

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Clients Particuliers
Applicables au 01/07/2021





SOMMAIRE

CONDITIONS GENERALES DE VENTE	3
Annexes	12
Annexe 1 – Conditions de garanties et d’assistance AXA	12
Annexe 2 – Conditions de l’offre de Télésurveillance opérée par CEGEDEV	15



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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, 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 Bulletin de Souscription ou la souscription au Service et plus généralement toute commande de Caméras et/ou l'utilisation du Service emportent 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 Bulletin. La souscription à un service complémentaire attachera aux présentes, sans dissociation, la validité des conditions particulières d'accès au Service correspondant. Il est entendu que le Service est réservé à l'usage domestique et personnel du Client et n'est aucunement destiné à un usage professionnel ou commercial.

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.

Bulletin de Souscription : 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 les caractéristiques techniques choisies.

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 ayant transmis à OZONE, conformément aux modalités énoncées par les présentes, un Bulletin de Souscription accompagné de ses coordonnées bancaires en vue de bénéficier du Service.

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

Contrat : présentes Conditions Générales dans leur dernière version associée aux conditions particulières de la technologie considérée dans l'offre souscrite et le Bulletin de Souscription conclus de manière indivisible entre le Client et OZONE. La signature du contrat vaut commande avec obligation de paiement.

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 de l'Abonnement telle que précisée dans l'offre.

Équipement : matériel de raccordement au Service, composé essentiellement de Caméra(s) IP dans le cadre de l'offre Vigilians. Vendu par Ozone à l'Abonné 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 11.8.

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. Le local est généralement constitué par le domicile du Client. Il peut y être ajouté des annexes. En aucun cas un local à usage professionnel (commerce – bureau – laboratoire – hangar de stockage...etc.) n'entre dans le cadre des présentes conditions.

Login : nom d'utilisateur personnel attribué au client.

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

L'Abonné 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 de l'Abonné. Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, l'Abonné s'engage à avertir OZONE 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 de l'Abonné 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.

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 :

2.1 Les Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités et conditions selon lesquelles OZONE s'engage à délivrer au Client qui l'accepte le Service tel que décrit dans les présentes conditions et détaillé dans le Bulletin de Souscription.

2.2 L'accès au Service d'OZONE est, sous réserve de l'application de l'article 14 des Conditions Générales, disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors de contrôle d'OZONE et sous réserve des éventuelles pannes et Opérations de maintenance liées au bon fonctionnement du Service.

2.3 Le Service est réservé aux abonnés pour leurs besoins propres. La revente, location ou mise à disposition du Service à des tiers est strictement interdite et sera réputée fautive.

2.4 Le Client doit protéger les personnes dont il a la charge 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. Conformément aux dispositions légales, le Client est informé que l'installation d'un dispositif de vidéosurveillance peut être soumise aux règles de la protection des données personnelles si cette installation n'est pas limitée à la sphère strictement privée du Client.

ARTICLE 3 - Souscription du Service :

Dans le cadre de sa demande, le Client s'engage à délivrer à OZONE, les renseignements et documents nécessaires à justifier son identité et la localisation de son installation.

3.1 OZONE s'engage à faire ses meilleurs efforts pour satisfaire toute demande dans la limite de la capacité de la qualité de la connexion internet et des contraintes techniques. Le Service, ne peut être livré que si le Client se situe dans une zone géographique couverte par le Service OZONE. En conséquence, la demande de souscription visée à l'article 3.2 n'implique pas une garantie que le Service soit accessible au Client.

