

CONTRATS DE TÉLÉSURVEILLANCE : COMPARER LES OFFRES POUR ÉVITER LES MAUVAISES SURPRISES

Categories: [Habitation](#), [Quotidien](#), [Télésurveillance](#)

Tags: [Actualités](#), [Conseils](#), [Enquête](#)



Les offres d'abonnement à des contrats de télésurveillance se multiplient, particulièrement en été. Pour se rassurer, les particuliers n'hésitent pas à déboursier de belles fortunes, comparant les prix et les éléments de surveillance fournis. Mais savez-vous que certains contrats prévoient le démontage de l'installation par le client ? Ou que la société n'est pas forcément tenue de vous indemniser en cas d'intrusion ?



Notre Service juridique a mené l'enquête, pour vous éviter de tomber dans les pièges les plus grossiers mais également mettre en exergue les clauses abusives, qui ne peuvent vous être opposées.

I] Notre méthodologie

Tout d'abord, nous avons consulté les sites Internet des principaux concurrents en la matière.

Nous avons réussi à trouver les Conditions Générales de Vente d'Orange Maison Connectée, Somfy, Verisure et IMA Protect, parfois à l'aide de l'Intelligence Artificielle.

Pourquoi cela est-il important ?

Grâce à ces clauses, vous découvrez le délai d'engagement minimum, le préavis et les motifs requis pour résilier. Certains professionnels sont très précis, prévoyant même le cas de l'incarcération.

Ubitech donne accès à ses Conditions Générales d'Abonnement (CGA), ce qui est utile mais non suffisant.

Ensuite, nous avons envoyé un courrier le 23 février 2026 aux sociétés pour lesquelles les CGV n'étaient pas disponibles en ligne. Aucune n'a donné suite à cette lettre. Nous avons adressé un second courrier le 7 avril 2026. Nexecur a refusé de nous adresser ses CGV, arguant que celles-ci étaient envoyées aux consommateurs qui en faisaient la demande, en laissant leurs coordonnées. Nous avons quand même réussi à nous les procurer, par le biais de l'un de nos adhérents.

Nous avons ensuite procédé à une étude approfondie de ces clauses.

II] Notre analyse des contrats

Voici les éléments que nous avons pu relever :

a. Rétractation

La plupart de ces contrats sont souscrits en ligne. Vous bénéficiez alors d'un délai de 14 jours de rétractation sans motif, de par la loi. Le point de départ de ce délai est le lendemain de la signature du contrat comme le prévoit l'article L221-18 du Code de la consommation. Si vous achetez du matériel (nous parlons ici d'achat et non de location), un délai de rétractation de 14 jours à compter du lendemain de la réception du matériel se met également en place.

Les sociétés peuvent prévoir des conditions plus généreuses :

Homiris (EPS) : mois satisfait ou remboursé, permet de tester le matériel pendant 1 mois à compter de la signature du Procès-Verbal d'installation, du bon d'intervention technique ou de la livraison de l'équipement. Renvoi du matériel pris en charge si utilisation du bon de retour fourni.

Orange Maison Protégée : Orange fait référence aux dispositions en vigueur mais permet une rétractation pendant 21 jours calendaires à compter de la date de la commande. Frais de retour pris en charge par la société si le bon de retour est utilisé.

Ubitech : délai de 28 jours possible si produit retourné complet, en parfait état, dans son emballage

d'origine et accompagné de la facture. Retour aux frais et risques du client.

Nexecur : les CGV renvoient aux conditions particulières, ici 30 jours à compter de la conclusion du contrat et 30 jours à compter de la livraison du matériel (si achat). Si résolution (annulation) après le délai mais avant installation, réception et mise en service, pénalité de 10 % du montant global de la commande. Or légalement, s'il s'agit de matériel acheté, vous avez 14 jours pour vous rétracter à compter de la livraison du matériel. Donc la somme de 10 % ne peut être due que si vous vous rétractez entre le 15^{ème} jour et le 30^{ème} jour permis par Nexecur ou si vous louez le matériel.

IMA Protect propose une garantie satisfait ou remboursé d'un mois à compter de l'installation du matériel.

Verisure reste sur le délai légal de 14 jours à compter de la signature.

b. Période d'engagement minimum

Cela signifie que vous vous engagez à rester abonné pour cette période.

