

**SERVICE DE TÉLÉSURVEILLANCE**



**P5 N°190.05.31  
Référentiel I31  
WWW.CNPP.COM**

# CONTRAT DE TELESURVEILLANCE

## pour les COLLECTIVITES

COLLECTIVITE :

**N° CLIENT :**

**N° de CONTRAT :**

**N° de TRANSMETTEUR :**



**CONDITIONS PARTICULIERES Durée initiale du contrat 1 an**

**COORDONNEES DE FACTURATION CLIENT**

Collectivité .....

Adresse .....

CP ..... Ville ..... Pays .....

N° tel .....

Représentée par..... agissant en qualité de .....

Courriel .....

**COORDONNEES DU SITE TELESURVEILLE – si différent**

Nom du site .....

Adresse .....

CP ..... Ville.....

Tel ..... Nom Prénom du Responsable.....

Email .....

**MODE DE REGLEMENT**

**PERIODICITE**

Chorus  Mensuel  Trimestriel  
(délai de paiement à 30 jours)

**MATERIEL ET TRANSMISSION**

Marque du matériel d’alarme ..... Modèle .....

Nbre de points de détection ..... Alarmes techniques .....

Protocole de transmission..... Type  IP FILAIRE  GPRS IP  RTC  GSM VOIX

N° transmetteur ..... Secours  IP FILAIRE  GPRS IP  RTC  GSM VOIX

Carte sim n° .....  ECOUTE  INTERPHONIE

*Si vendue par CORS ONLINE*

**VIDEO**

Marque du NVR ..... Modèle .....

Nbre de caméras intérieures ..... Nbre caméras extérieures .....

Types de caméra .....

**CONSIGNES DE TELESURVEILLANCE**

**RESPONSABLES A CONTACTER**

	NOM Prénom	Qualité	Téléphone 1	Téléphone 2
R1				
R2				
R3				
R4				

Mot de passe client ..... Mot de passe sous contrainte .....

**CONTROLE DE L'HEURE DE FERMETURE si option retenue** .....sera appliqué une tolérance de 15 minutes

**CONTROLE DES HORAIRES si option retenue**

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	Jour férié
Mise à l'arrêt								
Mise en service								

Sera appliqué une tolérance de 15 minutes aux horaires indiqués. Appel des responsables en cas de dépassement.

**TESTS CYCLIQUES**

Journalier  Fréquence supérieure .....

**OBSERVATIONS - PRECISIONS UTILES**

.....  
.....

**SOCIETE D'INTERVENTION**  Contrat direct avec le client  Sous-traitant Cors-Online

**COORDONNEES DE L'INSTALLATEUR**

.....  
.....

**GESTION DES ALARMES**

Intrusion - incendie - agression autoprotection - batterie basse	Appel des Responsables	Si l'option est souscrite, la levée de doute physique est déclenchée pour les alarmes sécuritaires suivantes : intrusion - incendie - agression - autoprotection
Défaut pile - défaut supervision défaut secteur - absence de test	Envoi sms au Responsable R1	
Levée de doute vidéo sur alarme intrusion	En cas de présence constatée ou anomalie détectée, appel des Responsables	Si aucune présence ni anomalie ne sont constatées à la lecture de la vidéo, le traitement de l'alarme ne sera pas effectué. Si la connexion vidéo est impossible ou l'image inexploitable, appel des Responsables

Si option : levée de doute physique déclenchée en cas de présence constatée sur vidéo.

En cas d'effraction, les forces de l'ordre seront immédiatement prévenues.



**TARIF DE TELESURVEILLANCE en €uros**

<b>ABONNEMENT MENSUEL DE TELESURVEILLANCE HT</b>		
<b>Options HT abonnement mensuel</b>		
<input type="checkbox"/> Contrôle heure de fermeture		
<input type="checkbox"/> Contrôle horaires stricts		
<input type="checkbox"/> Levée de doute vidéo jusqu'à 8 caméras		
<input type="checkbox"/> Levée de doute jusqu'à 16 caméras		
<input type="checkbox"/> Détection de fumée		
<input type="checkbox"/> Alarme incendie		
<input type="checkbox"/> Alarme technique		
<input type="checkbox"/> Au-delà de 16 points d'intrusion		
<input type="checkbox"/> Abonnement à la structure d'intervention sur alarme*		
<input type="checkbox"/> Carte Sim		
<input type="checkbox"/> Autres : .....		
<b>ABONNEMENT MENSUEL DE TELESURVEILLANCE HT</b>		
		<b>TVA 20 %</b>
<b>REDEVANCE MENSUELLE TTC</b>		

<b>Forfait essais de transmission et enregistrement des consignes HT</b>	
<b>Forfait reconnaissance de site HT</b>	

\* Les interventions sur alarme sont réalisées par un sous-traitant de CORS ONLINE et facturables à l'unité

- Prix unitaire d'une intervention ..... 90.00 € HT
- Gardiennage ponctuel, tarif horaire ..... 37.00 € HT
- Ronde de sécurité prix unitaire..... 38.00 € HT
- Reconnaissance de site..... 40.00€ HT

Fait à ..... le .....

