

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES DE MAINTENANCE

FICHET SECURITY SOLUTIONS FRANCE –

UNIQUEMENT APPLICABLE A DES CONSOMMATEURS

ETANT ENTENDU QUE POUR LES BESOINS DES PRESENTES, LES PARTIES CONVIENNENT QUE CHACUNE(ES) DES TERMES OU EXPRESSIONS FIGURANT CI-DESSOUS AURA LA SIGNIFICATION DONNEE DANS SA DEFINITION CI-APRES, ILS SONT ALORS MENTIONNES DANS LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES, AU SINGULIER OU AU PLURIEL, EN LETTRES MAJUSCULES OU AVEC UNE PREMIERE LETTRE ECRITE EN MAJUSCULE.

Le Client : Personne Physique de plus de 18 ans et ayant la pleine capacité juridique, souscrivant à un ou plusieurs des services proposés par la Société qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole conformément à la définition donnée par l'article liminaire du Code de la consommation.

Les Conditions Générales : Les présentes conditions générales de services de maintenance dans leur intégralité, en ce compris les éventuelles annexes, formalisant avec les Conditions Particulières le Contrat conclu entre le Client et la société.

Les Conditions Particulières : Document contractuel remis préalablement à son accord au Client décrivant l'ensemble des fonctionnalités des Produits, des prestations de Maintenance proposées, et des Pièces Détachées nécessaires, ainsi que leur tarif, et formalisant avec les Conditions Générales le Contrat conclu entre le Client et la société.

Le Contrat : Contrat conclu entre le Client et la Société qui est composé des Présentes Conditions Générales et des Conditions Particulières.

Les Pièces Détachées : les pièces fournies par le fabricant nécessaires à la Maintenance des Produits.

La Société : La société FICHET SECURITE SOLUTIONS FRANCE. Société par Actions Simplifiée, dont le siège social est situé 7 rue Paul Dautier, 78140 Vélizy-Villacoublay, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Versailles sous le numéro 549 850 253,

Maintenance : Prestations de vérifications du bon fonctionnement, entretien et réparation des Produits confiées par le Client à la Société.

Produits : Correspondent aux gammes de Produits commercialisées directement par la Société ou par ses réseaux de distribution en France.

Redevance : Le coût annuel de la Maintenance des Produits défini en fonction des fonctionnalités des Produits, et dont le coût est précisé en amont de la conclusion du Contrat dans les Conditions Particulières.

SEPA (Single Euro Payments Area) : disposition européenne permettant une harmonisation des transactions bancaires à l'échelon européen. Depuis le 1^{er} février 2014, le Client doit, le cas échéant, signer un formulaire appelé « le mandat SEPA » à la place d'une autorisation de prélèvement.

ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION ET OBJET DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES

Les Conditions Générales s'appliquent à la réalisation des prestations de Maintenance des Produits par la Société, et à la vente de Pièces détachées par la société au Client dans le cadre de la réalisation de ladite Maintenance.

ARTICLE 2 – OPPOSABILITE DES CONDITIONS GENERALES

Les Conditions Générales sont rendues opposables au Client si ce dernier les a acceptées, par leur signature.

Les Conditions générales figurent en annexe du devis et des Conditions Particulières conclues entre le Client et la Société après la mention indiquant que le Client a pris connaissance des dites Conditions Générales.

Par ailleurs, le Client peut consulter à tout moment les Conditions Générales qui figurent sur le site internet de la Société accessible à la page suivante : <https://www.fichetgroup.com/fr-fr>

La Société peut modifier à tout moment les présentes Conditions Générales, étant précisé que seules les Conditions Générales en vigueur au jour de leur signature sont applicables.

Toute modification aux Conditions Générales proposée par le Client et non acceptée formellement par la Société sera inopposable à la Société.

Le fait que la société la Société ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque clause des présentes Conditions Générales ne peut être interprété comme valant renoncement à se prévaloir ultérieurement de ladite clause et des Conditions Générales.

ARTICLE 3 – COMMANDE

Le Client peut commander des prestations de Maintenance à la Société en contactant par téléphone le centre de relation client au numéro suivant 01.78.42.56.56, facturé au prix d'un appel local.

Le Client peut passer commande pour la réalisation de prestations de Maintenance sur la base d'un forfait annuel donnant lieu au règlement d'une Redevance.

