

Conditions Particulières de vente de prestations de service

1. GÉNÉRALITÉS

Les présentes conditions particulières complètent les CGV applicables aux ventes et Prestations de services de télésurveillance et de télévidéosécurité réalisées par le PRESTATAIRE pour le compte du CLIENT. Elles sont disponibles sur notre site internet www-smc-telesurveillance.fr : [Mentions légales](#) et seront mises à jour périodiquement ; en conséquence, le CLIENT accepte de les relire à intervalles raisonnables ; la version la plus récente lui devenant opposable. En cas de conflit entre les CGV et les conditions particulières, ces dernières auront la priorité.

2. Prestations de télésurveillance et télévidéosécurité

- 2.1 Le PRESTATAIRE gère à distance les alarmes reçues du site du CLIENT et met en œuvre le cas échéant les consignes convenues. Le PRESTATAIRE peut recourir à des technologies d'intelligence artificielle (IA) pour améliorer ses prestations de services. Si l'IA utilise les données du CLIENT pour son apprentissage, le PRESTATAIRE l'informerait préalablement avant le déploiement de la solution.
- 2.1.1 Sauf en cas de fourniture par le PRESTATAIRE, le CLIENT doit mettre à disposition un support de transmission en état de fonctionnement et dont les abonnements auprès de son opérateur sont actifs. Dans le cas du réseau téléphonique commuté, le CLIENT doit fournir une ligne dédiée.
- 2.1.2 Le PRESTATAIRE informe LE CLIENT qu'un dysfonctionnement technique ou une malveillance sur le support de transmission principal empêcherait la transmission des informations vers les centres de télésurveillance du PRESTATAIRE. Ce dernier recommande au CLIENT de souscrire un abonnement à un système de surveillance permanent de ce support ou de mettre en œuvre des moyens de secours alternatifs (par réseau hertzien, GSM, GPRS, réseau internet...).
- 2.1.3 Dans le cas d'une localisation radio ou GPS d'un terminal de transmission (dispositif d'alarme pour travailleur isolé ou autre), l'appareil ne pourra être localisé que si la zone est couverte par les signaux. La responsabilité du PRESTATAIRE ne pourra être engagée en cas de géolocalisation rendue impossible ou imprécise du fait de l'absence de réseau ou de limite technologique, ou en cas d'interprétation erronée des coordonnées GPS par ou à la demande des services de secours.
- 2.1.4 Le PRESTATAIRE enregistre toutes les informations reçues, les traitements associés et les conserve pendant une durée de 3 mois. Les appels et conversations téléphoniques sont conservés 6 mois.
- 2.1.5 Un compte rendu des prestations réalisées peut être fourni sur demande du CLIENT pendant ce laps de temps. Conformément à la législation en vigueur les enregistrements d'images visualisées par le PRESTATAIRE seront conservés sur une durée maximum de 30 jours. Par contre, les conversations téléphoniques ne peuvent être transmises qu'aux forces de l'ordre sur réquisition et à la personne enregistrée. A défaut de contestation dans ce délai, les prestations seront réputées avoir été exécutées conformément aux stipulations contractuelles.
- 2.1.6 L'appel aux forces de police ou de gendarmerie ne se fera qu'après levée de doute positive (audio, vidéo ou physique), conformément au décret 2002-539 du 17 avril 2002.
- 2.1.7 A l'exception des 1er mai, 25 décembre et 1er janvier, les jours fériés seront traités comme des jours normaux sauf indication contraire du CLIENT.
- 2.1.8 Les images visualisées par le PRESTATAIRE, afin d'être exploitables via le réseau informatique, sont compressées. Par conséquent elles sont par nature de plus basse définition et fournissent moins de détails que celles éventuellement enregistrées localement sur le site du CLIENT.
- 2.1.9 Dans les cas de prestations de levée de doute vidéo et télévidéosécurité réalisées à l'aide d'une liaison internet (ADSL, fibre optique...), un minimum de 256kbs en flux montant (c'est-à-dire du CLIENT vers le réseau internet) est requis. Le PRESTATAIRE ne saurait être rendu responsable des fluctuations de débit pouvant impacter le service.
- 2.1.10 Le PRESTATAIRE préconise l'exploitation de la vidéosurveillance au travers d'un réseau dédié. Dans le cas contraire, le CLIENT devra garantir la disponibilité permanente (24h/24 et 7j/7), la sécurité, l'intégrité et la bande passante nécessaire à l'exploitation de la vidéosurveillance, la levée de doute vidéo et/ou la télévidéosécurité. Le PRESTATAIRE ne peut être tenu responsable d'éventuelles perturbations et de toutes conséquences impactant le réseau. Le CLIENT devra tout mettre en œuvre pour traiter toute éventuelle défaillance.
