

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES CAMÉRAS ET D'ABONNEMENT AUX SERVICES KIWATCH

(Version en vigueur à compter du 23/04/2018)

### ARTICLE 1 – OBJET

KIWATCH a développé et commercialise une solution innovante de vidéosurveillance permettant à tout utilisateur de gérer en autonomie et à distance (notamment grâce à une application disponible sur smartphone, tablette et ordinateur) la surveillance de ses locaux (domicile ou locaux professionnels). Les caméras et services de KIWATCH sont commercialisés selon différentes formules d'abonnement présentées notamment sur le site Internet de KIWATCH ([www.kiwatch.com](http://www.kiwatch.com)). La souscription à un abonnement et plus généralement toute commande de caméras et/ou l'utilisation des services de KIWATCH impliquent l'acceptation et l'application pleine et entière des présentes conditions générales qui prévalent sur toute autre condition émanant du Client et sur tout autre document non expressément accepté par KIWATCH.

### ARTICLE 2 – DEFINITIONS

Pour l'application des présentes conditions générales, les termes utilisés au sein du présent document auront la définition suivante lorsqu'ils sont employés avec une première lettre majuscule, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel :

« <b>Abonnement</b> »	Désigne l'abonnement souscrit par le Client. Les différentes formules d'abonnement sont présentées sur le site Internet de KIWATCH <a href="http://www.kiwatch.com">www.kiwatch.com</a> , dans l'espace personnel du Client sur l'Application mais aussi par le service client de KIWATCH par téléphone ou par email suivant les coordonnées inscrites sur le site internet ;
« <b>Application</b> »	Désigne l'application ou le site permettant d'utiliser les Services ;
« <b>Caméra(s)</b> »	Désigne la(es) caméra(s) et leurs accessoires fourni(s) par KIWATCH ;
« <b>Client</b> »	Désigne le client ayant souscrit un Abonnement qu'il soit Client Professionnel ou Client Non Professionnel ;
« <b>Client Professionnel</b> »	Désigne le client, personne physique ou personne morale, ayant souscrit un Abonnement dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ;
« <b>Client Non Professionnel</b> »	Désigne le client personne physique ne répondant pas à la définition de Client Professionnel ;
« <b>Option(s)</b> »	Désigne les services ou produits supplémentaires choisis par le Client qui viennent s'ajouter aux Services compris dans l'Abonnement ;
« <b>Partie(s)</b> »	Désigne KIWATCH et/ou le Client ;
« <b>Service(s)</b> »	Désigne les Services souscrits par le Client dont le contenu et le détail figurent dans l'Abonnement.

### ARTICLE 3 – COMMANDE

Après la passation de sa commande, le Client se voit remettre par KIWATCH une confirmation comprenant notamment le détail des Services souscrits. Lors de la passation de sa commande, le Client fournit à KIWATCH des informations dont il garantit l'exactitude, la validité et le caractère complet (notamment nom, prénom, adresse postale, adresse email). Le Client devra informer KIWATCH en cas de modification de ces informations. Toute notification envoyée aux adresses indiquées par le Client sera considérée comme valablement notifiée. Le Client devra déclarer l'adresse exacte à laquelle les Caméras sont installées et informer KIWATCH en cas de modification du lieu d'installation des Caméras.

### ARTICLE 4 – LIVRAISON DES CAMÉRAS

Au moment de la commande, le Client est informé par KIWATCH du délai de livraison des Caméras.

Le Client choisit le mode de livraison lors de la passation de sa commande.

Les frais de livraison sont à la charge du Client.

Les Caméras sont livrées uniquement en France métropolitaine (Corse comprise) ainsi que dans les départements et territoires d'Outre-Mer. Les Caméras sont livrées à l'adresse indiquée par le Client dans sa commande.

A réception, le Client doit vérifier l'état apparent et le nombre de Caméras. Tout manquant ou tout défaut sur l'état des Caméras et des emballages doit faire l'objet de réserves au transporteur sur le document de livraison et être confirmée par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au transporteur et à KIWATCH dans un délai de trois (3) jours ouvrables suivant la réception des Caméras. A défaut, toute réclamation du Client au titre de Caméras manquantes, non conformes à la commande, abîmées ou présentant un vice apparent est irrecevable.

**KIWATCH ne procède pas à l'installation des Caméras.** Il appartient au Client d'y procéder seul ou de faire appel à tout prestataire de son choix et à ses frais. Le Client s'interdit de revendre les Caméras à des tiers, celles-ci ne pouvant en tout état de cause être utilisées que sous réserve de la souscription parallèlement à un abonnement auprès de KIWATCH.

### ARTICLE 5 – GARANTIE DES CAMÉRAS

**5.1 Garantie commerciale :** Le Client bénéficie d'une garantie commerciale contre tout défaut de fabrication et de fonctionnement des Caméras d'une durée de deux (2) ans courant à compter de la date de la commande des Caméras. La Caméra défectueuse est remplacée gratuitement par KIWATCH, le Client conservant à sa charge les seuls frais de retour.

**5.2 Garanties légales au profit des Clients Non Professionnels :** Les Caméras vendues aux Clients Non Professionnels sont garanties contre les éventuels défauts de conformité et vices cachés dans les conditions prévues par les dispositions du Code de la consommation et du Code civil. Dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance de la Caméra pour agir vis-à-vis de KIWATCH et peut choisir entre la réparation ou le remplacement de la Caméra, sous réserve des conditions de coût conformément à l'article L. 217-9 du Code de la consommation. Il est rappelé que le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil. La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale consentie à l'article 5.1 ci-après.

Rappel des dispositions légales :

Article L.217-4 du Code de la consommation : « Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité ».

Article L.217-5 du Code de la consommation : « Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;  
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ».

Article L.217-9 du Code de la consommation : « En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur ».

Article L.217-12 du Code de la consommation : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

Article 1641 du Code civil : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, s'il les avait connus ».

Article 1648 du Code civil : « l'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice ».

Les présentes dispositions de l'article 5.2 ne sont pas applicables aux Clients Professionnels.

- 5.3 Exclusion des garanties légales et commerciales :** Sont exclus des garanties des articles 5.1 et 5.2 les dysfonctionnements d'une Caméra dus à :
- une manutention ou utilisation incorrecte, anormale ou non conforme avant ou après l'installation des Caméras due à toute autre personne que KIWATCH. Le Client devra notamment prendre connaissance dans le détail de la notice d'utilisation remise avec chaque Caméra ;
  - un stockage défectueux ou inapproprié des Caméras par le Client ;
  - une pose / installation non conforme aux règles de l'art ;
  - un défaut d'entretien des Caméras par le Client ;
  - l'usure normale ;
  - des modifications ou remplacements des pièces d'origine, ou une mise en conformité des Caméras sans l'accord de KIWATCH ;
  - le remplacement des consommables éventuels ;
  - les défauts et détériorations résultant d'un dégât des eaux, de la foudre, d'un incendie, d'un défaut de réseau électrique et de toute autre cause extérieure.

**5.4 Réclamations :** Toute réclamation doit être adressée au service client de KIWATCH par téléphone ou par email suivant les coordonnées précisées sur le site internet, ou par courrier adressé à KIWATCH, Service Client Le Mail 44700 Orvault. La facture d'achat de la Caméra concernée par la réclamation devra être produite par le Client. Aucun retour ne pourra être effectué sans le consentement écrit préalable de KIWATCH, ce consentement n'impliquant aucune reconnaissance de responsabilité de sa part.