Client

Cors Online

## AVERTISSEMENT

La télésurveillance est un procédé qui permet de gérer, à partir d'une station centrale fonctionnant 24h/24, les informations provenant des diverses installations y étant raccordées.

La certification APSAD atteste que la formalisation de la prestation de télésurveillance, la mise en continu des moyens de surveillance, la protection et la confidentialité des informations, le traitement des messages ou alarmes, le personnel et l'organisation sont contrôlés régulièrement par le CNPP.

Le TELESURVEILLEUR informe le CLIENT qu'une coupure volontaire ou involontaire de la liaison téléphonique supportant la transmission des informations en empêchera l'acheminement vers la station centrale de télésurveillance. Elle conseille vivement au CLIENT de souscrire un abonnement à un système de surveillance permanente de ce support ou de mettre en œuvre des moyens de secours par réseau GSM.

L'attention du CLIENT est également attirée sur le fait que la prestation objet du présent contrat ne lui est pas spécifiquement dédiée, mais s'inscrit dans le cadre de moyens communs mis au service de l'ensemble des clients du TELESURVEILLEUR.

S'il incombe à ce dernier d'adapter ces moyens au nombre de raccordements qu'il gère, en vue d'un traitement prompt des informations, il demeure que ceux-ci sont définis en fonction de volumes statistiques, et non pour le cas d'une simultanéité exceptionnellement importante de déclenchements, dont la probabilité ne peut cependant pas être écartée. Dans ce cas les opérateurs traitent dans les délais les plus brefs, dans la chronologie de leur survenance et/ ou leur priorité, les informations reçues.

Le prix de la redevance est calculé en tenant compte des observations qui précèdent.

Pour pouvoir être valablement télésurveillée, toute installation, quelle que soit l'entreprise l'ayant réalisée, doit impérativement faire l'objet d'un contrat d'entretien et de maintenance afin d'assurer dans le temps la fiabilité des informations transmises vers la station centrale de télésurveillance. Le contrat d'entretien et de maintenance devra être reconduit pendant toute la durée du contrat de télésurveillance. Le CLIENT déclare faire son affaire de la souscription et de la reconduction dudit contrat d'entretien et de maintenance.



## ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat de télésurveillance a pour objet de confier au TELESURVEILLEUR, dans les conditions énoncées ci-après et acceptées par les deux parties contractantes chacune pour ce qui la concerne, la réception des informations émises par l'installation de détection et leur traitement selon les consignes définies aux conditions particulières.

## ARTICLE 2 : OBLIGATIONS DUTELESURVEILLEUR

Le TELESURVEILLEUR s'engage à :

- Gérer tous les jours 24h/24h, les informations en provenance des sites télé surveillés telles que définies dans la fiche de consignes, puis, le cas échéant, mettre en œuvre les consignes du CLIENT.
- Enregistrer sur tout support du système de réception d'alarme toutes les informations reçues. Ces enregistrements sont conservés pendant une durée de trois mois.
- Appliquer à réception d'une information les consignes telles qu'elles ont été définies avec le CLIENT. L'exécution des prestations de télésurveillance commencera 2 jours francs après le raccordement de l'installation dont le TELESURVEILLEUR aura été dûment avisé, et à la condition expresse de la bonne réception du contrat signé accompagné des consignes qui sera confirmé par le TELESURVEILLEUR. Cette période de 2 jours francs est nécessaire pour observer la stabilité du système et faire procéder aux réglages qui s'imposent et à la prise en compte des consignes.

- Disposer d'une Station de Secours devant assurer :

Le débordement : les informations reçues par la station de secours en cas de débordement sont retransmises à la station principale.

Le dégagement : les informations reçues par la station de secours sont traitées directement par celle-ci.

## ARTICLE 3 : OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client s'engage à :

- Ne pas modifier ou faire modifier pour quelque cause que ce soit l'installation objet du présent contrat sans en aviser l'entreprise chargée d'en assurer la maintenance.
- Aviser sans retard l'entreprise chargée d'assurer la maintenance de toute modification dans l'organisation ou la géographie des locaux télé surveillés.
- Aviser sans retard l'entreprise chargée d'assurer la maintenance de toute anomalie de quelque nature qu'elle soit qu'il pourrait constater dans le fonctionnement du système d'alarme.
- Informer le TELESURVEILLEUR de toute situation ou événement susceptible de nuire à l'efficacité et/ou l'exécution des consignes. Ces informations devront être communiquées dans les plus brefs délais au TELESURVEILLEUR et confirmées par l'expédition d'une lettre recommandée avec avis de réception ou par email. Dans cette hypothèse les informations ne pourront être considérées comme bien réceptionnées qu'après la réception d'un email de confirmation du TELESURVEILLEUR.
- Faire entretenir par une entreprise spécialisée de son choix ladite installation en parfait état de fonctionnement. Un essai du système de détection et de transmission devra être effectué au cours de ces visites



d'entretiens obligatoires, au moins une fois par an. Cet essai sera effectué après avoir prévenu le TELESURVEILLEUR afin d'éviter des alarmes injustifiées.

