

LA CHARTE DE LA SÉCURITÉ

La **Charte de Sécurité** de Mediaveil a été conçue afin de **garantir une sécurité optimale à ses abonnés, professionnels et particuliers.**

L'objectif visé est **«100% des cambriolages déjoués»**. Pour atteindre cet objectif, Mediaveil innove constamment et assure une **veille et une R&D continues** qui lui permettent de conserver une **longueur d'avance sur les cambrioleurs.**

Ainsi, Mediaveil a inventé la Télésécurité Interactive® ; un concept breveté (France et Europe) qui met à disposition de ses abonnés :

- > un **système d'alarme haut de gamme** sans fil **certifié NF&A2P**,
- > un dispositif d'**autoprotection sur brouillage** intentionnel du réseau **GSM/GPRS**, sur les coupures électriques et téléphoniques,
- > une **détection intelligente** par l'analyse multicritères (anti intempestivité),
- > le déclenchement du **brouillard opacifiant à distance** par les agents de son Centre de Sécurité **certifié APSAD P3**,
- > des services de **télésurveillance**, d'**installation** et de **maintenance certifiés APSAD R81**.

Plus qu'un recueil de recommandations indispensables à la garantie d'une sécurité totale - et marque de l'engagement qualité que nous offrons à nos abonnés - **Mediaveil va plus loin dans sa démarche d'Excellence en proposant une obligation de résultat contractuelle « Satisfait ou Remboursé » sur la mise en fuite en moins d'une minute du cambrioleur à partir de son intrusion dans le site protégé.**

Or, si Mediaveil s'astreint à mettre tous les moyens nécessaires pour tenir cet engagement de résultat, cela ne peut réussir sans que l'abonné ne respecte les règles, les bonnes pratiques et recommandations faites par Mediaveil et présentement décrites dans cette charte. La garantie de résultat contractuelle « Satisfait ou Remboursé » est applicable dans la mesure où l'abonné a scrupuleusement respecté toutes les règles figurant dans la présente charte.



Cas d'exemple : si l'abonné n'a pas mis le système d'alarme en marche, Mediaveil ne pourra en aucun cas être tenue responsable du cambriolage et la garantie de résultat contractuelle Satisfait ou Remboursé ne sera donc pas appliquée.

La présente Charte de Sécurité de Mediaveil s'inscrit donc comme un manifeste pour une sécurité totale et sereine, précisément recherchée par toute personne qui souscrit à une offre de télésurveillance ou de télésécurité.

PRÉAMBULE

Préalablement, il est rappelé que suite à un audit de sécurité des lieux réalisé par MEDIAVEIL et ce, conformément à la norme APSAD R81, l'Abonné a été conseillé sur l'ensemble des moyens de détection et de télésécurité nécessaires à la protection du site dont il a désiré la surveillance.

Il reconnaît avoir reçu de MEDIAVEIL une information complète sur la configuration du matériel de détection et de transmission préconisé pour l'équipement du site, objet du contrat signé et consigné dans la fiche d'implantation et complété lors des visites d'audit qualité dans le livre blanc.

L'abonné reconnaît qu'il doit respecter toutes les exigences techniques minimales préconisées par Mediaveil et décrites dans la présente charte portant sur :

- 1- La configuration technique et l'installation de l'équipement,
- 2- Les règles de maintenance de l'équipement,
- 3- Les règles de bonne conduite et de bon usage de l'équipement et des services mis à disposition.

Il convient de rappeler que la garantie contractuelle de résultat « Satisfait ou Remboursé » s'inscrit comme une nouvelle marque garante de la qualité et de l'excellence à laquelle s'astreint Mediaveil. Cette garantie s'applique sur la gamme Mediavisio avec clavier de commande à interphonie (micro, haut parleur intégré) commercialisée depuis le 01/06/2011.

