CONDITIONS GÉNÉRALES – T.A.E. SECURITY

Version CG-2026-02 – applicable à partir du 1er décembre 2026

T.A.E. Security SRL – Rue de la Barrière 30B, 5660 Couvin (Belgique) – BCE/TVA BE 0838.868.569 – RPM Liège, division Dinant – Tél. 060 37 78 20 – info@taesecurity.be – www.taesecurity.be – Entreprise de sécurité autorisée par le SPF Intérieur – Entreprise certifiée INCERT B-1783

Les présentes conditions générales s'appliquent aux offres, ventes, installations, entretiens, dépannages, services de télésurveillance, abonnements de communication et autres prestations de T.A.E. Security, que le client soit un consommateur (B2C) ou un professionnel (B2B). Lorsqu'une disposition ne vise qu'une de ces catégories, elle le précise. Les dispositions impératives applicables aux consommateurs prévalent sur toute clause contraire.

ART. 1 – Offres, conclusion, durée et renouvellement

1.1 Les offres sont valables 15 jours à compter de leur réception, sauf délai différent expressément indiqué dans l'offre.

1.2 Le contrat est conclu dès l'acceptation de l'offre par le client, par signature (« Bon pour accord »), par courrier électronique ou par tout autre moyen permettant d'identifier le client et son acceptation. Lorsqu'un acompte est prévu, T.A.E. Security peut subordonner le début de l'exécution à son encaissement ; les délais d'exécution courent alors à partir de cet encaissement.

1.3 Le contrat d'entretien est conclu pour une durée initiale d'un an, sauf autre durée indiquée dans l'offre ou le contrat. Ses modalités de reconduction et de résiliation figurent dans le contrat d'entretien. Lorsque le client est un consommateur, il peut, après une reconduction tacite, résilier le contrat à tout moment, sans indemnité, moyennant le préavis prévu au contrat d'entretien, qui ne peut dépasser deux mois.

1.4 Le client peut renoncer à l'exécution d'un contrat d'installation ou de travaux, même commencé, conformément à la loi (article 1794 de l'ancien Code civil ou, pour les contrats conclus à partir du 1er septembre 2027, les dispositions correspondantes du Livre 7 du Code civil), en dédommageant T.A.E. Security de ses dépenses, des travaux déjà réalisés, du matériel commandé spécifiquement pour lui et non retournable, et du bénéfice qu'elle aurait pu retirer du contrat. Lorsque le client est un consommateur, l'indemnité est limitée au préjudice réellement subi et justifié. Le présent article ne s'applique pas lorsque le consommateur exerce son droit légal de rétractation (art. 17).

ART. 2 – Personnel de T.A.E. Security

Le personnel et les sous-traitants de T.A.E. Security restent sous l'autorité de T.A.E. Security. Le client ne peut leur donner d'instructions incompatibles avec les règles de sécurité, les prescriptions techniques, la législation applicable ou les instructions de T.A.E. Security.

ART. 3 – Non-sollicitation du personnel – clients professionnels

Le présent article s'applique uniquement aux clients agissant à des fins professionnelles. Sauf accord écrit de T.A.E. Security, le client professionnel s'abstient d'engager directement un membre du personnel affecté à ses prestations pendant le contrat et pendant les 12 mois suivant sa cessation. Toute indemnité éventuellement réclamée devra rester proportionnée au préjudice subi et respecter les règles impératives applicables aux relations B2B.

ART. 4 – Conditions de travail et sécurité

Le client veille à ce que les lieux d'intervention permettent un travail sûr et conforme à la législation sur le bien-être au travail. Il informe préalablement T.A.E. Security des risques particuliers, consignes, substances, installations ou situations dangereuses. T.A.E. Security peut suspendre une intervention lorsqu'elle ne peut être exécutée dans des conditions de sécurité suffisantes.

ART. 5 – Responsabilité, assurance et nature des obligations

5.1 T.A.E. Security exécute ses prestations conformément aux règles de l'art, aux obligations légales applicables et, lorsque cela est expressément prévu au contrat, aux prescriptions INCERT applicables.

