage à adresser à OZONE PRO le règlement des frais et indemnités de résiliation et, le cas échéant du solde de son compte Client restant en faveur d'OZONE PRO. En l'absence, OZONE PRO aura tous pouvoirs pour engager toutes les procédures adéquates aux fins de recouvrement et d'indemnisation.



17.1.e En cas de résiliation par le Client d'un Contrat comprenant la mise à disposition (sans achat) ou la location de l'Équipement, il s'engage à restituer l'Équipement complet dans son emballage d'origine et en bon état de marche. Le Client devra le renvoyer, à ses frais, à : OZONE PRO – ZA de l'Estuaire – 53, avenue de la Pierre Vallée – 50220 - POILLEY, au plus tard dans les 15 jours suivant la date de prise d'effet de la résiliation. A défaut d'envoi dans les délais, OZONE PRO se réserve le droit de procéder à la facturation des éléments non restitués à hauteur de la valeur reportée en annexe des présentes. Dans cette hypothèse, l'Équipement deviendra alors la propriété du Client. Aucune reprise ni remboursement par OZONE PRO ne sera alors envisageable.

17.1.f En cas de restitution de l'Équipement en mauvais état de fonctionnement, OZONE PRO sera en droit de facturer les frais de réparation dans la limite de la valeur de remplacement de l'Équipement, telle que mentionnée en annexe des présentes.

17.1.g En cas d'un Contrat avec achat du matériel par le Client, celui-ci en demeure le propriétaire au-delà de la résiliation. OZONE PRO n'en acceptera pas la restitution et le Client ne pourra pas en exiger la reprise et/ou le remboursement.

17.2 Résiliation du Contrat à l'initiative d'OZONE PRO :

17.2.a OZONE PRO se réserve, outre le droit de suspendre la connexion conformément à l'article 14 des présentes, le droit de résilier ou suspendre de plein droit le contrat, sans que le Client ne puisse lui demander une quelconque indemnité, en cas de faute du Client et/ou de ses Utilisateurs, ou de violation grave et/ou renouvelée des conditions du Contrat, en particulier dans les hypothèses suivantes :

- OZONE PRO se verrait notifier par les autorités compétentes, que le Client et/ou ses Utilisateurs, ne respecte pas les lois et règlements en vigueur ou fait un usage d'Internet de nature à porter préjudice aux droits des tiers ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public,
- OZONE PRO se verrait notifier par les autorités compétentes que le Client, et/ou ses Utilisateurs, reproduit, diffuse des données protégées par un droit de propriété,
- OZONE PRO constaterait des actes de piratage ou des utilisations illicites d'informations circulant sur le réseau ayant pour cause ou origine la connexion avec le Client et/ou ses Utilisateurs.

17.2.b Dans ces hypothèses, les sommes versées par le Client resteront acquises à OZONE PRO sans préjudice des sommes restant dues ni des poursuites judiciaires qu'OZONE PRO pourrait entreprendre à l'encontre du Client. Les sommes dues restent exigibles même après la prise d'effet de la résiliation. La résiliation à l'initiative d'OZONE PRO pour les cas visés précédemment fera l'objet d'une restitution des Equipements à la charge du Client.

17.2.c Les adresses de messagerie feront l'objet d'une conservation pendant une durée de 6 mois à compter de la date de résiliation.

17.2.d L'arrêt de la livraison du Service par OZONE PRO après avoir fait l'objet d'une notification par courrier, assortie d'un délai de prévenance d'une durée de 3 mois précédant l'événement, fera l'objet d'une résiliation par OZONE PRO à titre entièrement gratuit pour le Client et n'ouvrant pas droit à indemnisation et/ou dommages et intérêts en faveur du Client.

Article 18 - IMPREVISION

18.1 Si un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du Contrat rend l'exécution excessivement onéreuse pour l'une ou l'autre des Parties, une tentative préalable et obligatoire de conciliation sera organisée, OZONE PRO et le Client s'interdisant tout refus de négociation.