100 %
de cambriolages
déjoués
GARANTIS

MEDIAVEIL
TELESECURITE INTERACTIVE®

La sécurité domotique, la sérénité partagée

1 - Exigences techniques minimales

1.1 - Configuration technique minimale

L'abonné reconnaît avoir librement retenu la quantité des matériels de détection et de transmission et fait le choix des prestations sécuritaires. Néanmoins, il est rappelé que pour satisfaire au résultat escompté, l'abonné doit souscrire à l'équipement technique minimal recommandé par Mediaveil et listé ci-dessous :

- 1 Centrale d'alarme GSM avec micro haut parleur et sirène intégrés
 - 1 Clavier de commande avec interphonie (micro, haut parleur) et sirène intégrées par chemin de dernière issue
 - 1 Détecteur intrusion (détecteur de mouvements avec caméra infrarouge intégrée) par zone de valeurs et par chemin de dernière issue
 - 1 Générateur de brouillard opacifiant piloté à distance par les opérateurs de Mediaveil par zone de valeurs et par zone de passage obligé
- + Services de télésurveillance 24h/24 par le centre de sécurité de Mediaveil

1.1.1 - La centrale d'alarme Mediavisio GSM

La centrale d'alarme Mediavisio doit être installée dans une **zone de valeur protégée*** par un détecteur intrusion image Mediavisio (détecteur de mouvements à caméra infrarouge) **paramétré en déclenchement immédiat** (temporisation* nulle).

La centrale d'alarme Mediavisio doit être installée de manière à être inaccessible de l'intrus et à une hauteur minimum du sol de 2m20. En outre, la centrale d'alarme ne doit jamais être installée dans la zone d'accès principal dit **chemin de dernière issue*** ni à hauteur d'homme et encore moins en détection temporisée.



Cas d'exemple : Grâce à son clavier radio bi-directionnel avec audio, Mediaveil installe la centrale dans un lieu inaccessible (hauteur, recoin) ou caché (placard) et utilise la sirène, micro et haut-parleur déportés de la centrale sur le clavier. Ainsi, si le clavier est arraché, la centrale enverra automatiquement l'alerte et notre centre de télésurveillance interviendra immédiatement en déclenchant à distance le brouillard opacifiant pour protéger les lieux.

1.1.2 - Le clavier de commande Mediavisio avec interphonie

Le clavier de commande Mediavisio avec sirène doit être installé dans le **chemin de dernière issue*** protégé par un détecteur intrusion image (détecteur de mouvements à caméra infrarouge) **paramétré en détection temporisé** (15 secondes maximum) pour laisser suffisamment de temps à l'abonné pour composer son code et désactiver le système.



Cas d'exemple : Le couplé Audio-Vidéo est indispensable. Effectivement les images seules ne permettent pas d'affirmer qu'il s'agit d'une intrusion. Si l'abonné ou un voisin venu arroser les plantes se trompe de code, le Centre de Sécurité va lui demander ses codes d'identification, évitant ainsi un déclenchement d'alerte et une intervention inutiles.

La fonction interphonie (micro et haut parleur) incorporée au clavier sans fil permet à Mediaveil d'effectuer une levée de doute audio en plus de l'image, mais également d'interpeller l'intrus et de dialoguer avec l'abonné à distance. Ce module d'interphonie est indispensable pour s'assurer de l'intrusion réelle ou lever le doute sur une erreur de manipulation / saisie / oubli de code de l'abonné ou d'un tiers de confiance de l'abonné.



Cas d'exemple : Grâce à l'audio, si une alerte se déclenche et que la personne ne peut pas communiquer son identifiant, le Centre de Sécurité interpelle l'intrus et le somme de quitter les lieux.

1.1.3 - Les détecteurs intrusion image Mediavisio

Un détecteur intrusion image Mediavisio (détecteur de mouvements à caméra infrarouge) doit être installé dans le **chemin de dernière issue*** avec une **temporisation maximale de 15 secondes**, et dans chaque zone de valeurs en déclenchement immédiat.

