Mise à jour: 1er janvier 2022

Conditions générales de service Egardia

Article 1 - Définitions

Dans ces conditions, les termes suivants ont pour définition :

1. **Message d'alarme :** une notification générée par le système d'alarme informant que dans votre maison un mouvement a été détecté, qu'une porte ou fenêtre a été ouverte, que de la fumée a été détectée, que un bris de vitre de fenêtre ou de porte a été détecté ou un début d'inondation.
2. **Système d'alarme :** la combinaison entre la centrale et la télécommande, le clavier de commande, les détecteurs de mouvement, le détecteur d'ouverture de porte/fenêtre et les autres accessoires qui ont été amenés par nous, utilisés en combinaison avec le service de sécurité.
3. **Caméra** : une extension optionnelle du système d'alarme qui inclut une caméra IP.
4. **Contact** : une personne que vous avez enregistrée (numéro de téléphone et adresse e-mail) sur le site web. Cette personne reçoit des messages d'alarme.
5. **Contrat** : le contrat que nous avons conclu avec vous en ce qui concerne le service de sécurité.
6. **Service de sécurité** : le service de sécurité fourni par nous que vous permet de recevoir des alertes par e-mail, téléphone et/ou SMS et décrit dans l'article 3.
7. **Manuel d'installation** : le manuel d'installation du système d'alarme qui est inclut dans le packaging et disponible sur le site web en version numérique.
8. **Vous ou votre** : la personne morale n'agissant pas dans l'exercice d'une profession ou d'un business avec qui nous avons conclu un contrat pour la fourniture du service de sécurité.
9. **Site web** : www.egardia.com.
10. **Nous ou notre** : Egardia B.V.

Article 2 - Applicabilité

1. Ces conditions s'appliquent à toutes nos offres et contrats pour la livraison du service de sécurité et à tous les actes (juridiques), même si ces actes (juridiques) ne font pas partie d'un contrat ou ne conduisent pas à la conclusion d'un contrat.
2. L'offre faite par nous pour le service de sécurité est seulement valide pour l'utilisation du service de sécurité si sous avez l'intention d'utiliser le service de sécurité à titre privé pour votre propre habitation et si vous réalisez véritablement cette intention (= utilisation en tant que consommateur).

Article 3 - Conclusion du contrat

1. Le contrat est conclu si toutes les étapes suivantes ont été réalisées :
    a. Vous avez activé le système d'alarme conformément aux instructions indiquées dans le manuel d'installation ;
    b. Vous avez complété et accepté les étapes d'enregistrement sur le site web ; et
    c. Nous vous avons envoyé un e-mail de confirmation.

2. Sur le site web, vous devez indiquer et inscrire de manière complète les données dont nous devons disposer pour la livraison du service de sécurité, et mettre à jour ses données si nécessaire.
3. L'exercice du droit de rétractation est exclu pour les contrats suivants : les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Article 4 - Limitations d'utilisation

1. Vous devez toujours utiliser le système d'alarme conformément aux conditions, et au manuel d'installation.
2. Les utilisations suivantes du service de sécurité sont interdites :
    a. Générer et envoyer un nombre excessif de messages d'alarme et d'alarmes intempestives ;
    b. Une utilisation impliquant un délit ou une infraction ;
    c. L'envoi direct des messages d'alarme aux services de secours : police, pompier ou ambulance.
3. Nous sommes en droit de suspendre la fourniture du service de sécurité ou de résilier le contrat avec vous en raison d'une défaillance imputable si le service de sécurité est utilisé en violation du présent article.

Article 5 - Sécurisation du site web

1. Vous êtes responsable de l'utilisation des paramètres d'accès du site web (comme le nom d'utilisateur et le mot de passe) que vous avez choisi pour utiliser le service de sécurité. Vous devez préserver la confidentialité de ces paramètres d'accès et vous ne devez les utiliser qu'en conformité avec les indications et instructions d'utilisation données par le personnel de notre service client, pour le service de sécurité.
2. Votre mot de passe pour le site web sera bloqué après trois tentatives. Vous devrez alors demander au service client de débloquer votre mot de passe. Pour ce faire, le service client pourra vous demander une pièce d'identité.
3. Si vous pensez que vos paramètres d'accès ne sont plus confidentiels, vous devez en aviser immédiatement notre service client et suivre les instructions que vous donnera le service client.
4. Si nous avons des raisons de penser que la sécurité du site web est détériorée ou va l'être, nous avons le droit de vous donner de nouveaux paramètres d'accès ou de suspendre temporairement votre accès au site web. Dans le cas où nous utiliserions ce droit, vous en serez informé par e-mail.