Sur la base des informations fournies par le Client, la Société adresse un devis estimatif, stipulant le détail des prestations de Maintenance proposées, la date, le montant du forfait annuel, les frais de déplacements éventuels, et le coût additionnel des Pièces détachées nécessaires.

A réception de l'accord du Client adressé par ce dernier par courrier ou courriel (fichetcro@fichetgroup.com), la Société adressera au Client les Conditions Particulières auxquelles seront annexées les présentes Conditions Générales, et dont la signature formalisera la conclusion du Contrat entre le Client et la Société.

ARTICLE 4 - PRESTATIONS COMPRISES DANS LA REDEVANCE

La Redevance comprend les prestations stipulées aux Conditions Particulières.

ARTICLE 5 - PRESTATIONS NON COMPRISES DANS LA REDEVANCE

La Redevance ne comprend pas :

- les prestations non stipulées aux Conditions Particulières;
- les interventions qui font suite :
 - A des accidents, négligences, malveillances, déprédations, actes de sabotage ou de vandalisme,
 - A des défauts, défaillances et coupures des lignes électriques ou de télécommunication,
 - Au non-respect des préconisations du constructeur en matière de consommables utilisés (papier, ruban, piles ...),
 - A des modifications des normes d'installation,
 - A des interventions techniques sur le Produit réalisé par un tiers et non agréé préalablement par la Société,
 - A des modifications horaires (type été/hiver...),
 - A des modifications du système de numérotation téléphonique ou du système d'adressage du réseau informatique ;
- la vérification, la remise en état de marche et/ou les corrections des produits, logiciels ou des installations (installation électrique notamment) non fournis par la Société;
- les changements de version (fonctionnalités supplémentaires des logiciels maintenus) ;
- les modifications à apporter aux logiciels pour leur utilisation sur un autre Produit que celui objet du Contrat;
- les extensions ou modifications du support informatique du Client rendues nécessaires par l'installation des mises à jour ou des nouvelles versions ;
- la reconstitution des fichiers en cas de destruction ;
- les sauvegardes des fichiers et saisies d'exploitation ;
- les dysfonctionnements engendrés par toute modification des caractéristiques du réseau informatique interne du Client, si ce réseau constitue le support de communication des systèmes maintenus par la Société ;
- les incidents provenant de bris de Produits, de conditions d'environnement non conformes, de conditions d'exploitation anormales, de conditions d'utilisation non conformes aux spécifications contenues dans les documents associés des Produits ;
- les interventions demandées par le Client ou rendues nécessaires en dehors des créneaux horaires de service de la Société;
- L'approvisionnement en fournitures et consommables (de type piles, ampoules, papier, ...) autres que ceux explicitement précisés dans les Conditions Particulières ;
- les prestations supplémentaires demandées par le Client, tels que travaux de modification et d'aménagement ainsi que les visites préventives supplémentaires, qui ne sont pas stipulées aux Conditions Particulières;
- la fourniture d'échafaudages, de nacelles ou tout autre moyen de levage pour vérification de Produit installé en hauteur.
- toute prestation de télésurveillance, de gardiennage ou de télé-services.

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES DE MAINTENANCE FICHET SECURITY SOLUTIONS FRANCE – UNIQUEMENT APPLICABLE A DES CONSOMMATEURS

Les fournitures et prestations relatives à ces exclusions seront facturées en plus de la Redevance sur la base d'un devis qui devra avoir été accepté préalablement par le Client.

ARTICLE 6 – ORGANISATION ET DELAIS D'INTERVENTION

Les demandes d'intervention doivent être réalisées auprès de [à compléter] dont les coordonnées figurant aux Conditions Particulières.

Lors d'une intervention, le Client s'engage à être présent ou à se faire représenter par une personne majeure qu'il aura mandatée pour ce faire. En cas d'empêchement, du Client ou de la Société, la partie empêchée doit informer l'autre partie au moins un jour ouvré avant la date fixée afin de reporter le rendez-vous concerné, sauf cas de force majeure.

Les interventions sont effectuées à l'adresse indiquée par le Client.

En cas d'absence du client ou de son représentant, lors du passage du technicien, un constat d'absence est laissé par le technicien chez le Client. Le Client est invité à recontacter la Société, à défaut la Société adresse un nouvel avis de passage au Client avec une nouvelle date de rendez-vous.

En cas de seconde absence du Client, la Société se réserve le droit de facturer au client les frais de déplacement selon les tarifs en vigueur tels que précisés aux Conditions Particulières.

