

## Conditions générales (CG) d'alarmNET

### 1 Domaine d'application

- 1.1 Les présentes dispositions font partie intégrante du contrat d'abonnement entre le client et TUS. Les conditions divergentes du client ne s'appliquent que si TUS les a acceptées expressément et par écrit.
- 1.2 Si une disposition des présentes CG est considérée comme nulle, les parties contractantes doivent la remplacer par un accord dont les effets juridiques et économiques sont aussi proches que possible de ceux de ladite disposition.
- 1.3 Outre alarmNET, le client peut recourir à d'autres services (services supplémentaires). Dans ce cas, les dispositions de la section « Conditions générales (CG) relatives aux services supplémentaires » s'appliquent en sus.

### 2 Etendue des prestations de TUS

- 2.1 TUS propose sous la désignation alarmNET son service pour la transmission d'alarmes sécurisée. alarmNET comprend la transmission de signaux d'une installation de détection de danger vers des destinations définies (p. ex. centrales de réception d'alarmes publiques ou privées) selon les normes et prescriptions en vigueur en Suisse dans le domaine de la sécurité.
- 2.2 Les transmetteurs d'alarme TUS possèdent une puce SIM ou une carte SIM pour l'établissement d'une liaison mobile. Le client n'acquiert aucun droit supplémentaire sur ladite carte ou puce. Il n'existe en particulier aucun droit sur la conservation et/ou le portage de son numéro d'appel.
- 2.3 TUS surveille le bon fonctionnement de ses transmetteurs d'alarme (surveillance des terminaux). Si elle constate qu'un tel transmetteur d'alarme ne peut plus transmettre de signaux conformément aux normes, elle en informe le client.
- 2.4 TUS peut au besoin intervenir à distance sur le transmetteur d'alarme pour effectuer des mises à jour, des réinitialisations ou d'autres travaux de maintenance urgents.
- 2.5 Si TUS met à la disposition du client, à titre de prêt, un transmetteur d'alarme pour utilisation conformément au mandat de prestations, celui-ci demeure la propriété de TUS pendant la durée du contrat.
- 2.6 TUS est autorisée à faire appel à des tiers pour l'exécution du contrat.
- 2.7 A chaque modification des prestations de services, TUS envoie au client, un mandat de prestations actualisé indiquant toutes les prestations de services actuellement utilisées. Sans avis contraire dans les 30 jours suivant la remise du mandat de prestations actualisé, celui-ci est considéré comme accepté.

### 3 Devoirs de collaboration du client

- 3.1 Il incombe au client de mandater un fournisseur d'installation pour le montage, l'entretien et le démontage du transmetteur d'alarme à la fin du contrat. Les coûts ainsi occasionnés sont à la charge du client.
- 3.2 En cas de résiliation du contrat, le transmetteur d'alarme doit être démonté et la configuration neutralisée au plus tard 2 semaines après la confirmation de la date de résiliation par TUS. Si le client ne respecte pas ces obligations, les coûts d'abonnement restent dus.
- 3.3 Le transmetteur d'alarme mis à disposition à titre de prêt doit être retourné à TUS dans les 2 semaines après son démontage. Si le client ne respecte pas ces obligations, les coûts de l'appareil sont dus.
- 3.4 Le client est tenu de signaler immédiatement à TUS tout changement d'adresse.
- 3.5 Le client prend note que les réseaux publics des opérateurs de télécommunication en Suisse sont utilisés pour la transmission d'alarme. Le client est responsable de la mise à disposition des canaux de communication appropriés (p. ex. LAN, xDSL, Mobile) pour la connexion du transmetteur d'alarme aux réseaux de données et de télécommunication requis. Les éventuels frais de mise à disposition de ces raccordements sont à la charge du client.
- 3.6 Le client est rendu attentif au fait que l'indisponibilité de ces raccordements (p. ex. suite à une résiliation, un débranchement ou un dérangement) peut entraîner l'interruption de la transmission d'alarme. TUS n'assume à ce propos aucune responsabilité.
- 3.7 Si une technologie de connexion requise pour le transmetteur d'alarme n'est plus disponible, le client assume les coûts pour que le transmetteur d'alarme puisse communiquer de nouveau via la technologie de connexion nécessaire.
- 3.8 Si le client ne rétablit pas le bon fonctionnement d'une connexion qui ne fonctionne pas et que TUS ne peut donc pas du tout fournir le service convenu, TUS peut alors résilier l'abonnement alarmNET sans autre formalité après l'expiration d'un délai supplémentaire.