## **ARTICLE 6 – ACCES ET UTILISATION DES SERVICES**

**6.1 Contenu des Services :** Les Services dont bénéficie le Client dépendent de l'Abonnement qu'il a souscrit.

KIWATCH est susceptible de faire évoluer ses Services à tout moment sans que sa responsabilité ne puisse être engagée à ce titre.

Sauf accord contraire de KIWATCH, au cours de la durée initiale d'engagement, le Client ne pourra pas modifier le contenu de l'Abonnement et des Services qu'il a souscrits sauf pour ajouter des Options.

Quel que soit l'Abonnement souscrit par le Client et les fins auxquelles le Client utilise les Services, KIWATCH n'assure pas la sécurité et la surveillance des locaux ou des personnes pour le compte du Client. KIWATCH fournit uniquement le(s) Caméra(s) et un accès à l'Application permettant au Client d'assurer lui-même en autonomie et à distance la sécurité et la surveillance des locaux ou des personnes.

**6.2 Accès à l'Application :** L'accès à l'Application et aux Services nécessitent :

- L'acceptation sans réserve des présentes conditions générales ;
- La connexion par le Client à son compte personnel sur l'Application. KIWATCH transmet au Client un identifiant et un mot de passe lui permettant d'accéder à son compte personnel. Le Client pourra à tout moment modifier son mot de passe. L'identifiant et le mot de passe du Client sont personnels et confidentiels. Le Client est seul responsable de l'utilisation de son compte personnel et du maintien de la confidentialité de ses identifiant et mot de passe. Le Client avertira immédiatement KIWATCH en cas de perte, vol ou dans le cas d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de son compte personnel ;
- Le respect par le Client des prérequis techniques nécessaires pour pouvoir accéder à l'Application et utiliser les Services. En particulier, le Client doit détenir un accès à Internet haut débit, un routeur box wifi et éventuellement un terminal mobile 3G/4G/5G, d'un numéro de téléphone mobile et avoir acquis des Caméras auprès de KIWATCH, les Services ne pouvant être utilisés autrement qu'avec les Caméras fournies par KIWATCH ;  
L'accès à distance au flux de la Caméra se coupe automatiquement au bout de 10 minutes pour des questions de sécurité.

**6.3 Utilisation de l'Application et des Services :** Le Client s'engage, dans le cadre de l'utilisation de l'Application et des Services, à :

- respecter les présentes conditions générales,
- signaler immédiatement à KIWATCH tout dysfonctionnement de l'Application ou tout contenu qui lui paraîtrait ne pas respecter les présentes conditions générales,
- utiliser l'Application et les Services en bon père de famille, conformément à l'ordre public et aux bonnes mœurs, de manière non abusive ou illicite,
- ne pas utiliser l'Application d'une manière qui pourrait endommager ou compromettre son accès ou son utilisation. Le Client s'interdit de modifier, contourner, désactiver, altérer l'Application et démonter, décompiler, effectuer des opérations d'ingénierie inverse ou tenter de découvrir les codes sources de l'Application,
- s'assurer pendant toute la durée des Services que ses raccordements aux réseaux téléphoniques, Internet et électriques sont opérationnels et à maintenir ses abonnements téléphoniques, Internet et électriques,
- contrôler régulièrement le bon fonctionnement du système et de chaque Caméra,
- n'enfreindre aucune loi ou réglementation en vigueur,
- ne pas porter atteinte aux droits de KIWATCH ou des tiers (droit à l'image et droit au respect de la vie privée notamment),
- utiliser les Services pour ses besoins propres. Les Caméras et les Services ne peuvent en aucun cas être utilisés au profit de tiers,

- informer toute personne utile de la présence des Caméras et notamment les éventuels salariés du Client et toute personne susceptible de pénétrer avec l'accord du Client dans son domicile ou ses locaux (salariés, voisins, prestataires, etc).

**6.4 Service d'assistance AXA :** Le Client peut lors de la commande et à tout moment pendant la durée de souscription aux Services, sous réserve de remplir les conditions d'éligibilité, souscrire au service optionnel d'assistance AXA. Le détail des garanties et des conditions d'assistance figure en annexe des présentes conditions générales. Le service d'assistance est uniquement disponible pour des locaux situés en France métropolitaine (hors îles, hors Corse), Principautés d'Andorre et de Monaco.

#### **ARTICLE 7 – DATE D'EFFET / DUREE DES SERVICES**

Les Services sont souscrits pour une durée déterminée ferme (appelée « Durée Initiale d'Engagement ») indiquée lors de la commande qui court à compter de la date de livraison des Caméras. Le Client ne pourra pas résilier les Services au cours de la Durée Initiale d'Engagement sauf dans les cas expressément prévus à l'article 13.4 ci-après. A l'issue de la Durée Initiale d'Engagement, la durée de souscription aux Services et Options sera tacitement renouvelée pour une durée indéterminée, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception notifiée au moins deux (2) mois avant l'échéance de la Durée Initiale d'Engagement.

A compter du renouvellement de l'Abonnement, chaque Partie pourra résilier à tout moment les Services par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation effective de l'Abonnement et des Services interviendra à l'issue d'un délai de deux mois (2) mois courant à compter de la notification de la résiliation et coïncidera toujours avec la fin d'un mois civil.

#### **ARTICLE 8 – DROIT DE RETRACTATION (exclusivement applicable aux Clients Non Professionnels)**

Le Client Non Professionnel qui commande des Caméras et des Services via le site Internet de KIWATCH ou à la suite d'un démarchage téléphonique ou à domicile, dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception des Caméras pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité.

Le Client Non Professionnel pourra exercer son droit de rétractation au moyen du formulaire de rétractation joint aux présentes conditions générales (également accessible sur le site Internet de KIWATCH [www.kiwatch.fr](http://www.kiwatch.fr)) ou par tout autre moyen exprimant clairement son intention de se rétracter adressée par voie postale en recommandé avec accusé de réception à KIWATCH, Service Client, Le Mail - 44700 Orvault.

En cas d'exercice du droit de rétractation :

- l'accès aux Services est immédiatement suspendu ;
- le Client Non Professionnel dispose d'un délai de 14 jours courant à compter de la date d'exercice de son droit de rétractation pour renvoyer les Caméras, dans leur état d'origine et complètes (emballage, accessoires compris) permettant leur re-commercialisation par KIWATCH. A défaut, conformément à l'article L221-23 du Code de la consommation, en cas de dépréciation des Caméras du fait des manipulations du Client Non Professionnel, la responsabilité de celui-ci pourra être engagée et le prix de la Caméra pourra ne pas lui être remboursé. Les frais de retour des Caméras vers KIWATCH demeurent en tout état de cause à la charge du Client Non Professionnel ;
- le prix des Caméras payé par le Client lui est remboursé dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle KIWATCH a été informé de la décision du Client Non Professionnel de se rétracter ou à la date de restitution des Caméras par le Client si elle est postérieure. Les frais de livraison éventuellement supportés par le Client Non Professionnel lors de la commande lui seront également remboursés à moins que le Client Non Professionnel ait, lors de la commande, choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par KIWATCH ;
- le Client Non Professionnel reste tenu de régler à KIWATCH le prix des Services auxquels il a eu accès jusqu'à la date à laquelle il a exercé son droit de rétractation.

La présente clause est inapplicable aux Clients Professionnels.