1.1.4 - Le générateur de brouillard opacifiant Mediavisio

Un générateur de brouillard opacifiant Mediavisio piloté à distance par le Centre de Sécurité de Mediaveil doit être installé dans la **zone de passage obligé***.

1.2 - Protection des zones de valeur

Pour s'assurer de la protection des biens situés dans ses zones de valeurs (salon, abris de jardin, cave à vin, garage, annexes...) l'abonné reconnaît qu'elles doivent toutes être protégées par un détecteur intrusion image (détecteur de mouvements à caméra infrarouge) paramétré en **détection immédiate*** (**temporisation* nulle**) et par un générateur de brouillard opacifiant piloté à distance par le Centre de Sécurité de Mediaveil.



Cas d'exemple : Les valeurs de l'abonné ne peuvent être protégées par Mediaveil que si celles-ci sont dans la pièce (zone de valeurs) protégée en détection immédiate par un détecteur intrusion image et par un générateur de brouillard opacifiant piloté à distance par le Centre de Sécurité, et satisfaire à toutes les règles spécifiées dans la présente charte.

En outre, l'abonné reconnaît avoir été vivement conseillé pour cette configuration technique minimale. Si l'abonné refuse tout de même que le technicien de Mediaveil procède à cette configuration technique minimale ou qu'il déplace de lui-même ou par un tiers autre que Mediaveil, l'emplacement de tout périphérique, la garantie de résultat ne sera pas applicable car tous les moyens sécuritaires minimaux ne seront pas mis en œuvre pour satisfaire au résultat escompté.

2 - Les règles de maintenance de l'équipement

L'abonné s'engage à signaler à MEDIAVEIL et ce, sans délai, toute modification, définitive ou provisoire du site protégé, de son agencement ou de l'environnement de l'installation de télésécurité (de toute nature).

2.1.1 - Désinstallation et déplacement

Tout projet de désinstallation et/ou de déplacement de tout ou partie des équipements (centrale, clavier, détecteur ...) doit être signalée à la hotline technique 10 jours au préalable pour permettre la programmation de l'intervention technique utile.

L'abonné s'engage à recevoir notre technicien à la date et à l'heure convenues afin qu'il procède à la bonne réinstallation de l'équipement conformément aux règles assurances dont la norme Apsad R81. Le laps de temps pendant lequel tout ou partie de l'équipement a été désinstallé puis réinstallé par notre technicien n'est pas couvert par notre garantie.

2.1.2 - Travaux (peinture, papier peint ...)

Il est rappelé qu'aucun des équipements ne doit être ni peint, ni obstrué par quoi que ce soit (rideau, tableau, armoire...). Sa capacité de détection doit rester intacte telle qu'elle a été installée à l'origine.

Si l'abonné procède à des aménagements des lieux et que la zone protégée*, de passage obligé* ou de dernière issue* est modifiée, l'abonné s'engage à le faire savoir à la hotline 48 heures au préalable avant la mise en œuvre de ces modifications pour permettre toute intervention technique utile. L'abonné s'engage à recevoir le technicien Mediaveil pour procéder à la nouvelle configuration des lieux dans le but de toujours assurer une sécurité maximale conforme aux règles du CNPP.

2.1.3 - Endommagement (choc, sinistre ...)

L'abonné reconnaît que si l'un des équipements a été endommagé, il doit le signaler à la hotline technique sans délai. L'abonné s'engage à recevoir notre technicien pour le remplacement de l'équipement endommagé et ce, dans les meilleurs délais.

2.1.4 - Remplacement - Ajout

L'abonné reconnaît que si, en dépit des recommandations de Mediaveil, il ajoute ou remplace, de lui-même ou par un tiers, les équipements installés par Mediaveil par d'autres équipements n'émanant pas de Mediaveil - que ce soit un détecteur d'ouverture ou la centrale d'alarme - il s'expose ouvertement au risque de se faire cambrioler. Mediaveil ne peut garantir et/ou engager sa responsabilité pour tout matériel autre que le sien qui est certifié NF&A2P, qui a été testé et a passé tous les contrôles avec succès.