Homiris, Nexecur, IMA Protect et Orange mettent en place un engagement de 12 mois, après lequel le consommateur peut résilier à tout moment.

Pour Somfy, il s'agit d'un contrat à durée indéterminée sans engagement minimum, le consommateur peut donc le résilier dès qu'il le souhaite.

La résiliation pendant la période d'engagement est possible pour motifs légitimes. Homiris cite ainsi l'impossibilité pour la société de fournir le service, le déménagement à l'étranger, des difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de surendettement des particuliers, l'entrée en maison de retraite, le décès ou la disparition de l'abonné, de son conjoint ou du co-titulaire du contrat.

Orange ajoute le licenciement de l'abonné en CDI, la mise en détention de l'abonné pour une durée de 3 mois minimum, la mise sous tutelle ou curatelle de l'abonné et en cas de force majeure affectant l'abonné. Aucun n'exemple n'est donné dans ce dernier cas.

IMA Protect évoque notamment le refus écrit d'une nouvelle version des Conditions Générales de Services mais aussi, dans le cas de leur offre « Tout inclus », la perte du réseau GSM/GPRS du fait des opérateurs de téléphonie. Nous reviendrons sur ce dernier point plus loin. Des indemnités sont prévues : frais de résiliation pendant la période d'engagement avec démontage du matériel par un technicien expert 249 euros / frais de résiliation au-delà de la période d'engagement avec démontage du matériel par un technicien expert 99 euros.

Verisure également met en place des indemnités de résiliation anticipée – jusqu'à 400 euros - lorsque la résiliation a lieu pendant la période d'engagement minimal, qui peut aller jusqu'à 36 mois. Cette somme n'est pas due en cas de motif légitime.

c. Préavis

Que la résiliation ait lieu pendant la période d'engagement initiale ou après, elle n'est pas immédiate.

Les politiques sont très différentes en la matière.

Somfy : résiliation effective le dernier jour du mois civil de réception de la lettre recommandée avec AR ou du courrier électronique de résiliation (attention à en conserver la preuve).

Homiris et IMA Protect : un mois.

Nexecur, Orange Maison Connectée et Verisure : délai de préavis de 3 mois, pouvant être réduit à un mois pour « justes motifs », à rapprocher des cas de résiliation pour motifs légitimes. En cas de décès du client, Verisure indique qu'il n'y a aucun préavis à respecter.

d. Cas de la fin de la 2G et de la 3G

La 2G et la 3G sont deux technologies de télécommunication mobile qui ont été déployées par les opérateurs français dans les années 1990 puis 2000. Les opérateurs mobiles ont annoncé à partir de 2022 leurs plans respectifs d'extinction de ces technologies en France métropolitaine, pour un basculement total vers les réseaux de nouvelles générations 4G et 5G.

L'extinction de la 2G a commencé chez Orange. Elle est prévue pour fin 2026 pour SFR et Bouygues Telecom en France métropolitaine. L'arrêt de la 3G débutera fin 2028.

Or certains systèmes d'alarme connectés et de télésurveillance fonctionnent encore exclusivement sur les réseaux 2G et 3G.

Leur arrêt va donc impacter de nombreux systèmes de télésurveillance déjà installés. Pour ceux qui souhaiteraient souscrire actuellement, pensez à vérifier ce point et notamment, quelles solutions sont préconisées par l'opérateur de télésurveillance lorsque les technologies 2G et 3G cesseront.

Les questions qui se posent concernant les contrats en cours sont : à qui incombe le coût de remplacement des appareils devenant obsolètes ? Le prix de l'abonnement peut-il être augmenté en conséquence ?

Il faut déjà voir ce que prévoit votre contrat. IMA Protect est la seule société à prévoir expressément le cas de la perte du réseau GSM/GPRS du fait des opérateurs de téléphonie, pour ses contrats « Tout inclus ». L'arrêt de la 2G et de la 3G entre-t-elle dans cette hypothèse ?