- 2.1.11 En cas de fausse manœuvre, le CLIENT doit aviser immédiatement le centre de télésurveillance pour stopper les procédures engagées et les frais qui pourraient en découler (appel aux services publics ou d'une société de sécurité privée) ; à défaut, ces frais seront à sa charge.
- 2.1.12 En cas d'utilisation du réseau téléphonique commuté, le service de redondance de transmission sur les centres du PRESTATAIRE, conforme aux certifications, s'appuie sur le raccordement du transmetteur téléphonique du CLIENT via un numéro INDIGO, re routable, facturé par l'opérateur téléphonique au tarif de 0.30€TTC par minute.
- 2.1.13 Afin de garantir un fonctionnement optimal de l'installation et une parfaite exécution des services par le PRESTATAIRE, il est fortement recommandé au CLIENT de souscrire un contrat de maintenance.
- 2.1.14 Il est porté à l'attention du client en cas de réception d'une alarme incendie associée à un SSI conforme à la norme NFS 61970 : tant que le système de détection incendie n'aura pas été réarmé le PRESTATAIRE ne pourra pas recevoir de nouvelle alarme incendie sur la zone concernée ou autres zones et ne sera donc pas en mesure de rendre compte d'une évolution potentielle de la situation. Il convient donc que le CLIENT mette en œuvre les actions nécessaires pour permettre une efficacité optimum de la prestation.
- 2.2 **Traitement des consignes**
- 2.2.1 Lors de la mise en service de l'installation ou sur demande, le PRESTATAIRE fournira une synthèse, rappelant les informations consignées sur le contrat, et détaillant les prestations souscrites pour le site télésurveillé avec les consignes associées aux différents types d'événements traduisant les engagements contractuels.
- 2.2.2 Le PRESTATAIRE applique à réception d'une information les consignes telles qu'elles ont été définies par le CLIENT.
- 2.2.3 Le CLIENT s'engage à fournir une adresse email valide et les numéros de trois contacts habilités minimum et cinq maximum par type de prestation souscrite. Le PRESTATAIRE appelle les contacts listés aux consignes dans le respect de l'ordre indiqué. Un seul contact sera prévenu (le premier qui répond). En cas d'impossibilité d'informer les contacts (ligne coupée, "zone d'ombre" pour les réseaux de type cellulaire GSM, présence de dispositifs de réponses automatiques de type répondeurs, messagerie vocales, etc...), la responsabilité du PRESTATAIRE ne saurait être engagée.
- 2.2.4 Pour les coupures de l'alimentation électrique de la centrale (230V) dans les installations de Consommateur le CLIENT sera prévenu uniquement entre 8h00 et 22h 00 sauf demande expresse du CLIENT d'être prévenu 24h/24. Le PRESTATAIRE ne supervise que le système d'alarme du CLIENT et pas les autres appareils alimentés électriquement.
- 2.2.5 Tests cycliques ou polling : des tests de détection d'une défaillance de la liaison de transmission (transmetteur, réseau téléphonique commuté, réseau hertzien GPRS ou GSM, réseau internet) sont effectués périodiquement comme défini au contrat. En cas de défaillance, le PRESTATAIRE appelle le CLIENT selon les consignes définies, sauf le CLIENT Consommateur, au sens du Code de la consommation, dont l'installation est soumise à un test toutes les 24h, qui sera prévenu uniquement entre 8h 00 et 22h00. En cas de survenance d'une seconde absence de test pour le CLIENT Professionnel entre 22h et 8h, le CLIENT sera prévenu uniquement entre 8h et 22h sauf demande expresse du CLIENT d'être prévenu 24h/24. Après la seconde absence de test le CLIENT ne sera plus appelé jusqu'au rétablissement de la transmission.
- 2.2.6 Le CLIENT doit informer par téléphone le PRESTATAIRE de toute nouvelle consigne ou de toute situation susceptible de nuire à l'efficacité de l'exécution des consignes. Si la situation devait durer plus de 72h, le CLIENT devra le confirmer par écrit ou via extranet.
- 2.2.7 Procédure de contrôle des horaires de mise en service et hors service de l'installation :
 - 2.2.7.1 Situation normale : les mises en et hors services sont effectuées dans la plage horaire prévue au contrat avec une tolérance de plus ou moins 15 minutes.
 - 2.2.7.2 Situations anormales :

Les absences de mise hors service du système télésurveillé ne seront pas traitées sauf demande expresse du CLIENT.