Le délai d'intervention d'un technicien, et sauf cas de force majeure, est de [à compléter] heures (décomptées en jours ouvrables) à compter de la demande d'intervention.

Après chaque intervention fait l'objet d'un bulletin d'intervention signé par le Client et la Société, un exemplaire étant remis au Client.

ARTICLE 7 – PRIX DES PRESTATIONS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

7.1 Redevance

- En contrepartie des obligations découlant du présent Contrat, le Client versera à la Société, une Redevance correspondant au montant défini dans les Conditions Particulières.
- Les prix des prestations sont exprimés en euros et s'entendent toutes taxes et contributions environnementales comprises. La TVA est appliquée au taux en vigueur au moment de la conclusion du Contrat.
- La facturation est établie sur une base trimestrielle, semestrielle ou annuelle conformément aux Conditions Particulières.
- La facturation relative à la Redevance est établie terme à échoir. Elle est payable à trente (30) jours nets date de facture.
- Le montant de la Redevance pourra être révisé en cas de reconduction du Contrat, La Société devra au moins deux mois avant le terme initial communiquer au Client le nouveau montant de Redevance pour que ce dernier puisse faire le choix de reconduire ou non le contrat aux nouvelles conditions conformément aux conditions exposées à l'article 9 des Conditions Générales.

7.2 Prestations non comprises dans la Redevance

Les prestations non comprises dans la Redevance seront facturées après service fait, sur la base du tarif applicable en vigueur au moment de la réalisation de la prestation et précisé dans le Devis. Les factures sont payables à trente (30) jours nets date de facture.

ARTICLE 8 – GARANTIES LEGALES

Concernant la garantie légale des vices cachés et conformément aux articles 1641 à 1649 du Code Civil reproduits partiellement ci-après, le Client bénéficie d'une garantie légale contre les vices cachés pour les Produits vendus par la Société.

Le Client doit notifier le vice caché à la Société par lettre recommandée avec accusé de réception.

Lorsqu'il agit sur le fondement de la garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux (2) 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'article 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 (24) mois suivant la délivrance du bien pour les Produits neufs, durant les six (6) mois suivant la délivrance du bien pour les Produits d'occasion.

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, 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.

Il est précisé que lorsque cette garantie s'applique et que vous choisissez le remplacement du bien, ce remplacement sera opéré par un produit de même catégorie (un produit neuf sera remplacé par le même modèle neuf ; un produit d'occasion par le même modèle d'occasion s'il est disponible).

"Garantie légale de conformité" (extrait du Code de la consommation)

Art. L. 217-4. "Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant 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"

Art. L. 217-12. "L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux (2) ans à compter de la délivrance du bien"

Art. L. 217-5. « Le bien est conforme au contrat :

1. S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;*
- s'il présente 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 s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ».

"De la garantie des défauts de la chose vendue" (extrait du Code civil)

Art. 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"

Art. 1648 - alinéa 1er. "L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice".

Ordonnance du 29 Septembre 2021 :

Pour les ventes réalisées à partir du 1^{er} janvier 2022 :

- Si un bien doit être réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité (dont le délai était jusqu'à présent de deux (2) ans à partir de l'achat), il bénéficie automatiquement d'une extension de garantie de six (6) mois.

- Si le consommateur avait choisi la réparation et que le vendeur ne la réalise pas mais remplace le bien (par exemple parce que la réparation était impossible ou trop onéreuse) alors la garantie repart à zéro à partir de ce remplacement pour ce nouveau produit.

ARTICLE 9 – DUREE DU CONTRAT

Le Contrat prend effet à la date indiquée aux Conditions Particulières. Sauf dispositions spécifiques indiquées aux conditions particulières, il est conclu pour une durée d'un (1) an. Il se renouvellera ensuite par tacite reconduction par période d'un (1) an ; sauf dénonciation par écrit par le client ou par la Société avant son échéance moyennant le respect d'un préavis de trente (30) jours avant son échéance.

La Société informera le client du prix de la Redevance pour l'année N+1 au moins deux mois avant le terme de l'année en cours, afin que le client puisse éventuellement dénoncer le Contrat.

Rappel des dispositions légales :

Article L.215-1 du code de la consommation

« Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction. Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur. »

Article L241-3 du code de la consommation

« Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal. »

De plus, conformément aux dispositions de l'article L.216-2 du Code de la consommation, le client peut dénoncer le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, la Société d'effectuer la fourniture du service dans un délai supplémentaire raisonnable, cette dernière ne s'est pas exécutée dans ce délai. Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par la Société, de la lettre par laquelle le client l'informe de sa décision, à moins que la Société ne se soit exécutée entretemps.