Il est rappelé que tout l'équipement de Mediaveil est synchronisé et bidirectionnel. Ajouter un détecteur d'ouverture supplémentaire, sur une porte ou une fenêtre, acheté dans le commerce ou sur internet ne fonctionnera pas avec l'équipement de Mediaveil.

Par ailleurs, Mediaveil est l'un des rares acteurs de télésurveillance à être certifié Apsad R81 et toutes ses installations et interventions de maintenance sont rigoureusement auditées et contrôlées par le CNPP. Cette rigueur assure à l'abonné un haut niveau de qualité et surtout l'assurance qu'en cas de sinistre son assurance dommage sera prise en compte.



L'abonné doit conserver le réflexe de contacter nos services hotline, qualité et technique par téléphone ou via l'espace client pour toute question, demande, ajout, remplacement ... Réactives et à l'écoute, les équipes de Mediaveil sont à la disposition des abonnés pour les conseiller et leur proposer la solution sécuritaire qui s'impose.

2.2 - Visite de contrôle et de maintenance

L'Abonné accepte toute visite de contrôle / audit qualité sur prise de rendez-vous par notre service qualité. Il accepte également toute intervention technique utile sur l'installation conformément à nos engagements de **délais contractuels de maintenance***.

Périodiquement, une visite de contrôle d'audit qualité est programmée pour la vérification de conformité de l'installation (batteries, encrassement, nouveaux aménagements des lieux, ...). L'abonné s'engage à accepter de recevoir nos auditeurs qualité et/ou techniciens et dans les meilleurs délais. Ces visites de contrôle, d'audit qualité et de maintenance sont incluses (pièce, déplacement et main d'œuvre) dans nos forfaits d'abonnement.

* **Délais contractuels de maintenance** : Niveau 1 : intervention sous 48 heures ouvrables - Niveau 2 : intervention sous 36 heures ouvrées - Niveau 3 : intervention sous 36 heures 7j/7.

3 - Les règles de bonne conduite et de bon usage de l'équipement et des services mis à disposition.

3.1 - Fiches de consigne

L'Abonné s'oblige au renseignement et à la mise à jour permanente des informations contenues dans sa fiche de consignes afin qu'au moins toujours 2 contacts valides - autres que les personnes occupants le site protégé - soient utilement joignables.

3.2 - Mise en marche du système

L'abonné reconnaît qu'il doit mettre le système en marche totale* lorsque tous les occupants sont absents, même pour une courte absence. Ainsi, si le cambriolage a lieu alors que l'abonné a oublié de mettre en marche le système, même si celui-ci ne s'absentait que pour une courte durée, la garantie de résultat ne sera pas applicable. Il est recommandé à l'abonné de mettre le système en marche partielle* de nuit comme de jour lorsque tout ou partie des occupants sont présents.

3.3 - Perte ou vol du badge

Si l'un des badges a été perdu ou volé, l'abonné s'engage à le signaler sans délai à la hotline par téléphone ou via l'espace client. Le badge égaré sera immédiatement désactivé à distance.

3.4 - Communication de codes d'accès à des tiers

3.4.1 - L'abonné s'engage à ne pas communiquer son propre code, ni mot de passe à quiconque en dehors de son foyer.

3.4.2 - Le clavier de Mediaveil dispose de 10 codes d'accès. L'abonné s'engage à communiquer un code distinct à chaque personne ayant besoin d'accéder au site et ne vivant pas dans le foyer (personnel, voisin, nourrice, baby-sitter, artisan, femme de ménage, jardinier...).