-Toute demande de mise hors service anticipée par une personne habilitée ou identifiée par le CLIENT, pourra être acceptée si elle est formulée au moins une heure avant la plage horaire prévue. La procédure est la même que pour la mise en service retardée.

- Mise en service retardée : LE CLIENT a pour obligation de prévenir le PRESTATAIRE par téléphone, au moins 2 heures avant la plage horaire normale, et d'indiquer après qu'il ait été identifié, l'heure de mise en service demandée. S'il n'est pas à même de préciser un horaire, un report de 2 heures après la plage horaire normale sera effectué. Si LE CLIENT a omis de prévenir, LE PRESTATAIRE appellera sur place dans un délai maximum de 1 heure après la plage horaire normale, augmentée de la tolérance :

- Après identification du demandeur, un nouvel horaire pourra être accepté.
- Sans identification, ou en l'absence de réponse, la procédure prévue sera déclenchée

Les mises hors services anticipées ou les mises en services retardées, doivent rester exceptionnelles. Dans le cas contraire le PRESTATAIRE se réserve le droit de modifier la plage horaire prévue au contrat pour l'adapter aux horaires réels du CLIENT après l'avoir informé par écrit.

- 2.2.8 A réception d'une « alarme Hold-Up ou agression », le PRESTATAIRE rappellera les locaux surveillés pour avoir une confirmation de l'agression. Le PRESTATAIRE considérera que l'agression est confirmée si le client donne un faux n° de code. Les consignes prévues seront alors appliquées. Ces alarmes ont pour objectif de signaler des actes de malveillance dont le client est victime et non une situation de détresse médicale (maladie, chute...).

2.3 Levée de doute vidéo sur déclenchement d'alarme

- 2.3.1 Le PRESTATAIRE fournira un boîtier VPN installé par le mainteneur installateur du client pour établir la communication entre l'installation vidéo et l'infrastructure de télésurveillance, à travers un point d'accès internet fourni par le CLIENT. Le PRESTATAIRE ne supportera aucune responsabilité au titre de l'installation de ce boîtier.

- 2.3.2 Sur réception d'alarme, le PRESTATAIRE vérifie les images vidéo et peut appliquer des consignes spécifiques selon l'évènement visualisé. La durée de visualisation par le PRESTATAIRE de chaque caméra définie dans les consignes sera d'un maximum de 5 secondes. L'attention du CLIENT est attirée sur le caractère relatif des images vidéo et de la difficulté de leur interprétation, le CLIENT devra s'assurer notamment que les zones ne sont pas masquées.

- 2.3.3 La détection en extérieur avec déclenchement d'alarme par analyse vidéo d'une caméra est tributaire de l'environnement et des conditions climatiques (exemples non limitatifs de forte pluie ou neige), l'efficacité de la prestation pourrait en être perturbée.

2.4 Levée de doute physique sur déclenchement d'alarme

- 2.4.1 Le PRESTATAIRE s'engage à faire appel à une société de sécurité privée qui enverra un agent de sécurité mobile (ADSM) 24h/24 et 7j/7 sur le site télésurveillé.

Le coût de cette prestation sur la base du tarif horaire d'un agent de prévention de sécurité (APS) et des majorations en vigueur au moment de l'intervention comprend :

- Le déplacement sur le site
- La réalisation de la prestation conformément aux consignes contractuelles.
- Un temps de présence de 1h maximum. Au-delà, le temps de présence est facturé, prorata temporis.

- 2.4.2 Les parties conviennent qu'il est impossible de fixer un délai minimal d'intervention sur site. Toutefois, le PRESTATAIRE s'engage à mettre tout en œuvre pour que l'ADSM arrive sur place dans un délai raisonnable compte tenu de sa disponibilité, de la distance et des conditions de circulation.

