

CERTAS support line

Conditions contractuelles complémentaires (CCC)

(Édition 01.08.2026)

Les présentes conditions contractuelles complémentaires s'appliquent exclusivement au service Certas Support Line (CSL) en complément des conditions générales (CG) de Certas SA, dans leur version en vigueur (disponibles sur le site www.certas.ch/fr/cg-et-moyens-de-paiement).

1. Appel aux services d'intervention d'urgence

- **Certas Support Line (CSL) de Certas SA n'est pas le premier point de contact pour faire appel aux services d'intervention d'urgence (police, pompiers, ambulanciers).**
- Toutefois, Certas SA propose les services d'intervention d'urgence pour une sélection de clients **qui ont défini des processus correspondants dans leurs directives (uniquement les clients support line Prio 1 de Certas)** si, en cas de besoin, l'appelant n'a pas encore alerté les services d'urgence. Dans ce cas, Certas SA organise une conférence à trois et transfère l'appelant au service d'intervention d'urgence.
- Certas SA souligne qu'en l'absence d'instructions explicites et claires de l'appelant, elle n'est pas en mesure de juger s'il est nécessaire ou requis de faire appel aux services d'intervention d'urgence (« situations peu claires »). Des malentendus, des problèmes d'audition ou d'élocution, une ligne soudain muette ou l'absence d'instructions peuvent notamment conduire à des erreurs d'appréciation. Dans les situations peu claires, Certas SA est simplement autorisée, mais n'est pas tenue, de faire appel aux services d'intervention d'urgence selon sa propre appréciation.
- Si Certas SA appelle les services d'intervention d'urgence, le client est dans tous les cas considéré comme le mandant de la mobilisation déclenchée dont il supporte les coûts et assume l'entière responsabilité, notamment en ce qui concerne les dérangements techniques ou d'éventuels retards, par exemple en raison d'une forte utilisation simultanée de la centrale d'alarme Certas ou des centrales d'appels d'urgence des services d'intervention d'urgence.
- **Pour cette raison, Certas SA exclut, en dérogation notamment au chiffre 11.1 de ses conditions générales (édition 01.01.2025) et dans la mesure où la loi le permet, toute responsabilité pour les dommages directs et indirects.**
- En signant le contrat, le client consent à cette dérogation et décharge Certas SA de toute responsabilité.

2. Ordre de priorité en cas d'urgence (Prio 1)

Les appels téléphoniques de clients CSL Prio 1 qui arrivent auprès de Certas SA au numéro d'urgence spécifique aux clients sont acheminés en priorité au prochain collaborateur ou à la prochaine collaboratrice disponible. En cas de retard dans la réception de l'appel et s'il existe un danger immédiat, l'appelant est tenu de composer lui-même le numéro d'appel d'urgence général 112.

3. Déclenchement d'installations de communication externes

Si le mandat implique le déclenchement d'une installation de communication externe (p.ex. installation de sonnerie d'une école), le mandant doit s'assurer qu'une confirmation du déclenchement est donnée, par exemple par le biais d'un message vocal. Sans cette confirmation, le service ne peut pas être garanti.



Une longueur d'avance.