18.2 Cette conciliation sera demandée par la Partie pour laquelle l'exécution du Contrat est excessivement onéreuse à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception, cette lettre devant indiquer la cause de la demande de négociation et au moins 3 dates de réunions à envisager. Ces réunions se feront au siège d'OZONE PRO en présence d'un représentant d'OZONE PRO et du Client et dans le délai maximum de deux mois suite à la réception de la lettre recommandée précitée. Le Client peut se faire assister et/ou représenter par un tiers.

18.3 En cas de conciliation réussie, les Parties acteront de leur accord dans un Procès-verbal de constat. Les Parties signeront, si besoin et sans délai, une nouvelle confirmation de commande et la signature de nouvelles Conditions Générales de Vente.

18.4 En cas d'échec de la conciliation ou lorsqu'aucun accord n'a été trouvé entre les Parties dans un délai de quatre mois suite à la réception de la lettre recommandée visée ci-dessus, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, les Parties pourront l'une ou l'autre saisir le juge d'une demande de révision ou de résolution du Contrat.

Article 19 - TRANSFERT

19.1 Sauf les cas d'acquisition directe en propriété par le Client, l'Équipement demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable d'OZONE PRO.

19.2 Le transfert des droits et règles d'utilisation du Service tels qu'énoncés par les présentes, à un/des Utilisateur(s) désigné(s) par le Client est placé sous l'entière responsabilité du Client. Le Client s'engage à connaître et conserver l'identité, l'usage et la période d'utilisation de chacun des Utilisateurs du Service désignés par lui.

19.3 Aucun transfert du Contrat n'est envisageable vers un autre tiers sans accord préalable d'OZONE PRO qui n'aura pas à justifier un éventuel refus. Un Contrat ne recevra une validation de transfert vers un tiers qu'après apurement du solde du compte Client restant en faveur d'OZONE PRO.

19.4 OZONE PRO se réserve le droit de céder ses droits et obligations se rapportant au Contrat à une Société Affiliée ou tout acquéreur en capacité d'assurer la poursuite desdits droits et obligations dans les conditions des présentes. Dès la réalisation de l'opération, OZONE PRO sera libérée de ses obligations.



Article 20 - ASSURANCES

20.1 Le Client déclare avoir souscrit un Contrat d'assurance en cours de validité susceptible de couvrir les risques liés à l'exécution du Contrat.

20.2 OZONE PRO est assurée par un contrat d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle n° 129 800 717 souscrit par la société NOMOTECH, mère du groupe auquel elle appartient, pour l'ensemble de ses filiales auprès de la compagnie MMA IARD, par l'intermédiaire du cabinet Nicolas DUROSIER, 17 place Patton 50300 AVRANCHES.

20.3 Le contrat Responsabilité Civile Professionnelle ci-dessus couvre les activités de l'ensemble du Groupe dans le monde entier à l'exclusion des :

- Activités exercées à partir d'installations permanentes situées hors de France, Principauté de Monaco et Principauté du Val d'Andorre,
- Réclamations consécutives à des dommages survenus aux Etats-Unis d'Amérique et/ou au Canada résultant :
 - o d'exportations directes dans ces pays,
 - o d'exécution de marchés ou travaux, étant entendu que reste garanti le personnel en mission,
 - o de marchés soumis contractuellement au droit américain ou avec une clause d'attribution de compétence à des juridictions américaines.

Article 21 - LITIGES- DROIT APPLICABLE

21.1 Tous les litiges auxquels le présent Contrat pourrait donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résolution, leurs conséquences et leurs suites seront soumis au tribunal d'AVRANCHES.

21.2 De convention expresse entre les parties, les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français.

Article 22 - ACCEPTATION DU CLIENT

Les présentes Conditions Générales de Vente sont expressément agréées et acceptées par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables à OZONE PRO même si elle en a eu connaissance.