5.2 Les systèmes d'alarme, de vidéosurveillance et autres dispositifs de sécurité réduisent les risques mais ne peuvent garantir l'absence d'intrusion, de vol, d'incendie, de vandalisme, de panne, d'interruption de réseau ou de tout autre sinistre. T.A.E. Security n'agit pas en qualité d'assureur.

5.3 T.A.E. Security est tenue d'une obligation de moyen pour les prestations de sécurité, sans préjudice des obligations de conformité, de garantie ou de résultat qui lui seraient imposées par une disposition légale impérative ou par un engagement contractuel précis.

5.4 Aucune clause des présentes conditions n'exclut ni ne limite la responsabilité de T.A.E. Security en cas de faute intentionnelle, en cas d'atteinte à la vie ou à l'intégrité physique d'une personne, ni de manière à vider le contrat de sa substance (art. 5.89 du Code civil). À l'égard des consommateurs, aucune clause ne réduit les droits que leur reconnaît la loi.

5.5 Le client signale tout sinistre, défaut ou dommage dans un délai raisonnable après sa découverte et permet à T.A.E. Security d'en examiner les causes. Cette obligation ne réduit pas les droits impératifs du consommateur.

5.6 Les frais de remise en état des finitions ou décorations rendus nécessaires par des travaux expressément convenus sont à charge de la partie désignée dans l'offre. T.A.E. Security reste responsable des dommages imputables à sa faute.

5.7 T.A.E. Security est couverte par une assurance de responsabilité civile professionnelle. Les coordonnées de l'assureur et l'étendue géographique de la couverture sont communiquées sur simple demande.

ART. 6 – Prix et adaptation

6.1 Les prix sont ceux figurant dans l'offre ou le contrat. Les prix communiqués aux consommateurs sont indiqués TVA comprise. Les travaux ou fournitures supplémentaires demandés, ou rendus nécessaires par une situation qui n'était pas raisonnablement décelable lors de l'offre, font l'objet d'un accord complémentaire (art. 21).

6.2 Le taux réduit de TVA de 6 % est appliqué lorsque les conditions légales sont remplies, notamment pour des travaux dans une habitation privée de plus de 10 ans. Le client confirme ces conditions dans l'attestation requise. Si ses déclarations se révèlent inexactes, la différence de TVA, ainsi que les intérêts et amendes éventuels, sont à sa charge.

6.3 Pour les contrats à exécution successive (entretien, transmission par carte SIM, connexion cloud), le prix peut être adapté une fois par an selon la formule d'indexation figurant dans le contrat concerné. Aucune autre augmentation unilatérale n'est appliquée, sous réserve de l'article 6.4.

6.4 Lorsqu'une augmentation de prix est imposée par un opérateur télécom, un fournisseur de service ou une autorité et concerne directement le service fourni, T.A.E. Security peut la répercuter après en avoir informé le client au moins un mois à l'avance. Le client peut alors résilier le service concerné sans frais avant l'entrée en vigueur de l'augmentation.

ART. 7 – Facturation, retard de paiement et recouvrement

7.1 Sauf autre délai indiqué sur l'offre ou la facture, les factures sont payables dans les 8 jours de leur envoi. Les modalités de paiement par type de chantier prévues à l'article 13 restent applicables.

7.2 Clients consommateurs (B2C) – En cas de non-paiement à l'échéance, T.A.E. Security adresse au consommateur un premier rappel gratuit. Le consommateur dispose d'un délai d'au moins 14 jours calendrier pour payer, qui prend cours le troisième jour ouvrable suivant l'envoi du rappel par courrier, ou le jour calendrier suivant son envoi par voie électronique.

À défaut de paiement dans ce délai, sont dus de plein droit sur le solde restant dû : a) des intérêts de retard au taux directeur majoré de huit points de pourcentage visé à l'article 5, alinéa 2, de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales ; b) une indemnité forfaitaire de 20 EUR si le solde restant dû est inférieur ou égal à 150 EUR ; de 30 EUR augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 EUR si le solde est compris entre ces montants ; de 65 EUR augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 EUR, avec un maximum de 2.000 EUR, si le solde dépasse 500 EUR. Aucun autre frais de recouvrement amiable n'est réclamé au consommateur.

