

CERTAS video Package

Conditions complémentaires

(Édition 01.08.2026)

1. Champ d'application et hiérarchie

- 1.1. Les présentes conditions complémentaires video Package (CC video Package) s'appliquent à toutes les prestations en lien avec le produit «video Package» de Certas SA, en particulier à la livraison, à l'installation, à l'exploitation et à la maintenance de systèmes de vidéosurveillance ainsi qu'aux services cloud et prestations d'assistance associés.
- 1.2. Elles complètent les conditions générales (CG) de Certas SA. En cas de contradiction entre les CG et les présentes CC video Package, les dispositions des CC video Package prévalent.
- 1.3. Les CC video Package ne s'appliquent qu'aux relations contractuelles dans lesquelles le produit «video Package» a été expressément convenu, par exemple par la signature de la demande d'activation correspondante ou par une confirmation dans la confirmation de mandat.
- 1.4. D'autres accords individuels, notamment relatifs aux délais de livraison, à la réserve de propriété ou à des services, demeurent réservés et doivent revêtir la forme écrite.

2. Durée du contrat et résiliation

- 2.1. La durée minimale du contrat pour le produit «video Package» est de 60 mois à compter de la date de mise en service.
- 2.2. À l'expiration de la durée minimale du contrat, celui-ci se prolonge automatiquement d'année en année tant qu'il n'est pas résilié en temps utile.
- 2.3. Les règles relatives à la résiliation, en particulier les délais et la forme, découlent des conditions générales (CG) de Certas SA.
- 2.4. La durée du contrat s'applique indépendamment du nombre de caméras ou de composants système utilisés. Les modifications de l'étendue des prestations pendant la durée du contrat n'affectent pas la durée minimale du contrat.
- 2.5. La mise en service est réputée effectuée dès que le système a été testé avec succès par Certas et remis au client.
- 2.6. Il n'est pas possible de suspendre temporairement le CERTAS video Package en combinaison avec CERTAS alarm.
- 2.7. Une mise à niveau inférieure (downgrade) sur un autre abonnement CERTAS video est possible à l'expiration de la durée minimale du contrat, moyennant une résiliation en temps utile. Lorsque le downgrade prend effet, les prestations d'assistance et de maintenance, en particulier les mises à jour du micrologiciel, sont supprimées pour les caméras utilisées.

3. Prix et facturation rétroactive en cas de résiliation anticipée

- 3.1. Les frais mensuels pour le produit «video Package» sont basés sur la liste de prix en vigueur et s'appliquent pendant toute la durée du contrat.
- 3.2. En cas de résiliation anticipée avant l'expiration de la durée minimale du contrat, des frais résiduels forfaitaires pour la durée restante du contrat seront facturés au partenaire contractuel. Ceux-ci s'élèvent à CHF 60.00 par mois pour la première caméra et à CHF 30.00 par mois pour chaque caméra supplémentaire.
- 3.3. La facturation rétroactive prend la forme d'un paiement unique et sert à couvrir les coûts résiduels d'acquisition et d'installation du matériel informatique.
- 3.4. Les règles relatives à la résiliation sont définies dans les conditions générales (CG) de Certas SA.

4. Réserve de propriété

- 4.1. Le matériel livré dans le cadre du produit «video Package» (en particulier les caméras, modules E/S, commutateurs et autres composants du système) reste la propriété de Certas SA pendant toute la durée du contrat.
- 4.2. Après paiement intégral de la 60e taxe mensuelle, le matériel devient la propriété du client pour autant qu'il n'y ait pas de créances impayées.
- 4.3. Certas SA se réserve le droit de faire inscrire la réserve de propriété auprès de l'office des poursuites compétent du domicile ou du siège social du client, aux frais de ce dernier, afin de garantir ses effets juridiques à l'égard des tiers.
- 4.4. Certas SA doit être informée immédiatement de tout changement de domicile du client. L'inscription de la

réserve de propriété doit être transférée à l'office des poursuites compétent du nouveau domicile. Le client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires à cet effet et à permettre le transfert.

- 4.5. Le client s'engage à traiter le matériel avec soin pendant la durée du contrat et à ne pas l'aliéner, le mettre en gage ou le grever d'une autre manière. Si le contrat prend fin avant le transfert de propriété, le matériel doit être restitué à Certas SA à sa demande ou sera désactivé.
- 4.6. Pendant la durée de la réserve de propriété, le client maintiendra les objets livrés en bon état et les assurera, au profit de Certas SA, contre le vol, le bris, l'incendie, les dégâts d'eau et les autres risques, le tout à ses frais.