Annexes

Annexe 1 – Conditions de garanties et d'assistance AXA pour les clients Professionnels

Lors de l'adhésion aux services de vidéosurveillance VIGILIANS, OZONE PRO permet aux utilisateurs de bénéficier de garanties d'assistance à vos Locaux professionnels. Ces garanties consistent à mettre à la disposition des utilisateurs une aide immédiate en cas d'Effraction ou de Tentative d'Effraction survenue au sein de leur local professionnel. Pour faire bénéficier aux utilisateurs de ces garanties, OZONE PRO, via son partenaire de vidéosurveillance, a souscrit un contrat d'assistance pour compte auprès d'INTER PARTNER Assistance, succursale pour la France, située 6, rue André Gide -92320 Châtillon, inscrite au RCS de Nanterre sous le numéro 316 139 500, société anonyme de droit belge au capital de 11 702 613 euros, entreprise d'assurance agréée par la Banque Nationale de Belgique (BNB) sous le numéro 0487, immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055 dont le siège social est situé 166, Avenue Louise - 1050 Ixelles - Bruxelles Capitale - Belgique. INTER PARTNER Assistance, société du groupe AXA intervient dans le cadre de ce contrat sous la marque AXA Assistance. Le service d'assistance est uniquement disponible pour la France métropolitaine, Principautés d'Andorre et de Monaco. En cas d'appel de l'Assuré, suite à une effraction ou une suspicion d'effraction, Axa assistance prend en charge les prestations ci-dessous dans les conditions et limites précisées ci-après.

Article 1 – Définitions :

Assuré : désigne la personne physique, agissant en dehors de son activité professionnelle, ayant adhéré aux services VIGILIANS et déclaré comme assuré par le présent Contrat en cas d'Effraction ou de Tentative d'Effraction.

Effraction : Forcement, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture ou toute espèce de clôture.

Franchise : part des dommages qui restent à la charge de l'Assuré.

Domicile : Lieu de résidence principale et habituelle de l'Assuré. Il est situé en France métropolitaine (hors îles).

Local professionnel : Désigne le local principal à usage professionnel (y compris ses annexes closes mitoyennes et pourvues d'un toit), de l'Assuré situé à l'adresse indiquée par le Souscripteur à AXA Assistance. L'adresse doit être située en France et être desservie par une voie carrossable. N'est pas considéré comme un Local professionnel au sens du présent Contrat, toute partie commune d'immeuble, branchement de chantier provisoire ainsi que toute installation faisant partie du domaine public.

Intervention : Opération par laquelle un Prestataire se rend à l'adresse du Local Professionnel de l'Assuré pour effectuer un diagnostic portant sur un Bris de Vitre ou un Problème de Serrure, avant de procéder au dépannage en urgence dans les conditions et selon les modalités indiquées au présent Contrat.

Pour la garantie « Envoi d'un agent de sécurité pour levée de doute », l'Intervention désigne l'opération par laquelle l'agent de sécurité se rend à l'adresse du Local professionnel de l'Assuré afin de déterminer s'il y a eu Effraction ou Tentative d'Effraction.

Prestataire : Professionnel sélectionné par AXA Assistance, intervenant dans les domaines de la Vitrierie et des Serrures, chargé d'intervenir dans le local professionnel de l'Assuré.

Serrure : Appareil de fermeture comprenant un mécanisme se manœuvrant à la main à l'aide d'un accessoire amovible (clé, bouton, béquille).

Tentative d'Effraction : Actes réalisés dans le but de commettre une Effraction sans y parvenir du fait de circonstances indépendantes de la volonté de leur auteur.

Vitrierie : Ensemble des vitres et des fenêtres, des portes fenêtres ou des portes situées à l'intérieur du Domicile de l'Assuré ou le local professionnel.

Serrurier : Professionnel qui réalise et répare des Serrures, agréé par AXA Assistance

Bris de Vitre : Fracture d'une ou plusieurs vitres trouvant son origine dans une Effraction ou Tentative d'effraction au sein du local professionnel de l'Assuré, n'assurant plus les conditions de sécurité suffisante.

Article 2 – DEFINITION DES GARANTIES D'ASSISTANCE

Les prestations d'assistance 2.1 à 2.6 sont acquises à l'Assuré en cas d'Effraction ou de Tentative d'effraction au sein du local professionnel-, dans les conditions et limites précisées ci-après.

