

CONTRAT DE SERVICES
SERVICES PRÉPAYÉS - FICHE DE RENSEIGNEMENTS
GESTION DES ACCÈS & INTERPHONIE À DISTANCE

urmet



VERSION
JUN 2026

IDENTIFICATION DE LA RÉSIDENCE

Formulaire à adresser à : contrat@urmet.fr pour valider la commande

Cadre réservé à Urmet, N° de contrat :

* Champs à remplir obligatoirement



IDENTIFICATION DU CLIENT : PROMOTEUR ET/OU GESTIONNAIRE D'IMMEUBLE

Nom / Raison sociale*

Forme sociale/ juridique

RCS de

sous le numéro*

Adresse (utilisé pour la facturation)*

Code postal*

Ville*

Représenté par*

Fonction

Téléphone

E-mail*



IDENTIFICATION DU SITE

Nom de l'immeuble ou de la résidence*

Adresse*

Code Postal*

Ville*

N° de registre de copropriété

Numéro de devis Urmet (si connu)

Représentant commercial (si connu)

INSTALLATEUR DÉSIGNÉ
PAR LE CLIENT

Nom / Raison sociale*

Forme sociale/ juridique

RCS de

sous le numéro*

Adresse/ Siège social*

Code postal*

Ville*

Représenté par*

Fonction

Téléphone

E-mail*



Vous n'avez pas d'interlocuteur direct Urmet ? Une question ou besoin d'information, n'hésitez pas à nous contacter au 02 51 61 01 30 Un(e) spécialiste de nos solutions connectées et de nos contrats vous répondra.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES

(Version applicable au jour de la commande)

Formulaire à adresser à : contrat@urmet.fr pour valider la commande

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICES



La souscription des Services visés à l'article 1 des conditions générales jointes, implique que le Site soit desservi par une centrale de gestion d'accès et des platines d'appel compatibles.

La mise en œuvre des Services nécessite la constitution par l'utilisateur d'une base de données complète comprenant les noms, n° de téléphone fixe et mobile des résidents qui sera hébergée sur le serveur Internet lié au logiciel présent sur la page visiosoftweb.com ou hizisoft.com.

Conformément aux dispositions de l'article L 224-6-2 du Code de la consommation, les utilisateurs finals qui sont des micro-entreprises, des petites entreprises ou des organismes à but non lucratif reconnaissent renoncer expressément au bénéfice des dispositions des articles L 224-27, L 224-28, L 224-29, L 224-30, L 224-42 du Code de la consommation ainsi qu'au point I et II de l'article L 224-42-2 du même Code.

En complétant le présent formulaire de renseignement, je reconnais avoir préalablement pris connaissance et accepté les conditions particulières et générales de services, les conditions d'utilisation et de sécurité Visiosoftweb et/ou de hizisoft.com, de la politique de gestion des données personnelles et les conditions de sous-traitance de ces données par URMET, qui sont accessibles sur le site www.urmet.fr.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES



1. OBJET DU CONTRAT

URMET FRANCE (SA au capital de 600.000 euros, dont le siège est ZAC Paris durée déterminée Nord 2 - 94 Rue de la Belle Etoile, 95700 ROISSY EN France ; immatriculée : RCS 329 767 594 Pontoise et ci-après désignée « URMET ») fournit au promoteur et/ou gestionnaire d'immeuble signataire des conditions particulières (généralement sous la forme d'un abonnement illimité à durée indéterminée) et aux distributeurs ou installateurs (généralement dans le cadre d'un abonnement prépayé à (ci-après le/les « Client(s) »), une solution complète de gestion d'interphonie à distance et de contrôle d'accès sans fil, pour les centrales de gestion d'interphonie et platines d'appel de marque URMET (ci-après le « Matériel »), en France métropolitaine, dans les zones couvertes par les réseaux 3G/4G/5G, permettant :

- l'hébergement, la gestion et la mise à jour en temps réel des données des résidents sur un serveur protégé ;
- le droit d'usage du logiciel VisiosoftWeb ou Hizisoft et des applications smartphones mis à disposition par URMET ;
- l'interphonie à distance ;
- la mise en relation (audio ou vidéo) du Matériel au téléphone (filaire ou mobile) du résident et pilotage d'accès sur le téléphone ;
- le contrôle d'accès à distance ;

Les services offerts au sein de chaque formule (ci-après les « Services ») sont définis sur le site Internet de URMET www.urmet.fr.

