



Précisions concernant un contrat protection habitation

Par Visiteur

Bonsoir,

je vous sollicite à propos d'une tentative de cambriolage ayant eu lieu hier à 14H30; mon domicile est équipé de la télé surveillance par le biais d'une filiale de ma banque.

la procédure est la suivante en cas de déclenchement de l'alarme :

Pour dissuader l'intrus, une puissante sirène se déclenche. le Centre de Surveillance est alerté et procède à un appel de contrôle. Si c'est un déclenchement involontaire, vous énoncez le code secret et la procédure s'arrête. Sans réponse de votre part ou si le code est erroné (alerte confirmée), la procédure se poursuit. Un Agent de Sécurité se rend donc sur place, systématiquement ou selon vos indications.

Au moindre signe d'effraction, il prévient les Forces de l'Ordre et assure un gardiennage jusqu'à votre retour ou la remise en état des issues.

le problème est sur ce dernier point : j'ai été prévenu par le centre de surveillance, j'ai confirmé que je souhaitais qu'un agent de sécurité se déplace pour vérifier qu'il n'y avait pas d'infraction à mon domicile, ce qu'il a fait suite à quoi j'ai été informé que tout est normal.

De retour chez moi 4H plus tard, je constate que la porte fenêtre est ouverte, la vitre brisée par une brique : il y a bien eu tentative d'intrusion : j'ai contacté la sté de surveillance pour les aviser des faits, la police, pris des photos et l'agent de sécurité a été rappelé et dit n'avoir rien vu (mensonge) il n'a pas dû faire le tour complet de la maison.

Les comptes rendus du centre de télésurveillance prouveront que cela n'a pu être fait après le passage de l'agent car l'alarme se serait de nouveau déclenchée en cas d'intrusion. D'ailleurs lorsque je suis arrivé chez moi, j'ai juste eu à pousser légèrement la porte fenêtre pour que celle-ci se mette en marche....

Ma maison était accessible à n'importe qui pendant 4H car l'agent de sécurité n'a pas respecté la procédure, d'autant plus que c'est un service que je paie chaque mois.

Quel est mon recours sur un engagement de prestation contractuel qui n'a pas été respecté? quel type de dommages puis je demander? je compte rédiger un courrier RAR à ma banque. merci de vos conseils

Par Visiteur

Bonjour,

De retour chez moi 4H plus tard, je constate que la porte fenêtre est ouverte, la vitre brisée par une brique : il y a bien eu tentative d'intrusion : j'ai contacté la sté de surveillance pour les aviser des faits, la police, pris des photos et l'agent de sécurité a été rappelé et dit n'avoir rien vu (mensonge) il n'a pas dû faire le tour complet de la maison.

Les comptes rendus du centre de télésurveillance prouveront que cela n'a pu être fait après le passage de l'agent car l'alarme se serait de nouveau déclenchée en cas d'intrusion. D'ailleurs lorsque je suis arrivé chez moi, j'ai juste eu à pousser légèrement la porte fenêtre pour que celle-ci se mette en marche....

Ma maison était accessible à n'importe qui pendant 4H car l'agent de sécurité n'a pas respecté la procédure, d'autant plus que c'est un service que je paie chaque mois.

Quel est mon recours sur un engagement de prestation contractuel qui n'a pas été respecté? quel type de dommages puis je demander? j

Il est clair que la société de télésurveillance n'a pas respecté ses engagements contractuels et qu'elle pourrait s'exposer à des dommages et intérêts sur le fondement de l'article 1147 du Code civil s'il s'était avéré que cette faute vous avait créé un préjudice certain.

Le problème ici est que techniquement parlant, la faute de l'agent n'a causé aucun préjudice. Certes, il aurait pu y avoir un vol durant les "4 heures" mais il n'y en a pas eu. Or, l'indemnisation civile est fondée sur un principe de réparation: S'il n'y a pas de préjudice chiffrable, alors aucune indemnisation n'est possible quels que soient les torts de la société de télésurveillance.

Très cordialement.

Par Visiteur

Bonjour,

merci de cette réponse.

Si je ne peux demander effectivement réparation par une indemnisation puisque pas de préjudice subi suite à cette faute,suis je en mesure de demander un geste commercial ?

Par Visiteur

Bonjour,

Si je ne peux demander effectivement réparation par une indemnisation puisque pas de préjudice subi suite à cette faute,suis je en mesure de demander un geste commercial ?

Pardon pour le retard mais j'étais en déplacement professionnel.

Pour répondre à votre question, vous pouvez bien évidemment toujours demander un geste commercial, ne serait-ce que pour récompenser votre fidélité par exemple.

Très cordialement.

Par Visiteur

Bonjour,

Très bien,merci

Si effectivement la proposition ne vient de la part de sté de télésurveillance je ferais ainsi, car elle semble très confuse de cet incident.

Cdt

Par Visiteur

Bonjour,

Très bien,merci

Si effectivement la proposition ne vient de la part de sté de télésurveillance je ferais ainsi, car elle semble très confuse de cet incident.

Cdt

Vous avez raison. Si la société est sérieuse, il est très probable qu'elle fasse un geste significatif.

Très cordialement.