



Mise à jour : Juillet 2014

Conditions générales d'installation Egardia

- Article 1 - Définitions
- Article 2 - Applicabilité
- Article 3 - Contrat
- Article 4 - Vos obligations
- Article 5 - Nos obligations
- Article 6 - Droit de rétractation
- Article 7 - Exception au droit de rétractation
- Article 8 - Exécution du service
- Article 9 - Prix et paiement
- Article 10 - Responsabilité
- Article 11 - Cas de force majeure
- Article 12 - Fin du contrat
- Article 13 - Protection des données
- Article 14 - Procédure de plainte
- Article 15 - Conditions supplémentaires ou autres
- Article 16 - Modification des conditions

Article 1 - Définitions

Dans ces conditions, les termes suivants ont pour définition :

1. **Adresse** : adresse de votre domicile ou de votre lieu de travail.
2. **Date et heure du RDV** : heure à laquelle le service d'installation aura lieu.
3. **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.
4. **Service de sécurité** : notre service qui vous permet de recevoir des messages d'alarme (SMS, appels et e-mail) en cas d'incident.
5. **Service(s)** : la prestation, c'est-à-dire les activités liées à l'installation et le résultat de l'installation, conclue dans chaque contrat entre vous et nous – pouvant être également proposé et vendu par l'installateur.
6. **Formulaire** : document (électronique) contenant plus de détails sur le service, que vous devez remplir pour faire appel à un installateur, c'est-à-dire pour pouvoir commander et réserver le service.
7. **Défaut** : erreur ou problème démontrable dans un service rendu pour lequel nos engagements n'ont pas été tenus.
8. **Installateur** : un tiers avec lequel nous avons signé un accord pour qu'il installe votre système d'alarme.
9. **Contrat** : l'accord conclu entre vous et nous comprenant les présentes conditions, le formulaire et toutes les relations juridiques entre les partis auxquels les conditions s'appliquent.
10. **Parti** : chaque parti faisant partie de ce contrat.
11. **Vous ou votre** : la personne morale n'agissant pas dans l'exercice d'une profession ou d'un business qui conclut un contrat avec nous.
12. **Site web** : www.egardia.com
13. **Nous ou notre** : Egardia B.V.



Article 2 - Applicabilité

Ces conditions s'appliquent à toutes nos offres et contrats d'installation du système d'alarme 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.

Article 3 - Contrat

1. Conformément aux dispositions du Code Civil sur la conclusion des contrats en ligne, le contrat sera conclu lorsque vous cliquerez sur le bouton vous permettant de confirmer votre commande après avoir visualisé le détail de celle-ci et en particulier son prix total et avoir eu la possibilité de corriger d'éventuelles erreurs. Vous reconnaitrez ainsi votre obligation de paiement. La langue proposée pour la conclusion du contrat est le français.
2. Si le contrat est conclu par voie électronique, nous confirmerons la réception de la conclusion du contrat par voie électronique. Vous pouvez résilier le contrat tant que la réception de cette conclusion n'a pas été confirmée. Nous prendrons les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer le transfert électronique de données et nous assurerons un environnement web en toute sécurité. Si vous êtes en mesure de payer par voie électronique, nous allons prendre des mesures de sécurité appropriées.
3. Vous devez bien nous fournir toutes les informations demandées pour l'installation du système d'alarme. Toutes ces informations dont nous avons besoin doivent être correctement complétées et mises à jour.
4. Chaque contrat est conclu sous la condition d'une disponibilité suffisante du service concerné.
5. Les contrats conclus en ligne (données relatives à votre commande et CGV en vigueur au jour de votre commande) sont archivés pour une durée de 1 ans. Vous pouvez accéder aux contrats archivés en faisant la demande par courrier électronique à l'adresse info@egardia.com ou par courrier postal.