- Contrôler le bon état de fonctionnement de ses systèmes de détection et de transmission, notamment en procédant à un essai semestriel d'alarme et en tout cas à chaque fois que son absence prolongée du site surveillé nécessite une vérification des bonnes fonctionnalités du système d'alarme, en ayant informé au préalable la station de télésurveillance.

- Informer par lettre recommandée avec avis de réception ou par courriel le TELESURVEILLEUR dans le cas où il souhaiterait que les consignes définies soient modifiées ponctuellement ou définitivement. En cas d'envoi par courriel les modifications ne pourront être considérées comme validées qu'après la réception d'un email de confirmation du TELESURVEILLEUR.

En cas d'urgence, de nouvelles consignes pourront être communiquées par téléphone pour une application immédiate, à la condition que le CLIENT se fasse reconnaître par son code d'identification. Le CLIENT les confirmera obligatoirement par l'expédition d'une lettre recommandée avec avis de réception dans les 24 heures suivant son appel ou par email dans les conditions précisées ci-dessus. A défaut, les consignes initiales seront revalidées.

Il est toutefois précisé que la responsabilité du TELESURVEILLEUR ne pourra en aucun cas être engagée en raison d'une mauvaise compréhension ou application des consignes provisoires.

- Fournir à ses frais le support de transmission téléphonique et l'alimentation réseau électrique nécessaires à l'installation, respecter la réglementation quant à l'installation, l'entretien et l'usage du raccordement au réseau téléphonique commuté dont le CLIENT reste responsable, respecter les réglementations, et acquitter les redevances des opérateurs réseaux téléphonique et électrique ainsi que toutes les charges pouvant résulter de modifications de la réglementation - Procéder à toutes les réparations des équipements environnant le système de détection si ces équipements sont de nature à perturber le fonctionnement normal du système de détection.

-Mettre le système en service chaque fois que nécessaire, et aviser toute personne qu'il autorise à pénétrer dans ses locaux de l'existence du système de détection et des procédures nécessaires à son fonctionnement.

- Le Client s'engage à définir les consignes générales de la prestation et à les transmettre au TELESURVEILLEUR. Au besoin, il peut solliciter la collaboration du TELESURVEILLEUR pour l'établissement de ces consignes.

- Il fournit au TELESURVEILLEUR lors de la conclusion du présent contrat, tous les éléments, moyens d'accès et informations utiles à la bonne exécution de la prestation. Ces éléments figurent aux conditions particulières.

- Il s'engage à communiquer immédiatement au TELESURVEILLEUR, par écrit, la mise à jour permanente de toutes les informations nécessaires à la mise en œuvre de la prestation, et notamment toutes modifications concernant les consignes et/ou moyens d'accès (changement de clés, digicode, etc.)

- Prévenir conformément à la loi informatique et liberté toutes les personnes mentionnées sur les consignes que les conversations téléphoniques avec la station de télésurveillance sont enregistrées et conservées 3 mois.

Conformément à la loi 78.17 du 06 janvier 1978, le CLIENT dispose d'un droit d'accès et de rectification sur toute information nominative le concernant figurant dans les fichiers ou les enregistrements. Ce droit peut être exercé au siège social de CORS ONLINE.



- Informer le TELESURVEILLEUR, dès qu'il en a connaissance, de tout sinistre, lorsqu'il estime que la responsabilité de celui-ci est en cause.

- À régler les interventions de secours publics et /ou privés qui demeurent à sa charge exclusive. Le paiement ou remboursement de ces frais sera à régler au comptant sur simple présentation de facture de la part du TELESURVEILLEUR.

#### ARTICLE 4 : OBLIGATIONS / RESPONSABILITE PRESTATAIRE

Le TELESURVEILLEUR s'engage vis-à-vis du CLIENT à traiter, 24h/24 et tous les jours de l'année, les informations d'alarme envoyées par la centrale transmettrice installée dans les locaux de l'abonné, dans la mesure où l'abonné aura mis en service son système d'alarme et à appliquer les consignes d'exploitation définies par le CLIENT. Les obligations du TELESURVEILLEUR seront considérées comme respectées à partir du moment où sa station centrale aura contacté l'un des destinataires d'alerte ou tenter de contacter les destinataires d'alerte. Le TELESURVEILLEUR n'est tenu qu'à l'application des consignes définies avec le CLIENT.

Les responsabilités du TELESURVEILLEUR sont celles d'un prestataire de services sur lequel repose une obligation de moyens ; c'est à dire veiller à la bonne gestion des informations reçues sur sa station, selon les consignes qui ont été librement convenues et acceptées par le CLIENT.

Dans tous les cas où le TELESURVEILLEUR ne pourrait assurer en tout ou partie ses prestations du fait de circonstances indépendantes de sa volonté, sa responsabilité ne saurait être engagée, et notamment en cas de :

Causes étrangères, notamment : foudre, dégât des eaux, atteignant les locaux du CLIENT ou les réseaux téléphoniques ou électriques de transmission qu'ils soient publics ou privés,

Défaillance des personnes ou autorités à prévenir,

Dysfonctionnement ou erreurs de classification dus à l'utilisation d'un système d'intelligence artificielle (IA) intégré dans le logiciel de gestion des vidéos. Le CLIENT reconnaît que l'IA peut omettre ou mal classer certains événements, et en aucun cas la responsabilité du TELESURVEILLEUR ne saurait être engagée en cas d'incident non détecté ou mal interprété par l'IA.