ARTICLE 10 - OBLIGATIONS DE LA SOCIÉTÉ

La Société s'engage vis-à-vis du Client :

1. A réaliser les prestations de Maintenance stipulées aux Conditions Particulières ;
2. A l'issue de chaque intervention, à effectuer un essai général de fonctionnement et à établir un rapport d'intervention sous format papier ou dématérialisé, mentionnant la date, l'heure d'arrivée et de départ, et le lieu de l'intervention, toutes les anomalies constatées ainsi que les prestations réalisées ;
3. A doter les personnes appelées à intervenir sur l'installation d'une carte BTP avec photographie et QR Code, à informer le Client si pour un travail particulier, il devait être fait appel à une assistance extérieure ;
4. A respecter les dispositions légales en matière de code du travail et les règles de sécurité ;
5. A se conformer à l'ensemble des procédures d'accès au site définies conjointement aux conditions particulières du Contrat.

ARTICLE 11 - OBLIGATIONS DU CLIENT

En complément du paiement de la Redevance conformément à l'article 6, le Client s'engage vis-à-vis de la Société:

1. à prendre toute disposition pour que le personnel de la Société puisse accéder aux locaux et à l'installation et puisse travailler dans le respect de la législation en matière d'hygiène et de sécurité ;
2. Le Client doit s'assurer que les techniciens de la Société travaillent sans être gênés et dans de bonnes conditions de sécurité, ce qui implique notamment l'enlèvement par le Client, préalablement à l'intervention du technicien, de tout objet fragile et/ou de toute valeurs qui seraient susceptibles d'être endommagés pendant les interventions. Lorsque l'intervention concerne des Produits de type coffres forts, appareils de gestion d'espèces, etc., il appartient au Client de signaler la présence d'objets précieux à l'intérieur des Produits. Les biens et valeurs restent sous la seule responsabilité du Client à l'ouverture des Produits et pendant toute la durée de l'intervention du technicien ;
3. A tester son installation entre deux visites de la Société ;
4. A l'avertir de tout incident concernant son fonctionnement ;
5. A ne pas intervenir, ni laisser intervenir une tierce personne sur l'installation faisant l'objet du Contrat sans l'accord préalable et écrit de la Société ;
6. A s'assurer que l'installation électrique sur laquelle est branchée le produit à maintenir est suffisamment dimensionnée et conforme à la réglementation en vigueur ;
7. A rendre possible les essais de fonctionnement précis à l'issue de chaque intervention ;
8. A prendre à sa charge et sous sa responsabilité toutes dispositions requises par l'exploitation ou la sécurité des locaux et des biens en cas d'interruption dans le fonctionnement de cette installation et/ou des éventuelles liaisons externes (centre de télésurveillance par exemple) quelle qu'en soit la cause, y compris pendant les opérations d'entretien ;
9. A prendre en charge les frais et Redevances d'interventions des organes extérieurs à l'installation tels que les Interventions de Police, société de gardiennage, quelle qu'en soit la cause, y compris pendant les opérations d'entretien ;
10. A informer la Société par écrit de toute modification intervenue depuis l'installation d'origine, aussi bien dans la disposition que dans l'utilisation des locaux surveillés, susceptible d'avoir des conséquences sur la sécurité ;
11. A effectuer, lorsque le système le permet, des sauvegardes systématiques de ses logiciels et données informatiques autant que de besoin et au minimum tous les mois ;
12. A respecter les conditions normales d'utilisation des Produits conformément aux instructions figurant dans les notices d'installation ou d'utilisation ;
13. A se conformer à l'ensemble des procédures définies conjointement dans les conditions particulières, et notamment aux options qui ont été retenues par le Client (mise à disposition de clés, mesures spécifiques de sécurité, ...) ;
14. A tenir à disposition du technicien de la Société le dossier de Maintenance propre à l'installation ainsi que suivre et noter sur un registre toutes les observations faites en cours d'exploitation (alarmes, perturbations, ...) ainsi que toutes les anomalies ou incidents concernant les équipements, la date et l'heure de leur survenance et chacun de ses appels téléphoniques. Ce carnet sera à la disposition de tout technicien de la Société intervenant sur les installations du Client.