URMET fournit également au Client un module de transmission doté de la technologie nécessaire à la fourniture des Services.

Les présentes conditions générales, complétées par le formulaire contractuel de souscription ou de renseignement, les conditions d'utilisation et de sécurité VisiosoftWeb ou Hizisoft disponibles sur le site www.visiosoftweb.com ou www.hizisoft.com, ainsi que la politique de gestion des données personnelles accessible sur le site www.urmet.com, constituent le contrat entre URMET et le Client ayant pour objet la fourniture des Services (ci-après, le « Contrat »).

2. APPLICATIONS DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES

Toute commande de Services passée à URMET entraîne l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales qui prévalent sur toutes conditions émanant du Client ou sur tout autre document non accepté expressément par URMET. Aucune tolérance sur l'application des dispositions des présentes conditions générales ne peut être interprétée comme valant renonciation d'URMET à s'en prévaloir ultérieurement. URMET se réserve la faculté d'apporter toute modification aux présentes conditions générales.

Pour les Clients utilisateurs finals, toute modification du Contrat, notamment des conditions tarifaires, sera portée à la connaissance du Client un mois au moins avant son entrée en vigueur et le Client disposera alors d'un délai de 4 mois pour résilier le Contrat si la modification ne lui convient pas.

3. CONDITIONS D'INSTALLATION SUR SITE

La notion de « Site » s'entend d'une résidence composée d'un ou plusieurs immeubles.

Le Client et le professionnel agissant pour le compte du Client garantit à URMET qu'il est investi du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à l'installation du Matériel sur le Site et l'activation des Services.

En cliquant pour souscrire aux Services de son choix et en acceptant les présentes conditions, le Client et le professionnel agissant pour le compte du Client reconnaît avoir pris connaissance du descriptif de la formule à laquelle il a souscrit et des conditions d'abonnement, ces informations étant disponibles :

- sur la documentation papier relative au Matériel et qui est également disponible, en format numérique, sur son site internet (www.urmet.fr)

- sur les pages de présentation commerciale publiées sur le site internet URMET www.urmet.fr .

L'installation du Matériel sur le Site est réalisée par le Client ou par l'installateur pour le compte du Client. Le bon fonctionnement des Services est soumis à la condition que le Site concerné :

- se situe dans la zone de couverture des réseaux 3G/4G/5G. Lorsque la zone n'est pas couverte par la 3G, seule la fonction audio est assurée ;
- soit équipé d'une centrale de gestion d'interphonie et de contrôle d'accès et d'une platine d'appel compatibles de marque URMET, étant précisé que l'analyse de cette compatibilité est de la responsabilité du Client.

4. PRODUITS

Les Services ne sont disponibles qu'associés au Matériel et aux modems de la marque URMET.

Aucun Service ne pourra être fourni sur des centrales de contrôle d'accès, des platines d'appel et des modems d'autres marques.

5. ACCÈS AUX SERVICES

Le Client fait son affaire personnelle de l'installation du Matériel sur le Site, laquelle est effectuée à ses frais et risques.

Les Services sont activés dans un délai maximum de cinq (5) jours à compter de la demande d'activation réalisée lors du paramétrage du site sur le logiciel de gestion mis à disposition par URMET sur internet à l'adresse Internet : www.visiosoftweb.com ou www.hizisoft.com.

Le module de transmission associé au Matériel dispose d'un numéro d'abonnement unique qui permet au Client d'accéder à la totalité des Services souscrits.

Le droit d'usage du logiciel VisiosoftWeb ou Hizisoft et des applications smartphones en lien avec les Services ainsi que leurs conditions d'accès et de sécurité sont définis dans les conditions d'utilisation et de sécurité VisiosoftWeb ou Hizisoft qui sont disponibles sur le site www.visiosoftweb.com ou www.hizisoft.com.

Les logiciels et applications smartphones fournis par URMET sont compatibles sur applications Android et iOS, à l'exclusion de la technologie Windows.

6. DURÉE

Les abonnements prépayés sont conclus pour la durée déterminée précisée sur la ligne de la commande.

Pour les abonnements illimités à durée indéterminée, chacune des parties peut résilier l'abonnement, à tout moment et sans motif, par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant un préavis de trois (3) mois.