3.2 Le client dispose à sa convenance des modes de souscription suivants :

- **par courrier** : envoi d'un Bulletin de Souscription dûment renseigné mentionnant l'acceptation sans réserve ni restriction des présentes conditions générales et accompagné des pièces jointes réclamées pour la validation du dossier à : OZONE – 53, avenue de la Pierre Vallée - 50220-POILLEY ;

- **par téléphone** : suite à une souscription par téléphone auprès du 0 973 01 10 00, le client reçoit, conformément à l'art. L221-16 du code de la consommation, une confirmation de l'offre proposée au cours de l'appel reprenant les caractéristiques de l'offre, les pièces jointes réclamées pour la validation du dossier et un mandat SEPA (*Single Euro Payments Area*) conforme à la législation en vigueur au 01/08/2014, à retourner, complété et signé, à : OZONE – 53, avenue de la Pierre Vallée – 50220 – POILLEY ;

- **en ligne via le site** : www.vigilians.com : le client complète le formulaire correspondant à l'offre de son choix. Les pièces réclamées pour la validation du dossier sont à joindre aux formats précisés. Un emplacement mentionnant l'acceptation sans réserve ni restriction des présentes conditions générales est à cocher.

A réception du dossier électronique complet, OZONE adresse au client au format papier, une confirmation reprenant les caractéristiques de l'offre et un mandat SEPA (*Single Euro Payments Area*) conforme à la législation en vigueur au 01/08/2014, à retourner, complété et signé, à : OZONE – 53, avenue de la Pierre Vallée – 50220 – POILLEY.

3.3 Le service de Vidéosurveillance et de Télésurveillance commercialisé par Ozone est soumis à vérification d'éligibilité. Dans le cas d'une souscription à une offre internet Ozone, seuls les réseaux des territoires assurant des conditions optimales liées aux usages numériques bénéficieront d'une étude d'éligibilité.

3.4 : 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.

Article 4 – Description du Service :

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 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. 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 – Durée :

5.1 Le Contrat est conclu pour une durée initiale mentionnée dans le Bulletin de Souscription décomptée à partir de la date d'activation du service pour une durée conforme à l'offre souscrite.

5.2 Le Client est informé de l'échéance de son engagement sur ses factures d'abonnement. Si au terme de son engagement, le Client ne souhaite pas le dénoncer, le Contrat est automatiquement renouvelé pour une durée indéterminée avec possibilité de résiliation à tout moment par l'une ou l'autre des Parties. Dans le cas où l'une ou l'autre des Parties souhaite résilier le Contrat, la résiliation est effective sous un délai de (10) dix jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception par le Client ou par OZONE. Le Client est informé qu'il dispose, au titre des présentes Conditions Générales de la faculté de résilier par anticipation le Contrat à compter de la fin du douzième mois suivant sa prise d'effet dans les conditions visées à l'article 15.1 ci-après.

ARTICLE 6 – Rétractation :

En application de l'article L221-18 du Code de la Consommation, le Client souscrivant l'Abonnement "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 14^{ème} 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.

Les sommes éventuellement prélevées au titre de sa souscription sont remboursées au Client. Lorsque l'exécution d'une prestation de service commence avant l'expiration du délai de rétractation à la demande expresse du Client, la prestation est due jusqu'à la date de la communication de sa rétractation, sous condition qu'OZONE recueille la demande du client sur papier ou support durable.

L'exercice de son droit de rétractation entraîne l'obligation pour le Client de restituer, à ses frais, l'Équipement sans retard excessif et au plus tard dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter.

ARTICLE 7 – Matériel et mise en Service :

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

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

7.3 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 11.5 peut être contactée.



7.4 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 concernant ces évolutions et ces mises à jour.

Article 8 – Conditions d'utilisation de la Vidéosurveillance :

Le Client se conforme aux dispositions suivantes :

- Informer toute personne utile de la présence des Caméras et notamment les éventuels salariés à domicile du Client ou toute personne susceptible de pénétrer avec l'accord du Client dans le Local.
- Ne pas porter atteinte aux droits d'OZONE ou des tiers (droit à l'image et droit au respect de la vie privée).
- Utiliser les Services pour ses besoins propres. Les Caméras et le Service ne peuvent en aucun cas être utilisés au profit de tiers.
- Signaler immédiatement à OZONE tout dysfonctionnement de l'Application ou tout contenu qui paraîtrait ne pas respecter les présentes Conditions Générales.
- Se conformer aux lois et réglementations en vigueur.
- Utiliser l'Application et le Service conformément à l'Ordre Public et aux bonnes mœurs, de manière non abusive et/ou illicite.
- 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.
- S'assurer pendant toute la durée des Services que ses raccordements aux réseaux téléphoniques, Internet et électriques sont opérationnels.
- Contrôler régulièrement le bon fonctionnement du système et de chaque Caméra.