Réciprocité – Lorsque T.A.E. Security ne paie pas à l'échéance, sans motif légitime, une somme due au consommateur (notamment un remboursement), le consommateur peut lui réclamer, dans les mêmes conditions et après un rappel resté sans suite, les mêmes intérêts et la même indemnité. Lorsque T.A.E. Security n'exécute pas fautivement une autre de ses obligations principales, le consommateur a droit à une indemnisation équivalente à son préjudice.

7.3 Clients professionnels (B2B) – Toute somme non payée à l'échéance produit de plein droit et sans mise en demeure des intérêts de retard au taux prévu par l'article 5 de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 EUR pour frais de recouvrement, sans préjudice d'une indemnisation raisonnable des frais de recouvrement supplémentaires dûment justifiés (art. 6 de la même loi).

7.4 En cas de défaut de paiement persistant, T.A.E. Security peut suspendre les prestations futures ou mettre fin au contrat dans les conditions prévues par la loi et après les notifications requises. Une suspension ne porte jamais sur le fonctionnement local d'un système d'alarme ou de vidéosurveillance, et respecte les obligations légales, réglementaires et contractuelles applicables.

7.5 Toute contestation d'une facture est adressée par écrit, avec ses motifs, de préférence dans les 15 jours de sa réception. Pour un client professionnel, une facture non contestée dans ce délai est présumée acceptée. Pour un consommateur, ce délai est indicatif et ne le prive d'aucun droit.

ART. 8 – Modifications du contrat

Toute modification substantielle des prestations, de l'installation ou des modalités contractuelles fait l'objet d'un accord écrit ou sur support durable lorsque la loi ou la nature de la modification l'exige.

ART. 9 – Droit applicable, réclamations et litiges

9.1 Le droit belge est applicable. Un consommateur qui réside habituellement dans un autre État (notamment en France) conserve la protection des dispositions impératives de la loi de sa résidence lorsque celles-ci s'appliquent.

9.2 Pour les consommateurs, les juridictions compétentes sont déterminées par les règles impératives de compétence. Aucune clause des présentes conditions ne prive le consommateur du droit de saisir le juge compétent en vertu de la loi, y compris celui de son domicile lorsque la loi le permet.

9.3 Pour les clients professionnels, les litiges relèvent de la compétence des juridictions dont relève le siège de T.A.E. Security (tribunal de l'entreprise de Liège, division Dinant, ou justice de paix compétente), sauf disposition impérative contraire ou accord écrit différent.

9.4 Toute réclamation est d'abord adressée à info@taesecurity.be. Le consommateur peut également s'adresser gratuitement au Service de Médiation pour le Consommateur (www.mediationconsommateur.be).

ART. 10 – Vente et installation de systèmes de sécurité

10.1 L'installation est définie sur la base des informations communiquées par le client, de la visite éventuelle des lieux, de l'analyse des risques et du niveau de protection convenu.

10.2 Le client communique toutes les informations utiles relatives aux lieux, aux risques, aux réseaux, à l'alimentation électrique et aux contraintes techniques. Les modifications demandées après acceptation de l'offre peuvent entraîner une adaptation du prix et du délai.

10.3 Les obligations de déclaration ou d'enregistrement imposées à l'utilisateur d'un système d'alarme ou de caméras sont accomplies par la partie à laquelle la réglementation les impose, notamment la déclaration du système d'alarme sur www.policeonweb.be et la déclaration des caméras sur www.declarationcamera.be. T.A.E. Security fournit les informations nécessaires relevant de sa mission.

10.4 Lorsque l'installation est vendue comme installation certifiée INCERT, les exigences INCERT applicables font partie des caractéristiques convenues de la prestation. Les exigences de certification INCERT sont distinctes des obligations légales générales, sauf lorsqu'une disposition légale y renvoie expressément.