Article 4 - Vos obligations

1. Vous devez avoir en votre possession la totalité du système d'alarme pour lequel le service est rendu et vous tenir prêt à la date et à l'heure du RDV. Si, pour l'installation, vous devez obtenir une permission, assurez-vous de l'avoir obtenue et que tout soit prêt avant la date et l'heure du RDV.
2. Si le service d'installation s'effectue à l'adresse fournie, assurez-vous que l'installateur puisse avoir accès à l'adresse du rendez-vous et qu'il ait facilement accès à une connexion Internet appropriée et suffisamment puissante. Pour pouvoir installer correctement votre système d'alarme, l'installateur doit avoir un accès libre et gratuit à votre réseau Internet et à votre réseau électrique.
3. Si le service d'installation s'effectue à distance, vous devez fournir à l'installateur un accès suffisant, gratuit et sécurisé à votre réseau Internet, à votre système d'alarme et à tous les autres équipements nécessaires à l'installation. Si vous souhaitez que nous vous fournissions le service à distance, vous êtes obligé de coopérer.
4. Quand il est nécessaire de modifier ou de configurer des paramètres pour effectuer le service, ou de configurer votre connexion Internet, votre logiciel ou d'autres éléments, vous donnerez la permission à l'installateur.
5. Si vous ne souhaitez plus bénéficier du service, vous nous préviendrez par téléphone au moins 1 jour (de travail : du lundi au vendredi) avant la date et l'heure du RDV avant 16h, heure locale. Annuler la date et l'heure du RDV engendre des coûts d'annulation.



6. Si vous avez des plaintes à faire concernant le service, vous devez nous le faire savoir dès que possible, sans quoi vous perdrez vos droits. Vous devez nous le faire savoir sous 14 jours après que vous ayez découvert le défaut ou que vous devriez avoir découvert le défaut. Nous ne tiendrons pas compte des plaintes qui ne sont pas reçues à temps. Même si nous vous indiquons que nous allons tenir compte de votre plainte, sachez que si le délai de plainte est dépassé, nous avons le droit de ne pas tenir compte de votre plainte.
7. Vous devez payer en temps et en heure.

Article 5 - Nos obligations

1. Le contrat conclu avec nous signifie pour nous que nous sommes obligés de faire notre travail aussi bien que possible, dans la limite du raisonnable. En vue de la nature du service, nous ne pouvons pas garantir que le service rendu correspondra parfaitement à vos attentes et désirs.
2. Lorsque nous effectuons le service, nous agissons de manière compétente, aussi bien qu'un collègue aurait agit, dans la limite du raisonnable.
3. Si, pour un service complet et réussi, d'autres activités sont nécessaires et vous ont été annoncées à l'avance, nous vous informerons dès que possible. Si possible, nous vous donnerons aussi une vue d'ensemble des coûts supplémentaires estimés.

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 de la conclusion du contrat.
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, 19 Boulevard Malesherbes, 75008 Paris, service.fr@egardia.com, 01 82 88 00 44. 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. En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.
4. Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.
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 - Exécution du service

1. A moins que le service ne soit effectué à distance, le service sera rendu à votre adresse.
2. Nous faisons tout notre possible pour venir installer votre système d'alarme à la date et à l'heure du RDV fixé. Cette date et heure RDV peut être changée. Si jamais le service ne peut pas être rendu à la date et à l'heure du RDV annoncées, nous vous en informerons et nous vous contacterons pour convenir d'un autre date et heure du RDV avec vous, sans qu'aucune demande d'indemnisation ne soit possible.
3. Si l'installateur ne peut pas rendre le service à cause d'un problème de votre côté, nous pouvons annuler le contrat.
4. La donnée précédente signifie que vous devez payer les frais engendrés, à moins que vous n'ayez utilisé l'opportunité du 4.5 qui correspond à l'annulation du service. Vous devrez payer l'intégralité des dépenses engendrées, c'est-à-dire les frais de déplacement, les frais de stockage, les frais d'administration, les frais de livraison et les pertes engendrées par le fait que nous n'ayons pas pu livrer le service.