Article 9 – 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 10 – 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 11 - Obligations d'OZONE :

11.1 OZONE, dans le cadre du Service, met à la disposition du Client un Service de messagerie électronique.

11.2 OZONE apporte tout son savoir-faire et ses capacités techniques pour assurer au mieux la permanence et la continuité de l'accès au Service conformément aux normes techniques en vigueur et dans les limites visées à l'article 11.3 ci-après.

11.3 L'accès au Service décrit à l'article 4 est disponible sans aucune limitation de durée, sous réserve d'interruptions ou de suspensions telles que visées à l'article 14. Sous réserve de la preuve d'une faute imputable à OZONE, aucune garantie ne peut être apportée par OZONE quant aux temps d'accès au Service, 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. OZONE ne saurait être tenu pour responsable d'une interruption de service imputable à ses propres fournisseurs : cette situation est retenue comme un cas de force majeure.

11.4 Conformément à l'art. LL224-33 du code de la consommation : tout projet de modification des présentes sera communiqué par OZONE 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 quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification.

Pour les contrats à durée déterminée ne comportant pas de clause déterminant précisément les hypothèses pouvant entraîner une modification contractuelle de clause portant sur la modification du prix, le client peut exiger l'application des conditions initiales jusqu'au terme de la durée contractuelle.

11.5 OZONE est joignable :

- par téléphone au **0 973 01 1000** (prix d'un appel local), du lundi au vendredi de 9h à 20h (hors jours fériés).
- par mail via le site : **www.ozone.net** (formulaire de contact)
- par courrier à : **OZONE SA – 53, avenue de la Pierre Vallée – ZA de l'Estuaire – 50220 – POILLEY.**

Les Conseillers techniques ont pour mission de résoudre les difficultés techniques rapportées par les Clients, dans la mesure où elles sont directement liées à la délivrance, la qualité du Service, ou relatives à l'Équipement. La hotline n'est pas tenue de résoudre les problèmes de connexion ou de navigation sur Internet résultant de l'utilisation d'un logiciel de contrôle parental, d'un anti-virus, d'un Firewall ou de toute application propre à l'équipement informatique ou réseau interne de l'abonné.



11.6 OZONE 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 le FAI mais des caractéristiques inhérentes au réseau Internet.

11.7 En cas d'interruption du service, le délai de rétablissement commence à compter de la signalisation de l'incident par le Client à OZONE. Le délai de rétablissement maximum est de 15 jours calendaires.

11.8 Ozone s'engage à mettre à disposition de ses abonnés un espace client accessible depuis son site web : www.ozone.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 que son fournisseur doit mettre à sa disposition : caractéristiques de l'offre souscrite, factures, informations personnelles.

ARTICLE 12 - Obligations du Client :

12.1 Le Client s'engage à délivrer des informations exactes le concernant conformément à l'article 19 lors de la souscription au Service et à conserver confidentiels les identifiants et mots de passe qui lui sont remis par OZONE. En cas de divulgation ou perte de ceux-ci, le Client s'engage à informer sous les plus brefs délais OZONE pour que de nouveaux identifiants et mots de passe lui soient remis.

12.2 Le Client s'engage à ne pas revendre, redistribuer ou louer l'accès au Service et à une utilisation conforme à l'article 2.4 des présentes.

12.3 Le Client, en qualité de dépositaire, s'engage à assurer la conservation, la garde et la sécurité de l'Équipement, remis par OZONE. A compter de la remise de l'Équipement, le Client est responsable de toute perte ou de tout dommage, à lui, causé. 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.

12.4 En cas de dommages causés par le Client à l'Équipement, l'Abonnement reste dû et le Client sera facturé d'un montant égal à la valeur de l'Équipement telle que figurant sur le Bulletin de Souscription. Un nouvel Equipement sera remis au Client, à réception de son règlement.