ART. 11 – INCERT, analyse de risque, conformité et entretien

11.1 Pour une installation intrusion faisant l'objet d'une certification INCERT, T.A.E. Security applique le référentiel INCERT en vigueur au moment de la prestation, notamment le règlement de certification des entreprises de systèmes d'alarme et la note technique T 015 dans sa version applicable.

11.2 Le niveau de risque est déterminé conformément au référentiel INCERT applicable. La déclaration de conformité INCERT mentionne notamment le niveau de risque correspondant à l'installation réalisée.

11.3 Une déclaration de conformité INCERT n'est délivrée que lorsque les conditions INCERT applicables sont remplies. En particulier, pour une nouvelle installation intrusion certifiée INCERT, l'installation doit être couverte par un contrat d'entretien signé avant la mise en service, conformément aux exigences INCERT en vigueur.

11.4 L'utilisateur veille à ce que l'entretien du système d'alarme soit effectué selon la périodicité imposée par la législation applicable. Lorsqu'une installation est couverte par une certification INCERT, les conditions d'entretien nécessaires au maintien de cette certification et de la déclaration de conformité sont celles du référentiel INCERT applicable. Les rendez-vous sont normalement organisés pendant les heures de bureau, sauf convention contraire.

11.5 Lorsque le client refuse une mesure nécessaire à la conformité INCERT, empêche l'entretien requis ou met fin au contrat d'entretien requis pour le régime INCERT, les conséquences sur la déclaration ou le statut INCERT de l'installation sont celles prévues par le référentiel INCERT applicable. T.A.E. Security en informe le client lorsque cela relève de ses obligations.

11.6 Pour les systèmes de caméras vendus comme certifiés INCERT, les prescriptions INCERT relatives aux systèmes de caméras, dont la note technique T 030 dans sa version applicable, sont respectées.

ART. 12 – Télésurveillance et communications

Les prestations de télésurveillance sont exécutées conformément au contrat de télésurveillance et aux instructions convenues. Leur fonctionnement dépend notamment de la disponibilité des réseaux de communication, de l'alimentation électrique et des équipements tiers. Les interruptions indépendantes de T.A.E. Security sont traitées conformément aux obligations légales et contractuelles applicables.

ART. 13 – Modalités de facturation et de paiement

13.1 Installations électriques : sauf disposition différente dans l'offre, 40 % d'acompte avant commencement, 35 % à la fin du câblage, 20 % à la fin de l'installation et le solde lors du contrôle par l'organisme agréé.

13.2 Mise en conformité, petits travaux électriques et suppléments : sauf disposition différente dans l'offre, 40 % d'acompte et solde à la fin du chantier.

13.3 Systèmes d'alarme, caméras et motorisations : sauf disposition différente dans l'offre, 40 % d'acompte avant placement et solde à la fin des travaux sur présentation de la facture.

13.4 Les prestations peuvent être facturées sur la base d'un forfait global lorsque cela a été clairement convenu. Cette disposition ne prive pas un consommateur des informations auxquelles il a légalement droit.

13.5 L'acompte est imputé sur le prix. En cas de rétractation d'un consommateur, il est remboursé conformément à l'article 17.

ART. 14 – Réserve de propriété

14.1 Le matériel, les équipements et fournitures livrés et/ou installés restent la propriété de T.A.E. Security jusqu'au paiement intégral du prix correspondant, dans la mesure où la réserve de propriété peut produire ses effets conformément au droit belge, notamment lorsque le matériel n'est pas devenu immeuble par incorporation. Les risques de perte ou de détérioration du matériel passent au client à la livraison, même lorsque la propriété est réservée.

14.2 Client consommateur : en cas de défaut de paiement et lorsque la réserve de propriété peut valablement être mise en œuvre, la restitution du matériel intervient uniquement dans le respect des droits du consommateur et des procédures légales applicables. T.A.E. Security ne peut pénétrer dans les lieux ni procéder unilatéralement à un démontage sans droit ou autorisation.