3.4.3 - Si l'abonné ressent un problème avec un tiers à qui il aurait fourni son code, il doit sans délai en avvertir la hotline technique pour que celui-ci désactive le code concerné à distance.

3.4.4 - En cas de home-jacking où le cambrioleur force l'abonné à lui communiquer le code de désactivation du système d'alarme, l'abonné doit lui fournir ou composer le « code sous contrainte » qui enverra une alerte silencieuse et non repérable par le malfrat afin que l'opérateur de télésurveillance de Mediaveil analyse l'alerte, effectue la levée de doute par audio (écoute des bruits et dialogues suspects sur le site) et appelle les forces de l'ordre. L'abonné dispose également de la touche SOS figurant sur le clavier et la télécommande pour envoyer le signal d'alerte silencieux.

4 - L'application de la garantie :

4.1 - Le contrat en cours et prise d'effet de la garantie

Cette charte est applicable aux contrats postérieurs au 01/06/11. Elle peut être amenée à évoluer dans le cadre de l'optimisation des produits & services de MEDIAVEIL, ce que l'Abonné accepte expressément pour permettre de garantir une efficacité totale au regard de l'évolution des risques. Si Mediaveil n'est pas parvenue à remplir son obligation de résultat, à savoir faire fuir l'intrus dans la minute qui a suivi son intrusion par effraction, elle remboursera toutes les sommes perçues depuis le contrat en cours après vérification du respect de la présente charte par l'abonné et de la concordance de ses déclarations avec les éléments techniques (journal de bord de la centrale, historique d'événement du Centre Opérationnel de Sécurité notamment).

4.1.1 - Formalités obligatoires

La garantie de résultat s'applique au terme d'un délai de 10 jours ouvrés suivant la date de signature du procès-verbal de réception du matériel et de remise par l'abonné de la fiche de consignes dûment complétée à 0 heure dans la mesure où :

- L'Abonné respecte les conditions générales de ventes figurant au contrat ainsi que les conditions générales de Télésécurité Interactive® figurant à la fiche de consignes,
- L'Abonné respecte les règles de conduite minimales utiles à éviter un cambriolage (fermeture des moyens d'accès ou ouvrants, mise en surveillance totale du système de protection lors de l'absence de tous les occupants ...),
- L'Abonné appose les autocollants dissuasifs « site protégé » de Mediaveil en bonne visibilité sur chaque chemin de dernière issue,
- L'Abonné est à jour du paiement à son terme de tout ou partie des mensualités d'abonnement aux prestations de services et/ou de toute ou partie de facture.

4.1.2 - Remboursement et reprise du matériel

Pour s'en prévaloir l'abonné devra :

- Avoir respecté la présente charte de la sécurité, les conditions générales de ventes figurant au contrat ainsi que les conditions générales de Télésécurité Interactive® figurant à la fiche de consignes,
- Déclarer le sinistre intervenu à son assurance dans les 48h à compter du cambriolage,
- Envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception la demande de résiliation de son contrat à Mediaveil, accompagnée de la plainte déposée auprès des forces de l'ordre et de la copie de sa déclaration de sinistre à l'Assurance dans un délai de 5 jours à compter du jour du cambriolage.

LA CHARTE DE LA SÉCURITÉ

Dans un délai de 15 jours suivant réception des documents, et vérification faite de leur régularité, Mediaveil procédera sans frais, ni pénalité de résiliation anticipée, au démontage du matériel.

Dans un délai de 4 à 6 semaines suivant la dépose de l'installation par le service technique de Mediaveil et la récupération intégrale du matériel, Mediaveil remboursera à l'Abonné l'intégralité des versements liés à l'abonnement depuis la date de prise d'effet du contrat en cours, sans qu'aucune indemnité de dommage ne puisse être versée.