#### **ARTICLE 9 – PRIX / FACTURATION / PAIEMENT**

**9.1** Le prix des Caméras et des Services facturé au Client est exprimé en euros, toutes taxes comprises et correspond à celui convenu lors de la commande. A l'issue de la Durée Initiale d'Engagement, KIWATCH pourra informer le Client de toute modification du prix des Services notamment liées aux évolutions légales et réglementaires ou à l'évolution des offres de services de KIWATCH. Le cas échéant, le Client pourra résilier sa souscription aux Services dans les conditions de l'article 13.3 des présentes conditions générales. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté l'application des nouvelles conditions tarifaires et ne pourra plus émettre aucune réclamation à ce titre.

**9.2** Sauf accord contraire des Parties, le prix des Caméras commandées par le Client est payable à la date de la commande et le paiement est effectué en euros par prélèvement, carte bancaire, virement bancaire ou chèque, adressé à KIWATCH – Le Mail - 44700 Orvault.

Sauf disposition contraire prévue dans la commande, le prix des Services est payable mensuellement, d'avance, par prélèvement bancaire, carte bancaire, chèque ou virement bancaire.

**9.3** Aucun escompte pour règlement anticipé n'est accordé. Tout retard de paiement du prix des Services par le Client Professionnel entraînera de plein droit, sans qu'un rappel ou une mise en demeure préalable ne soit nécessaire, l'application, par jour de retard, de pénalités de retard au taux de refinancement de la banque centrale européenne augmenté de dix points de pourcentage, outre le versement d'une indemnité de recouvrement de 40 euros, sans préjudice du droit de KIWATCH de suspendre l'accès à l'Application et aux Services conformément à l'article 13 des présentes conditions générales.

#### **ARTICLE 10 – DONNEES PERSONNELLES**

La commande de Caméras, la souscription et l'utilisation des Services, le paiement du prix des Caméras et de l'Abonnement, la création d'un compte personnel sur l'Application et tout échange avec KIWATCH lié à l'exécution des Services supposent la collecte et le traitement de données à caractère personnel du Client tels que les noms, prénoms, adresses postale et électronique, numéro de téléphone, identifiant, mot de passe, coordonnées bancaires et tout élément nécessaire à la bonne exécution de la commande et des Services en accord avec le Client.

Le responsable du traitement des données personnelles est la société KIWATCH (SAS au capital de 601.265,00€, RCS 529.924.656, Le Mail 44700 Orvault, France).

Les données personnelles des Clients sont collectées et utilisées par KIWATCH :

- pour les besoins de la conclusion, du traitement et de l'exécution des commandes de Caméras et des Services ;
- pour effectuer toute opération liée aux Services ;
- pour les besoins de la gestion du compte personnel du Client sur l'Application ;
- pour gérer les éventuels litiges avec les Clients ;
- à des fins statistiques établies et conservées par KIWATCH aux fins de gérer et d'améliorer le fonctionnement des Services et de l'Application ;

- à des fins d'information et d'envoi par KIWATCH des actualités et informations commerciales portant sur les services et les offres de KIWATCH.

En cas de paiement par carte bancaire, les coordonnées bancaires du Client ne sont pas conservées par KIWATCH et sont directement transmises à ses prestataires de service de paiement.

Sauf sur demande expresse du Client ou en vertu d'une obligation légale, réglementaire, administrative ou judiciaire, KIWATCH s'engage à ne pas communiquer les données personnelles du Client à quelque tiers que ce soit hormis aux partenaires logistiques pour assurer la livraison des Caméras, aux intermédiaires de service de paiement ou aux prestataires techniques (tels qu'hébergeur ou mainteneur) pouvant intervenir occasionnellement. Ces tiers ont un accès limité aux données personnelles des Clients dans le cadre de l'exécution de leurs prestations et ont l'obligation de les conserver confidentielles et de les utiliser dans les conditions et limites imposées par la réglementation relative à la protection des données personnelles.

Si KIWATCH est impliquée dans une opération de fusion, acquisition, cession d'actifs ou procédure de redressement ou liquidation judiciaire, le Client est informé que ses données personnelles pourront être cédées à un éventuel repreneur ou tierce partie.

Les données personnelles des Clients sont hébergées sur des serveurs situés en France.

KIWATCH met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité afin de protéger les données personnelles des Clients contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est rappelé qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et KIWATCH ne peut garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des données sur Internet.

Sous réserve de justifier de son identité et notamment de fournir une pièce d'identité, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concerne, en écrivant à KIWATCH à l'adresse électronique suivante : support@kiwatch.com, ou à l'adresse postale suivante : KIWATCH - A l'attention du Service Relation Clients – Le mail 44700 Orvault - France. Certaines données peuvent être directement modifiées par le Client via son compte personnel.

KIWATCH se réserve le droit de décliner toute demande d'accès et de rectification d'un Client à ses données personnelles, qui apparaîtrait déraisonnable par son caractère répétitif ou systématique ou qui serait susceptible de mettre en péril la sécurité des données personnelles des autres Clients.

Toute personne dont les données sont collectées peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant en écrivant à KIWATCH à l'adresse électronique suivante : support@kiwatch.com ou à l'adresse postale suivante : KIWATCH - A l'attention du Service Clients – Le mail 44700 Orvault - France.

Le Client dispose également du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (BLOCTEL).

KIWATCH conservera les données pendant la durée de l'Abonnement et les délais légaux de prescription. A l'expiration de ces délais, les données pourront être conservées par KIWATCH aux fins exclusivement d'archivage ou de statistiques, ce après avoir été anonymisées.

## **ARTICLE 11 – COOKIES**

KIWATCH peut être amenée à récolter des informations de navigation du Client via l'utilisation de cookies implantés sur son ordinateur ou son terminal de réception (tablette, smartphone, etc) lors de l'utilisation de l'Application. Ils ont pour but notamment d'identifier automatiquement le Client ou d'adresser au Client des services personnalisés.

Si le Client a accepté dans son navigateur l'enregistrement de cookies, les cookies intégrés dans les pages et contenus qu'il a consultés pourront être stockés temporairement dans un espace dédié de son terminal.

L'accord du Client, lorsqu'il est nécessaire, est recueilli du fait de la poursuite de l'utilisation de l'Application, après avoir lu et accepter le bandeau d'information affiché lors de sa première visite.

Le Client peut s'opposer à l'enregistrement des cookies en configurant les paramètres de connexion de son navigateur. Certaines fonctionnalités de l'Application pourraient en être affectées. Chaque navigateur propose des procédures différentes. Il convient de cliquer sur l'un des liens de navigateurs ci-dessous pour consulter leurs consignes.

## **ARTICLE 12 – PROPRIETE INTELLECTUELLE**

L'Application est la propriété exclusive de KIWATCH. Les éléments édités sur l'Application incluant, sans que cette liste ne soit exhaustive, les logos, marques, enseignes, noms commerciaux, dénominations sociales, textes, photographies, images, dessins, modèles, sons, maquettes, créations, mises en page, bases de données, concepts, savoir-faire ainsi que la présentation et l'architecture de l'Application sont protégées par des droits de propriété intellectuelle et industrielle et sont en tout état de cause la propriété exclusive de KIWATCH ou font l'objet d'une autorisation d'utilisation concédée à KIWATCH.

La reproduction ou la représentation, totale ou partielle, la diffusion, le téléchargement, l'exploitation, la modification, la décompilation sous quelque forme que ce soit, par le Client de l'Application et/ou de l'un quelconque de ses éléments est interdite sans l'accord exprès et préalable de KIWATCH et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle et/ou une faute délictuelle de nature à engager la responsabilité civile du Client contrevenant.