- 3.9 Si des dérangements ou des dommages surviennent sur les réseaux de transmission ou alarmNET en raison des équipements du client, celui-ci doit faire intervenir un spécialiste en vue de supprimer immédiatement les dérangements. TUS est autorisée à débrancher les raccordements en panne du réseau de transmission. Le client répond du dommage subi par l'opérateur réseau et par TUS ou d'un tiers.
- 3.10 Si un transmetteur d'alarme a été remis au client à titre de prêt, il doit en prendre soin. Il est responsable de la perte du transmetteur d'alarme et des composants y afférents comme carte SIM et antenne. Le client s'engage à utiliser la carte SIM éventuellement fournie exclusivement dans le transmetteur d'alarme prévu à cet effet. Toute autre utilisation de la carte SIM est interdite et peut entraîner des frais et/ou la désactivation de la carte SIM.
- 3.11 Les clients qui utilisent des prestations de services de TUS avec des options de gestion et d'accès en ligne sont tenus de prendre des mesures pour empêcher tout accès non autorisé à leurs comptes de systèmes TUS (entre autres changement du mot de passe après le vol ou la perte du téléphone portable).

#### **4 Coûts**

- 4.1 La transmission d'alarme et de message de dérangement doit être indemnisée par les coûts d'abonnement. Les taxes liées aux prestations de services de la police, des services des pompiers ou de centrales privées de réception d'alarmes en relation avec la prise en charge d'alarmes ou de messages du système d'alarme ainsi que l'envoi de télécommandes ne sont pas inclus dans les coûts d'abonnement. Ne sont pas non plus incluses les éventuelles modifications entraînant des mutations de données ainsi que la suppression de dérangements au niveau des transmetteurs d'alarme achetés.
- 4.2 Les coûts d'abonnement peuvent être modifiés en tout temps par TUS moyennant un préavis de trois mois. Le client est en droit de résilier le contrat d'abonnement à la date d'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

#### **5 Conditions de paiement**

- 5.1 L'obligation de paiement débute avec l'activation des services alarmNET par TUS.
- 5.2 La facturation à l'avance des services s'effectue annuellement.
- 5.3 Le délai de paiement est de 30 jours à compter de la date de la facture.
- 5.4 Si le client ne règle pas la facture dans le délai imparti et qu'à l'échéance du délai supplémentaire, le client ne s'est pas acquitté de la totalité du montant, TUS peut, sans autres formalités, désactiver la transmission d'alarme du client et résilier l'abonnement alarmNET.

#### **6 Durée du contrat**

- 6.1 Le contrat d'abonnement alarmNET est conclu pour la première fois jusqu'à la fin de l'année civile en cours et pour une année supplémentaire. Il est ensuite reconduit tacitement d'année en année, sauf résiliation écrite par l'une des parties pour la fin d'une année moyennant un préavis de trois mois.

#### **7 Garantie**

- 7.1 TUS s'engage à fournir ses prestations de transmission avec le plus grand soin conformément aux présentes CG. Elle ne peut toutefois pas garantir un fonctionnement de ses services sans interruptions et dérangements, une durée ou une capacité de transmission précise ou encore une protection absolue de la transmission des signaux contre les accès non autorisés.
- 7.2 TUS supporte les coûts de suppression de dérangements pour les transmetteurs d'alarme remis à titre de prêt. La suppression de dérangements gratuite 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 se réfère exclusivement au transmetteur d'alarme et aux dérangements dus à une panne au niveau du transmetteur d'alarme. Concernant les transmetteurs d'alarme achetés par le client, celui-ci assume les coûts de suppression de dérangements.
- 7.3 TUS décline toute garantie pour les cartes SIM ou puces SIM qu'elle a mises à disposition. Les éventuelles promesses de garantie de la part de l'opérateur de téléphonie mobile demeurent réservées.
- 7.4 Le client s'engage à signaler immédiatement par écrit les éventuels défauts constatés, sous peine d'être déchu de ses droits.
- 7.5 En relation avec la garantie, le client ne possède pas d'autres droits et prétentions en dehors de ceux mentionnés au chiffre 7.