Article 9 - Prix et paiement

1. Vous devrez payer le prix mentionné dans le contrat pour le service. Vous recevrez de notre part une facture électronique pour le service.
2. La TVA et autres impôts gouvernementaux sont inclus dans les prix. Les prix mentionnés sur le site web et nos publicités peuvent être changés sans que nous ne l'annonçons. Le prix mentionné sur la facture est le prix à payer.
3. Le paiement doit être payé comme nous l'indiquerons. Nous vous proposerons au moins une méthode de paiement pour laquelle nous ne vous ferons pas payer de frais. Si vous souhaitez payer différemment avec une autre méthode de paiement, vous serez obligé de payer des frais supplémentaires.
4. En cas de paiement basé sur une autorisation de débit direct que vous avez donné avec la conclusion du contrat, nous prélèverons le paiement dû au début du mois civil suivant.
5. Quand le paiement par débit direct échoue, vous êtes automatiquement en faute. Nous ne sommes pas obligés de vous envoyer une mise en demeure. Vous devrez nous payer une compensation pour les frais engendrés. Nous réclamerons aussi le paiement des frais légaux d'intérêt commerciaux de l'intégralité du montant dû à partir de la date où le paiement aurait du être effectué jusqu'à la date où nous avons reçu le paiement.
6. Quand vous payez par facturation, votre paiement est dû sous 14 jours après la date de facturation, à moins qu'un délai autre ne vous ait été donné par nous. Les factures envoyées par courrier doivent être normalement reçues sous 2 jours (France) ou 5 jours (autres pays) après la date mentionnée sur le timbre, à moins que le contraire ne soit prouvé par une preuve évidente et écrite.
7. Lorsque vous ne payez pas le montant dû à temps (sous 14 jours après que la facture ait été faite), vous devrez nous payer une compensation pour les frais engendrés. Nous ne sommes pas obligés de vous envoyer une mise en demeure. Nous réclamerons aussi le paiement des frais légaux d'intérêt commerciaux de l'intégralité du montant dû à partir de la date où le paiement aurait du être effectué jusqu'à la date où nous avons reçu le paiement.



8. Après vous avoir prévenu, nous nous réservons le droit de transférer la réclamation à une tierce partie. Vous devrez nous rembourser l'intégralité des coûts engendrés. La tierce partie devra récupérer l'intégralité du paiement dû, ainsi que les frais juridiques et les frais d'avocat engendrés. Un avertissement électronique peut être envoyé si vous aviez choisi un paiement électronique ou si le paiement a été fait après que vous ayez reçu une facture électronique.
9. Nous serons obligés de suspendre votre service de sécurité ou de stopper votre service de sécurité si votre paiement échoue.

Article 10 - Responsabilité

1. Bien que nous nous efforçons de livrer le service correctement, nous ne pouvons pas exclure que des dommages puissent arriver durant le service. A moins que le dommage ne soit causé délibérément et consciemment par l'un de nos employés, nous ne pouvons être responsable d'aucun autre dommage.
2. Nous ne sommes pas responsable des dommages engendrés par des déclarations ou conseils donnés gratuitement.
3. Nous ne pouvons pas être responsable des déclarations tenues ou des conseils donnés par d'autres personnes à propos de notre service.
4. Nous ne sommes jamais responsable des dommages dont vous ou d'autres partis souffrent, par exemple des dommages collatéraux, une perte de revenu ou de profit, une perte de données, des dommages immatériels en relation avec ce contrat ou l'utilisation du service.
5. Nous ne sommes pas responsable de tout dommage subi par vous ou par un tiers à la suite de la perte de données ou de logiciels, ou d'une panne, sous quelque forme que ce soit. Vous devez veiller à sauvegarder vos données avant que le service ne soit rendu.
6. Si, pour une raison quelconque, nous sommes tenu responsable, nous nous limitons à verser un montant maximum de €50.000,- par événement (une série d'événements est également considérée comme un événement).
7. Si nous sommes tenus responsable d'un décès ou de blessures sur une personne, Nous nous limitons à verser un montant maximum de €200.000,- par événement (une série d'événements est également considérée comme un événement).
8. Le droit à réparation doit nous être réclamé dans un délai de 14 jours après que l'incident ait eu lieu. Le droit à des dommages et intérêts est valable pendant 6 mois si les preuves et pièces justificatives nous ont bien été transmises avant la fin des 6 mois.
9. Si vous n'êtes pas un client privé, vous nous indemniserez pour toutes les réclamations d'un tiers parti, pour quelque raison que ce soit, des coûts des dommages et intérêts compensatoires dans le cadre de ce contrat ou de l'utilisation du service.
10. Nous n'inspectons pas votre maison; nous ne savons pas si votre maison et vos biens sont suffisamment protégés par le système d'alarme et le service de sécurité. Vous êtes seul responsable de la protection de vos biens. Nous ne sommes pas responsable des problèmes engendrés en cas d'incident.
11. Nous n'avons pas de certificat de sécurité, ni d'aucun autre certificat généralement utilisé pour garantir la qualité de la prestation des services.