## **ARTICLE 13 – SUSPENSION / RESILIATION**

**13.1 Suspension :** KIWATCH peut suspendre l'accès du Client à l'Application et aux Services :

- sans délai, en cas de non-paiement à l'échéance de tout ou partie des sommes dues à KIWATCH et en cas de manquement du Client à ses obligations au titre de l'article 6.3 des présentes conditions générales ;
- aux fins d'opérations de réparation, maintenance de l'Application ou ajout de fonctionnalités. Le Client ne pourra formuler aucune réclamation de quelque nature que ce soit, notamment demande de réduction de prix ou de dommages et intérêts, dès lors que la disponibilité globale de l'Application est supérieure à 99% par an.

Dans tous les cas, le Client reste tenu pendant la période de suspension au paiement des Services.

**13.2 Résiliation par KIWATCH :** KIWATCH peut résilier l'accès du Client à l'Application et l'Abonnement du Client aux Services, sans encourir de responsabilité et sans préjudice de son éventuel droit à réparation :

- en cas de faute, négligence ou manquement du Client à ses obligations au titre des présentes conditions générales après mise en demeure adressée par email ou lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse pendant un délai de cinq (5) jours ;
- dans les autres cas et conditions prévus dans les présentes conditions générales, notamment à l'article 7 (durée).

**13.3 Résiliation par le Client :** Le Client peut résilier son accès à l'Application et son Abonnement aux Services sans encourir de responsabilité et sans préjudice de son éventuel droit à réparation :

- en cas de modification du prix des Services prévue à l'article 9 des présentes conditions générales, sur simple notification adressée à KIWATCH par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 60 jours après l'entrée en vigueur du nouveau prix.
- dans les autres cas et conditions prévus dans les présentes conditions générales, notamment à l'article 7 (durée).

**13.4** En cas de résiliation, pour quelque motif que ce soit, KIWATCH effacera l'ensemble des enregistrements vidéo et sonores dans un délai de trente (30) jours et le compte du Client sera désactivé.

En cas de nouvelle souscription à un Abonnement et de création d'un nouveau compte, la(es) Caméra(s) utilisées par le Client dans le cadre de l'Abonnement résilié ne pourront pas être migrées sur le nouveau compte et le nouvel Abonnement souscrit par le Client.

#### **ARTICLE 14 – RESPONSABILITES DE KIWATCH**

KIWATCH fait ses meilleurs efforts pour assurer le bon fonctionnement de l'Application et l'exécution des Services. Toutefois, la responsabilité de KIWATCH ne peut pas être recherchée :

- compte tenu de la nature même d'Internet et des réseaux de télécommunication fixe ou mobile (notamment problèmes de perturbation et de ralentissement du réseau Internet et de couverture de téléphonie fixe et mobile), du fait des vitesses d'accès à l'Application et aux Services, des temps d'ouverture de l'Application, de la suspension ou de l'impossibilité d'accès à l'Application, du temps de transmission des images /sons pris par les Caméras ;
- lorsque l'Application s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements du Client,
- en cas de coupure de courant électrique chez le Client,
- lorsque la boîte de réception d'emails, de messages textes ou vocaux sont saturés empêchant la réception par le Client des alertes et messages de KIWATCH,
- en cas de coupure par l'opérateur du Client à son accès à Internet ou à son service de téléphonie,
- en cas de force majeure, des pannes et des problèmes d'ordre technique pouvant, le cas échéant, entraîner la suspension ou la cessation de l'Application et de tout ou partie des Services,
- en cas de faute, négligence, violation ou manquement du Client à ses obligations légales, réglementaires ou contractuelles issues des présentes conditions générales,
- du fait de l'utilisation, la diffusion, la reproduction, la représentation par le Client auprès de tiers des enregistrements vidéos ou sonores captés à partir des Caméras. KIWATCH n'exerce aucun contrôle sur les vidéos, conversations ou données stockées, échangées ou consultées par le Client à partir de l'Application et n'est aucunement responsable de leur contenu, nature, caractéristiques, conséquences ou usage par le Client. Le Client garantit KIWATCH de toute réclamation de quelque nature que ce soit à ce titre.

En tout état de cause, KIWATCH n'est pas tenue d'indemniser :

- les éventuels dommages indirects subis par le Client du fait des Caméras ou de l'utilisation de l'Application et des Services. Est indirect le dommage qui ne résulte pas exclusivement et directement de la défaillance de KIWATCH ;
- tout dommage immatériel même direct subi par un Client professionnel ;
- tout dommage matériel subi par un Client Professionnel au-delà du plus élevé des montants suivants : le montant du plafond d'assurance dont KIWATCH bénéficie effectivement ou le montant versé par le Client professionnel à KIWATCH au titre de l'utilisation des Services au cours des douze derniers mois.

#### **ARTICLE 15 – STIPULATIONS DIVERSES**

**15.1 Cession / transfert** : Le Client s'interdit de céder ou transférer sous quelque forme que ce soit, ses droits et obligations au titre des présentes conditions générales et des Services, sans l'accord préalable et écrit de KIWATCH. En cas de transfert accepté par KIWATCH, des frais de 20 euros hors taxe seront facturés au Client.

**15.2 Nullité** : Dans l'hypothèse où l'une des stipulations des présentes conditions générales serait réputée nulle ou inapplicable, les autres stipulations demeureront applicables dans leur intégralité.

#### **ARTICLE 16 – DROIT APPLICABLE / ATTRIBUTION DE JURIDICTION / MEDIATION**

**16.1** Les présentes conditions générales, les Commandes de Caméras et les Services souscrits par le Client sont soumis à la loi française.

**16.2 Client Non Professionnel** : Tout litige opposant KIWATCH et un Client Non Professionnel, qui ne serait pas résolu amiablement, peut être soumis aux tribunaux judiciaires de droit commun compétents.

Le Client Non Professionnel peut également recourir gratuitement au service de médiation de la FEVAD, par voie électronique : [www.mediateurfevad.fr](http://www.mediateurfevad.fr) ou par voie postale : Médiateur du e-commerce de la FEVAD - 60 rue la Boétie – 75008 Paris, pour toutes les réclamations pour lesquelles aucune solution amiable n'aura préalablement été trouvée entre KIWATCH et le Client Non Professionnel. Le Client Non Professionnel est également informé que conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

**16.3 Client Professionnel** : En cas de litige qui pourrait naître entre KIWATCH et un Client Professionnel au titre de la validité, l'interprétation, l'exécution, la résolution, la fin, les conséquences et suites des présentes conditions générales, des commandes de Caméras et des Abonnements souscrits, KIWATCH et le **Client Professionnel** tenteront de trouver une solution amiable pour y mettre fin. **A DEFAUT DE SOLUTION AMIABLE, CES LITIGES SERONT SOUMIS AU TRIBUNAL COMPETENT POUR LE RESSORT DE NANTES, Y COMPRIS EN CAS DE REFERE, PLURALITE DE DEFENDEURS, DEMANDE INCIDENTE ET APPEL EN GARANTIE.**

**FORMULAIRE TYPE DE RETRACTATION**

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de :

La société KIWATCH  
Le Mail  
44700 Orvault  
Mail : contact@kiwatch.com

Je/nous (\*) :

Nom du (des) Client(s) : .....  
Adresse du (des) Client(s) : .....  
.....

vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur l'abonnement ci-dessous :

Nom de l'Abonnement : .....  
Date de souscription : .....  
Date de réception des Caméras (caméras) : .....  
Numéro de client : .....

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(\*) Rayez la mention inutile.