12.5 Le Client s'engage à procéder à la sauvegarde de l'intégralité de ses fichiers, messages et autres données, préalablement à tout appel vers la hotline visée à l'article 11.5 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 ne saurait être engagée.

12.6 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.

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

- par l'acceptation des présentes, le client s'engage au respect des règles résultant de la loi HADOPI.

Il est expressément stipulé que conformément aux dispositions légales en vigueur, en cas de contradiction aux stipulations visées ci-dessus, OZONE pourra effectuer la coupure immédiate de la connexion. 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 la désinstallation susvisée.

12.7 A la souscription de son abonnement, l'Abonné s'engage à fournir à OZONE une adresse E-mail de contact. A défaut et à la demande du client, une adresse de son choix sera créée sous le nom de domaine @ozone.net. Cette adresse de contact sera considérée comme adresse principale et utilisée par OZONE pour toute communication auprès de son client (notification, prévenance, actualité, etc.). Les messages à cette adresse seront réputés reçus et lus par l'Abonné. OZONE se réserve par ailleurs le droit de communiquer à tout moment avec ses Abonnés par tous les moyens dont il dispose.

ARTICLE 13 - Dispositions Financières :

13.1 La facturation est établie conformément à l'offre souscrite.

Le Service est facturé dès sa date de 1^{ère} mise en service.

- Le coût d'achat des Caméras est facturé en une seule fois par OZONE à la souscription de l'abonnement pour le montant TTC conforme à l'offre souscrite,
- L'abonnement au Service est facturé mensuellement par OZONE pour le montant TTC conforme à l'offre souscrite,

13.2 Le règlement de l'Abonnement s'effectue par prélèvement automatique à termes à échoir. Toute période commencée est due. En cas de rejet d'un prélèvement, quel qu'en soit le motif, les frais occasionnés seront répercutés au client à hauteur de 8.00 € par rejet.



13.3 Dès leur émission, les factures sont mises à disposition du Client via son espace personnel. Cependant, sur simple demande du Client, qui peut être effectuée par tout moyen et à tout moment, y compris lors de la souscription, les factures à venir lui sont adressées gratuitement sur support papier. Si la demande intervient en cours de contrat, elle est prise en compte dix jours ouvrés après la date de cette demande.

13.4 L'Abonnement est facturé en euros toutes taxes comprises (TTC). En cas de résiliation du Contrat avant l'échéance de facturation, la facturation est arrêtée aux conditions de résiliation, telles que visées à l'article 15.

13.5 Sans préjudice de toute demande en dommages et intérêts, en cas de retard ou de défaut de paiement, OZONE sera fondée, après exécution de la procédure portée à l'article 13.6 des présentes, restée sans effet à interrompre le Service et à introduire une procédure contentieuse aux fins du recouvrement de la créance par voie amiable ou de justice.

13.6 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, le Service sera suspendu jusqu'à régularisation de la situation comptable.

- sans régularisation de la part du client, la 2^{ème} présentation du prélèvement rejeté aura lieu à 1 mois de la 1^{ère}. Un nouveau rejet entraînera l'envoi d'une 2^{ème} relance par SMS et par courrier électronique ;

- à défaut de régularisation, Ozone 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 aux fins de recouvrement des créances restant dues.

L'intégralité des frais de traitement et de recouvrement seront portés 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 Bulletin de la Souscription initiale.

ARTICLE 14 : Interruptions et suspensions du Service :

OZONE assure le fonctionnement de Centre Serveur 24h/24 et 7j/7. Cependant, outre le cas visé à l'article 13.6, OZONE 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 des Services d'OZONE,

- pour éliminer tout risque sérieux d'altération des infrastructures d'OZONE et/ou celles d'un tiers,

- pour préserver le Service en cas d'une utilisation abusive observée de nature à mettre sa qualité en péril,

- 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.