7. SUSPENSION – RÉSILIATION

Sans préjudice de l'application de l'article 9 ci-dessous, la partie qui est victime d'un manquement aux présentes conditions peut résilier les Services, un mois après mise en demeure de la partie défaillante, par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet. URMET peut également suspendre les Services en cas :

- d'utilisation du Service et/ou du Matériel non conforme aux présentes conditions ;
- de fausse déclaration du nombre de logements concernés par le Service ou d'omission de déclaration de l'augmentation du nombre de logements desservis par les Services.

8. PRIX – PAIEMENT - REMBOURSEMENT

8.1 Pour les abonnements prépayés à durée déterminée :

Le Client paie le prix forfaitaire défini dans l'offre commerciale applicable au jour de la confirmation de la commande.

8.2 Pour les abonnements pour des périodes indéterminées :

Le prix facturé correspond au tarif en vigueur pour la période contractuelle concernée.

Le prix des Services est payable d'avance, en fonction du choix du Client sur le formulaire de souscription, en début d'année ou de trimestre civil. A défaut de précision lors de

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES



la souscription, la facturation est réalisée le 1er de chaque trimestre civil, d'avance.

En cas de conclusion ou de cessation de l'abonnement en cours d'année ou de trimestre, le montant de la première ou de la dernière échéance est calculée prorata temporis. La première échéance est facturée lors de la signature du Contrat.

Les factures d'URMET sont obligatoirement payables par prélèvement SEPA, le 1er du mois suivant leur émission.

8.3 Le prix de nos abonnements correspond à une consommation d'au maximum 20 Mega octets par mois, ce qui correspond au maximum requis pour l'usage de nos solutions dans un cadre de logement collectif. En cas de dépassement, un complément de prix sera facturé.

8.4 Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

8.5 L'ajout ultérieur de logement(s), entrée(s), Site(s) fera l'objet d'un avenant pour les Contrats illimités à durée indéterminée et d'une nouvelle commande pour les abonnements prépayés.

8.6 Lorsque le Client est un professionnel employant 5 salariés ou moins, agissant hors du cadre de son activité principale et ayant conclu le Contrat hors établissement, aucun règlement ne peut intervenir avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de la conclusion du Contrat.

8.7 En cas de résiliation, les sommes payées d'avance seront remboursées au Client, déduction faite du prix correspondant à l'utilisation des Services. Tout mois commencé est dû dans son intégralité.

8.8 Conformément à l'article L 224-42-2 du Code de la consommation, les Clients utilisateurs finals des Services sont informés que URMET les indemniserà dans les cas et conditions suivants :

1° En cas de retard de portage du numéro, l'indemnité offerte au Client correspond, par jour de retard, au cinquième du prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au service souscrit. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du service de communication électronique par le nouveau fournisseur. L'indemnité est due par le fournisseur responsable du retard de portage du numéro ;

2° En cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité, l'indemnité offerte par URMET est de vingt-quatre fois le prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au service souscrit auprès du fournisseur responsable de la perte de la portabilité. L'indemnité est due par le fournisseur responsable de la perte du numéro ;

3° En cas de non-présentation à un rendez-vous de service et d'installation lié à une procédure de portage ou à un changement de fournisseur, l'indemnité offerte au Client s'éleve, par jour de retard, au cinquième du prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au service souscrit par le Client. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'à la présentation effective à un nouveau rendez-vous ou, le cas échéant, jusqu'à l'annulation du rendez-vous par le Client.

Pour les offres prépayées, le prix mensuel toutes taxes comprises est calculé au prorata de la validité du crédit restant ramené à trente jours.

Les indemnités sont versées au Client dans les 30 jours suivant sa demande. Le Client peut effectuer cette réclamation par tout moyen permettant la mise en relation avec URMET. L'indemnisation perçue par le Client n'éteint pas sa capacité à se prévaloir des autres voies de recours.

9. RETARD DE PAIEMENT

Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu, sans qu'un rappel soit nécessaire, à l'application de pénalités de retard calculées par jour de retard à compter de la date de paiement figurant sur la facture au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix points de pourcentage. Tout retard de paiement donnera également lieu à l'application d'une indemnité forfaitaire

pour frais de recouvrement de 40 euros.

Le non-paiement à l'échéance pourra également entraîner, sans mise en demeure préalable et sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être réclamés, la suspension ou la résiliation des Services, au choix d'URMET.