## **ANNEXE 1 – CONDITIONS DE GARANTIES ET D'ASSISTANCE AXA POUR LE CLIENT NON-PROFESSIONNEL**

Lors de l'adhésion aux services KIWATCH, KIWATCH permet aux utilisateurs de bénéficier de garanties d'assistance Habitation. Ces garanties consistent à mettre à la disposition des utilisateurs une aide immédiate en cas d'Effraction ou de Tentative d'Effraction survenue au sein de leur Habitation. Pour faire bénéficier aux utilisateurs de ces garanties, KIWATCH a souscrit un contrat d'assistance pour compte auprès d'INTER PARTNER Assistance, succursale pour la France, située 6, rue André Gide -92320 Châtillon, inscrite au RCS de Nanterre sous le numéro 316 139 500, société anonyme de droit belge au capital de 11 702 613 euros, entreprise d'assurance agréée par la Banque Nationale de Belgique (BNB) sous le numéro 0487, immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055 dont le siège social est situé 166, Avenue Louise - 1050 Ixelles - Bruxelles Capitale - Belgique. INTER PARTNER Assistance, société du groupe AXA intervient dans le cadre de ce contrat sous la marque AXA Assistance. Le service d'assistance est uniquement disponible pour la France métropolitaine, Principautés d'Andorre et de Monaco.

En cas d'appel de l'Assuré, suite à une effraction ou une suspicion d'effraction, Axa assistance prend en charge les prestations ci-dessous dans les conditions et limites précisées ci-après.

### **1 - DEFINITION**

**Assuré** : désigne la personne physique, agissant en dehors de son activité professionnelle, ayant adhéré aux services KIWATCH et déclaré comme assuré par le présent Contrat en cas d'Effraction ou de Tentative d'Effraction.

**Effraction** : Forcement, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture ou toute espèce de clôture.

**Franchise** : part des dommages qui restent à la charge de l'Assuré.

**Domicile** : Lieu de résidence principale et habituelle de l'Assuré. Il est situé en France métropolitaine (hors îles).

**Habitation** : Désigne le local principal à usage d'Habitation (y compris ses annexes closes, mitoyennes et pourvues d'un toit), de l'Assuré situé à l'adresse indiquée par le Souscripteur à AXA Assistance. L'adresse doit être située en France métropolitaine (hors îles) et être desservie par une voie carrossable. N'est pas considérée comme une Habitation au sens du présent Contrat toute partie commune d'immeuble, branchement de chantier provisoire ainsi que toute installation faisant partie du domaine public.

**Intervention** : Opération par laquelle un Prestataire se rend à l'adresse de l'Habitation de l'Assuré pour effectuer un diagnostic portant sur un Bris de Vitre ou un Problème de Serrure, avant de procéder au dépannage en urgence dans les conditions et selon les modalités indiquées au présent Contrat.

Pour la garantie « Envoi d'un agent de sécurité pour levée de doute », l'Intervention désigne l'opération par laquelle l'agent de sécurité se rend à l'adresse de l'Habitation de l'Assuré afin de déterminer s'il y a eu Effraction ou Tentative d'Effraction.

**Prestataire** : Professionnel sélectionné par AXA Assistance, intervenant dans les domaines de la Vitrerie et des Serrures, chargé d'intervenir dans l'Habitation de l'Assuré.

**Serrure** : Appareil de fermeture comprenant un mécanisme se manœuvrant à la main à l'aide d'un accessoire amovible (clé, bouton, béquille).

**Tentative d'Effraction** : Actes réalisés dans le but de commettre une Effraction sans y parvenir du fait de circonstances indépendantes de la volonté de leur auteur.

**Vitrerie** : Ensemble des vitres et des fenêtres, des portes fenêtres ou des portes situées à l'intérieur du Domicile de l'Assuré.

**Serrurier** : Professionnel qui réalise et répare des Serrures, agréé par AXA Assistance

**Bris de Vitre** : Fracture d'une ou plusieurs vitres trouvant son origine dans une Effraction ou Tentative d'effraction au sein de l'Habitation de l'Assuré, n'assurant plus les conditions de sécurité suffisante.

### **2 - DEFINITION DES GARANTIES D'ASSISTANCE**

Les prestations d'assistance 2.1 à 2.6 sont acquises à l'Assuré en cas d'Effraction ou de Tentative d'effraction au sein de son Habitation, dans les conditions et limites précisées ci-après.

#### **2.1 – ENVOI D'UN AGENT DE SECURITE POUR LEVEE DE DOUTE**

En cas d'Effraction ou de Tentative d'effraction dans l'Habitation de l'Assuré signalée par une alerte du dispositif KIWATCH, AXA Assistance peut organiser et prendre en charge l'Intervention d'un agent de sécurité qui procédera à un examen visuel des abords de l'Habitation afin de constater la réalité ou l'absence de l'Effraction ou de la Tentative d'Effraction, selon la procédure suivante :

1. L'Assuré reçoit une alerte KIWATCH l'informant d'une intrusion dans son Habitation
2. L'Assuré vérifie que cette intrusion n'est due à la présence d'une personne autorisée de son entourage ;
3. L'Assuré appelle AXA Assistance pour demander l'organisation de la présente garantie
4. AXA Assistance organise et prend en charge l'envoi d'un agent de sécurité
5. L'agent de sécurité se rend sur les lieux de l'Habitation et procède à un examen visuel des abords de l'Habitation afin de constater ou non la réalité de l'Effraction ou de la Tentative d'Effraction.
6. L'agent de sécurité informe AXA Assistance de ses constatations ;
7. AXA Assistance informe l'Assuré des constatations de l'agent de sécurité ;
8. L'Assuré contacte, le cas échéant, les autorités locales compétentes.

**Au-delà de deux (2) Interventions par an n'ayant pas été justifiées par une Effraction ou une Tentative d'Effraction, toute nouvelle demande d'Intervention d'un agent de sécurité sera à la charge de l'Assuré.**

Dans ce cas, les frais de déplacement de l'agent de sécurité seront communiqués à l'Assuré à l'occasion de sa déclaration de sinistre et lui seront refacturés à la suite de l'Intervention de l'agent de sécurité. L'Assuré s'engage à régler le montant de cette facture dès réception

#### **2.2 – GARDIENNAGE DU DOMICILE SUITE A EFFRACTION**

A la suite d'une Effraction, lorsque l'Habitation de l'Assuré ne peut plus être fermée et ne réunit plus les conditions normales de sécurité et que l'Assuré n'est pas sur place, AXA Assistance organise et prend en charge les services d'un vigile afin d'en assurer la surveillance, dans la limite de 48 heures consécutives ou par tranche de de 12 heures.

#### **2.3 – GARANTIE D'ASSISTANCE VTRERIE ET SERRURERIE**

Cette garantie consiste, en cas de Bris de Vitre ou de Problème de Serrure au sein de l'Habitation de l'Assuré à la suite d'une Effraction ou d'une Tentative d'Effraction, à effectuer un diagnostic préliminaire par téléphone et à organiser si nécessaire des services de dépannage en urgence en prenant en charge les frais de déplacement, les frais de main d'œuvre et les pièces requises dans les conditions et limites précisées ci-après.

#### i) Déclaration de sinistre

AXA Assistance met à disposition des Assurés un service d'assistance téléphonique à un numéro d'appel dédié. Ce service d'assistance organise l'intervention d'un Vitrier en cas de Bris de Vitre ou d'un Serrurier en cas de Problème de Serrure. Le service d'assistance informe l'Assuré des modalités d'intervention du Prestataire.

