

Conditions générales de service Egardia

- Article 1 - Définitions
- Article 2 - Applicabilité
- Article 3 - Service de sécurité
- Article 4 - Limitations d'utilisation
- Article 5 - Conclusion du contrat
- Article 6 - Droit de rétractation
- Article 7 - Exception au droit de rétractation
- Article 8 - Durée du contrat
- Article 9 - Prix et paiement
- Article 10 - Sécurisation du site web
- Article 11 - Limites de garantie et de responsabilité
- Article 12 - Nos services
- Article 13 - Votre responsabilité
- Article 14 - Protection des données
- Article 15 - Procédure de plainte
- Article 16 - Conditions supplémentaires ou autres
- Article 17 - Modifications des conditions

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 enregistré (numéro de telephone et adresse e-mail) sur le site web. Cette personne reçoit les 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 vous avez l'intention d'utiliser le service de sécurité à titre privé pour



vosre propre habitation et si vous réalisez véritablement cette intention (= utilisation en tant que consommateur).

Article 3 - 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.

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. En cas d'utilisation contraire à cet article, nous avons le droit de suspendre la fourniture du service de sécurité ou de résilier le contrat pour manquement.

Article 5 - 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.

Article 6 - Droit de rétractation

1. Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien.
2. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique) à l'adresse Egardia, Uitbreidingstraat 84, 3ème étage, 2600 Berchem, service.be@egardia.com, 03 808 02 93. Vous pouvez utiliser le [formulaire de rétractation d'Egardia](#) mais ce n'est pas obligatoire.

3. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation. Vous devrez renvoyer ou rendre le bien sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. Les frais de renvoi seront remboursés seulement si vous utilisez la service d'enlèvement de DPD arrangée par notre service client.
4. Vous serez tenu responsable de la dépréciation de la valeur des produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces produits.
5. Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

Article 7 - Exception au droit de rétractation

1. L'exercice du droit de rétractation est exclu pour les contrats suivants :
 - a. 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 8 - Durée du contrat

1. Vous passez avec nous un contrat pour une durée illimitée avec une période minimum de 1 mois calendrier.
2. La résiliation du contrat est possible à tout moment, à condition de respecter un préavis de 1 mois et de nous faire parvenir la résiliation par lettre ou par e-mail.
3. Si vous avez choisi de payer le service de sécurité en avance (prépayé), vous avez automatiquement opté pour une période de contrat jusqu'à la fin de l'année courante, la fin de l'année suivante ou de l'année d'après. Vous ne serez pas remboursé du prix d'achat d'un droit au service de sécurité si vous avez déjà commencé à utiliser le service de sécurité.

Article 9 - Prix et paiement

1. Pour la fourniture du service de sécurité, vous payez tous les mois un montant en EURO pour chaque système d'alarme activé, plus un montant mensuel complémentaire en EURO pour 4 caméras (si cela s'applique à votre cas). La mensualité que vous payez est déterminée à partir du barème tarifaire en vigueur figurant sur le site web au moment où vous passez le contrat avec nous.
2. Il est possible que, pour l'utilisation du service de sécurité, vous ayez un montant à payer par SMS envoyé dans le cadre du service de sécurité. Votre fournisseur de téléphonie mobile peut facturer des frais supplémentaires pour l'envoi d'un SMS. Renseignez-vous auprès de votre fournisseur sur les tarifs.
3. Nous pouvons modifier unilatéralement la mensualité du service de sécurité. Si nous augmentons la mensualité, nous vous en informerons 1 mois à l'avance. Vous avez ensuite le droit de résilier le contrat au moment où la modification de la mensualité entre en vigueur. Si vous ne résiliez pas le contrat, cela signifie que vous acceptez la modification de la mensualité.
4. Nous encaissons l'abonnement au début de chaque mois sur la base de la procuration d'encaissement que vous avez choisie dans le contrat.
5. Si nous ne pouvons pas encaisser une mensualité, vous serez automatiquement mis en demeure et amené à payer votre abonnement à nous, et ce sans que nous ayons à vous



informer de cette mise en demeure par écrit. Vous nous serez alors redevable des frais que les tentatives d'encaissement nous auront occasionnés. Nous réclamerons également le paiement des intérêts légaux sur votre dette envers nous.