Article 6 - Limites de garantie et de responsabilité

1. Nous ne garantissons pas que le service de sécurité fonctionne toujours parfaitement et soit toujours disponible.
2. Avant la fourniture du service de sécurité, nous ne réalisons pas d'inspection de votre habitation ni de vos biens et nous n'en sommes pas non plus informés. Nous ne pouvons donc pas déterminer si - ni dans quelle mesure - le système d'alarme et le service de sécurité vous procure la sécurisation adéquate de votre habitation et de vos biens. Vous êtes vous-même responsable de la sécurité adéquate de votre habitation et de vos biens. Nous ne sommes pas responsables des préjudices que vous pourriez subir du fait que cette sécurité adéquate n'est pas présente.

3. Vous êtes vous-même responsable de l'assurance adéquate de votre habitation et de vos biens contre les dommages, le vol ou la perte. Vous ne pouvez en aucun cas attribuer à l'un ou l'autre de nos écrits ou paroles la signification selon laquelle l'utilisation du système d'alarme et du service de sécurité rendrait une assurance adéquate superflue.
4. Nous ne détenons pas le certificat de sécurité, ni aucun autre certificat habituellement garant de la qualité (de l'installation) d'un produit de protection contre les effractions. Nous n'offrons pas non plus la qualité d'un système d'alarme installé professionnellement et qui envoie automatiquement des signaux vers une centrale d'alerte certifiée.
5. Sauf autrement stipulé et de manière explicite dans cet article, nous ne sommes responsables d'aucun dommage que vous pourriez subir dans le cadre de ce contrat.
6. Nous ne sommes pas responsables des dommages subis par vous, y compris les dommages consécutifs à l'endommagement ou à la destruction de votre habitation ou de vos biens et dus:
    a. à la non-mise à jour des informations que vous avez saisies sur le site web ;
    b. à la non-réception des signaux d'alarme ou à la réception ralentie des alertes, dues à une non-disponibilité de l'infrastructure de télécommunication utilisée pour la transmission des signaux dans le cadre du service de sécurité ;
    c. à une mauvaise installation du système d'alarme ;
    d. au non-fonctionnement du système d'alarme ou du service de sécurité dû à des dommages causés par une effraction, des fuites d'eau ou un incendie dans votre habitation ;
    e. à une utilisation du service de sécurité non conforme au contrat.
7. Nous sommes responsables des décès ou lésions corporelles qui nous sont imputables jusqu'à un maximum de de 200,000.00 € par événement.
8. Si les dommages que vous subissez sont une conséquence directe d'une faute grave de l'un de nos employés, il n'y a pas de limitation de responsabilité.

Article 7 - (Paiement des) Frais

1 Pour la livraison des services Egardia, vous payez un montant en euros par mois (TVA incluse) ou un montant en euros par an (TVA incluse). Les frais que vous payez sont déterminés sur la base de l'aperçu des tarifs applicables qui est inclus sur le site Web au moment où vous concluez l'accord avec nous.

2 Si vous avez choisi Paiement mensuel:

De temps à autre, nous pouvons proposer des périodes d'essai gratuites pour les abonnements payants pendant une certaine période (la « période d'essai »). Pour cet essai gratuit, nous vous demandons de fournir vos informations de paiement pour commencer l'essai. À la fin de ces périodes d'essai, nous commencerons automatiquement à facturer l'abonnement payant applicable, à compter du premier jour suivant la fin de la période d'essai, et sur une base mensuelle récurrente. Si vous ne souhaitez pas ces frais, vous devez annuler ou rétrograder l'abonnement payant applicable via la procédure d'annulation de Egardia. Vous pouvez annuler ou rétrograder jusqu'à un jour avant la fin de la période d'essai. Les abonnements payants ne peuvent pas être résiliés avant la fin de la période pour laquelle vous avez déjà payé, et sauf disposition expresse des présentes conditions d'utilisation, Egardia ne remboursera aucun frais que vous avez déjà payé. La période mensuelle commence le premier du mois. En début de mois, le montant du mois en cours est débité de votre compte bancaire.l'avance. Un préavis de 1 mois s'applique.