4.1.2.1 - Cas particulier de la garantie 30 jours d'essai « Satisfait ou remboursé » :

Pour faire valoir son droit à la formule « 30 jours d'essai Satisfait ou Remboursé », l'Abonné doit, dans le délai maximum de 30 jours suivant la date d'installation du matériel, adresser à cet effet une lettre recommandée avec accusé de réception à Mediaveil par laquelle il expose en quelques lignes les raisons de son insatisfaction.

Dans les 15 jours suivant la réception du courrier, sous réserve de sa régularité, Mediaveil procédera à ses frais au démontage et à la récupération intégrale du matériel de détection installé sur le site, sans que l'Abonné ne puisse réclamer quelque indemnisation que ce soit à Mediaveil quant à la remise en état des lieux après démontage, ce qu'il accepte expressément.

Dans un délai de 4 à 6 semaines suivant la dépose de l'installation par le service technique de Mediaveil et la récupération intégrale du matériel, et sous réserve de vérification de bon fonctionnement et de non détérioration du matériel récupéré, Mediaveil procédera au remboursement à l'abonné de l'intégralité des sommes qu'il lui aura réglées.

4.2 - Sincérité de déclaration

En contrepartie de la mise en œuvre des garanties liées à la présente Charte de la Sécurité aux conditions précitées, MEDIAVEIL demande à chaque abonné d'être sincère en ses déclarations. MEDIAVEIL se réserve le droit de refuser l'application de la présente Charte de la Sécurité, en cas de fausses déclarations et/ou tentative d'escroquerie notamment à l'assurance.

4.3 - Effraction et vol de valeur située dans le chemin de dernière issue

Mediaveil garantit la mise en fuite du cambrioleur en moins d'une minute (preuves horodatées à l'appui) à partir du moment où le cambrioleur s'introduit sur le site protégé.

Mediaveil ne peut en aucun cas empêcher l'effraction. Ainsi, Mediaveil ne peut être tenue responsable de la porte fracturée ou des fenêtres brisées et ne procédera à aucun remboursement de la porte ou des fenêtres ou de tout autre accès, ceci étant pris en charge par l'assurance dommage de l'abonné.

Si le cambrioleur emporte ou casse dans sa fuite des valeurs présentes sur le chemin de dernière issue* ou à l'extérieur (jardin, terrasse, abris de jardin non protégé par un générateur de brouillard opacifiant ...) comme par exemple des clés, un vase, des bijoux ou tout autre bien, la garantie ne sera pas applicable. C'est pourquoi Mediaveil recommande de ne pas laisser de valeurs précieuses ou sentimentales sur le chemin de dernière issue, à l'extérieur ou dans une zone de valeur non protégée.

En outre, Mediaveil rappelle aux abonnés que pour que leur sécurité soit totale, il leur revient d'agir en bon père de famille.

LEXIQUE

*TEMPORISATION D'ENTRÉE

Temps alloué à l'utilisateur pour pénétrer dans les locaux sous surveillance par le *chemin de dernière issue* et mettre l'installation de détection d'intrusion hors service sans déclencher l'alarme.

*CHEMIN DE DERNIÈRE ISSUE

Cheminement défini qui permet à l'utilisateur d'entrer et de sortir des locaux sous surveillance pour effectuer les mises en ou hors service du système d'alarme, sans déclenchement des alarmes, dans le respect du temps imparti (temporisation d'entrée).

*VALEURS

Ensemble des biens mobiliers.

*ZONE DE VALEURS

Emplacement délimité (exemple : pièce) où sont entreposés les éléments de valeur à surveiller.

*MISE EN SURVEILLANCE TOTALE :

Activation de la protection totale des lieux, tous les détecteurs sont sous surveillance.



MEDIAVEIL

TELESECURITE INTERACTIVE®

GRUPE MEDIAFRANCE

80, av. du Gal de Gaulle - 91170 VIRY-CHATILLON

TEL 24h/24 7j/7 0 826 00 10 75
0,15 € / min

TELECOPIE 0 826 00 10 80
0,15 € / min

www.mediaveil.fr