Interférence et brouillages de toute sorte d'origine radioélectrique ou électrique, détérioration des appareils provenant directement ou indirectement d'accidents de toutes sortes (choc, surtension, foudre, incendie, etc.),

Inexécution par le CLIENT de ses obligations telles que définies à l'article 3, et de manière générale, dans tout cas fortuit ou de force majeure

Il est donc expressément convenu que quelle que soit la durée de suspension, pour les raisons précitées, la responsabilité du TELESURVEILLEUR ne pourra être recherchée, ni a fortiori engagée, en cas de sinistre survenu au cours desdites périodes de suspension.

En cas de dysfonctionnements répétés, de dégradations ou d'erreurs répétées de manipulation du système, le TELESURVEILLEUR se réserve la possibilité d'interrompre le service, après envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception informant le CLIENT de cette décision. Dès lors, la responsabilité du TELESURVEILLEUR sera totalement dérogée jusqu'à remise en état de bon fonctionnement du système dûment constatée. Le rétablissement des conditions de bon fonctionnement de l'installation est à la charge du CLIENT. Le contrat de télésurveillance n'a pas pour objet de remplacer un contrat d'assurance. Le CLIENT déclare être personnellement et suffisamment couvert par des assurances en cours de validité, contre les risques d'incendie, vol, dégâts des eaux, etc., susceptibles d'affecter les biens objet du présent contrat de prévention et de sécurité.



Dans tous les cas, hormis la faute lourde ou dolosive, la responsabilité contractuelle du prestataire est limitée à la somme de 20 000 € par sinistre pour tout dommage matériel et/ou immatériel. Le CLIENT reconnaît accepter les limitations de cette couverture qui, sans nécessairement garantir l'intégralité des dommages qu'il peut être amené à subir, constitue une garantie convenablement adaptée aux risques en présence, et proportionnée à l'économie du marché objet du présent contrat. Si un sinistre venait à dépasser le plafond de cette assurance, le CLIENT déclare donc expressément, pour l'excédent, renoncer à tous recours à l'encontre du PRESTATAIRE et de son assureur. Il se porte fort d'obtenir de ses propres assureurs, les mêmes renoncements.

Si le CLIENT en fait la demande, une proposition de relèvement du plafond de garantie pourra lui être proposée après analyse de risque, par le TELESURVEILLEUR qui communiquera alors au CLIENT le montant de la surprime en résultant qui sera à charge de ce dernier. Si le CLIENT accepte cette surprime, elle fera l'objet d'un avenant au présent contrat prévoyant une majoration corrélative du coût de la prestation. Sous l'ensemble des réserves énoncées au présent contrat, le TELESURVEILLEUR certifie être couvert par une assurance en cours de validité couvrant sa responsabilité civile contractuelle à l'égard de l'ensemble de ses clients quelle que soit la nature, l'importance et le nombre des personnes lésées. Une attestation de validité en cours de son assurance pourra être produite au CLIENT sur simple demande.

Délivrance sur demande du document de conformité N31.

#### **ARTICLE 5 : DUREE DU CONTRAT – RESILIATION**

Le contrat prendra effet dès que les essais de transmission entre l'installation du CLIENT et la station du TELESURVEILLEUR auront été validés et que le TELESURVEILLEUR sera en possession des consignes d'exploitation signées par le CLIENT. La date de prise d'effet est mentionnée aux conditions particulières. La durée initiale du contrat est fixée à un an durant laquelle le contrat n'est pas résiliable. Il est ensuite renouvelable par tacite reconduction pour deux (2) périodes annuelles maximum, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception au moins trois (3) mois avant l'expiration de chaque période contractuelle.

En outre à tout moment, pour tout manquement d'une des parties à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, la résiliation interviendra dans un délai de 15 jours à compter de l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception restée infructueuse. Par ailleurs, le contrat pourra également être résilié de plein droit par le TELESURVEILLEUR dans les cas

suivants : Incendie entraînant la perte totale par le CLIENT, des matériels et/ou des locaux objet du présent contrat. Dans ce cas, le TELESURVEILLEUR s'oblige à restituer la portion de redevance payée d'avance, refus par le CLIENT de supporter les charges financières consécutives à une modification de la législation, inexécution par le CLIENT de l'une de ses obligations contractuelles, en cas de redressement ou de liquidation judiciaire du CLIENT, le présent contrat est maintenu. Toutefois sa résiliation pourra intervenir conformément aux dispositions relatives aux procédures collectives en vigueur.

#### **ARTICLE 6 : SOUS-TRAITANCE**

Le TELESURVEILLEUR pourra sous-traiter ou céder à d'autres entreprises qualifiées (Agrément CNAPS) tout ou partie des prestations physiques prévues au présent contrat après en avoir informé préalablement le CLIENT par lettre recommandée avec avis de réception sauf opposition du client dans un délai de 10 jours à compter de la réception du courrier recommandée. Conformément aux dispositions de l'article 631-23 du code de la sécurité intérieure, il est rappelé ci-après le contenu des articles 1 à 3 de la loi n°75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance :

Paraphe Cors  
Online



Paraphe  
Client



Page 9 sur 17

« Art.1 : Au sens de la présente loi, la sous-traitance est l'opération par laquelle un entrepreneur confie par un sous-traité, et sous sa responsabilité, à une autre personne appelée sous- traitant l'exécution de tout ou partie du contrat d'entreprise ou d'une partie du marché public conclu avec le maître d'ouvrage.