3 Si vous avez choisi Paiement annuel :
La période annuelle commence à la date d'inscription. L'abonnement annuel est prélevé automatiquement annuellement à l'avance. Vous serez averti à l'avance lorsque la collecte aura lieu. De temps à autre, nous pouvons offrir une remise pour un abonnement annuel payant. Si vous acceptez cette réduction, vous pouvez annuler jusqu'à un mois avant la fin de l'année concernée. Les abonnements payants ne peuvent pas être résiliés avant la fin de la période pour laquelle vous avez déjà payé, et sauf disposition expresse des présentes conditions d'utilisation, Egardia ne remboursera aucun frais que vous avez déjà payé.

4 Nous pouvons ajuster unilatéralement les frais mensuels ou annuels pour les services Egardia. Si nous augmentons le tarif, nous vous en informerons trois mois à l'avance par e-mail. Vous avez alors le droit de résilier le contrat à compter de la date à laquelle les frais modifiés entrent en vigueur pour vous. Si vous n'annulez pas le contrat, vous acceptez les frais modifiés.

5 Si nous ne sommes pas en mesure de percevoir des frais mensuels ou annuels auprès de vous, vous serez automatiquement en défaut de paiement de vos frais pour Egardia sans que nous ayons à vous donner un avis de défaut par écrit. Nous vous enverrons un rappel au maximum 2 fois. Après cela, vous recevrez un rappel et une demande et nous présenterons la ou les réclamations en suspens à une agence de recouvrement. Vous nous devez alors des frais pour les frais de recouvrement raisonnables que nous avons engagés. Nous réclamerons alors également le paiement des intérêts légaux sur votre dette envers nous.

6 Il est possible que vous deviez payer un montant pour l'utilisation de parties de Egardia par message SMS que vous envoyez dans le cadre du service pour activer l'alarme. Votre opérateur de téléphonie mobile peut facturer des frais supplémentaires pour l'envoi d'un SMS. Renseignez-vous sur les tarifs SMS auprès de votre propre opérateur de téléphonie mobile.

7 Egardia B.V. est en droit de suspendre la livraison des services ou de résilier le contrat avec Egardia si vous ne payez pas.

8 Paiement mensuel : Vous pouvez payer les services de sécurité par prélèvement mensuel (SEPA). En enregistrant votre système d'alarme, vous acceptez un prélèvement SEPA mensuel.

SEPA Identification Egardia B.V.
Receveur: Egardia B.V.
Adresse: Kleine Landtong 19, 4201 HL Gorinchem, Les Pays-Bas
Bank: ABN AMRO Les Pays-Bas
IBAN : NL26ABNA0470628863
BIC: ABNANL2A
Receveur SEPA ID: NL47ZZZ511140030000

9. Paiement annuel de votre abonnement : Les paiements sont effectués via la plateforme de paiement du prestataire de services de paiement Buckaroo. Vous pouvez choisir parmi les modes de paiement suivants :
   a) Une carte de crédit (Visa, MasterCard et American Express). Les informations de votre carte de crédit sont sécurisées par le processus SSL.
   b) PayPal. Vous pouvez payer votre abonnement en toute sécurité avec votre compte PayPal.

c) SEPA : En enregistrant votre système d'alarme, vous acceptez un prélèvement SEPA annuel.

Identification SEPA Buckaroo B.V.
Destinataire : Buckaroo B.V.
Adresse : Zonnebaan 9, 3542 EA, Utrecht, Pays-Bas
Receveur SEPA ID : NL39ZZZ302317620000

Bank: Deutsche Bank
IBAN : NL28DEUT0265186439
BIC: DEUTNL2A

Bank: Rabobank
IBAN : NL05RABO0121503038
BIC: RABONL2U

Bank: ING Bank
IBAN : NL60INGB0653455348
BIC: INGBNL2A

Article 8 - Modifications des conditions

Nous pouvons modifier unilatéralement ces conditions. Les modifications sont toujours publiées sur le site web. Nous vous informons au moins 1 mois à l'avance des modifications apportées aux conditions, à moins qu'il ne nous soit pas raisonnablement possible de respecter ce délai. Si une modification a pour vous un effet négatif sur la qualité, vous pouvez résilier le contrat par lettre ou par e-mail à l'approche de la date d'entrée en vigueur de la modification. Si vous ne résiliez pas le contrat, cela signifie que vous acceptez les conditions modifiées.