5. Livraison, installation et frais supplémentaires

- 5.1. Les délais de livraison sont convenus individuellement et ont une valeur indicative. Seules les échéances garanties par contrat sont contraignantes. Les retards dus à des cas de force majeure (p.ex. guerre, grève), à des exigences administratives, à des difficultés de transport ou à des pénuries de livraison chez les sous-traitants ne donnent pas droit à des prétentions en dommages-intérêts.
- 5.2. Les délais de livraison ne commencent à courir que lorsque toutes les formalités administratives (p.ex. autorisations d'importation et de paiement) ont été remplies, les paiements convenus ont été effectués et tous les détails techniques clarifiés.
- 5.3. Le client veille à ce que toutes les conditions requises sur le plan technique et au niveau de la construction pour l'installation soient remplies. Cela inclut notamment l'existence de raccordements électriques et de connexions au réseau ainsi que des points de montage accessibles. Les adaptations structurelles, en particulier la pose de câbles ou les prestations de tiers, ne font pas partie de la prestation de Certas SA.

La clientèle s'assure que toutes les conditions techniques et structurelles nécessaires à l'installation sont remplies. Cela comprend notamment la disponibilité des raccordements électriques et réseau ainsi que l'accessibilité des points de montage.

Sont notamment exclus des prestations de Certas SA ou de son installateur agréé:

- la réalisation et la pose du câblage réseau;
- la fourniture et l'installation des panneaux de brassage (patch panels);
- la fourniture et l'installation des modules de raccordement RJ45 et des prises de raccordement côté caméra;
- la fourniture et l'installation d'une armoire murale adaptée (recommandation: armoire murale 19");
- tous les travaux de construction, adaptations structurelles, poses de câbles ou prestations de tiers;
- la coordination et le mandat d'entreprises d'installations électriques.

Le montage des caméras est effectué par une entreprise d'installations électriques mandatée par la clientèle. À cet effet, Certas ou son installateur agréé fournira les spécifications techniques et instructions nécessaires. Le montage des caméras par l'entreprise d'installations électriques ne fait pas partie de l'offre de Certas SA.

La relation contractuelle relative à ces prestations existe exclusivement entre la clientèle et l'entreprise d'installations électriques mandatée. Certas SA n'assume à cet égard aucune responsabilité ni aucune obligation de garantie ou de réparation des dommages.

- 5.4. L'installation et la mise en service ont lieu exclusivement pendant les heures de bureau, du lundi au vendredi, entre 08h00 et 17h00. Le transfert est réputé effectué dès que le système a été testé avec succès et remis au client. La durée du contrat commence à ce moment-là.
- 5.5. Certas SA informe le client en temps utile de la date de réception prévue. La réception est documentée dans un procès-verbal. Elle est également réputée avoir eu lieu dans les cas suivants:
 - la réception ne peut pas être effectuée pour des motifs non imputables à Certas SA;
 - le client refuse indûment la réception ou la signature;
 - les produits ont déjà été mis en service.

En cas de refus injustifié de la réception, Certas SA est en droit de désactiver l'installation et de faire valoir les frais qui en résultent. La prestation contractuelle est réputée fournie dès la réception; les délais de garantie et de prescription commencent à courir.

- 5.6. Les interruptions ou modifications causées par le client peuvent avoir une incidence sur les délais et les coûts. Les frais supplémentaires sont facturés selon les tarifs de régie en vigueur conformément à la liste de prix. Sauf disposition contraire dans l'offre, les mises en service partielles et les instructions correspondantes sont facturées séparément.

6. Réception

Certas SA informe le client en temps utile de la date de réception prévue. Un procès-verbal de réception est établi et signé par les deux parties afin de noter si la réception a eu lieu ou si elle a été refusée. La réception ne peut être refusée qu'en cas de défauts majeurs. Par défauts majeurs, on entend ceux qui entravent considérablement la fonctionnalité convenue ou l'utilisation conforme du système livré, ou qui les rendent impossibles. Cela inclut notamment:

- la défaillance totale de certains composants du système;
- des erreurs de transmission ou d'enregistrement d'images;
- le non-fonctionnement de la vérification d'alarme;
- les dysfonctionnements ayant un impact sur la sécurité.

Les défauts mineurs qui n'affectent pas considérablement le fonctionnement ne donnent pas le droit de refuser la réception. Le client est tenu de fixer à Certas SA un délai raisonnable pour corriger les défauts consignés dans le procès-verbal.