2.1 – ENVOI D'UN AGENT DE SECURITE POUR LEVEE DE DOUTE

En cas d'Effraction ou de Tentative d'effraction dans le local professionnel de l'Assuré signalée par une alerte du dispositif VIGILIANS, AXA Assistance peut organiser et prendre en charge l'Intervention d'un agent de sécurité qui procédera à un examen visuel des abords du local professionnel afin de constater la réalité ou l'absence de l'Effraction ou de la Tentative d'Effraction, selon la procédure suivante :

1. L'Assuré reçoit une alerte VIGILIANS l'informant d'une intrusion dans son local professionnel
2. L'Assuré vérifie que cette intrusion n'est due à la présence d'une personne autorisée de son entourage ;
3. L'Assuré appelle AXA Assistance pour demander l'organisation de la présente garantie
4. AXA Assistance organise et prend en charge l'envoi d'un agent de sécurité
5. L'agent de sécurité se rend sur les lieux du local professionnel et procède à un examen visuel des abords du local professionnel afin de constater ou non la réalité de l'Effraction ou de la Tentative d'Effraction.
6. L'agent de sécurité informe AXA Assistance de ses constatations ;
7. AXA Assistance informe l'Assuré des constatations de l'agent de sécurité ;
8. L'Assuré contacte, le cas échéant, les autorités locales compétentes.



Au-delà de deux (2) Interventions par an n'ayant pas été justifiées par une Effraction ou une Tentative d'Effraction, toute nouvelle demande d'Intervention d'un agent de sécurité sera à la charge de l'Assuré.

Dans ce cas, les frais de déplacement de l'agent de sécurité seront communiqués à l'Assuré à l'occasion de sa déclaration de sinistre et lui seront refacturés à la suite de l'Intervention de l'agent de sécurité. L'Assuré s'engage à régler le montant de cette facture dès réception.

2.2 – GARDIENNAGE DU DOMICILE SUITE A EFFRACTION

A la suite d'une Effraction, lorsque le local professionnel de l'Assuré ne peut plus être fermée et ne réunit plus les conditions normales de sécurité et que l'Assuré n'est pas sur place, AXA Assistance organise et prend en charge les services d'un vigile afin d'en assurer la surveillance, dans la limite de 24 heures consécutives ou par tranche de 12 heures.

2.3 – GARANTIE D'ASSISTANCE VITRERIE ET SERRURERIE

Cette garantie consiste, en cas de Bris de Vitre ou de Problème de Serrure au sein du local professionnel de l'Assuré à la suite d'une Effraction ou d'une Tentative d'Effraction, à effectuer un diagnostic préliminaire par téléphone et à organiser si nécessaire des services de dépannage en urgence en prenant en charge les frais de déplacement, les frais de main d'œuvre et les pièces requises dans les conditions et limites précisées ci-après.

I. Déclaration de sinistre

AXA Assistance met à disposition des Assurés un service d'assistance téléphonique à un numéro d'appel dédié. Ce service d'assistance organise l'intervention d'un Vitrier en cas de Bris de Vitre ou d'un Serrurier en cas de Problème de Serrure. Le service d'assistance informe l'Assuré des modalités d'Intervention du Prestataire.

AXA Assistance se réserve la faculté de réclamer à l'Assuré tout document utile à la mise en œuvre des garanties.

II. Intervention au Domicile de l'Assuré

a. Modalité de réalisation des Interventions

Le Vitrier ou le Serrurier procède à :

- La vérification que le Bris de Vitre ou le Problème de Serrure rentre dans le champ d'application de la garantie,
- La mise en sécurité du Local professionnel de l'Assuré,

Le Prestataire agréé détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour dépanner l'Assuré et ce dans les limites fixées au présent Contrat.

Les pièces susceptibles de devoir être remplacées sont exclusivement celles constitutives des éléments couverts. Elles seront remplacées par les pièces de gamme standard disponibles au moment de l'Intervention. AXA Assistance prend en charge les frais découlant de l'Intervention du Prestataire agréé à concurrence de 200€ TTC.

b. Rédaction d'un bulletin d'Intervention

L'Intervention donne lieu à la rédaction d'un bulletin d'Intervention établi en double exemplaire signé par l'Assuré dont l'un est remis à l'Assuré. Le bulletin d'Intervention comporte l'heure d'arrivée et de départ du Vitrier ou du Serrurier, la durée d'Intervention, le diagnostic du Bris de Vitre ou du Problème de Serrure, les prestations effectuées dans le cadre de l'Intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de Bris de Vitre ou de Problème de Serrure non garantis ou exclus, les motifs du refus de l'Intervention.