Article 9 - Service de sécurité

1. Le service de sécurité vous permet de recevoir des alertes par e-mail, téléphone et/ou SMS. En complément, le service de sécurité vous permet, grâce à une caméra, de visualiser votre habitation et d'enregistrer des vidéos. La nature des alertes que vous pouvez recevoir dépend des appareils et des accessoires que vous avez installés. Le système d'alarme génère des alertes que si un mouvement a été détecté, une porte ou fenêtre a été ouverte, fumée a été détectée, un bris de vitre de fenêtre ou de porte a été détecté ou un début d'inondation a été détecté.
2. Pour pouvoir utiliser le service de sécurité, vous devez :
    a. satisfaire aux exigences du système figurant sur le site web ;
    b. installer le système d'alarme et le caméra conformément au manuel d'installation ; et
    c. vous enregistrer pour le service de sécurité conformément à l'article 5 de ces conditions.
3. Nous mettons commercialement tout en œuvre pour transmettre, à vous ou à la personne que vous nous avez indiquée, les alertes par SMS, e-mail, message push ou téléphone.
4. Nous vous prêtons assistance pour les erreurs qui se produisent et répondre à vos questions sur l'utilisation du système d'alarme et du service de sécurité. Pour cela, vous pouvez nous contacter les jours ouvrables (de 09h00 à 17h00) sur le site web ou contacter notre service client par e-mail ou téléphone.

Article 10 - Votre responsabilité

1. Vous devez faire en sorte que :
    a. le système d'alarme et la caméra fonctionnent correctement et ne sont pas modifiés en contradiction avec le manuel d'installation;
    b. la bande Internet reliée à la centrale privée du système d'Alarme fonctionne bien et que votre router ou firewall ne contienne pas de paramétrages bloquant la communication entre la central privée et nous;
    c. les personnes à contacter aient été informées d'avance de leur statut de personne à contacter et aient reçu les instructions sur l'utilisation du service;
    d. dans le cas où nous recevrions une plainte/réclamation par l'un de vos contacts, vous devez retirer cette personne de votre liste de contacts.

Article 11 - Protection des données

1. Les informations personnelles, les votres et celles de vos contacts, que nous utilisons dans le cadre du service de sécurité, sont traitées conformément à notre charte de confidentialité. Vous trouvez cette charte de confidentialité sur notre site web.
2. En complément nous nous engageons à ne pas utiliser les informations relatives aux alertes et leur envoi à vous ou aux personnes à contacter à d'autres fins que la fourniture du service et le dépistage d'une utilisation contraire à ces conditions.
3. Votre mot de passe pour le site Web sera bloqué après six tentatives erronées. Vous devez ensuite faire débloquer le mot de passe au helpdesk de Egardia. Le service d'assistance peut demander une copie de votre pièce d'identité à des fins d'identification.

Article 12 - Procédure de plainte

1. Nous prévoyons une procédure de traitement des plaintes qui a été donnée une publicité suffisante et portera sur une plainte conformément à la présente procédure de plainte. Veuillez consulter www.egardia.com (aide)
2. Une réponse aux plaintes envoyées à nous sera fournie dans un délai de 14 jours, à compter de la date de réception de la plainte. S'il est prévu qu'une plainte nécessite un temps de traitement plus long, nous devons répondre dans un délai de 14 jours, confirmant la réception de la plainte et indiquant le moment où vous pouvez s'attendre à une réponse plus élaborée.
3. Si la plainte ne peut pas être résolue en consultation conjointe, cela devient un différend que nous devons tenter de résoudre rapidement et efficacement. Si un commun accord ne conduit pas à une solution, les différends seront soumis à la juridiction compétente aux Pays-Bas, à moins qu'une loi nationale ou internationale ne stipule autre chose. Le contrat est régi par le droit néerlandais.

Article 13 - Feedback

1 . Vous pouvez choisir si Egardia peut vous inviter à soumettre des commentaires, suggestions ou idées sur nos produits ou services. Cela inclut la manière dont nous pourrions améliorer ces produits ou services. En soumettant des idées, vous acceptez que vos soumissions soient volontaires, gratuites, sans aucune restriction et sans aucune obligation envers Egardia. Egardia peut utiliser, copier, modifier, publier ou redistribuer votre soumission et son contenu à quelque fin que ce soit et de quelque manière que ce soit sans compensation pour vous. Vous acceptez également que Egardia ne renonce à aucun droit sur des idées similaires ou connexes déjà connues de Egardia, développées par ses employés ou obtenues auprès d'autres sources.

- Fin -