- 2.4.3 Pour les interventions avec instructions de pénétrer dans les locaux, l'ADSM détiendra les moyens d'accès des locaux télésurveillés. Ils seront conservés dans les meilleures conditions de sécurité et seront répertoriés selon un code les rendant inutilisables par un tiers.

- 2.4.4 La société de sécurité privée détiendra les documents/informations/moyens d'accès nécessaires à la bonne exécution de son engagement.

- 2.4.5 Le CLIENT s'engage à informer le PRESTATAIRE de toute modification sur ses accès et mettra à disposition du PRESTATAIRE, si le contrat le prévoit, les moyens d'accès nécessaires à la bonne exécution de la prestation. A défaut le CLIENT ne pourra reprocher au PRESTATAIRE la mauvaise exécution de la prestation et elle restera donc due.

- 2.4.6 Le CLIENT, sauf mention contraire au contrat, donne délégation au PRESTATAIRE, pour le cas où les contacts désignés seraient injoignables, pour mettre en place les mesures conservatoires qu'il jugera utile afin de sécuriser le site et accepte les frais qui lui seront facturés à ce titre.

- 2.4.7 Dans le cas où la mise en place d'un APS serait nécessaire, la prestation devra répondre aux exigences réglementaires et législatives suivantes :

- L'agent ne peut être sur la voie publique sans une autorisation préalable du préfet.
- L'agent doit avoir accès à un point d'eau et à des toilettes. A défaut, l'APS pourrait faire usage de son droit de retrait sans que la responsabilité du PRESTATAIRE ne puisse être engagée à ce titre.

- 2.4.8 A défaut d'APS disponible, le PRESTATAIRE mettra en place des rondes aléatoires à une fréquence suffisante pour assurer la sécurité du site.

- 2.4.9 Le rapport d'intervention dématérialisé rempli par l'ADSM sera disponible sur l'EXTRANET si l'espace client a été activé par le CLIENT.

- 2.4.10 Toute réclamation et/ou demande d'avoir faite après un délai de trois mois suivant l'exécution de la (des) prestation(s) ne pourra être prise en compte.

- 2.4.11 Lors de la résiliation, et si le CLIENT les a confiés au PRESTATAIRE, les moyens d'accès lui seront restitués :

- Soit par le PRESTATAIRE, ou la société de sécurité privée, physiquement si cela est possible.
- Soit par courrier avec AR.

Dans le cas où les démarches pour restituer les moyens d'accès resteraient vaines (Courrier AR non remis, déménagement anticipé du site télésurveillé...) les moyens d'accès seraient gardés 6 mois par le PRESTATAIRE puis détruits.

2.5 Télévidéosécurité

- 2.5.1 Visualisation à distance des images des caméras du CLIENT par le PRESTATAIRE selon planification convenue et application le cas échéant des consignes contractuelles

- 2.5.2 Sous réserve de la compatibilité du matériel en place avec les Centres de Télésurveillance du PRESTATAIRE, la prestation de télévidéosécurité, consiste à établir une connexion sur le système vidéo du CLIENT, sur les plages horaires définies par le contrat, et à visualiser les caméras définies dans les consignes puis, si nécessaire, mettre en œuvre les consignes d'appel définies conjointement avec le CLIENT. Sauf accord particulier, la durée de visualisation par le PRESTATAIRE de chaque caméra définie dans les consignes sera d'un maximum de 5 secondes.

- 2.5.3 En cas de présence de caméras mobiles, le PRESTATAIRE ne visualisera que les images transmises par ces caméras au moment de la connexion sans avoir à les piloter. En cas de caméras mobiles avec pré positionnement le contrat prévoit un maximum de 8 prépositions automatiques cycliques de 5 secondes.

- 2.5.4 Toute action de télévidéosécurité sera effectuée par le PRESTATAIRE avec une tolérance de +/- 15minutes par rapport aux consignes horaires.

- 2.5.5 La surveillance par connexion vidéo distante est tributaire de l'environnement, de l'éclairage et des conditions climatiques, dans certaines conditions (exemples non limitatifs : forte pluie ou neige) la visualisation distante pourrait ne pas être effectuée et le PRESTATAIRE ne pourra en être tenu responsable.