III. Exclusions spécifiques à la garantie Vitrerie et Serrurerie

Outre les exclusions communes à toutes les garanties, sont exclus :

- Toute Intervention liée à un Problème de Serrure ayant pour origine l'usure normale de l'élément couvert ;
- Les travaux de menuiserie, réfection du blindage ou consolidation de la porte ;
- Toute réfection de maçonnerie résultant de l'Intervention ;
- Les Bris de Vitre affectant les fenêtres, portes ou porte fenêtres de toute dépendance extérieure ne communiquant pas avec le local professionnel de l'Assuré ;
- Les systèmes d'occultation intérieurs, extérieurs électriques ou non, tels que les volets, les volets roulants, les persiennes, les stores ;
- La cave ou la véranda ne communiquant pas avec l'Habitation.

2.4 – ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

En cas d'Effraction ou de Tentative d'Effraction dans le Local professionnel, entraînant une demande d'assistance psychologique, l'équipe médicale d'AXA Assistance met l'Assuré en relation avec un spécialiste consultable 5 jours sur 7, de 8h00 à 20h00.

AXA Assistance organise et prend en charge trois entretiens téléphoniques par an.

Au-delà de ces trois consultations, le coût d'une éventuelle prolongation de l'assistance psychologique reste à la charge de l'Assuré.

2.5 – AIDE AUX DEMARCHES ADMINISTRATIVES

En cas d'Effraction ou de Tentative d'Effraction dans le Local professionnel de l'Assuré, Axa Assistance met à disposition des Assurés un service de renseignements téléphoniques afin de les orienter dans leurs démarches administratives. Les thèmes couverts sont les suivants : Carte d'identité, passeport, auto/moto, fiscal, chèquiers, carte bleu, comptes bancaires, assurances. Ce service est accessible du lundi au samedi de 8h00 à 19h30.



Les questions ou demandes sont d'ordre privé et ne sauraient concerner l'exercice d'une activité professionnelle. Les renseignements fournis sont d'ordre documentaire et la responsabilité d'AXA Assistance ne saurait être engagée en cas d'interprétation inexacte des informations transmises.

2.6 – RACHAT DE FRANCHISE

I. Objet de la garantie

La garantie a pour objet de garantir les dommages survenus dans le local professionnel de l'Assuré à la suite d'une Effraction ou d'une Tentative d'Effraction couverts au titre d'un contrat Multi-risques Professionnelles (MRP) et déclaré comme tels auprès des assureurs respectifs ainsi que, le cas échéant, des autorités locales compétentes.

II. Plafond de la garantie

Le montant indemnisé ne peut excéder le montant de la Franchise définie dans le contrat d'assurance MRP et dans tous les cas, ne peut dépasser 100 € par événement.

III. Procédure de déclaration de sinistres

L'Assuré doit déclarer à AXA Assistance la réalisation de l'Effraction ou de la Tentative d'Effraction dans le délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date de survenance du sinistre.

a. Eléments nécessaires à la déclaration

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- Nom, prénom de l'Assuré ;
- Adresse du Local Professionnel objet du sinistre
- Les circonstances dans lesquelles le sinistre s'est réalisé ;
- Les coordonnées de l'assureur du contrat MRP.

b. Eléments nécessaires à la constitution du dossier d'indemnisation

AXA Assistance adressera à l'Assuré le dossier à constituer. Celui-ci devra être retourné complété à AXA Assistance en joignant la copie du contrat et tous les documents demandés permettant de justifier la réalité du sinistre et d'évaluer le montant de l'indemnisation :

Le récépissé de la déclaration du sinistre auprès de son assureur ;

- Le récépissé du dépôt de plainte auprès des autorités locales compétentes, le cas échéant ;
- Une copie de son contrat MRP précisant le montant de la Franchise ;
- L'original de la facture des réparations du local professionnel ou d'un devis accepté par l'Assuré ;
- Un RIB.

AXA Assistance se réserve la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires.