ARTICLE 15 – RESILIATION :

15.1 : Résiliation du Contrat à l'initiative du Client :

Le Client pourra, à compter de l'arrivée à expiration de la période initiale visée à l'article 5, procéder à la résiliation du Contrat. La résiliation devra s'effectuer par un courrier recommandé avec demande d'avis de réception mentionnant le nom / prénom et la référence Client adressé à : **OZONE – 53, avenue de la Pierre Vallée – 50220 – POILLEY.**

En cas de résiliation du Contrat par le Client préalablement à l'arrivée à échéance de son engagement initial, le Client sera redevable d'une indemnité forfaitaire égale à la totalité des sommes restant dues dans la limite des douze premiers mois de son Contrat. La résiliation prendra effet, conformément aux dispositions légales en vigueur, à 10 jours de la date de réception par OZONE de ladite résiliation. La facture de clôture du dossier comprendra outre le solde du compte Client restant en faveur d'OZONE, le prorata de l'abonnement calculé jusqu'à la date effective de la résiliation, le cas échéant, les abonnements restants contractuellement dus jusqu'à l'échéance de l'engagement initial.

De même, conformément aux dispositions visées à l'article L224-28 du Code de la consommation, dans le cas d'un engagement d'une durée supérieure à 12 mois, le Client sera autorisé à procéder à la résiliation par anticipation du Contrat à compter de la fin du douzième mois suivant sa prise d'effet. Dans cette hypothèse, il restera redevable du montant des factures à échoir pour la durée restant à courir, dans la limite d'un montant qui ne pourra pas excéder le quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période du contrat restant à courir.

En cas de résiliation anticipée suite à déménagement sur une zone non couverte par le Service, décès, force majeure, OZONE acceptera à réception des justificatifs attestant du motif, la résiliation de l'abonnement sans frais.

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 – 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 se réserve le droit de procéder à la facturation des éléments non restitués à hauteur de la valeur reportée en annexe 2 des présentes. Dans cette hypothèse, l'Équipement deviendra alors la propriété du Client. Aucune reprise ni remboursement par OZONE ne sera alors envisageable.

En cas de restitution de l'Équipement en mauvais état de fonctionnement, OZONE sera en droit de facturer les frais de réparation dans la limite de la valeur du prix de vente de l'Équipement.



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

15.2 : Résiliation à l'initiative d'OZONE :

OZONE se réserve le droit de résilier ou suspendre de plein droit et sans préavis le contrat, sans que le Client ne puisse lui demander une quelconque indemnité, en cas de faute du Client ou de violation grave ou renouvelée des Conditions Générales et en particulier dans les hypothèses suivantes :

- OZONE se verrait être notifié par les autorités compétentes, que le Client ne respecte pas les lois et règlements en vigueur ou fait un usage du Service de nature à porter préjudice aux droits des tiers ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public,
- OZONE se verrait être notifié par les autorités compétentes que le Client reproduit, diffuse des données protégées par un droit de propriété,
- OZONE 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.

Outre la résiliation ou la suspension de connexion, dans le cas des hypothèses énoncées à l'alinéa précédent, les sommes versées par l'Abonné resteront acquises à OZONE sans préjudice des sommes restant dues ni des poursuites judiciaires que le FAI pourrait entreprendre à l'encontre de l'Abonné. Les sommes dues par l'Abonné restent exigibles même après la prise d'effet de la résiliation. La résiliation à l'initiative d'OZONE pour les cas visés précédemment fera l'objet d'une restitution des Equipements à la charge du Client.

15.3 : les adresses de messagerie feront l'objet d'une conservation pendant une durée de 6 mois à compter de la date de résiliation.

ARTICLE 16 – GARANTIE DU MATERIEL :

- garantie commerciale :

- La garantie commerciale s'applique au matériel vendu. Sa durée est de 12 mois à compter de la réception du matériel par le Client et entraîne une réparation voire un remplacement à la charge d'OZONE sur cette période de 12 mois ;
- Le matériel loué ou mis à disposition bénéficie d'une réparation ou d'un remplacement à la charge d'OZONE tout au long de la durée du contrat.