Art.2 : Le sous-traitant est considéré comme entrepreneur principal à l'égard de ses propres sous- traitants.

Art.3 : L'entrepreneur qui entend exécuter un contrat ou un marché en recourant à un ou plusieurs sous- traitants doit, au moment de la conclusion du contrat et pendant toute la durée du contrat ou du marché, faire accepter chaque sous-traitant et agréer les conditions de paiement de chaque contrat de sous-traitance par le maître de l'ouvrage ; l'entrepreneur principal est tenu de communiquer le ou les contrats de sous-traitance au maître de l'ouvrage lorsque celui-ci en fait la demande. Lorsque le sous-traitant n'aura pas été accepté ni les conditions de paiement agréées par le maître de l'ouvrage dans les conditions prévues à l'alinéa précédent, l'entrepreneur principal sera néanmoins tenu envers le sous-traitant mais ne pourra invoquer le contrat de sous- traitance à l'encontre du sous- traitant. »

#### **ARTICLE 7 : DISPOSITIONS FINANCIERES**

Le montant de la redevance a été calculé en fonction des prestations demandées au moment de la signature du contrat. Ce montant pourra être révisé en cas de modifications des prestations demandées par le CLIENT.

En cas de non-paiement d'une mensualité, pour quelque motif que ce soit, celle-ci sera majorée de plein droit des frais bancaires liés au rejet.

La redevance sera révisable au début de chaque nouvelle année civile en fonction de l'indice du coût horaire du travail révisé – tous salariés (ICHTrev-TS) suivant la formule :  $P = (P0 \times I) / I0$  où :

P = montant de la nouvelle redevance

P0 = montant de la redevance au moment de la révision

I (ICHTrev-TS) = dernier indice du coût horaire du travail publié par l'INSEE connu au moment de la révision

I0 = le même indice publié par l'INSEE 12 mois avant sans que la revalorisation ne puisse conduire à une diminution du tarif

#### **ARTICLE 8 : DISPOSITIONS GENERALES**

Si une quelconque disposition du présent contrat est ou devient, en tout ou en partie, nulle et non applicable, cette seule disposition sera réputée non écrite, les parties s'engageant à la remplacer par une disposition appropriée, laquelle respectera les textes applicables, qui, dans la mesure prise par la loi, sera la plus proche possible de leur intention lors de la conclusion du présent contrat.

Aucune tolérance, quelle qu'en soit la durée ou la fréquence, ne pourra être considérée comme novation au contrat. Toute modification devra faire l'objet d'un avenant écrit.

#### **ARTICLE 9 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Dans le cadre du présent Contrat, la Société CORS ONLINE traite des données personnelles d'une part en tant que responsable de traitement, d'autre part en tant que Sous-traitant du Client.



## Définitions spécifiques

« Données Personnelles » : désigne toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable ; est réputée être une

« Personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques, propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

« Traitement », toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

« Responsable du traitement » : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement; lorsque les finalités et les moyens de ce traitement sont déterminés par le droit de l'Union ou le droit d'un État membre, le responsable du traitement peut être désigné ou les critères spécifiques applicables à sa désignation peuvent être prévus par le droit de l'Union ou par le droit d'un État membre.

« Sous-traitant » : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement.

« Violation de données à caractère personnel », une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données.

« Lois et Réglementations Applicables en matière de Données Personnelles » : désigne toutes les lois et réglementations en relation avec la protection des données à caractère personnel et la vie privée, et notamment la loi n° 78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement européen n° 2016/679 du

27 avril 2016 dit « Règlement Général sur la Protection des Données » (RGPD) à compter de son entrée en application. Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les Parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (ci-après, le « RGPD ») et la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée

### **TRAITEMENTS DES DONNÉES PERSONNELLES EN TANT QUE RESPONSABLE DE TRAITEMENT**

Les traitements de données à caractère personnel opérés par CORS ONLINE sont basés sur l'intérêt légitime de CORS ONLINE pour la gestion de ses relations avec ses clients.

CORS ONLINE traite les données d'identification et de contact du Client, des personnes désignées comme responsables à contacter par le Client, et des prestataires du Client, les données relatives aux biens objet du contrat, les informations bancaires du Client. Le Client est seul responsable de la licéité de la collecte des données de tiers qu'il communique dans le contrat.

Ces données sont conservées pendant 36 mois après la fin de la relation contractuelles.



Elles sont destinées aux services et sous-traitants habilités de CORS ONLINE, dans le respect des finalités susmentionnées, aux autorités de contrôle et le cas échéant aux services de secours devant être contactés en vertu du présent contrat.