ARTICLE 12 - RESILIATION

En cas de non-respect par le Client de ses obligations de paiement de la Redevance la Société aura la faculté, huit (8) jours après mise en demeure intervenant par lettre recommandée restée infructueuse :

-soit de suspendre le service de Maintenance . La Société sera alors déchargée de toute responsabilité pour les conséquences qui pourraient en résulter, tous les frais éventuels de remise en état incombant au Client. Le service de Maintenance ne reprendra qu'après exécution par le Client de ses obligations contractuelles et exécution de la remise en état si elle s'avère nécessaire. La période de suspension (y compris l'exécution des visites préventives du fait du Client) ne pourra en aucun cas donner lieu à un remboursement quelconque, ni à une remise sur le montant de la Redevance d'entretien ou à une prolongation du Contrat ;

- soit de résilier le Contrat de plein droit, toutes les sommes dues en vertu du présent Contrat devenant immédiatement exigibles.

La Société se réserve par ailleurs la possibilité de résilier le Contrat dans l'hypothèse où il deviendrait impossible de fournir les Pièces Détachées indispensables à la Maintenance du Produit, soit du fait de l'obsolescence du Produit en question rendant impossible l'intervention soit du fait que le fabricant ait cessé de fournir les Pièces Détachées et que celles-ci ne sont pas remplaçables . En pareil cas, la Société en informera le Client avec un préavis d'un (1) mois. Le Client ne sera tenu alors de payer la Redevance que sur la période où la Maintenance a pu être réalisée, les sommes ayant été versées pour les périodes suivantes

En cas de non-respect par la Société de ses obligations contractuelles, le Client dispose également de la faculté, huit (8) jours après mise en demeure intervenant par lettre recommandée restée infructueuse de résilier le Contrat, et de solliciter le remboursement des sommes qu'il aurait payées en avance pour la période restante jusqu'au terme.

ARTICLE 12 - RESPONSABILITE ET ASSURANCE

Les parties seront civilement responsables des fautes commises dans l'exercice de leurs obligations contractuelles.

La Société déclare avoir souscrit une assurance garantissant sa responsabilité civile et s'engage à fournir une attestation d'assurance en cours de validité à première demande du Client.

ARTICLE 13 - FORCE MAJEURE

13.1 Aucune des parties ne pourra être tenue pour responsable de son retard ou de sa défaillance à exécuter l'une des obligations à sa charge si ce retard ou cette défaillance sont l'effet direct ou indirect d'un cas de force majeure rendant l'exécution impossible ou plus onéreuse, tels que non limitativement : survenance d'un cataclysme naturel, tremblement de terre, tempête, incendie, inondation, conflit, épidémie, pandémie guerre, attentats, actes de terrorisme, lock-out, grève totale ou partielle chez la Société ou les fournisseurs, sous-traitants, prestataires de services, transporteurs, services publics... ; injonction des pouvoirs publics (interdiction d'importer, embargo) ; accidents d'exploitation, bris de machines, explosion etc... ; pénurie de semi-composants et /ou de matières premières.

13.2 Chaque partie informera l'autre partie, sans délai, de la survenance d'un cas de force majeure dont elle aura connaissance et qui, à ses yeux, est de nature à affecter l'exécution du Contrat. Les parties devront se concerter dans les plus brefs délais pour examiner de bonne foi les conséquences de la force majeure et envisager d'un commun accord les mesures à prendre.

13.3 Si les circonstances de Force Majeure durent pendant une période excédant trois (3) mois, chacune des parties pourra résilier par écrit le Contrat sans indemnité de part ni d'autre.

ARTICLE 14 - CONFIDENTIALITE

Pendant la durée du présent Contrat et pendant une durée de deux (2) ans à l'expiration de celui-ci pour quelque cause que ce soit, la Société s'engage à observer et à faire observer par son personnel, la plus stricte confidentialité sur les activités, les Produits et les informations appartenant au Client dont il pourrait avoir connaissance à l'occasion du présent Contrat, hors des cas où la loi l'oblige à de telles révélations.

ARTICLE 15 - DONNEES PERSONNELLES

Le Client est informé que ses données à caractère personnel, les données de sécurité y compris les conversations téléphoniques entre lui-même et la Société, les échanges intervenus entre les Parties, peuvent faire l'objet d'enregistrements auxquels il consent personnellement.

Toute collecte de données personnelles des Clients sera réalisée conformément aux dispositions du règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, ainsi qu'à celles de l'ordonnance n° 2018-1125 du 12 décembre 2018 prise en application de l'article 32 de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et portant modification de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et à tout autre réglementation applicable en la matière qui viendrait les compléter ou s'y substituer ultérieurement.