- 2.5.6 En cas d'impossibilité de visualiser les images des caméras, le CLIENT sera prévenu uniquement entre 8h00 et 22h00 sauf demande expresse d'être prévenu 24h/24

3. Conditions spécifiques aux prestations proposées

Le PRESTATAIRE peut recourir à des technologies d'intelligence artificielle (IA) pour améliorer ses prestations de services. Si l'IA utilise les données du CLIENT pour son apprentissage, le PRESTATAIRE l'informerait préalablement avant le déploiement de la solution.

3.1 DATI

3.1.1 Prestations

3.1.1.1 Gestion Alarme GSM Travailleur Isolé

Le PRESTATAIRE s'engage à assurer la télésurveillance des Dispositif d'Alarme pour Travailleur Isolé (DATI) conformément aux consignes du client et suivant les conditions du contrat stipulées.

Dans la procédure, à réception de l'alarme l'équipement DATI est appelé en priorité par la télésurveillance, si pas de réponse passage au contact suivant, selon consignes du Contrat et ainsi de suite. Pour la protection du travailleur isolé, le Service Départemental

d'Incendie et de Secours (SDIS) sera appelé si nécessaire après l'appel du DATI, ou à la demande d'un des contacts spécifiés au contrat, ou sans réponse du travailleur isolé et des contacts. En cas d'intervention injustifiée, les services de secours peuvent facturer une participation aux frais, le CLIENT accepte la prise en charge du coût correspondant.
Le PRESTATAIRE pourra supprimer les SDIS de la liste d'appel, en cas d'utilisation injustifiée ou d'évolution législative ou réglementaire.

Il appartient au CLIENT :

- De communiquer au PRESTATAIRE le numéro de téléphone à 10 chiffres du SDIS 24/7 à contacter (1 numéro SDIS maximum). A défaut, le PRESTATAIRE appellera le numéro National «18» qui le mettra en relation avec le SDIS du CLIENT, avec un risque de délai de traitement supplémentaire.
- De garantir l'accès à l'établissement pour l'intervention des pompiers étant précisé que le PRESTATAIRE n'endosse aucune responsabilité à ce titre. Le CLIENT devra notamment s'assurer qu'un contact sera en mesure d'accueillir l'intervention des pompiers pour les guider dans l'établissement.
- D'utiliser l'équipement DATI uniquement sur le site ou la zone défini dans le contrat (Sauf pour le système DATI utilisé avec localisation GPS en mobilité géographique)
- De vérifier avant chaque utilisation les indicateurs de bon fonctionnement du DATI, en consultant notamment le niveau de batterie permettant de garantir une autonomie suffisante pour transmettre des alarmes tout au long de l'exploitation.
- Le produit doit être éteint lorsqu'il n'est pas utilisé, afin de ne pas générer d'alarmes intempestives.

3.1.1.2 Alarme SOS agression

A réception d'une alarme suite à l'activation du bouton SOS agression du Dispositif d'Alarme pour Travailleur Isolé (DATI), le DATI est appelé en priorité par la télésurveillance, si pas de réponse passage au contact suivant, selon consignes du contrat et ainsi de suite. Les Forces de l'ordre seront appelées si nécessaire après l'appel de l'utilisateur, ou à la demande d'un des contacts spécifiés au contrat, ou sans réponse de l'utilisateur et des contacts.

En cas d'intervention injustifiée, les forces de l'ordre peuvent facturer une participation aux frais, le CLIENT accepte la prise en charge du coût correspondant.

Le PRESTATAIRE pourra supprimer les forces de l'ordre de la liste d'appel, en cas d'utilisation injustifiée ou d'évolution législative ou réglementaire.

3.1.1.3 Gestion géolocalisation GPS

Cette prestation comprend la géolocalisation via le réseau GPS du DATI télésurveillé

Dans la procédure, sur alarme, l'opérateur de télésurveillance réinterrogera systématiquement le système DATI pour récupérer la dernière position.

Le centre de Télésurveillance du PRESTATAIRE reçoit les coordonnées GPS transmises par le DATI, qui seront communiquées telle quelle aux personnes associées aux consignes.

Ces coordonnées sont reportées informatiquement sur une carte. L'opérateur de télésurveillance pourra alors indiquer les routes et carrefours à proximité du DATI.

En cas d'utilisation dans des zones éloignées de toutes routes ou éléments permettant de préciser la localisation, L'opérateur de télésurveillance se limitera à la communication des coordonnées GPS.