#### **8 Droits immatériels**

- 8.1 TUS conserve tous les droits sur les documents remis. Ces documents ne peuvent être divulgués à des tiers, copiés ou utilisés pour une création propre sans l'accord écrit préalable de TUS.

- 8.2 TUS garantit au client le droit intransmissible et non exclusif d'utiliser ses prestations de services pendant toute la durée du contrat d'abonnement. Les droits de propriété intellectuelle correspondants restent toutefois propriété de TUS ou de ses donneurs de licence.

## 9 Protection des données

- 9.1 TUS observe la loi fédérale sur la protection des données pour le traitement des données personnelles.
- 9.2 TUS enregistre et utilise les données techniques issues du réseau de transmission et de ses composants aux fins d'optimisation, de stabilisation et de surveillance courantes du réseau de transmission pour satisfaire aux exigences des normes et pour fournir des services aux clients.
- 9.3 Le client prend acte du fait que TUS échange des données clients avec des tiers pertinents (p. ex. autorités, postes de contrôle, installateurs) conformément au ch. 2.6 (p. ex. en cas de mise en service et de débranchement prolongé de l'appareil) afin de fournir ses prestations au client.

## 10 Responsabilité

- 10.1 TUS répond jusqu'à concurrence de CHF 1'000'000.- des dommages corporels et matériels qui lui seraient imputables en raison de la non-fourniture contractuelle de ses prestations. Toute autre responsabilité de TUS, p. ex. pour les conséquences de dérangement ainsi que la responsabilité pour les pertes financières, quel que soit le fondement juridique sur lequel elle repose, est expressément exclue. Cette exclusion de responsabilité ne s'applique pas en cas de négligence grave ou de dessein illicite, ou dans la mesure où le droit impératif s'y oppose.

## 11 Droit applicable et for juridique

- 11.1 Le contrat d'abonnement est régi exclusivement par le droit suisse. L'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11 avril 1980 (Convention de Vienne) est expressément exclue.
- 11.2 Le for exclusif est Berne, sous réserve de l'existence d'un for impératif.

## Conditions générales (CG) relatives aux services supplémentaires

### 12 Dispositions générales

- 12.1 Les prix applicables selon la liste des prix officielle figurent sur le site Internet [www.igtus.ch](http://www.igtus.ch).
- 12.2 Une éventuelle obligation de paiement débute avec l'activation du service supplémentaire par TUS.
- 12.3 La résiliation d'un contrat d'abonnement alarmNET par le client déclenche automatiquement la résiliation de l'ensemble de ses services supplémentaires réservés.
- 12.4 Sauf disposition contraire explicite ci-dessous, les mêmes conditions de résiliation que celles des contrats d'abonnement alarmNET s'appliquent aux services supplémentaires.
- 12.5 Si une condition technique pour un service supplémentaire n'est plus satisfaite du côté client si bien que TUS ne peut plus fournir le service supplémentaire au client ou que celui-ci ne peut plus obtenir le service supplémentaire, le client supporte les éventuels coûts pour l'accomplissement des conditions requises de son côté.
- 12.6 Si des règlements de tiers s'appliquent à l'utilisation de services supplémentaires en même temps que les conditions générales de TUS, ils sont indiqués avec le service supplémentaire respectif.

### 13 alarmOBSERVER

- 13.1 alarmOBSERVER est un service de surveillance du raccordement et de notification en cas de dérangement de la transmission d'alarme.
- 13.2 L'activation ou la désactivation du service supplémentaire alarmOBSERVER détermine les frais de l'abonnement mensuel alarmNET.
- 13.3 En se connectant pour la première fois au portail TUS-AIN et en acceptant alors les CG d'alarmOBSERVER, le client s'inscrit au service alarmOBSERVER.
- 13.4 Les raccordements qui ne sont pas surveillés dans le cadre du service alarmOBSERVER sont surveillés par un surveillant de raccordements mandaté par TUS.
- 13.5 La configuration du service alarmOBSERVER (destinataires des messages, canaux de communication, etc.) est effectuée par le client directement sur le portail TUS-AIN. TUS met à disposition des informations pertinentes concernant la configuration sur le compte TUS-AIN du client.
- 13.6 alarmOBSERVER peut être résilié à tout moment avec un préavis d'un (1) mois pour la fin du mois. La surveillance des raccordements par alarmOBSERVER sera désactivée dès que le surveillant de