Pour plus d'information sur la politique de confidentialité relative au traitement des données personnelles ainsi qu'à l'enregistrement de cookies, l'utilisateur est invité à consulter sur le Site, la rubrique Politique de confidentialité, également disponible via le lien suivant : <https://www.fichetgroup.com/fr-fr/mentions-relatives-aux-donnees-personnelles>

Le Client pourra exercer ce droit auprès de la Société par demande écrite formulée préalablement auprès du Service gestion des données personnelles ou à l'adresse suivante : dpo.fichetgroup@dposystem.fr, en joignant une copie d'un titre d'identité.

La Société assure, tant pour elle-même que pour ses personnels et sous-traitants, qui souscrivent des engagements identiques, la confidentialité des informations nominatives confidentielles fournies par le Client, notamment celles de sécurité, et leur protection à l'égard des tiers par des moyens appropriés et sécurisés.

ARTICLE 16 - DROIT DE RÉTRACTATION

Le Client bénéficie d'un droit de rétractation conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la Consommation, qu'il peut exercer sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités, durant quatorze (14) jours à compter de la date de la signature du Contrat. Pour exercer son droit à rétractation, le Client devra compléter le coupon détachable du présent Contrat ou celui figurant sur le devis estimatif (ou toute autre déclaration écrite, signée du Client, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter) et le retourner par lettre recommandée avec accusé de réception au Service Facturation de la Société à l'adresse suivante [à compléter].

Conformément à l'article L.221-25 du Code de la Consommation, le Client qui demande l'exécution d'une prestation de service avant la fin du délai de rétractation peut toutefois exercer son droit de rétractation. Dans une telle hypothèse, la Société est en droit de lui réclamer le versement d'un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, pour autant que la Société ait recueilli la demande expresse du Client dans les conditions particulières pour l'exécution dudit service pendant la durée de son droit de rétractation.

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable et exprès du client et renoncement exprès à son droit de rétractation. Ainsi, si le client demande la réalisation de la prestation (par exemple une visite d'entretien) avant l'expiration du délai de rétractation, il renonce à son droit de rétractation sur cette prestation de service.

En cas d'exercice du droit de rétractation par le Client, la Société s'engage à résilier le Contrat, à ses frais.

Le Client sera remboursé de la totalité des sommes versées (en ce inclus les frais afférents à l'envoi par lettre recommandée avec accusé de réception, sur présentation des justificatifs par le Client), dans les quatorze (14) jours à compter de la résiliation du Contrat. La Société effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client, sauf accord exprès de ce dernier pour qu'un autre moyen de paiement soit utilisé et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client.

ARTICLE 18 - LISTE D'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

En application de l'article L.223-1 du Code de la Consommation, il est rappelé que si, en dehors de la relation avec la Société, d'une manière générale, le Client ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, il peut gratuitement s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès du service Bloctel (<https://www.bloctel.gouv.fr>).

ARTICLE 19 - RÉCLAMATIONS ET LITIGES - MEDIATEUR

Pour toute réclamation ou question concernant le fonctionnement et/ou l'exécution du Contrat, le Client peut appeler le numéro 01.78.42.56.56 (appel non surtaxé) ou envoyer un courriel à l'adresse suivante : serviceclient@fichetgroup.fr.

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la Consommation, notre Société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est :

SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION
En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site : <http://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à **CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION**, 27, avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND

Tout litige en lien avec le Contrat ou les commandes effectuées en application de celui-ci sera soumis à la compétence soit du tribunal de votre lieu de résidence du Client sauf si le décide de porter le litige devant un autre tribunal compétent, tel que notamment : le lieu du siège de la Société, le lieu où il demeurait au moment de la conclusion du Contrat, le lieu où il demeurait au moment de la survenance du fait dommageable.

ANNEXE 1 Formulaire de Rétractation

Conditions :

Compléter et signer ce formulaire,
L'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse suivante :
Fichet Security Solutions France
7 rue Paul Dautier - CS 50011
78141 Vélizy-Villacoublay Cedex

Courrier à expédier au plus tard le 14ème jour à partir de la date de signature du procès-verbal d'installation.

Je soussigné(e) déclare annuler la commande N°.....
Nature du bien ou service commandé :
Date de commande :
Nom du client :
Adresse du client :