IV. Remboursement / indemnité

Le remboursement des dommages est adressé en euros à l'Assuré.

Article 3 – EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Outre les exclusions légales et outre les éventuelles exclusions spécifiques précitées, sont exclues et ne pourront donner lieu à intervention d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- Les conséquences d'effets nucléaires radioactifs,
- Les dommages causés par des explosifs détenus par l'Assuré,
- La réfection des revêtements de sol ou des ornements lorsque leur démontage est rendu nécessaire pour accéder à la Vitrierie ou à la Serrure,
- Tout démontage des parties encastrées de mobilier ou tout autre élément,
- Toute partie du Local Professionnel dont l'accès ne garantit pas la sécurité du vigile ou du Prestataire,
- Tout dommage causé ou provoqué intentionnellement par le Souscripteur, l'Assuré ou avec sa complicité, causé par une négligence de l'Assuré,
- Les frais non justifiés par des documents originaux.

Article 4 – MODALITES DE DECLARATION DES SINISTRES

Pour bénéficier des garanties de l'Assistance, les Assurés doivent appeler au numéro de téléphone suivant : 01 55 92 27 85 (numéro non surtaxé ; le coût de l'appel est à la charge de l'Assuré). Service disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

AXA Assistance s'engage à l'égard du Souscripteur à mettre à disposition des Assurés, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sa centrale d'appels en France et son réseau national de prestataires et correspondants.

Pour la mise en œuvre des garanties, AXA Assistance s'engage également à recruter et animer un réseau de prestataires de façon à être en mesure de fournir les prestations garanties conformément aux dispositions du Contrat.

AXA Assistance assume l'entière responsabilité de la fourniture des garanties du présent Contrat et effectue la gestion des sinistres. Ces dossiers sont gérés directement avec les Assurés.

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du sinistre connus de l'Assuré l'expose en cas de mauvaise foi à la sanction suivante : la nullité de la souscription au présent Contrat, les primes payées demeurent acquises à AXA Assistance.



Annexe 2 – Conditions de l'offre de Télésurveillance opérée par CEGEDEV

Lors de l'adhésion aux services VIGILIANS, Ozone permet aux utilisateurs de bénéficier du Service de Télésurveillance. Le service est uniquement disponible pour la France métropolitaine. Le Client Professionnel doit obligatoirement souscrire à un abonnement professionnel pour ses Locaux afin que les garanties de la prestation de Télésurveillance couvrent son usage professionnel.

1 - DEFINITION DU SERVICE DE TELESURVEILLANCE :

Le Service de Télésurveillance est opéré par le Centre de Télésurveillance CEGEDEV, dans le cadre d'une prestation de sous-traitance. Le centre de Télésurveillance est relié aux équipements de vidéosurveillance Vigilians permettant ainsi l'envoi et le traitement des alertes 24heures/24 et 7jours/7 selon le planning de détection d'activité et/ou d'alerte son défini par le Client via son application ou son espace personnel moncompte.vigilians.com. Le Centre de Télésurveillance ne peut accéder aux vidéos prises par la(les) caméra(s) du Client que si la surveillance est activée et à la condition d'une détection d'activité, de son, de mouvement... par la(les) caméra(s).

La prestation de Télésurveillance débute après respect du process de mise en route suivant :

- Souscription à un abonnement Vigilians incluant le Service de Télésurveillance ;
- Validation par le Client des « consignes d'intervention » depuis son Espace Personnel Vigilians ;
- Connexion de la (des) Caméra(s) du Client au Centre de Télésurveillance, en suivant les étapes guidées de son Espace Personnel ;
- Confirmation du bon raccordement des Caméras au Centre de Télésurveillance suite à un appel du centre ;
- Définition du mot de passe avec le Centre de Télésurveillance. Ce mot de passe doit être sauvegardé par le Client et communiqué à ses contacts de confiance uniquement.