14.3 Client professionnel : lorsque la réserve de propriété est valablement mise en œuvre, le client professionnel s'engage, à première demande légitime, à démonter soigneusement et restituer le matériel concerné à ses frais, complet et en bon état, sous réserve de l'usure normale, pour autant que le démontage et la restitution soient juridiquement et techniquement possibles. Les frais raisonnables de démontage, d'emballage et de transport sont à sa charge. À défaut de restitution volontaire, T.A.E. Security peut exercer les recours légaux nécessaires.

14.4 La restitution ne vaut pas renonciation aux créances restant dues, sous réserve de l'imputation de la valeur du matériel récupéré et des règles impératives applicables.

ART. 15 – Réseau téléphonique, GSM et accès à distance

15.1 Le fonctionnement des transmissions dépend des réseaux et services des opérateurs. T.A.E. Security ne garantit pas la disponibilité d'un réseau tiers mais prend les mesures relevant raisonnablement de sa mission.

15.2 Les cartes SIM ou abonnements GSM mis à disposition par T.A.E. Security restent sa propriété ou sous son contrôle contractuel, selon l'offre. T.A.E. Security peut changer d'opérateur lorsque cela est nécessaire à la continuité ou à l'évolution du service, sans surcoût pour le client et sous réserve de ses droits impératifs.

15.3 Le client autorise les connexions à distance nécessaires à la maintenance, au diagnostic, aux mises à jour et aux modifications de programmation convenues, dans le respect de la sécurité des systèmes et de la réglementation relative aux données à caractère personnel (art. 18).

15.4 Lorsque T.A.E. Security fournit, configure ou administre un accès à distance à un système de vidéosurveillance, la mise en service et les accès associés peuvent être activés provisoirement dans l'attente du paiement intégral des sommes exigibles relatives à l'installation. L'activation définitive intervient après paiement intégral. En cas de non-paiement à l'échéance, T.A.E. Security peut, après notification au client et expiration des délais légaux applicables, suspendre les accès à distance qu'elle administre (application, cloud) jusqu'à régularisation complète. Cette suspension ne porte jamais sur l'enregistrement local ni sur le fonctionnement du système. Les accès sont rétablis dès la régularisation.

ART. 16 – Garantie légale et garanties commerciales

16.1 Client consommateur : le consommateur bénéficie de la garantie légale de conformité de deux ans pour les biens neufs. Pour un bien installé par T.A.E. Security, ce délai court à compter de la réception et de la mise en service. Le consommateur informe T.A.E. Security du défaut dans un délai de deux mois à compter de sa constatation. La garantie légale est gratuite et aucune clause des présentes conditions ne la réduit.

16.2 Lorsque l'installation fait partie du contrat de vente, un défaut d'installation peut constituer un défaut de conformité dans les conditions prévues par la loi.

16.3 Client professionnel – garantie commerciale : T.A.E. Security garantit le matériel neuf qu'elle fournit contre les défauts de fabrication pendant deux ans à compter de la réception et de la mise en service, par le remplacement gratuit de l'élément défectueux. Le déplacement et la main-d'œuvre sont facturés selon le tarif en vigueur, sauf disposition plus favorable de l'offre ou du contrat d'entretien.

16.4 Client professionnel – délais : dans la mesure permise par la loi, T.A.E. Security ne répond que des défauts de conformité du matériel et des travaux qui se manifestent dans les deux ans suivant la réception et la mise en service. Le client dénonce par écrit tout défaut dans les deux mois de sa découverte ou du moment où il aurait dû le découvrir, et introduit toute action en justice dans l'année qui suit cette dénonciation. Dans les relations avec les clients professionnels, ces délais remplacent les délais supplétifs prévus par la loi, notamment par le Livre 7 du Code civil. Ils ne s'appliquent pas dans les cas visés à l'article 23.3.

16.5 Les garanties commerciales éventuelles s'ajoutent à la garantie légale et ne la remplacent pas. Les exclusions liées à une mauvaise utilisation, une intervention non autorisée, un dommage extérieur (foudre, surtension, dégât des eaux, choc) ou un défaut d'entretien sont limitées aux dommages effectivement causés par ces événements, sauf lorsque ces dommages sont imputables à T.A.E. Security, et ne s'appliquent que dans la mesure où elles sont compatibles avec les droits légaux du client.