- raccordements mandaté par TUS aura confirmé à TUS que celui-ci a repris le contrôle du raccordement.
- 13.7 La résiliation d'alarmOBSERVER par le client entraîne automatiquement la résiliation d'alarmPLUS.
  - 13.8 TUS s'efforce d'assurer une grande disponibilité du service alarmOBSERVER. Toutefois, TUS ne peut toutefois garantir que le service sera fourni sans interruptions ni dérangements. Dans la mesure du possible, TUS informe le client en temps utile des interruptions de service nécessaires à la suppression des dérangements, aux travaux de maintenance, à l'introduction de nouveautés, etc.
  - 13.9 Afin de pouvoir assurer le support, TUS a accès aux adresses de notification gérées par le client.
  - 13.10 TUS se réserve le droit de modifier le service alarmOBSERVER en cas de besoin ou pour des motifs importants.
  - 13.11 TUS est en droit d'arrêter alarmOBSERVER sans dédommagement moyennant un préavis raisonnable.
  - 13.12 Il incombe au client de vérifier périodiquement les canaux configurés à l'aide d'une alarme de test, en particulier si des mécanismes de protection (firewall, filtre anti-spam, filtre d'appel, etc.) sont actifs sur les terminaux. Ces mécanismes de protection peuvent empêcher la notification d'un message par le service alarmOBSERVER.
  - 13.13 Il est de la responsabilité du client de s'assurer (selon les normes et les directives en vigueur) qu'un nombre suffisant d'adresses de notifications sont définies et actives pour recevoir les messages d'alarmOBSERVER.

#### **14 alarmPLUS**

- 14.1 alarmPLUS ne peut être commandé ou utilisé qu'en combinaison avec alarmOBSERVER.
- 14.2 alarmPLUS peut être utilisé comme service supplémentaire afin de transmettre des alarmes à différents destinataires. Les alarmes peuvent être transmises par différents canaux de communication.
- 14.3 L'utilisation d'alarmPLUS est liée à des coûts d'abonnement mensuels. En outre, des frais uniques sont encourus pour l'installation et pour les extensions et réductions.
- 14.4 Si un canal de communication (p. ex. vocal) dépasse le volume de trafic habituel, TUS en informe le client. Si le volume de trafic sur ce canal de communication n'est pas ensuite ramené au volume de trafic habituel, TUS est en droit de bloquer le canal de communication pour le raccordement ou de facturer des frais supplémentaires.
- 14.5 alarmPLUS peut être résilié à tout moment, par l'une ou l'autre des parties, pour la fin du mois.
- 14.6 Après la résiliation d'un critère alarmPLUS, la reconfiguration de ce critère doit être effectuée au plus tard 2 semaines après la date de résiliation confirmée par TUS. Si le client ne respecte pas cette obligation, les frais d'abonnement restent dus jusqu'à la mise en service de cette mutation de critères.
- 14.7 Il est de la responsabilité du client de s'assurer qu'un nombre suffisant d'adresses de notification (conformément aux normes et directives en vigueur) est défini et actif pour recevoir des messages de l'alarmPLUS.
- 14.8 La modification des canaux de communication et la gestion des adresses de notification relèvent de la responsabilité du client. Les modifications de ce type peuvent être effectuées gratuitement par le client sur le portail TUS-AIN.
- 14.9 Le client prend note qu'alarmPLUS correspond à un service de télécommunication traditionnel. TUS décline toute responsabilité concernant la transmission réussie et/ou rapide du message.

#### **15 alarmDSL**

- 15.1 alarmDSL est une offre DSL spéciale, exclusivement dédiée à la transmission d'alarmes et de données via un réseau IP privé et sécurisé. La communication s'effectue exclusivement entre les adresses IP définies.
- 15.2 L'utilisation d'alarmDSL est liée à des coûts d'abonnement mensuels. En outre, des coûts d'installation uniques sont générés.
- 15.3 Les coûts d'installation comprennent un routeur préconfiguré acquis par le client. L'utilisation de routeurs non validés par Swisscom n'est pas autorisée. Dans ce cas, TUS décline toute garantie de bon fonctionnement des caractéristiques techniques d'alarmDSL.
- 15.4 Seules les versions du firmware validées par Swisscom peuvent être utilisées. Les versions recommandées sont adaptées spécialement à l'alarmDSL.
- 15.5 Les dérangements d'alarmDSL doivent être signalés directement à TUS.