- 6.1. La réception est également réputée a eu lieu lorsque:
 - a) elle ne peut pas être effectuée à la date prévue pour des raisons non imputables à Certas SA;
 - b) le client refuse de manière injustifiée la réception ou la signature du procès-verbal;
 - c) le client utilise déjà les produits de Certas SA.
- 6.2. Si le client, de manière injustifiée, ne se présente pas à la date prévue pour la réception ou s'il refuse la réception, il perd le droit d'utilisation. Certas SA est en droit de désactiver l'installation et de faire valoir les frais qui en résultent.
- 6.3. Une fois l'installation réceptionnée, la prestation contractuelle correspondante est réputée exécutée. C'est à partir de ce moment que commencent à courir les délais de garantie et de prescription des droits découlant des défauts.

7. Garantie et services

- 7.1. Certas SA accorde une garantie de 24 mois à compter de la date de mise en service pour le matériel livré (caméras, modules E/S, commutateurs et composants du système). La garantie couvre les défauts de matériel et de fabrication.
- 7.2. Tant que le client est en demeure de paiement, Certas SA peut refuser toute prestation de garantie sans que le délai de garantie ne soit interrompu ou prolongé.
- 7.3. La garantie s'éteint si le client ou des tiers procèdent à des modifications ou à des réparations sur les produits livrés sans l'accord écrit de Certas SA. De même, la garantie s'éteint si le client ne prend pas immédiatement les mesures appropriées pour éviter tout dommage supplémentaire.
- 7.4. Sont exclus de la garantie:
 - les accumulateurs et piles;
 - les dommages dus à l'usure naturelle;
 - la maintenance inadéquate;
 - l'inobservation des prescriptions d'exploitation;
 - les sollicitations excessives;
 - les influences externes imprévisibles;
 - les moyens d'exploitation inappropriés;
 - les influences chimiques ou électrolytiques;
 - les travaux de construction et de montage inappropriés;
 - les autres motifs non imputables à Certas SA.

7.5. Pendant le délai de garantie, Certas SA se charge de la réparation ou du remplacement des composants défectueux dans la mesure où il existe un cas de garantie. La décision concernant la réparation ou le remplacement incombe à Certas SA.

7.6. En plus de la garantie, Certas SA offre les services suivants:

- assistance téléphonique de premier niveau pendant les heures de service;
- service sur site par des techniciens agréés pour les cas de garantie;
- mises à jour logicielles semestrielles des composants du système, dans la mesure où elles sont disponibles et fournies par Certas, étant précisé que les mises à jour sont effectuées à distance.
- Les services hors garantie ou allant au-delà de l'étendue convenue doivent être convenus séparément et sont facturés selon la liste de prix en vigueur.

8. Service cloud et protection des données

8.1. Dans le cadre du produit «video Package», Certas SA fournit des services cloud pour le stockage et le traitement de données vidéo. Les données sont conservées pendant la durée convenue (p.ex. trois jours civils) sur des serveurs sécurisés en Suisse ou dans l'espace européen.

8.2. L'accès aux données vidéo enregistrées s'effectue via l'application mise à disposition par Certas ou le système VMS. Certas est responsable de la gestion des comptes d'utilisateurs et des droits d'accès.

8.3. Les données vidéo sont traitées exclusivement pour fournir les prestations convenues contractuellement. Certas SA traite les données en tant que sous-traitant au sens de la loi sur la protection des données.

8.4. Pour de plus amples informations sur la protection des données, en particulier sur le traitement des données, le lieu de stockage et la collaboration avec des sous-traitants, il est renvoyé à la déclaration de protection des données de Certas SA ainsi qu'aux conditions générales, qui peuvent être consultées sur le site Internet de Certas SA.

8.5. Il incombe au client de conclure, si nécessaire, une convention de sous-traitance séparée avec Certas SA.

8.6. Certas SA ne transmet pas les enregistrements vidéo et audio aux autorités de poursuite pénale, à moins qu'il n'existe une requête ou une décision écrite mentionnant une plainte en cours ou une ordonnance judiciaire.

8.7. Les enregistrements vidéo et audio sont stockés conformément aux paramètres techniques convenus et dans le respect des dispositions applicables en matière de protection des données. En principe, les enregistrements ne sont pas archivés. La durée de conservation standard est de trois jours civils. Dans des cas exceptionnels, notamment en cas d'alarmes vérifiées conformément aux instructions, certaines séquences individuelles (p.ex. clips) peuvent être conservées pen-

dant une période allant jusqu'à trois mois, à condition que cela soit prévu par le système et que la finalité de la conservation (p.ex. conservation de preuves pour des plaintes pénales ou des procédures en cours) le justifie.

8.8. Conformément à la loi sur la protection des données, le client est le responsable du traitement en ce qui concerne la conception et l'utilisation de l'installation vidéo dans le respect de la protection des données. Certas SA traite les données en tant que sous-traitant. Pour de plus amples informations, il est renvoyé à la déclaration de protection des données de Certas SA ainsi qu'aux conditions générales.