La prestation de Télésurveillance consiste à :

- Recevoir et analyser les messages d'alerte provenant du Local surveillé ;
- Traiter les alertes de perte de liaison entre le Centre de Télésurveillance et la Caméra ;
- Effectuer, en cas d'alerte, une levée de doute vidéo sur le Local, destinée à vérifier si l'alerte a été provoquée par une personne habilitée à se trouver dans le Local (demande du mot de passe du Client défini avec le centre) ;
- Mettre en œuvre les instructions indiquées dans la rubrique « consignes d'intervention » par le Client ;
- En l'absence du Client ou des personnes désignées par lui dans les « consignes d'intervention », prendre toutes les dispositions conservatoires nécessaires à la sauvegarde des lieux et leur mise en sécurité (en cas de tentative avérée ou de doute, envoi d'un gardien...) ;
- Rendre compte au Client des événements survenus.

Le client doit communiquer ses consignes d'intervention en se connectant à son espace personnel Vigilians dans la rubrique « Consignes d'intervention ». À tout moment, le Client est libre de modifier ces consignes. Les demandes de modification sont prises en compte immédiatement. Ozone ne saurait, en tout état de cause, être tenue responsable des erreurs commises dans la rédaction des informations fournies par le Client (nom, coordonnées, instructions...).

Les consignes d'intervention sont établies par le Client sous sa responsabilité et précisent :

- Les numéros de téléphone que le Centre de Télésurveillance doit contacter en cas de réception d'une alerte : le Client devra communiquer 2 contacts minimum ;
- Les conditions d'accès et les particularités du Local surveillé.

Le Client assume sous sa seule responsabilité le choix des personnes de confiance mentionnées et s'engage à obtenir l'accord des intéressés pour être alertés et à les informer des consignes à respecter en cas d'alerte.

2 - CONDITIONS DE LA PRESTATION D'INTERVENTION APRES SINISTRE :

La prestation consiste à organiser les interventions adaptées à la nature des alertes reçues. La société se réserve le droit de sous-traiter la prestation d'intervention. La société ou son prestataire s'engage à intervenir dès que son intervention est requise et à mettre en œuvre tous les moyens de surveillance disponibles au regard des besoins et des consignes prédéfinies, et notamment :

- Appel des centres de secours aux personnes blessées ;
- Appel des centres de secours et de lutte contre les incendies ou autres sinistres ;
- Appel de l'autorité judiciaire compétente.

Un compte-rendu précis et détaillé des causes de l'intervention, des conditions dans lesquelles l'intervention s'est déroulée, des secours et services dont ont pu bénéficier les biens et les personnes sinistrés ou en danger, est établi après chaque intervention.

La prestation d'intervention pour les Clients Professionnels est gérée par le partenaire AXA Assistance. Le Centre de Télésurveillance contacte le partenaire AXA Assistance qui est en charge de l'intervention et de la mise en place des mesures conservatoires. Les conditions de garantie et d'assistance sont précisées en Annexe 1 des présentes.

3 - OBLIGATIONS DU CLIENT :

La Télésurveillance via le Service de Vidéosurveillance nécessite la transmission d'informations avec une liaison internet via la Box ou le routeur Internet du Client. En cas d'interruption des services Internet ou du courant électrique, le Service de Vidéosurveillance ne fonctionne plus.

Pour permettre le fonctionnement normal de l'équipement de surveillance et la bonne exécution des prestations de service, le Client s'engage à :

- Laisser en permanence la Caméra sous tension électrique ;
- Laisser sa Box ou son routeur Internet allumé(e) sans interruption et l'alimenter en électricité ;
- Ne jamais débrancher la connexion entre la (les) Caméra(s) et la Box ou le routeur Internet ;
- Veiller à maintenir en permanence la liaison Internet. A cette fin, il reste responsable de son contrat avec son Fournisseur d'Accès Internet et des obligations qui en découlent ;
- Procéder à toutes les réparations des équipements environnant le système de détection si ces équipements sont de nature à perturber le fonctionnement normal du système de détection ;
- Mettre à jour, autant que nécessaire, ses consignes d'intervention ;
- Mettre en œuvre tout moyen pour prévenir les alertes intempestives ;
- Éviter toute présence animale ou humaine dans les zones surveillées par des caméras lors de l'activation du système d'alerte.



En cas de déménagement, de changement de Box Internet ou toute modification liée au Service de Télésurveillance, le Client doit obligatoirement procéder au contrôle de la liaison avec le Centre de Télésurveillance et à la mise à jour de ses consignes d'intervention.