10. GARANTIES ET RESPONSABILITÉS

La responsabilité d'URMET ne pourra être recherchée en cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence ou pour tout autre motif indépendant de sa volonté tels que grèves, conflits sociaux, sinistres, accidents, interruption des prestations de services résultant de la défaillance des opérateurs de téléphonie ou d'accès Internet.

La responsabilité d'URMET ne pourra pas non plus être engagée :

- en cas de mauvaise utilisation et/ou installation du Matériel et/ou des Services/d'usage du Matériel et/ou des Services non conformes au descriptif de la formule ;
- en cas de non compatibilité du matériel installé chez le Client (notamment la centrale de gestion d'interphonie et de contrôle d'accès et la platine d'appel) ou des équipements utilisés par les résidents avec les Services ;
- en cas de rupture des fonctions d'interphonie et de contrôle d'accès imputable aux périphériques liés à ces fonctions et notamment porte d'accès, serrures, alimentation électrique ;
- en cas de virus informatique, dysfonctionnement du réseau Internet ou d'utilisation des logiciels ou applications dédiés aux Services dans des conditions non conformes aux présentes conditions ;
- en cas d'utilisation des identifiants et mots de passe du Client par un tiers ne résultant pas d'une faute ou une négligence d'URMET ;
- dans le cas où le site du Client se situe dans une zone géographique non couverte par les opérateurs de téléphonie ou fournisseurs d'accès Internet ;
- en cas de défaillance des Services liée à une erreur de saisie de la base de données ou du caractère incomplet des données saisies dans la base de données.

La responsabilité d'URMET est limitée au prix des Services au prorata des sommes payées par le Client par rapport à la durée d'indisponibilité ou de dysfonctionnement URMET est responsable uniquement des dommages directs causés au Client par le Matériel et/ou les Services à l'exclusion de tous les dommages indirects ou consécutifs tels que perte de chiffre d'affaires, perte de marge, préjudice d'image.

11. CONSÉQUENCES DE LA FIN DU CONTRAT

En cas de résiliation du Contrat, URMET cessera de fournir les Services. L'installation demeura fonctionnelle pour le contrôle d'accès mais ne sera plus opérationnelle pour l'interphonie utilisant les réseaux GSM/3G/4G et 5G.

Ainsi :

- l'accès aux immeubles sera toujours possible grâce aux badges programmés alors que les Services étaient encore actifs. En revanche, l'ajout, suppression et modifications de badges, de données ou toute autre modification liée à la politique de sécurité de l'immeuble passera par une intervention locale sur le Matériel (via une mémoire dite « marron ») et donnera lieu à une facturation complémentaire ;
- les noms des résidents continueront de s'afficher mais aucune mise en relation avec les résidents ne sera plus possible, à l'exception des appartements disposant d'un poste d'appartement URMET raccordé en filaire. La fin des Services signifie par ailleurs la perte des services suivants :
- ouverture de porte à distance ;
- programmation des noms et des badges/télécommandes à distance ;
- consultation d'évènements à distance.

La fin des Services implique également la restitution de l'ensemble des sommes payées d'avance par le Client dans les dix (10) jours de l'échéance du Contrat, après

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES



déduction du prix des Services dus par le Client et la restitution, en bon état de marche, du module de transmission mis à disposition par URMET.

12. CONFIDENTIALITÉ

Les Parties s'engagent à conserver la confidentialité des informations communiquées dans le cadre du Contrat.

Les Parties s'engagent, durant la durée d'application du Contrat et après sa résiliation, à :

- Ne pas divulguer d'une manière quelconque à des tiers les informations confidentielles.
- Prendre toute mesure notamment auprès de leur personnel, par contrat ou tout autre moyen approprié, afin de satisfaire à leur obligation de confidentialité.
- Ne pas utiliser d'informations confidentielles dans un autre but que l'exécution du Contrat.

L'obligation de confidentialité survivra aussi longtemps que les informations confidentielles ne seront pas tombées dans le domaine public ou que la preuve n'est pas rapportée que ladite information était déjà connue des tiers avant sa divulgation.

Le Client autorise expressément URMET à mentionner son nom à titre de référence sur ses supports de communication.

Le Client garantit à URMET qu'il est investi du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la gestion des données personnelles des résidents.