- garantie légale de conformité :

Outre la garantie commerciale, OZONE est tenu d'appliquer au matériel vendu, loué ou mis à disposition, la garantie légale de conformité. Conformément à l'art. L421-3 du code de la consommation, "le matériel doit, dans des conditions normales d'utilisation ou dans d'autres conditions raisonnablement prévisibles par le professionnel, présenter la sécurité à laquelle on peut légitimement s'attendre et ne pas porter atteinte à la santé des personnes."

La responsabilité d'OZONE est engagée dans le cadre des articles L217-4, L217-5 et L217-12 du Code de la Consommation ainsi que des art. 1641 et 1648 du Code Civil.

"Code de la consommation :

- Article L217-4 : Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existants lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

- Article L217-5 : Pour être conforme au contrat, le bien doit,

1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

- Article L217-9 : En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte-tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

- Article L217-12 : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Code civil :

- Article 1641 : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

- Article 1644 : Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix, telle qu'elle sera arbitrée par experts.

- Article 1648 (alinéa 1) : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice."

Au-delà des garanties ci-dessus, le matériel vendu, à échanger sur avis d'OZONE, est facturé au client sous condition de son acceptation écrite des conditions d'échange qui lui sont proposées.



Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'art. L.217-9 du code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

ARTICLE 17 – Responsabilité :

17.1 OZONE est responsable des dommages directs subis par le Client qui démontre que les agissements d'OZONE sont la cause desdits dommages. La responsabilité d'OZONE est limitée à un plafond égal au prix de trois mois d'Abonnement facturés et effectivement payés par le Client. Le Service n'étant pas proposé à destination d'un usage professionnel, les dommages immatériels sont exclus de toute réparation par OZONE.

17.2 Conformément à la législation en vigueur, OZONE 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 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. Le Client s'engage à utiliser le Service dans le respect des lois et règlements en vigueur. En conséquence, OZONE 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, disponible sur ou à partir de sites Internet. La responsabilité d'OZONE ne peut être engagée que dans les cas prévus par la loi du 21/06/2004 relative à la confiance dans l'économie numérique.

17.3 OZONE 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. La responsabilité d'OZONE ne saurait être engagée en cas de perturbations :

- Du réseau suite à des cas de force majeure, des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, de la cessation des licences d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique ou d'un cas fortuit,
- Des services rendus par des prestataires indépendants auxquels le Client peut accéder notamment via des services vocaux,
- De l'installation ou du fonctionnement de terminaux du Client non fournis par OZONE.

OZONE ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'un quelconque dommage accessoire ou incident subi par le Client si ce dommage résulte, en tout ou partie, de l'action ou de l'omission du Client.

17.4 Le cas de force majeure (événement imprévisible, inévitable et insurmontable) 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 la jurisprudence.

Article 18 - Transfert :

18.1 Le transfert de propriété de l'Équipement vendu dans le cadre de la souscription au Service, ne sera opéré que suite au règlement intégral du prix à OZONE.

18.2 Le Client s'interdit de transférer tout ou partie de ses droits et obligations résultant du Contrat sans l'accord préalable et écrit d'OZONE.

18.3 OZONE se réserve la faculté de transférer librement à toute autre personne tout ou partie des droits et obligations découlant du Contrat.

18.4 OZONE se réserve le droit d'intégrer dans sa base de traitement l'ensemble des informations concernant les abonnés d'un opérateur dont elle aurait acquis en toute légitimité les droits et obligations dans le cadre d'un rachat, d'une fusion ou d'une reprise sous quelque forme juridique que ce soit.

ARTICLE 19 – Données et informations nominatives :

19.1 En application des dispositions de la loi n°2000-719 du 1er août 2000, les informations nominatives déclarées par le Client pourront être communiquées, sur réquisition, des autorités judiciaires. Les informations recueillies dans le cadre de la conclusion du Contrat ont un caractère obligatoire et sont indispensables pour la souscription du Service. Ces informations recueillies peuvent donner lieu à exercice du droit individuel d'accès, de rectification ou d'opposition auprès d'OZONE, conformément aux conditions prévues par la délibération n° 80-10 du 1er avril 1980 de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

19.2 Par la souscription au Service, le Client autorise expressément OZONE à utiliser les informations qu'il a délivrées et, en particulier, les informations relatives à la facturation, à des fins de prospection commerciale, notamment par lettre ou courrier électronique, dans les conditions posées par l'article L. 33-5 du Code des Postes et Télécommunications. Le Client peut à tout moment faire cesser ce type de messages en adressant un courrier à OZONE.