ART. 17 – Contrats conclus à distance ou hors établissement – consommateurs

17.1 Lorsqu'un consommateur conclut un contrat à distance (notamment lorsque l'offre est reçue et acceptée par courrier électronique) ou hors établissement, il dispose d'un droit de rétractation de 14 jours calendrier, sans motif, dans les conditions prévues par le Livre VI du Code de droit économique. Les modalités d'exercice, le formulaire de rétractation et les conséquences de la rétractation figurent dans le document « Droit de rétractation – clients consommateurs », joint aux offres et publié sur www.taesecurity.be.

17.2 Pour la vente de matériel avec installation, le délai court à partir du lendemain du jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, prend physiquement possession du matériel. Pour le contrat d'entretien, il court à partir du lendemain de sa conclusion.

17.3 Si le consommateur demande que l'exécution d'un service commence pendant le délai de rétractation, il reste redevable, en cas de rétractation, d'un montant proportionnel aux services fournis jusqu'à la communication de sa rétractation. Le droit de rétractation est perdu lorsque le service a été pleinement exécuté avec son accord préalable exprès et sa reconnaissance de la perte de ce droit.

17.4 Le droit de rétractation ne s'applique pas aux travaux urgents d'entretien ou de réparation que le consommateur a expressément demandé à T.A.E. Security d'effectuer. Les pièces ou prestations supplémentaires qui ne sont pas strictement nécessaires à ces travaux urgents restent soumises au droit de rétractation.

17.5 La rétractation du contrat d'installation met fin de plein droit, sans frais, au contrat d'entretien qui y est lié.

17.6 Les clients professionnels ne disposent pas de droit de rétractation.

ART. 18 – Protection des données à caractère personnel

18.1 T.A.E. Security traite, en qualité de responsable du traitement, les données nécessaires à l'établissement des offres, à l'exécution des contrats, à la facturation, au support, à la maintenance, à la sécurité, au respect de ses obligations légales et, lorsque les conditions sont remplies, à la gestion de ses intérêts légitimes.

18.2 Les données peuvent être communiquées aux prestataires et partenaires nécessaires à l'exécution du contrat, aux organismes de certification, centres de télésurveillance, opérateurs de communication, assureurs, conseils et autorités lorsque cette communication repose sur une base juridique valable. Dans le cadre d'une installation INCERT, les données nécessaires à la déclaration de conformité sont traitées conformément au référentiel INCERT.

18.3 Les données sont conservées pendant la durée nécessaire aux finalités du traitement et aux obligations légales, contractuelles, de preuve et d'archivage applicables. Les personnes concernées disposent, selon les conditions du RGPD, des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et, lorsque applicable, de portabilité. Elles peuvent introduire une plainte auprès de l'Autorité de protection des données.

18.4 Les informations détaillées (finalités, bases juridiques, destinataires, durées de conservation, droits) figurent dans la Politique de confidentialité de T.A.E. Security, publiée sur www.taesecurity.be et remise au client sur demande. Contact : T.A.E. Security SRL – Rue de la Barrière 30B – 5660 Couvin – info@taesecurity.be.

18.5 Sous-traitance (art. 28 RGPD) – Lorsque T.A.E. Security accède, pour l'exécution du contrat ou à la demande du client, aux systèmes de vidéosurveillance, d'alarme ou de contrôle d'accès du client (maintenance, diagnostic, mises à jour, supervision technique, extraction d'images), le client est responsable du traitement des données de ces systèmes et T.A.E. Security agit comme son sous-traitant. Le présent article 18.5 constitue le contrat de sous-traitance prévu par l'article 28 du RGPD :

a) Objet et durée : l'exécution des prestations convenues, pendant la durée du contrat. Données : images, événements, journaux techniques et identifiants d'utilisateurs. Personnes concernées : occupants, membres du personnel, visiteurs et tiers enregistrés par les systèmes.