6. Nous sommes en droit de suspendre la fourniture du service ou de résilier le contrat si vous ne payez pas.
7. Vous pouvez payer le service de sécurité par prélèvement automatique mensuel (SEPA) ou prépayé. Vous ne serez pas remboursé du prix d'achat d'un droit au service de sécurité si vous avez déjà commencé à utiliser le service de sécurité.
8. Les paiements pour le service de sécurité peuvent être effectués par prélèvement automatique mensuel. Quand vous enregistrez le système d'alarme, vous pouvez accepter votre autorisation pour un prélèvement SEPA mensuel.

SEPA données de paiement Egardia B.V.

Créancier : Egardia B.V.

Adresse : Kleine Landtong 19, 4201 HL Gorinchem, Pays-Bas

Banque : ABN AMRO Pays-Bas

IBAN : NL26ABNA0470628863

BIC : ABNANL2A

L'Identifiant Créancier SEPA (ICS) : NL47ZZZ511140030000

9. Vous pouvez également payer pour le service de sécurité par en choisissant le paiement prépayée. Les moyens de paiement suivants sont mis à votre disposition :
 - a. Carte de crédit (Visa, MasterCard et American Express). Vous pouvez indiquer avec sécurité les informations de votre carte de crédit via le procédure SSL.
 - b. Bancontact/Mister Cash. Vous payez en ligne dans l'environnement de votre banque, basée sur des méthodes spécifiques de sécurité de votre banque.
 - c. Maestro. Si votre carte a été activée par votre banque pour le paiement en ligne avec Maestro, vous pouvez sélectionner ce mode de paiement.
 - d. DIRECTebanking. Avec DIRECTebanking, vous pouvez directement régler le paiement de votre commande par un virement en ligne.
 - e. PayPal. Vous pouvez payer votre commande de manière sécurisée avec votre compte PayPal.
 - f. Virement bancaire. Vous pouvez transférer le montant total - en indiquant votre numéro de référence Docdata et votre numéro de commande Egardia - sur le compte bancaire de Docdata, notre fournisseur de paiement. Les détails de la commande et de la banque seront envoyés par e-mail. Dans ce cas-là, nous commencerons à traiter la commande une fois que le paiement aura été reçu. Il faut environ 2-4 jours ouvrables avant que nous ne puissions traiter un virement bancaire.

Belgique (les coordonnées bancaires actuelles vous sont toujours envoyés par e-mail)

Bénéficiaire: St. Found. docdata payments

Code banque: 826

Numéro de compte: 0006693

Clé de contrôle: 17

Nom de la banque: Deutsche Bank

Domiciliation/ville: Bruxelles

BIC: DEUTBEBE

IBAN: BE61 8260 0066 9317



Article 10 - 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 11 - 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 responsable 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 of 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 12 - Nos services

1. 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.
2. 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 ou téléphone, comme stipulé dans l'article 3.1.

Article 13 - 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 paramètres 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 recevions une plainte/réclamation par l'un de vos contacts, vous devez retirer cette personne de votre liste de contacts.

Article 14 - Protection des données

1. Les informations personnelles, les vôtres 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.

Article 15 - 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.
2. Les plaintes concernant l'exécution du contrat doivent être soumises à nous sans délai, dans leur intégralité et être clairement définies, après que vous ayez découvert les défauts.
3. 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 vous attendre à une réponse plus élaborée.
4. 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 16 - Conditions supplémentaires ou autres

Les dispositions ou stipulations supplémentaires qui diffèrent des présentes conditions générales ne pourront pas être préjudiciable à vous et doivent être consignées par écrit, ou de telle sorte que vous puissiez stocker d'une manière accessible.

Article 17 - 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.

-- fin --