Les données personnelles collectées par CORS ONLINE sont protégées par des mesures de sécurité techniques et organisationnelles adéquates afin d'éviter notamment, que ces données soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité (lorsqu'il s'applique), pour des motifs légitimes aux informations qui le concernent. Le client peut exercer ces droits en s'adressant à dpo@cors-online.fr ou par courrier à l'adresse Cors Online - BP 747 - 83030 Toulon Cedex 9.

#### **TRAITEMENTS DES DONNÉES PERSONNELLES EN TANT QUE SOUS-TRAITANT**

Dans le cadre du présent Contrat, le Prestataire a accès et traite des Données à Caractère Personnel pour le compte du Client, considéré comme le

« Responsable de Traitement ».

A ce titre, il est qualifié de « Sous-traitant » et s'engage à respecter la Règlementation applicable aux traitements de Données Personnelles, en particulier le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 dit « RGPD » et la Loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés » modifiée (« la Règlementation »), selon les modalités définies ci- après.

En qualité de Responsable de Traitement, le Client veille au respect de ses obligations par le Sous- traitant.

#### Principes

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les Parties s'engagent à respecter les Lois et Réglementations Applicables en matière de Données Personnelles.

En tant que Sous-traitant, CORS ONLINE, n'agit que sur instructions documentées du Client en tant que Responsable des Traitements mis en œuvre pour l'exécution du présent contrat.

Le Sous-Traitant s'engage à traiter les Données à Caractère Personnel relevant de la responsabilité du Responsable de Traitement exclusivement pour accomplir les Prestations qui lui sont confiées, pour les seules finalités découlant des termes du Contrat et décrites ci-après.

#### Description générale des Traitements de Données Personnelles et finalités

Les opérations réalisées sur les Données Personnelles ont pour finalité la télésurveillance de ses locaux.

Les objectifs du Traitement sont : Gestion des alertes, Gestion des alarmes, Consultation des images vidéo, Gestion des levées de doutes, Suivi du fonctionnement des caméras

Dans le cadre de la Sous-traitance, CORS ONLINE traite les données d'image des salariés ou prestataires du Client intervenant sur les lieux télésurveillés.

Les personnes concernées sont donc :

- Les salariés du Client
- Les prestataires du Client



Les destinataires des données sont CORS ONLINE et ses sous-traitants ultérieurs habilités

#### Obligations générales du sous-traitant

Pour l'exécution de sa mission, le Sous-traitant s'engage à :

Traiter les Données Personnelles pour les seules finalités qui font l'objet de la sous-traitance ; Garantir l'intégrité et la confidentialité des données Personnelles traitées ; Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données Personnelles soient soumises à une obligation appropriée de confidentialité et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des Données Personnelles ; Prendre en compte, s'agissant de ses services, les principes de protection des Données Personnelles dès la conception et de protection des Données Personnelles par défaut.

En tout état de cause, le Sous-traitant prend l'ensemble des mesures d'ordre technique et organisationnel appropriées pour garantir un niveau de sécurité adapté au risque existant afin de prévenir les risques de destruction accidentelle ou illicite, de perte accidentelle, d'altération, de diffusion ou d'accès non autorisés, ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite des Données à Caractère Personnel.

Le cas échéant, le Sous-traitant aide le Responsable du traitement dans la mise en œuvre de son obligation de sécurité, compte tenu de la nature du Traitement et des informations à sa disposition.

Le délégué à la protection des données du Sous- traitant est disponible à l'adresse [dpo@cors-online.fr](mailto:dpo@cors-online.fr).

Le Sous-traitant déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de Traitement effectuées pour le compte du Responsable de traitement, conformément aux Lois et Réglementations applicables.

Le Sous-traitant met à la disposition du Responsable du traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits. Le Sous-Traitant s'engage, par ailleurs, à garantir toute transparence sur la politique de sécurité et/ou les moyens organisationnels et techniques mis en œuvre pour sécuriser les données traitées pour le compte du Responsable de Traitement.

Il s'engage en particulier à transmettre dans les meilleurs délais toute information relative à cette politique et ces moyens sur demande du Responsable de Traitement.

#### Obligations du Sous-traitant en cas de sous-traitance ultérieure

En cas de recrutement d'autres sous-traitants, le Sous-traitant devra leur imposer les mêmes obligations, s'assurer qu'ils présentent des garanties suffisantes et en informer préalablement le Client en tant que Responsable du traitement, qui dispose d'un délai de 10 jour ouvrable pour s'y opposer.

Le Sous-traitant tient à la disposition du Responsable de traitement la liste exhaustive et actualisée de ses Sous-traitants ultérieurs.

En tout état de cause, lorsque le sous-traitant ultérieur ne satisfait pas à ses obligations en matière de protection des données, le Sous-traitant initial demeure pleinement responsable devant le Responsable de traitement de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations.

Dans le cadre de sous-traitances ultérieures avec transferts de Données Personnelles vers un pays hors Union européenne, le Sous-traitant s'engage à demander l'accord préalable et exprès du Responsable du traitement et

Paraphe Cors  
Online



Paraphe  
Client



à fournir les garanties appropriées dans le cadre de ce transfert, ainsi que le modèle d'information « Informatique et Libertés » diffusé auprès des personnes concernées.