b) T.A.E. Security ne traite ces données que sur instruction documentée du client (le contrat ou une demande écrite, y compris en ce qui concerne les transferts hors de l'Espace économique européen), sauf obligation légale, dont elle informe le client sauf interdiction légale.

c) Elle veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données soient tenues à la confidentialité et met en œuvre les mesures de sécurité appropriées prévues par l'article 32 du RGPD.

d) Le client autorise de manière générale le recours aux sous-traitants ultérieurs nécessaires (notamment plateformes cloud des fabricants, hébergement et outils informatiques), liés par des obligations équivalentes. T.A.E. Security informe le client de tout changement envisagé, auquel il peut s'opposer pour un motif légitime.

e) Elle aide le client, dans la mesure du possible, à répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées et à respecter ses obligations de sécurité, de notification des violations et d'analyse d'impact. Elle lui notifie toute violation de données le concernant dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance.

f) À la fin des prestations, elle supprime ou restitue les données, au choix du client, sauf obligation légale de conservation. Les extraits vidéo transmis pour une intervention sont supprimés au plus tard un mois après celle-ci.

g) Elle met à la disposition du client les informations nécessaires pour démontrer le respect de ces obligations et permet des audits raisonnables, moyennant un préavis suffisant et aux frais du client.

ART. 19 – Interventions de tiers, réseaux et alimentation

19.1 T.A.E. Security ne répond pas des dysfonctionnements ou dommages résultant d'une modification, réparation, programmation, déplacement, raccordement ou intervention effectuée par le client ou par un tiers sans son accord, sauf dans la mesure où une responsabilité de T.A.E. Security demeure légalement établie.

19.2 Le client est responsable du maintien des infrastructures qui ne sont pas fournies ou gérées par T.A.E. Security et dont dépend l'installation, notamment l'alimentation électrique, la connexion Internet, le réseau local, le Wi-Fi, le routeur, le pare-feu et les équipements informatiques. Toute modification de ces éléments susceptible d'affecter le système doit être signalée à T.A.E. Security.

19.3 Les interventions rendues nécessaires par une panne ou une modification d'un réseau, d'un équipement ou d'un service tiers peuvent être facturées lorsqu'elles ne relèvent pas de la responsabilité ou d'une garantie due par T.A.E. Security.

ART. 20 – Accès au chantier, rendez-vous et déplacements

20.1 Le client assure l'accès aux locaux, équipements et installations aux dates convenues et prend les dispositions nécessaires pour permettre l'intervention dans des conditions normales et sûres.

20.2 Lorsqu'une intervention ne peut être exécutée ou doit être interrompue pour une cause imputable au client, notamment absence au rendez-vous, impossibilité d'accès, chantier non prêt ou information essentielle non communiquée, T.A.E. Security peut facturer le déplacement et le temps inutilement mobilisé selon son tarif d'intervention en vigueur (déplacement au kilomètre avec un minimum forfaitaire, main-d'œuvre par tranche de 15 minutes), communiqué au client préalablement.

ART. 21 – Travaux supplémentaires et modifications demandées

21.1 Tout travail, fourniture ou modification non compris dans l'offre initiale fait l'objet d'un accord complémentaire du client avant exécution.

21.2 L'accord du client peut être établi notamment par devis complémentaire signé, e-mail, message électronique ou autre support durable permettant d'identifier la demande, son prix ou son mode de calcul et son acceptation. Les travaux urgents nécessaires à la sécurité des personnes ou des biens sont traités conformément aux règles légales applicables.

ART. 22 – Réception et mise en service

22.1 À l'achèvement de l'installation, un bon de réception et de mise en service est présenté au client. Par sa signature, le client reconnaît la mise en service de l'installation, la réception des explications essentielles nécessaires à son utilisation et, le cas échéant, des documents prévus au contrat.

22.2 Toute réserve apparente constatée lors de la réception peut être mentionnée sur le bon de réception et de mise en service. La signature du bon vaut agréation des prestations : la signature sans réserve couvre les défauts apparents des travaux réalisés, sans préjudice des droits impératifs du client, notamment en matière de garantie légale et de défauts qui ne pouvaient raisonnablement être constatés lors de la réception.