La sécurité du Local surveillé est conditionnée par le strict respect par le Client des obligations visées ci-dessus. Tout manquement de la part du Client à l'une de ces obligations dégage la société Ozone et son prestataire de toute responsabilité.

4 - FONCTIONNEMENT DE LA PRESTATION DE TELESURVEILLANCE :

Le Centre de Télésurveillance reçoit les vidéos d'alerte enregistrées suite à la détection d'un événement selon les paramètres enregistrés par le Client pour le mode « Détection d'activité ». Ce mode doit être obligatoirement activé pour que les alertes soient envoyées au centre. Le Client peut choisir de recevoir ces alertes simultanément par notification et/ou email.

Les opérateurs du Centre de Télésurveillance procèdent à l'analyse des vidéos d'alerte dès réception.

En cas d'alerte détection de mouvement :

- Si l'analyse est négative, le Centre de Télésurveillance enregistre l'événement, le classe sans suite et ne contacte pas le Client ;
- Si après analyse, une intrusion frauduleuse est identifiée, le Centre de Télésurveillance appelle le Client ou ses personnes de confiance selon les consignes du Client et prévient immédiatement les forces de l'ordre si le Client ne peut pas identifier la personne sur place. En cas de non-réponse du Client ou de ses personnes de confiance, le Centre de Télésurveillance appelle le prestataire AXA Assistance pour demander l'envoi d'un agent de sécurité selon les conditions de garantie et d'assistance de l'offre précisées en Annexe 1 des présentes conditions. Si l'effraction est avérée, le Centre de Télésurveillance appelle les forces de l'ordre et AXA Assistance met en place les mesures conservatoires incluses dans la prestation d'assurance.
- Si l'analyse ne permet pas de classer l'évènement, le Centre de Télésurveillance procède à un appel vers le Client ou ses personnes de confiance selon les consignes du Client.
 - Si le client constate une effraction, le Centre de Télésurveillance appelle les forces de l'ordre.
 - En cas de non-réponse du Client ou des personnes de confiance, le Centre de Télésurveillance appelle AXA Assistance. Si l'effraction est avérée, le Centre de Télésurveillance appelle les forces de l'ordre et et AXA Assistance met en place les mesures conservatoires incluses dans la prestation d'assurance.

En cas d'alerte déconnexion :

En cas de perte de liaison entre la(les) caméra(s) et le Centre de Télésurveillance, et si le mode « Détection d'activité » est activé, l'alerte est transmise au centre. Le Centre de Télésurveillance appelle le Client entre 8h00 et 20h00. Le Client peut décider de recevoir en parallèle l'alerte de déconnexion des Caméras.

- Si le Client ou les personnes de confiance identifient la cause, l'alerte est clôturée. Si la cause n'est pas identifiée, le Client fait un nouvel essai de reconnexion. En cas d'échec, le Centre de Télésurveillance fait une demande de SAV à OZONE.
- En cas de non-réponse du Client ou des personnes de confiance, le Centre de Télésurveillance attendra la deuxième alerte de perte de liaison pour envoyer une demande d'assistance technique à OZONE pour identifier la cause.

En cas d'alerte son (incendie ou alarme) :

En cas de déclenchement d'une sirène au Local du Client, une alerte détection de son est envoyée au centre de Télésurveillance. Le centre procède à l'analyse vidéo de l'alerte.

- Si l'analyse est négative, le Centre de Télésurveillance enregistre l'événement, le classe sans suite et ne contacte pas le Client ;
- Si après analyse, un départ de feu est identifié, le Centre de Télésurveillance appelle le Client ou ses personnes de confiance selon les consignes du Client et prévient immédiatement les centres de secours et de lutte contre les incendies. En cas de non-réponse du Client ou de ses personnes de confiance, le Centre de Télésurveillance appelle AXA Assistance pour procéder à l'envoi d'un agent de sécurité selon les conditions de garantie et d'assistance de l'offre (annexe 1). Si le départ de feu est avéré, le Centre de Télésurveillance appelle les centres de secours et de lutte contre les incendies.