#### Obligations d'assistance et de coopération

##### Violation de données

Le Sous-traitant notifie au Responsable de traitement toute Violation de Données Personnelles dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance en utilisant l'adresse électronique qui lui sera communiquée lors du démarrage de la prestation. La notification devra décrire la nature de la Violation de Données Personnelles, y compris les catégories et le nombre de Personnes concernées, le nom de la personne en charge du Traitement concerné, les conséquences de la Violation de Données Personnelles, les mesures prises pour y remédier, ainsi que le calendrier envisagé pour les mettre en œuvre, en limiter les conséquences, et en prévenir la récurrence. Cette notification est accompagnée de toute la documentation utile afin de permettre au Responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette Violation à l'autorité de contrôle compétente et aux personnes concernées. Le Sous-Traitant s'engage en outre à rechercher l'origine de la Violation de Données Personnelles et à mettre en place toutes mesures correctives afin d'y mettre un terme et d'en limiter les conséquences et la récurrence.

Le Sous-Traitant s'engage également à assister le Responsable de Traitement dans la mise en œuvre des notifications éventuellement nécessaires auprès des autorités compétentes et/ou des personnes concernées. Information et gestion des demandes d'exercice de droit des Personnes concernées

Le Responsable de traitement fournit aux Personnes concernées les informations relatives aux finalités et caractéristiques des traitements de Données à Caractère personnel objets des présentes, au moment de leur collecte.

Les personnes concernées doivent pouvoir exercer leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition au traitement, de portabilité de leurs données Personnelles directement auprès du Sous-traitant qui en accepte la charge.

Dans la mesure du possible, le Sous-traitant doit aider le Responsable du traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées (droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données), notamment en instaurant toutes les mesures techniques et organisationnelles pertinentes pour en assurer la mise en œuvre effective.

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du Sous-traitant des demandes d'exercice de leurs droits, le Sous-traitant doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique.

##### Analyses d'impact et relation avec l'autorité de contrôle

Le Sous-Traitant s'engage à coopérer et à assister le Responsable de Traitement pour la mise en œuvre des obligations lui incombant. Plus particulièrement, le Prestataire s'engage :

- A coopérer et assister le Responsable de Traitement afin que ce dernier dispose de l'ensemble des informations nécessaires pour réaliser une analyse d'impact préalablement ou postérieurement à la mise en œuvre d'un traitement ;
- A coopérer et assister le Responsable de Traitement, et notamment à fournir tout document et/ou information qui serait nécessaire dans le cadre de la consultation préalable de la CNIL obligatoire en cas de risque résiduel élevé révélé par l'analyse d'impact ;

Paraphe Cors  
Online



Paraphe  
Client



- A assister le Responsable de Traitement en cas de contrôle et/ou demande de(s) autorité(s) de contrôle (notamment la CNIL).

Retour et/ou suppression des données personnelles

Au terme du Contrat, et dans un délai maximum de 3 mois, le Sous-traitant doit, au choix du Responsable de Traitement, à détruire l'ensemble des Données à Caractère Personnel traitées pour le compte du Client ainsi que leurs copies existantes ans son système d'information et, le cas échéant, celui de ses sous-traitants ultérieurs. Le Sous- traitant certifie par écrit que la destruction a bien été réalisée, sous réserve des obligations légales et réglementaires de conservation s'imposant à lui.

Obligations du Responsable de traitement

Le Responsable du traitement s'engage à :

Fournir au Sous-traitant l'accès aux Données personnelles visées à la présente clause ;

Documenter par écrit toute instruction concernant le Traitement des Données Personnelles par le Sous-traitant

Veiller, au préalable et pendant toute la durée du Traitement, au respect des obligations prévues par le RGPD de la part du Sous-traitant ;

Superviser le Traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du Sous- traitant.

## CONDITIONS GENERALES CONCERNANT LE CONTRAT D'INTERVENTION

### OBJET

Nonobstant les présentes conditions générales, les modalités d'exécution de cette prestation sont précisées aux conditions particulières, lesquelles font partie intégrante du présent contrat.

### DEFINITION DE L'INTERVENTION

L'intervention consiste à envoyer sur le site télésurveillé, ou aux abords de celui-ci, dans les meilleurs délais et sans se substituer à la force publique (Article 613-3 du Code de la Sécurité Intérieure) un personnel qualifié et doté de moyens suffisants pour :

Vérifier le bien-fondé des informations reçues par la station centrale de télésurveillance, constatant un événement ou une anomalie ayant justifié l'intervention, c'est- à- dire lever le doute, lui rendre compte dès son arrivée sur place, et appliquer les consignes précisées aux conditions particulières jointes.

Attendre ou rejoindre sur le site, pour les assister, les services publics ou de maintenance préalablement alertés par la station centrale de télésurveillance, afin de leur ouvrir les accès et les guider.

Toutefois, le présent contrat d'intervention ne saurait être assimilé à un contrat de surveillance ou de gardiennage. Par conséquent, il est expressément convenu entre les parties que la présence de l'agent d'intervention du TELESURVEILLEUR, sur ou aux abords du site, ne saurait excéder 60 minutes, délai à l'intérieur duquel le CLIENT s'engage à diligenter la mise en place d'un gardiennage, s'il le juge utile.