Article 11 - Cas de force majeure

1. En cas de force majeure, nous ne sommes pas tenus de respecter les engagements stipulés dans le contrat.



2. Nous entendons par force majeure tout événement exceptionnel, indépendant de notre volonté, auquel on ne peut pas faire face, qui peut avoir un impact, permanent ou temporaire sur le contrat.
3. Un cas de force majeure inclut : une lacune venant de tiers ou de fournisseurs, une grève, des mesures gouvernementales, des pannes d'électricité, des problèmes de circulation inhabituels, une maladie épidémiologique et toute situation sur laquelle le parti concerné ne peut pas avoir d'influence.
4. En cas de force majeure, nous vous préviendrons. Si ce cas de force majeure dure plus de 30 jours ou s'il est prévu que ce cas de force majeure dure plus de 30 jours, les partis ont le droit de résilier le contrat, sans engagement.

Article 12 - Fin du contrat

1. Le service est rendu lorsque l'installateur vous a annoncé que le service est complet et fini, et que vous avez accepté ou approuvé le service.
2. Le service sera complet lorsque :
 - a. Vous avez signé le protocole livré ;
 - b. 7 jours ont passé depuis que vous avez reçu notre compte-rendu indiquant que le service est complet et fini, et que vous avez omis d'accepter le service durant cette période ;
 - c. Vous aurez (re)utilisé le service, à moins que l'utilisation du service ne soit justifié.

Article 13 - Protection des données

1. Nous respectons la confidentialité de tous les utilisateurs de notre site et assurons que les informations personnelles fournies sont confidentielles. Les données personnelles collectées sont utilisées pour agir aussi vite et facilement que possible le traitement des commandes et gérer la relation commerciale (livraisons, factures, installations, services de sécurité, service après-vente). Pour le reste, nous utiliserons seulement ces données avec votre permission.
2. Le responsable du traitement des données à caractère personnel est nous. Notre service client donnera à vous des informations supplémentaires sur votre données ou aidera vous à les modifier si besoin.
3. Nous ne vendrons pas données personnelles à des tiers et ne les communiquerons qu'aux tiers qui sont impliqués dans le traitement de la commande, la livraison, l'installation et des services.

Article 14 - 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 s'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 15 - 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 16 - Modification des conditions

Nous nous réservons le droit de modifier ces conditions à tout moment. Les changements sont toujours annoncés sur notre site web. La modification des conditions ne prend effet qu'à partir du moment où cette modification est publiée sur notre site web. Si les conditions sont modifiées, la condition la plus favorable sera adoptée pour vous pendant la durée d'une offre. Si, selon vous, la qualité du service empire suite à la modification des conditions, vous pouvez résilier le contrat par écrit ou par e-mail à la date effective du changement. Si vous ne résiliez pas le contrat, cela signifie que vous acceptez la modification des conditions.

---fin---