22.3 La date de réception et de mise en service sert de point de départ aux garanties et aux obligations contractuelles qui y sont expressément liées, sans préjudice des règles légales impératives.

ART. 23 – Limitation de responsabilité spécifique aux clients professionnels

23.1 Le présent article s'applique uniquement aux clients professionnels. Dans les limites autorisées par le droit belge, T.A.E. Security n'est pas responsable des dommages indirects ou consécutifs tels que perte de chiffre d'affaires, perte d'exploitation, perte de bénéfice, perte de clientèle, perte de données ou interruption d'activité.

23.2 Dans les limites autorisées par le droit belge, la responsabilité contractuelle totale de T.A.E. Security à l'égard d'un client professionnel pour un événement dommageable est limitée au montant hors TVA facturé pour la prestation directement à l'origine du dommage ou, lorsque l'assurance de T.A.E. Security intervient effectivement pour ce dommage, au montant effectivement pris en charge par l'assureur si celui-ci est supérieur.

23.3 Les limitations du présent article ne s'appliquent pas en cas de faute intentionnelle ou de faute lourde de T.A.E. Security ou de ses préposés, en cas d'atteinte à la vie ou à l'intégrité physique d'une personne, ni lorsqu'elles auraient pour effet de vider le contrat de sa substance, notamment en cas d'inexécution d'une obligation essentielle. Elles ne s'appliquent pas non plus dans les autres hypothèses où le droit belge interdit une exclusion ou une limitation de responsabilité.

ART. 24 – Force majeure et changement de circonstances

24.1 Aucune partie n'est responsable d'un retard ou d'une inexécution causé par un événement extérieur qui ne pouvait raisonnablement être prévu ou évité et qui empêche l'exécution de l'obligation concernée. La partie affectée informe l'autre dans un délai raisonnable. Les conséquences sont appréciées conformément au droit belge.

24.2 Lorsqu'un changement de circonstances imprévisible rend l'exécution du contrat excessivement onéreuse pour une partie, les parties renégocient le contrat de bonne foi, conformément à l'article 5.74 du Code civil.

ART. 25 – Communication, acceptation et opposabilité des conditions générales

25.1 Les présentes conditions générales sont communiquées au client avant ou au plus tard au moment de la conclusion du contrat, sur papier ou sur un autre support durable. Elles sont jointes aux offres et publiées sur www.taesecurity.be/informationslegales, où les versions antérieures restent consultables. Elles font partie intégrante de l'offre, du bon de commande ou du contrat auquel elles sont annexées ou expressément référencées.

25.2 En acceptant ou en signant l'offre, le bon de commande ou le contrat, le client reconnaît avoir reçu les présentes conditions générales, avoir eu la possibilité d'en prendre connaissance avant la conclusion du contrat et les accepter, sans préjudice des dispositions impératives applicables, notamment aux consommateurs.

25.3 La version applicable est celle en vigueur à la date de conclusion du contrat. T.A.E. Security conserve, dans la mesure raisonnablement possible, la preuve de la version remise au client et de sa communication ou de son acceptation, notamment par le document accepté, la confirmation électronique ou tout autre support durable.

25.4 Les conditions particulières, l'offre acceptée et les documents techniques spécifiques prévalent sur les présentes conditions générales en cas de contradiction, sous réserve des dispositions légales impératives. Les conditions générales du client ne s'appliquent pas, sauf acceptation écrite de T.A.E. Security.

ART. 26 – Dispositions finales

Si une disposition des présentes conditions est déclarée nulle ou inapplicable, les autres dispositions restent applicables dans la mesure permise par la loi. Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir d'une disposition ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Les présentes conditions sont conçues pour s'appliquer aux contrats conclus avant comme après le 1er septembre 2027, date d'entrée en vigueur du Livre 7 « Les contrats spéciaux » du Code civil. Pour les contrats conclus à partir de cette date, les références à l'ancien Code civil visent les dispositions correspondantes du Livre 7.