AXA Assistance se réserve la faculté de réclamer à l'Assuré tout document utile à la mise en œuvre des garanties.

#### ii) Intervention au Domicile de l'Assuré

##### (a) Modalité de réalisation des Interventions

Le Vitrier ou le Serrurier procède à :

- La vérification que le Bris de Vitre ou le Problème de Serrure rentre dans le champ d'application de la garantie,
- La mise en sécurité de l'Habitation de l'Assuré,

Le Prestataire agréé détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour dépanner l'Assuré et ce dans les limites fixées au présent Contrat. Les pièces susceptibles de devoir être remplacées sont exclusivement celles constitutives des éléments couverts. Elles seront remplacées par les pièces de gamme standard disponibles au moment de l'intervention. AXA Assistance prend en charge les frais découlant de l'intervention du Prestataire agréé à concurrence de 200€ TTC.

##### (b) Rédaction d'un bulletin d'intervention

L'intervention donne lieu à la rédaction d'un bulletin d'intervention établi en double exemplaire signé par l'Assuré dont l'un est remis à l'Assuré. Le bulletin d'intervention comporte l'heure d'arrivée et de départ du Vitrier ou du Serrurier, la durée d'intervention, le diagnostic du Bris de Vitre ou du Problème de Serrure, les prestations effectuées dans le cadre de l'intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de Bris de Vitre ou de Problème de Serrure non garantis ou exclus, les motifs du refus de l'intervention.

#### iii) Exclusions spécifiques à la garantie Vitre et Serrurerie

Outre les exclusions communes à toutes les garanties, sont exclus :

- **Toute intervention liée à un Problème de Serrure ayant pour origine l'usure normale de l'élément couvert ;**
- **Les travaux de menuiserie, réfection du blindage ou consolidation de la porte ;**
- **Toute réfection de maçonnerie résultant de l'intervention ;**
- **Les Bris de Vitre affectant les fenêtres, portes ou porte fenêtres de toute dépendance extérieure ne communiquant pas avec l'Habitation de l'Assuré ;**
- **Les systèmes d'occultation intérieurs, extérieurs électriques ou non, tels que les volets, les volets roulants, les persiennes, les stores ;**
- **La cave ou la véranda ne communiquant pas avec l'Habitation.**

## **2.4 – ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE**

En cas d'Effraction ou de Tentative d'Effraction dans l'Habitation, entraînant une demande d'assistance psychologique, l'équipe médicale d'AXA Assistance met l'Assuré en relation avec un spécialiste consultable 5 jours sur 7, de 8 H 00 à 20 H 00.

AXA Assistance organise et prend en charge trois entretiens téléphoniques par an.

Au-delà de ces trois consultations, le coût d'une éventuelle prolongation de l'assistance psychologique reste à la charge de l'Assuré.

## **2.5 – AIDE AUX DEMARCHES ADMINISTRATIVE**

En cas d'Effraction ou de Tentative d'Effraction dans l'Habitation de l'Assuré, Axa Assistance met à disposition des Assurés un service de renseignements téléphoniques afin de les orienter dans leurs démarches administratives. Les thèmes couverts sont les suivants : Carte d'identité, passeport, auto/moto, fiscal, chéquiers, carte bleu, comptes bancaires, assurances. Ce service est accessible du lundi au samedi de 8h00 à 19h30.

Les questions ou demandes sont d'ordre privé et ne sauraient concerner l'exercice d'une activité professionnelle. Les renseignements fournis sont d'ordre documentaire et la responsabilité d'AXA Assistance ne saurait être engagée en cas d'interprétation inexacte des informations transmises.

## **2.6 – RACHAT DE FRANCHISE**

### i) Objet de la garantie

La garantie a pour objet de garantir les dommages survenus à l'Habitation de l'Assuré à la suite d'une Effraction ou d'une Tentative d'Effraction couverts au titre d'un contrat Multi-risques Habitation (MRH) et déclaré comme tels auprès des assureurs respectifs ainsi que, le cas échéant, des autorités locales compétentes.

### ii) Plafond de la garantie

Le montant indemnisé ne peut excéder le montant de la Franchise définie dans le contrat d'assurance MRH et dans tous les cas, ne peut dépasser 100 € par événement.

### iii) Procédure de déclaration de sinistres

L'Assuré doit déclarer à AXA Assistance la réalisation de l'Effraction ou de la Tentative d'Effraction dans le délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date de survenance du sinistre.

#### (a) Éléments nécessaires à la déclaration

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- Nom, prénom de l'Assuré ;
- Adresse de l'Habitation objet du sinistre ;
- Les circonstances dans lesquelles le sinistre s'est réalisé ;
- Les coordonnées de l'assureur du contrat MRH.

#### (b) Éléments nécessaires à la constitution du dossier d'indemnisation

AXA Assistance adressera à l'Assuré le dossier à constituer. Celui-ci devra être retourné complété à AXA Assistance en joignant la copie du contrat et tous les documents demandés permettant de justifier la réalité du sinistre et d'évaluer le montant de l'indemnisation :

- Le récépissé de la déclaration du sinistre auprès de son assureur ;
- Le récépissé du dépôt de plainte auprès des autorités locales compétentes, le cas échéant ;



- Une copie de son contrat MRH précisant le montant de la Franchise ;
- L'original de la facture des réparations de l'Habitation ou d'un devis accepté par l'Assuré ;
- Un RIB.

AXA Assistance se réserve la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires.

iv) Remboursement / indemnité

Le remboursement des dommages est adressé en euros à l'Assuré.

### **3 – EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES**

Outre les exclusions légales et outre les éventuelles exclusions spécifiques précitées, sont exclues et ne pourront donner lieu à intervention d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- **Les conséquences d'effets nucléaires radioactifs,**
- **Les dommages causés par des explosifs détenus par l'Assuré,**
- **La réfection des revêtements de sol ou des ornements lorsque leur démontage est rendu nécessaire pour accéder à la Vitrerie ou à la Serrure,**
- **Tout démontage des parties encastrées de mobilier ou tout autre élément,**
- **Toute partie de l'Habitation dont l'accès ne garantit pas la sécurité du vigile ou du Prestataire,**
- **Toute dommage causé ou provoqué intentionnellement par le Souscripteur, l'Assuré ou avec sa complicité, causé par une négligence de l'Assuré,**
- **Les frais non justifiés par des documents originaux.**

### **4 – MODALITES DE DECLARATION DES SINISTRES**

Pour bénéficier des garanties de l'Assistance, les Assurés doivent appeler au numéro de téléphone suivant : 01 55 92 27 85 (numéro non surtaxé ; le coût de l'appel est à la charge de l'Assurés). Service disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

AXA Assistance s'engage à l'égard du Souscripteur à mettre à disposition des Assurés, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sa centrale d'appels en France et son réseau national de prestataires et correspondants.

Pour la mise en œuvre des garanties, AXA Assistance s'engage également à recruter et animer un réseau de prestataires de façon à être en mesure de fournir les prestations garanties conformément aux dispositions du Contrat.

AXA Assistance assume l'entière responsabilité de la fourniture des garanties du présent Contrat et effectue la gestion des sinistres. Ces dossiers sont gérés directement avec les Assurés.

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du sinistre connus de l'Assuré l'expose en cas de mauvaise foi à la sanction suivante : la nullité de la souscription au présent Contrat, les primes payées demeurent acquises à AXA Assistance.