- 15.6 La suppression de dérangements en dehors de l'infrastructure de TUS ou de Swisscom, notamment dans le réseau du client, ne relève pas de la responsabilité de TUS ou de Swisscom.
- 15.7 TUS est en droit d'arrêter l'alarmDSL sans dédommagement moyennant un préavis raisonnable.
- 15.8 TUS est autorisée à accéder via le réseau de télécommunication (télémaintenance) à l'infrastructure utilisée pour l'obtention des services, ceci afin de consulter, modifier ou supprimer les données techniques ou logiciels existants pour des besoins de configuration, de maintenance, d'optimisation ou d'extension des services.
- 15.9 TUS décline toute responsabilité pour les dommages survenant sur l'infrastructure du client après la télémaintenance s'il n'est pas prouvé que ces dommages sont liés au travail de télémaintenance exécuté.
- 15.10 Sur la base des dispositions de Swisscom, les points suivants s'appliquent également lors de l'utilisation d'alarmDSL :
  - a) Swisscom ne garantit pas une bande passante minimale. Les vitesses de transmission indiquées constituent des performances optimales et ne peuvent pas être garanties.
  - b) Accès du client à l'appareil (télémaintenance) : Swisscom peut prévoir que l'accès du client à l'appareil associé à sa connexion Internet se fera exclusivement en ligne via la connexion mise à disposition par Swisscom.
  - c) Une mise en service d'alarmDSL peut nécessiter une adaptation technique de l'infrastructure. Il incombe au client de vérifier dans quelle mesure cette adaptation a des répercussions sur les services acquis actuellement, notamment ceux d'opérateurs tiers.
  - d) Informations, bande passante, accès : le client fournit à TUS, Swisscom ou au partenaire mandaté par lui toutes les informations nécessaires à l'activation et à l'installation d'alarmDSL ainsi qu'à la suppression de dérangements et leur donne accès aux documents, informations et locaux requis. Le client permet à Swisscom d'utiliser gratuitement le terrain sur lequel il se trouve pour assurer l'établissement et l'entretien de la connexion réseau.
  - e) Le passage à l'alarmDSL entraîne une interruption sensible des services d'Internet et de téléphonie. Cette interruption peut durer longtemps. Dans ce cadre, il n'existe aucun droit à réparation ou à des dommages-intérêts vis-à-vis de TUS ou de Swisscom.
  - f) Réserve de mise en œuvre : S'il se révèle pendant la mise en œuvre que – malgré les clarifications préliminaires positives (de la part du client, du partenaire du client et de Swisscom) et malgré la confirmation de commande – le service ne peut pas être réalisé pour des raisons techniques imprévisibles ou que la réalisation dudit service requiert des dépenses disproportionnées, TUS et le client renoncent réciproquement à une conclusion de contrat, à des droits à réparation et à des droits de dommages et intérêts éventuels d'une partie à l'égard de l'autre. Le même principe vaut si l'alarmDSL ne peut pas être mis en œuvre en raison de fausses informations du client ou du partenaire mandaté.

## **16 Fonction privée spécifique aux appareils**

- 16.1 Le service supplémentaire « Fonction privée spécifique aux appareils » permet au client d'utiliser la puce SIM montée sur le transmetteur d'alarme pour l'envoi de messages privés comme SMS, messages vocaux et e-mails. Il est également possible de transmettre des messages privés de manière autonome et en parallèle aux messages d'alarme par le biais du réseau de communication mobile.
- 16.2 La fonction privée spécifique aux appareils n'est disponible que pour les transmetteurs d'alarme prévus pour ce service et configurables comme il se doit.
- 16.3 L'utilisation de la fonction privée spécifique aux appareils avec la puce SIM fournie par TUS est liée à des coûts d'abonnement mensuels. Ces coûts d'abonnement comportent un certain volume de transmission. En cas de dépassement de ce volume, le surplus de volume est facturé séparément. Les prix de la liste de prix officielle, disponibles sur [www.igtus.ch](http://www.igtus.ch) font foi.
- 16.4 Le fournisseur d'installation compétent procède à la configuration et à la programmation du transmetteur d'alarme. Le client supporte les coûts de la configuration et de la programmation.
- 16.5 Le client prend note que la fonction privée spécifique aux appareils correspond à un service de télécommunication traditionnel. TUS décline toute responsabilité concernant la transmission réussie et/ou rapide des messages privés.