Si au moment du déclenchement d'alarme l'appareil ne capte pas le signal GPS, l'opérateur communiquera la dernière position enregistrée.

La localisation GPS fonctionne uniquement en extérieur des bâtiments à ciel ouvert éloigné des bâtiments.

La précision, communément admise, du GPS civil est comprise entre 10m et 50m.

La précision de la localisation GPS extérieure dépend du niveau de réception du réseau satellitaires, et peut être perturbé par une zone boisée, un auvent, une ruelle étroite avec des bâtiments de grande hauteur....

Il appartient au client de communiquer au PRESTATAIRE le numéro de téléphone du SDIS 24/7 à contacter (3 numéros SDIS maximum en cas de mobilité).

Sur confirmation de l'agression le PRESTATAIRE peut faire appel aux forces de l'ordre ou à la personne désignée dans le contrat.

3.2 Assistance à la levée de doute incendie

3.2.1 Prestations :

Le PRESTATAIRE s'engage à assurer la télésurveillance des alarmes incendies remontées par le SSI du CLIENT et à effectuer une assistance à la levée de doute incendie. A ce titre, suite à la réception d'une alarme incendie, le PRESTATAIRE se connectera à l'installation vidéo du client et analysera les images de la caméra thermographique à l'origine de la détection.

L'alarme sera considérée comme positive si :

- La zone de détection est encadrée en rouge par les caméras thermographiques
- Et l'opérateur peut distinctement voir la présence de flamme sur l'image

Si ces 2 conditions ne sont pas réunies, l'alarme sera considérée comme négative (exemple d'une source de chaleur sans flammes, émise par le moteur d'un véhicule).

Chaque caméra thermographique sera raccordée sur une zone de détection dédiée sur le SSI, à transmettre sur alarme au PRESTATAIRE pour lui permettre de réaliser sa prestation.

Si l'installation de détection thermographique utilise des caméras motorisées, elles devront effectuer leur ronde de manière automatisée, sans intervention d'un opérateur du PRESTATAIRE. En cas de détection par la caméra thermographique motorisée, elle devra conserver la visualisation sur l'événement déclencheur jusqu'à l'acquiescement de l'alarme incendie par le CLIENT, cela afin que le PRESTATAIRE puisse visualiser la zone concernée. Dans le cas contraire, le PRESTATAIRE ne pourra être tenu pour responsable d'avoir considérée l'alarme comme négative.

En cas d'alarme positive, le PRESTATAIRE appellera le Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS) du CLIENT en sus de la procédure d'appel prévue aux consignes.

En cas d'alarme négative, le PRESTATAIRE réalisera uniquement la procédure d'appel prévue aux consignes.

Le PRESTATAIRE n'interviendra pas sur site. La levée de doute incendie définitive revient au CLIENT ou à l'intervenant désigné par le CLIENT.

En complément de la prestation d'assistance à la levée de doute incendie, le PRESTATAIRE s'engage à superviser les alarmes techniques « Débranchement SSI », « Perte de signal vidéo » et « perte de transmission » et à informer le client à réception d'une alarme de ce type.

3.2.1.1 Obligations du CLIENT

Il appartient au CLIENT :

- De communiquer au PRESTATAIRE le numéro de téléphone à 10 chiffres du SDIS 24/7 à contacter. A défaut, le PRESTATAIRE appellera le numéro National «18» qui le mettra en relation avec le SDIS du CLIENT, avec un risque de délai de traitement supplémentaire.
- De garantir l'accès à l'établissement pour l'intervention des pompiers étant précisé que le PRESTATAIRE n'endosse aucune responsabilité à ce titre.
- D'utiliser des équipements de détection thermographique incendie validés par le CNPP, installés par et maintenus par CHUBB FRANCE.
- De s'assurer du bon calibrage de son système de détection thermographique incendie. Si le PRESTATAIRE sollicite le SDIS sans motif réel, le CLIENT supportera les frais ou l'amende correspondante. En cas de déclenchements intempestifs trop fréquents le PRESTATAIRE, après avoir mis en demeure le CLIENT d'y remédier sous 15 jours restée infructueuse, se réserve le droit soit de suspendre la prestation d'assistance à la levée de doute incendie soit de résilier le contrat
- Après avoir réalisé une levée de doute, de réarmer le SSI après chaque alarme incendie.