## **ANNEXE 2 – CONDITIONS DE GARANTIES ET D'ASSISTANCE AXA POUR LE PROFESSIONNEL**

Lors de l'adhésion aux services KIWATCH, KIWATCH permet aux utilisateurs de bénéficier de garanties d'assistance à vos Locaux professionnels. Ces garanties consistent à mettre à la disposition des utilisateurs une aide immédiate en cas d'Effraction ou de Tentative d'Effraction survenue au sein de leur local professionnel. Pour faire bénéficier aux utilisateurs de ces garanties, KIWATCH a souscrit un contrat d'assistance pour compte auprès d'INTER PARTNER Assistance, succursale pour la France, située 6, rue André Gide -92320 Châtillon, inscrite au RCS de Nanterre sous le numéro 316 139 500, société anonyme de droit belge au capital de 11 702 613 euros, entreprise d'assurance agréée par la Banque Nationale de Belgique (BNB) sous le numéro 0487, immatriculée au Registre des Personnes Morales de Bruxelles sous le numéro 415 591 055 dont le siège social est situé 166, Avenue Louise - 1050 Ixelles - Bruxelles Capitale - Belgique. INTER PARTNER Assistance, société du groupe AXA intervient dans le cadre de ce contrat sous la marque AXA Assistance. Le service d'assistance est uniquement disponible pour la France métropolitaine, Principautés d'Andorre et de Monaco. En cas d'appel de l'Assuré, suite à une effraction ou une suspicion d'effraction, Axa assistance prend en charge les prestations ci-dessous dans les conditions et limites précisées ci-après.

### **1 – DEFINITION**

**Assuré** : désigne la personne physique, agissant en dehors de son activité professionnelle, ayant adhéré aux services KIWATCH et déclaré comme assuré par le présent Contrat en cas d'Effraction ou de Tentative d'Effraction.

**Effraction** : Forcement, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture ou toute espèce de clôture.

**Franchise** : part des dommages qui restent à la charge de l'Assuré.

**Domicile** : Lieu de résidence principale et habituelle de l'Assuré. Il est situé en France métropolitaine (hors îles).

**Local professionnel** : Désigne le local principal à usage professionnel (y compris ses annexes closes mitoyennes et pourvues d'un toit), de l'Assuré situé à l'adresse indiqué par le Souscripteur à AXA Assistance. L'adresse doit être située en France et être desservie par une voie carrossable. N'est pas considéré comme un Local professionnel au sens du présent Contrat, toute partie commune d'immeuble, branchement de chantier provisoire ainsi que toute installation faisant partie du domaine public.

**Intervention** : Opération par laquelle un Prestataire se rend à l'adresse du Local Professionnel de l'Assuré pour effectuer un diagnostic portant sur un Bris de Vitre ou un Problème de Serrure, avant de procéder au dépannage en urgence dans les conditions et selon les modalités indiquées au présent Contrat.

Pour la garantie « Envoi d'un agent de sécurité pour levée de doute », l'Intervention désigne l'opération par laquelle l'agent de sécurité se rend à l'adresse du local professionnel de l'Assuré afin de déterminer s'il y a eu Effraction ou Tentative d'Effraction.

**Prestataire** : Professionnel sélectionné par AXA Assistance, intervenant dans les domaines de la Vitrierie et des Serrures, chargé d'intervenir dans le local professionnel de l'Assuré.

**Serrure** : Appareil de fermeture comprenant un mécanisme se manœuvrant à la main à l'aide d'un accessoire amovible (clé, bouton, béquille).

**Tentative d'Effraction** : Actes réalisés dans le but de commettre une Effraction sans y parvenir du fait de circonstances indépendantes de la volonté de leur auteur.

**Vitrierie** : Ensemble des vitres et des fenêtres, des portes fenêtres ou des portes situées à l'intérieur du Domicile de l'Assuré ou le local professionnel.

**Serrurier** : Professionnel qui réalise et répare des Serrures, agréé par AXA Assistance

**Bris de Vitre** : Fracture d'une ou plusieurs vitres trouvant son origine dans une Effraction ou Tentative d'effraction au sein du local professionnel de l'Assuré, n'assurant plus les conditions de sécurité suffisante.

### **2 – DEFINITION DES GARANTIES D'ASSISTANCE**

Les prestations d'assistance 2.1 à 2.6 sont acquises à l'Assuré en cas d'Effraction ou de Tentative d'effraction au sein du local professionnel-, dans les conditions et limites précisées ci-après.

#### **2.1 – ENVOI D'UN AGENT DE SECURITE POUR LEVEE DE DOUTE**

En cas d'Effraction ou de Tentative d'effraction dans le local professionnel de l'Assuré signalée par une alerte du dispositif KIWATCH, AXA Assistance peut organiser et prendre en charge l'Intervention d'un agent de sécurité qui procédera à un examen visuel des abords du local professionnel afin de constater la réalité ou l'absence de l'Effraction ou de la Tentative d'Effraction, selon la procédure suivante :

9. L'Assuré reçoit une alerte KIWATCH l'informant d'une intrusion dans son local professionnel
10. L'Assuré vérifie que cette intrusion n'est due à la présence d'une personne autorisée de son entourage ;
11. L'Assuré appelle AXA Assistance pour demander l'organisation de la présente garantie
12. AXA Assistance organise et prend en charge l'envoi d'un agent de sécurité
13. L'agent de sécurité se rend sur les lieux du local professionnel et procède à un examen visuel des abords du local professionnel afin de constater ou non la réalité de l'Effraction ou de la Tentative d'Effraction.
14. L'agent de sécurité informe AXA Assistance de ses constatations ;
15. AXA Assistance informe l'Assuré des constatations de l'agent de sécurité ;
16. L'Assuré contacte, le cas échéant, les autorités locales compétentes.

**Au-delà de deux (2) Interventions par an n'ayant pas été justifiées par une Effraction ou une Tentative d'Effraction, toute nouvelle demande d'Intervention d'un agent de sécurité sera à la charge de l'Assuré.**

Dans ce cas, les frais de déplacement de l'agent de sécurité seront communiqués à l'Assuré à l'occasion de sa déclaration de sinistre et lui seront facturés à la suite de l'Intervention de l'agent de sécurité. L'Assuré s'engage à régler le montant de cette facture dès réception

#### **2.2 – GARDIENNAGE DU DOMICILE SUITE A EFFRACTION**

A la suite d'une Effraction, lorsque le local professionnel de l'Assuré ne peut plus être fermée et ne réunit plus les conditions normales de sécurité et que l'Assuré n'est pas sur place, AXA Assistance organise et prend en charge les services d'un vigile afin d'en assurer la surveillance, dans la limite de 48 heures consécutives ou par tranche de de 12 heures.

#### **2.3 – GARANTIE D'ASSISTANCE VTRERIE ET SERRURERIE**

Cette garantie consiste, en cas de Bris de Vitre ou de Problème de Serrure au sein du local professionnel de l'Assuré à la suite d'une Effraction ou d'une Tentative d'Effraction, à effectuer un diagnostic préliminaire par téléphone et à organiser si nécessaire des services de dépannage en urgence en prenant en charge les frais de déplacement, les frais de main d'œuvre et les pièces requises dans les conditions et limites précisées ci-après.

#### i) Déclaration de sinistre

AXA Assistance met à disposition des Assurés un service d'assistance téléphonique à un numéro d'appel dédié. Ce service d'assistance organise l'intervention d'un Vitrier en cas de Bris de Vitre ou d'un Serrurier en cas de Problème de Serrure. Le service d'assistance informe l'Assuré des modalités d'Intervention du Prestataire.