### TYPES D'INTERVENTIONS

Les renseignements et moyens d'accès remis initialement au TELESURVEILLEUR par le Client conditionnent le type d'intervention retenue qui est précisé aux conditions particulières, à savoir : ronde extérieure : dans ce cas, l'intervenant effectuera sa mission d'observation pour levée de doute en demeurant sur la voie publique, au plus près du site, selon la configuration topographique des lieux. Où :

Paraphe Cors  
Online

Paraphe  
Client

Ronde extérieure et intérieure : dans ce deuxième cas l'intervenant pénétrera également sur le site et éventuellement dans les bâtiments du client en fonction des moyens d'accès qui lui auront été consentis, et des consignes reçues. Il est pris acte à cet effet que le Client autorise et mandate le Prestataire ou ses représentants, à pénétrer dans les locaux pour effectuer sa mission.

### **DELAI D'INTERVENTION**

Les parties contractantes conviennent que s'il est impossible de fixer un délai minimal d'intervention sur le site, le TELESURVEILLEUR mettra tout en œuvre pour que l'intervenant arrive sur le site dans un délai raisonnable. Toutefois, le TELESURVEILLEUR attire l'attention du Client sur le fait qu'un certain nombre de causes indépendantes de sa volonté peuvent altérer ce délai, et notamment il est rappelé que les dispositions légales ne confèrent au TELESURVEILLEUR, dans l'exercice de sa mission, aucune mesure prioritaire ou dérogatoire en matière de circulation routière, pas même en ce qui concerne le stationnement. Il est ainsi convenu et accepté que l'intervention par agent de sécurité ne peut être assimilée à une action de Police ni même y rechercher une quelconque complémentarité, et, par conséquent, l'intervention reste une action de prévention et de constat afin de permettre au CLIENT la remise en sécurité du site protégé. Il est compris, convenu et accepté que les agents d'intervention attendront l'arrivée des forces de Police et/ou de gendarmerie pour pénétrer dans un site qui aurait subi une effraction. Il convient encore de préciser que la prestation objet du présent contrat n'est pas spécifiquement dédiée au Client, mais s'inscrit dans le cadre de moyens communs mis au service de l'ensemble des clients du Prestataire.

S'il incombe à ce dernier d'adapter ces moyens aux engagements qu'il souscrit, en vue d'un traitement prompt des demandes d'intervention, il demeure que ceux-ci sont définis en fonction de données statistiques, et non pour le cas d'une simultanéité exceptionnellement importante d'interventions dont la probabilité ne peut cependant pas être écartée. Dans ce cas le TELESURVEILLEUR traite dans les délais les plus brefs, dans la chronologie de leur survenance et/ou leur priorité, les demandes reçues. Le prix de la prestation est calculé en tenant compte des observations qui précèdent.

### **OBLIGATIONS DU CLIENT**

1-Le Client s'engage à définir les consignes générales de la prestation et à les transmettre au TELESURVEILLEUR.

Au besoin, il peut solliciter la collaboration du TELESURVEILLEUR pour l'établissement de ces consignes.

Au besoin, il peut solliciter la collaboration du TELESURVEILLEUR pour l'établissement de ces consignes.

Il fournit au TELESURVEILLEUR lors de la conclusion du présent contrat, tous les éléments, moyens d'accès et informations utiles à la bonne exécution de la prestation. Ces éléments figurent aux conditions particulières.

3 - Il s'engage à communiquer immédiatement au TELESURVEILLEUR, par écrit, la mise à jour permanente de toutes les informations nécessaires à la mise en œuvre de la prestation, et notamment toutes modifications concernant les consignes et/ou moyens d'accès (changement de clés, digicode, etc).

### **OBLIGATIONS DU TELESURVEILLEUR**

Il s'engage à :

- Mettre en œuvre les moyens nécessaires en personnels et en

matériels, sous les réserves énoncées à l'article ci avant, en vue de la bonne exécution de la prestation.



- Garder strictement confidentiels et dans un lieu sécurisé tous les documents, informations et moyens d'accès qui lui seront éventuellement confiés et/ou dont il pourrait avoir connaissance à l'occasion de ses missions. Les clés ou documents seront restitués au CLIENT lors de la résiliation du contrat.

- Ne pas reproduire les clés du CLIENT sans l'autorisation écrite de ce dernier, et à les conserver en préservant son anonymat.

- Informer le CLIENT, dès qu'il en a connaissance, en cas de perte, vol ou destruction des moyens d'accès, et au plus tard dans un délai de 48h00.

- Rédiger minutieusement l'avis d'intervention dont un exemplaire sera laissé sur le site

#### FACTURATION DES INTERVENTIONS

Les factures représentant des services dont le coût est essentiellement constitué de salaires et de charges, sont payables mensuellement à réception, et au plus tard sous trente jours. Elles ne peuvent en aucun cas faire l'objet de compensation, spécialement dans le règlement d'un litige mettant en cause la responsabilité civile du prestataire. Les interventions sur alarme générées par un oubli du client, une mauvaise exploitation du système ou un non-respect des obligations contractuelles du client, seront facturées au tarif en vigueur même dans le cas d'un forfait d'intervention