URMET n'est pas responsable du traitement des données personnelles réalisé au travers de VisiosoftWeb et n'intervient qu'en qualité de sous-traitant des Clients qui en sont responsables. Il appartient dès lors au Client de sensibiliser ses propres clients sur leurs obligations au regard du traitement des données personnelles des résidents. Il appartient également au Client, sous sa responsabilité, de porter à la connaissance de ses clients ou des résidents les conditions de sous-traitance par URMET du traitement des données personnelles disponibles sur le site (www.urmet.fr) et de les inciter à contacter URMET pour conclure un contrat de sous-traitance du traitement de ces données.

13. DONNÉES PERSONNELLES

Nous sommes responsables du traitement des données personnelles des dirigeants, salariés, collaborateurs ou préposés du Client, entrant en contact avec nous au nom et pour son compte (ci-après les « Personnes Concernées »), aux fins notamment de la conclusion et de l'exécution des commandes, du paiement des factures, de la gestion de la prospection commerciale, et de la gestion des droits et d'éventuels litiges.

Les Personnes Concernées disposent d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de limitation, de retrait, d'effacement des données les concernant, du droit de définir des directives relatives au sort de leurs données personnelles après leur mort, du droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée, du droit à la portabilité de leurs données, et de la possibilité d'introduire une réclamation devant la CNIL. Le Client s'engage à communiquer aux Personnes Concernées, au plus tard au moment de la collecte de leurs données, les informations contenues dans le présent article et dans notre politique de confidentialité figurant sur notre site accessible à l'adresse www.urmet.fr et qui peut lui être adressée par email sur simple demande. Le Client s'engage à indemniser URMET de toute condamnation qu'elle pourrait subir du fait d'un manquement du client à ses obligations.

14. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle d'URMET et reconnaît qu'il ne dispose, d'aucun droit sur les droits de propriété intellectuelle notamment sur les marques, logos, signes distinctifs, noms de domaine, brevets, droits d'auteur d'URMET, autres que ceux qui lui sont licenciés aux termes du Contrat.

15. DROIT APPLICABLE - LITIGES

Le Contrat est soumis à la loi française.

Conformément aux dispositions de l'article L 224-6-2 du

Code de la consommation, les utilisateurs finals qui sont des micro-entreprises, des petites entreprises ou des organismes à but non lucratif reconnaissent renoncer expressément au bénéfice des dispositions des articles L 224-27, L 224-28, L 224-29, L 224-30, L 224-42 du Code de la consommation ainsi qu'au point I et II de l'article L 224-42-2 du même Code.

En cas de litige, les parties s'efforceront, dans toute la mesure du possible, de régler un éventuel différend à l'amiable. A défaut d'accord amiable, il est expressément attribué compétence au Tribunal de Commerce de Bobigny, y compris en cas de pluralité de détenteurs, d'appel en garantie, quel que soit le mode de paiement et ce, nonobstant toute clause pouvant figurer sur les imprimés ou autres documents du Client.

16. DOMICILIATION

Chaque partie élit domicile à l'adresse indiquée dans les présentes. Tous les documents devront être obligatoirement envoyés au domicile élu pour être valables juridiquement.

17. DROIT DE RÉTRACTATION

Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement, les Clients professionnels employant 5 salariés ou moins et agissant hors du cadre de leur activité principale bénéficient du droit de rétractation.

Les Clients qui répondent à ces conditions peuvent donc se rétracter sans donner de motif dans les quatorze (14) jours de la conclusion du contrat. Le Client doit exercer son droit de rétractation par écrit en adressant par voie postale au siège social d'URMET (ZAC PARIS NORD II - 94 rue de la Belle Etoile - 95700 Roissy en France) ou par courriel à « info@urmet.fr » un formulaire de rétractation conforme au modèle joint ou une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

Si le Client a demandé le commencement des Services sans attendre l'expiration du délai de rétractation, le prix des Services dû sera déduit du remboursement effectué par URMET. URMET procède par virement au remboursement au plus tard dans les 14 jours de la réception de la demande de rétractation, sous réserve que le Client ait restitué le module de transmission. Le sort du contrat est par ailleurs réglé conformément aux dispositions de l'article 11.

Modèle de formulaire de rétractation
(Annexe de l'article R.221-1 du Code de la consommation)

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

A l'attention d'URMET, ZAC PARIS NORD II - 94 rue de la Belle Etoile - 95700 Roissy en France

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

(*)Rayez la mention inutile

Nom du (des) Client (s) :

Adresse du (des) Client(s) :

Date :

Signature du (des) Client(s)