9. Intégration de systèmes tiers

9.1. Les systèmes tiers sont des systèmes qui échangent des données avec les produits de Certas SA.

9.2. Certas SA ne répond pas des performances ou des caractéristiques de systèmes tiers assurées par leur fabricant. La responsabilité de la fonctionnalité et de la compatibilité incombe au client.

9.3. Les frais occasionnés par l'intégration d'un système tiers ne sont pas compris dans l'étendue des prestations ni dans les offres de Certas SA, à moins qu'ils ne soient expressément mentionnés. Dans la mesure du possible, Certas SA fera référence aux coûts supplémentaires connus, mais n'assume aucune responsabilité pour les coûts non mentionnés.

9.4. Il incombe au client de décrire et de vérifier l'intégration du système tiers. En cas de divergence, le client doit faire opposition en temps utile. En l'absence de description, Certas SA intégrera le système selon ses propres exigences. Dans ce cas, il n'existe pas de droit ultérieur à la réparation.

10. Prix et conditions de paiement

10.1. Les prix du produit «video Package» se basent sur la liste de prix en vigueur de Certas SA et s'appliquent pour toute la durée du contrat. Tous les prix s'entendent en francs suisses (CHF), hors TVA.

10.2. Les taxes mensuelles comprennent la mise à disposition de l'infrastructure technique, l'exploitation des services cloud, l'utilisation de l'application ou du VMS ainsi que les services convenus conformément à la description des prestations.

10.3. En cas de résiliation anticipée avant l'expiration de la durée minimale du contrat, des frais résiduels forfaitaires pour la durée restante du contrat seront facturés au client. Ceux-ci s'élèvent à CHF 60.00 par mois pour la première caméra et à CHF 30.00 par mois pour chaque caméra supplémentaire et sont dus en une seule fois.

10.4. Les prestations allant au-delà de l'étendue convenue (p.ex. installations supplémentaires, assistance en dehors des heures de service, adaptations individuelles) sont facturées selon la liste de prix en vigueur ou séparément selon le travail fourni. Le prix de régie s'élève à CHF 230.00 par heure hors TVA.

10.5. Les frais d'abonnement mensuels sont facturés à l'avance tous les six mois. Les services sont payables dans les 30 jours à compter de la date de facturation.

10.6. Pour le surplus, les modalités de paiement énoncées au chiffre 9 des conditions générales (CG) de Certas SA s'appliquent, notamment en ce qui concerne les frais d'activation, l'encaissement, les frais de rappel, l'interruption des prestations en cas de retard de paiement ainsi que les taxes supplémentaires cantonales.

11. Responsabilité

Les dispositions générales en matière de responsabilité selon le chiffre 11 des CG s'appliquent au CERTAS video Package. Les dispositions suivantes s'appliquent à titre complémentaire:

11.1. Certas SA décline toute responsabilité pour les dommages résultant d'une installation défectueuse par des tiers, d'une alimentation électrique insuffisante ou d'un accès insuffisant au réseau sur le lieu d'installation. La responsabilité de la mise à disposition de l'infrastructure nécessaire incombe au client.

11.2. Lors de l'utilisation des services cloud, Certas SA ne répond pas des pertes de données causées par des attaques externes, des cas de force majeure ou des modifications de l'infrastructure informatique du client. L'enregistrement est effectué conformément aux spécifications du produit (max. trois jours civils); un archivage supplémentaire est de la responsabilité du client.

11.3. Certas SA décline toute responsabilité en cas d'interprétation erronée lors de l'analyse des images, dans la mesure où celle-ci a lieu conformément aux instructions convenues avec le client. Le client répond de l'actualité et de la clarté de ces instructions.

11.4. Certas SA ne répond des défaillances du système causées par des mises à jour de logiciels, des travaux de maintenance ou des dérangements techniques que dans la mesure où elles relèvent de la sphère d'influence de Certas et n'ont pas été causées par des tiers ou des facteurs externes.

11.5. La responsabilité pour les défauts matériels est limitée aux prestations de garantie conformément aux spécifications de produit. Le remplacement ou la réparation n'est effectué que dans le cadre des conditions de garantie.

11.6. Le montant maximal de responsabilité pour le CERTAS video Package est régi par le chiffre 11.1 des CG et s'élève à jusqu'à CHF 10 000 000.- au total pour les dommages corporels et matériels et jusqu'à CHF 1 000 000.- par cas pour les dommages pécuniaires. Toute prétention plus étendue est exclue.



Une longueur d'avance.