AXA Assistance se réserve la faculté de réclamer à l'Assuré tout document utile à la mise en œuvre des garanties.

#### ii) Intervention au Domicile de l'Assuré

##### (b) Modalité de réalisation des Interventions

Le Vitrier ou le Serrurier procède à :

- La vérification que le Bris de Vitre ou le Problème de Serrure rentre dans le champ d'application de la garantie,
- La mise en sécurité du local professionnel de l'Assuré,

Le Prestataire agréé détermine seul les moyens à mettre en œuvre et dont il dispose pour dépanner l'Assuré et ce dans les limites fixées au présent Contrat. Les pièces susceptibles de devoir être remplacées sont exclusivement celles constitutives des éléments couverts. Elles seront remplacées par les pièces de gamme standard disponibles au moment de l'Intervention. AXA Assistance prend en charge les frais découlant de l'Intervention du Prestataire agréé à concurrence de 200€ TTC.

##### (b) Rédaction d'un bulletin d'Intervention

L'Intervention donne lieu à la rédaction d'un bulletin d'Intervention établi en double exemplaire signé par l'Assuré dont l'un est remis à l'Assuré. Le bulletin d'Intervention comporte l'heure d'arrivée et de départ du Vitrier ou du Serrurier, la durée d'Intervention, le diagnostic du Bris de Vitre ou du Problème de Serrure, les prestations effectuées dans le cadre de l'Intervention et les éventuelles pièces défectueuses remplacées, et en cas de Bris de Vitre ou de Problème de Serrure non garantis ou exclus, les motifs du refus de l'Intervention.

#### iii) Exclusions spécifiques à la garantie Vitrerie et Serrurerie

Outre les exclusions communes à toutes les garanties, sont exclus :

- **Toute Intervention liée à un Problème de Serrure ayant pour origine l'usure normale de l'élément couvert ;**
- **Les travaux de menuiserie, réfection du blindage ou consolidation de la porte ;**
- **Toute réfection de maçonnerie résultant de l'Intervention ;**
- **Les Bris de Vitre affectant les fenêtres, portes ou porte fenêtres de toute dépendance extérieure ne communiquant pas avec le local professionnel de l'Assuré ;**
- **Les systèmes d'occultation intérieurs, extérieurs électriques ou non, tels que les volets, les volets roulants, les persiennes, les stores ;**
- **La cave ou la véranda ne communiquant pas avec l'Habitation.**

## **2.4 – ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE**

En cas d'Effraction ou de Tentative d'Effraction le local professionnel, entraînant une demande d'assistance psychologique, l'équipe médicale d'AXA Assistance met l'Assuré en relation avec un spécialiste consultable 5 jours sur 7, de 8 H 00 à 20 H 00.

AXA Assistance organise et prend en charge trois entretiens téléphoniques par an.

Au-delà de ces trois consultations, le coût d'une éventuelle prolongation de l'assistance psychologique reste à la charge de l'Assuré.

## **2.5 – AIDE AUX DEMARCHES ADMINISTRATIVE**

En cas d'Effraction ou de Tentative d'Effraction dans le local professionnel de l'Assuré, Axa Assistance met à disposition des Assurés un service de renseignements téléphoniques afin de les orienter dans leurs démarches administratives. Les thèmes couverts sont les suivants : Carte d'identité, passeport, auto/moto, fiscal, chéquiers, carte bleu, comptes bancaires, assurances. Ce service est accessible du lundi au samedi de 8h00 à 19h30.

Les questions ou demandes sont d'ordre privé et ne sauraient concerner l'exercice d'une activité professionnelle. Les renseignements fournis sont d'ordre documentaire et la responsabilité d'AXA Assistance ne saurait être engagée en cas d'interprétation inexacte des informations transmises.

## **2.6 – RACHAT DE FRANCHISE**

##### iv) Objet de la garantie

La garantie a pour objet de garantir les dommages survenus dans le local professionnel de l'Assuré à la suite d'une Effraction ou d'une Tentative d'Effraction couverts au titre d'un contrat Multi-risques Professionnelles (MRP) et déclaré comme tels auprès des assureurs respectifs ainsi que, le cas échéant, des autorités locales compétentes.

##### v) Plafond de la garantie

Le montant indemnisé ne peut excéder le montant de la Franchise définie dans le contrat d'assurance MRP et dans tous les cas, ne peut dépasser 100 € par événement.

##### vi) Procédure de déclaration de sinistres

L'Assuré doit déclarer à AXA Assistance la réalisation de l'Effraction ou de la Tentative d'Effraction dans le délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date de survenance du sinistre.

##### (a) Eléments nécessaires à la déclaration

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- Nom, prénom de l'Assuré ;
- Adresse du Local Professionnel objet du sinistre
- Les circonstances dans lesquelles le sinistre s'est réalisé ;
- Les coordonnées de l'assureur du contrat MRP.

##### (b) Eléments nécessaires à la constitution du dossier d'indemnisation

AXA Assistance adressera à l'Assuré le dossier à constituer. Celui-ci devra être retourné complété à AXA Assistance en joignant la copie du contrat et tous les documents demandés permettant de justifier la réalité du sinistre et d'évaluer le montant de l'indemnisation :

- Le récépissé de la déclaration du sinistre auprès de son assureur ;

- Le récépissé du dépôt de plainte auprès des autorités locales compétentes, le cas échéant ;
- Une copie de son contrat MRP précisant le montant de la Franchise ;
- L'original de la facture des réparations du local professionnel ou d'un devis accepté par l'Assuré ;
- Un RIB.

AXA Assistance se réserve la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires.

v) Remboursement / indemnité

Le remboursement des dommages est adressé en euros à l'Assuré.

**3 – EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES**

Outre les exclusions légales et outre les éventuelles exclusions spécifiques précitées, sont exclues et ne pourront donner lieu à intervention d'AXA Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- **Les conséquences d'effets nucléaires radioactifs,**
- **Les dommages causés par des explosifs détenus par l'Assuré,**
- **La réfection des revêtements de sol ou des ornements lorsque leur démontage est rendu nécessaire pour accéder à la Vitrierie ou à la Serrure,**
- **Tout démontage des parties encastrées de mobilier ou tout autre élément,**
- **Toute partie du Local Professionnel dont l'accès ne garantit pas la sécurité du vigile ou du Prestataire,**
- **Toute dommage causé ou provoqué intentionnellement par le Souscripteur, l'Assuré ou avec sa complicité, causé par une négligence de l'Assuré,**
- **Les frais non justifiés par des documents originaux.**

**4 – MODALITES DE DECLARATION DES SINISTRES**

Pour bénéficier des garanties de l'Assistance, les Assurés doivent appeler au numéro de téléphone suivant : 01 55 92 27 85 (numéro non surtaxé ; le coût de l'appel est à la charge de l'Assurés). Service disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

AXA Assistance s'engage à l'égard du Souscripteur à mettre à disposition des Assurés, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sa centrale d'appels en France et son réseau national de prestataires et correspondants.

Pour la mise en œuvre des garanties, AXA Assistance s'engage également à recruter et animer un réseau de prestataires de façon à être en mesure de fournir les prestations garanties conformément aux dispositions du Contrat.

AXA Assistance assume l'entière responsabilité de la fourniture des garanties du présent Contrat et effectue la gestion des sinistres. Ces dossiers sont gérés directement avec les Assurés.

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du sinistre connus de l'Assuré l'expose en cas de mauvaise foi à la sanction suivante : la nullité de la souscription au présent Contrat, les primes payées demeurent acquises à AXA Assistance.