ARTICLE 20 - Divers :

- Le client dispose de la possibilité de soumettre un litige non résolu par le Service Client d'OZONE au service de médiation dont les coordonnées sont disponibles dans à l'adresse <http://www.ozone.net/serviceconsommateurs>
- Le client dispose de la possibilité de soumettre un litige non résolu par le Service Client d'OZONE au service Consommateurs d'OZONE dont les coordonnées sont disponibles à l'adresse <http://www.ozone.net/serviceconsommateurs>
- A défaut de résolution le Client peut alors soumettre le litige à l'avis de l'Association Médiation des Communications Electroniques :
 - par courrier à : **AMCE**
29, rue Lafouge
CS 30342
94250 – GENTILLY
 - via le site web : <https://www.mediation-telecom.org>
- Le Client s'engage à prévenir OZONE sans délai et par tout moyen, et à confirmer par écrit, toute modification de sa situation personnelle (changement d'adresse, modification du Terminal, de coordonnées bancaires, etc.) susceptible d'avoir un effet sur l'exécution du Contrat. Dans l'hypothèse où le Client aurait omis d'informer OZONE de ladite modification, OZONE ne saurait être tenu pour responsable des conséquences que pourrait subir le Client et/ou les tiers.



Annexes

Annexe 1 – Conditions de garanties et d'assistance AXA

Lors de l'adhésion aux services VIGILIANS, Ozone permet aux utilisateurs de bénéficier de garanties d'assistance Habitation. 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 Habitation. Pour faire bénéficier aux utilisateurs de ces garanties, Ozone, 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. 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.

1 - DEFINITIONS

Assuré : désigne la personne physique, agissant en dehors de son activité professionnelle, ayant adhéré aux services de Vidéosurveillance 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).

Habitation : Désigne le Local principal à usage d'Habitation (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 métropolitaine (hors îles) et être desservie par une voie carrossable. N'est pas considérée comme une Habitation 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 de l'Habitation 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 de l'Habitation 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 l'Habitation 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.

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 de l'Habitation de l'Assuré, n'assurant plus les conditions de sécurité suffisante.

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 de son Habitation, 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 l'Habitation 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 de l'Habitation 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 Habitation.
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 de l'Habitation et procède à un examen visuel des abords de l'Habitation 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 l'Habitation 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 de l'Habitation 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 de l'Habitation 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 l'Habitation 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 l'Habitation, 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 l'Habitation 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, chéquiers, carte bleue, 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 à l'Habitation de l'Assuré à la suite d'une Effraction ou d'une Tentative d'Effraction couverts au titre d'un contrat Multi-risques Habitation (MRH) 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 MRH et dans tous les cas, ne peut dépasser 100 € par évènement.

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 de l'Habitation objet du sinistre ;
- Les circonstances dans lesquelles le sinistre s'est réalisé ;
- Les coordonnées de l'assureur du contrat MRH.

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 MRH précisant le montant de la Franchise ;
- L'original de la facture des réparations de l'Habitation 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.

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 de l'Habitation 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.

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.

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 comprend l'intervention d'un agent de sécurité en illimité et le gardiennage des lieux 8 heures en cas d'effraction ou d'incendie.

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 dégagera 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 procède à l'envoi d'un agent de sécurité. Si ce dernier constate l'effraction, le Centre de Télésurveillance appelle les forces de l'ordre et met en place les mesures conservatoires.

Si l'analyse ne permet pas de classer l'événement, 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 envoie un agent de sécurité. Si ce dernier constate l'effraction, le Centre de Télésurveillance appelle les forces de l'ordre et met en place les mesures conservatoires.

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 contacter de nouveau le Client.

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 procède à l'envoi d'un agent de sécurité.