À notre sens, tout dépend également de la date à laquelle votre contrat a été souscrit. En effet, les sociétés de télésurveillance connaissent depuis des années cette échéance. Si elles vous ont fait conclure un contrat tout en sachant qu'elles allaient devoir en changer les modalités sans vous prévenir, leur position est contestable.

e. Augmentation du prix

Lorsque vous concluez un contrat, le professionnel s'engage à vous fournir un service précis et vous à payer un prix déterminé à l'avance.

Le prix peut également être déterminable, c'est-à-dire basé sur un indice amené à évoluer. Mais il ne peut pas dépendre uniquement de la volonté d'une des parties. Ainsi, les clauses réservant au professionnel le droit de modifier unilatéralement le prix relèvent des clauses présumées abusives de manière irréfragable (article R 2121 du Code de la consommation). Elles sont donc considérées comme nulles.

Le prix est ici déterminé pour la période d'engagement minimal. Ensuite, si le professionnel n'a rien prévu au contrat, il peut proposer une augmentation. Vous êtes alors libre de l'accepter, ou de la refuser. Il vous faudra alors résilier le contrat, sans frais.

Certains professionnels ont mis en place des clauses d'indexation des prix. C'est le cas pour Homiris, Nexecur et Verisure. Orange Maison Protégée prévoit la modification du prix, à la hausse ou à la baisse, en cas de variation des taxes et notamment de la TVA. L'abonné est informé un mois avant et la modification tarifaire doit avoir lieu dans les trois mois suivant l'évolution législative ou réglementaire.

f. Retrait du matériel

Homiris prévoit que le matériel doit être retiré par le consommateur. Celui-ci peut demander l'intervention d'un technicien mais à ses frais. Problème : le coût n'est pas connu au jour de la signature du contrat. Or ce prix devrait être à tout le moins déterminable, avec par exemple un prix lié à un indice de référence pour qu'il soit révisé en fonction de la durée du contrat.

Le même problème se pose chez Nexecur, qui indique qu'en cas de déménagement, le client pourra demander le démontage et le remontage de l'installation. « *NEXECUR PROTECTION établira alors un devis du coût du démontage et du remontage qu'il communiquera au client pour acceptation* ». Et en cas de refus ?

Aussi, n'hésitez-pas à poser la question du coût estimatif de la prestation de démontage avant la souscription du contrat. Demandez une réponse écrite. En fonction du nombre d'éléments installés, la société devrait être capable de vous donner une fourchette de prix.

III] Sur la responsabilité de la société de télésurveillance en cas d'effraction

1. Les obligations du prestataire

La télésurveillance, c'est-à-dire la surveillance à distance des biens, est une activité du Livre VI du code de la sécurité intérieure, soumise à autorisation du CNAPS, le Conseil national des activités

privées de sécurité. C'est un établissement public administratif de l'État sous tutelle du ministère de l'intérieur.

La plupart des sociétés déclinent toute responsabilité en cas de vol ou d'intrusion. Mais peu importe ce qu'elles indiquent dans leur contrat, c'est la Loi, et notamment la jurisprudence, qui détermine les recours que vous avez.

Si elles ne sont pas directement fautives (ce ne sont pas elles qui cambriolent), leur responsabilité peut toutefois être recherchée si les éléments qui doivent s'enclencher ont dysfonctionné ou si elles ont tardé à intervenir.

La jurisprudence, c'est-à-dire l'ensemble des décisions de justice, met à la charge des sociétés de télésurveillance deux types d'obligation.

Elles sont d'une part tenues d'une obligation de résultat concernant le matériel mis à disposition. Ainsi, celui-ci doit fonctionner sinon leur responsabilité sera engagée, à charge pour elles de prouver une faute éventuelle du client (non-remplacement des piles par exemple).

Elles sont d'autre part tenues d'une obligation de moyen concernant leur intervention. Cela signifie que la société s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour exécuter son obligation, sans garantir un résultat spécifique. Elle doit ainsi faire preuve de diligence et d'efforts raisonnables pour atteindre l'objectif, mais ne sera pas pénalisée en cas d'absence de résultat.

Une décision récente permet d'illustrer cette double obligation. Le 26 mai 2026, le Tribunal judiciaire de Nanterre a condamné un opérateur de télésurveillance. En effet, l'alarme s'était déclenchée pendant que la maison était fouillée, un canon à brouillard était en panne depuis des semaines, l'intervention a eu lieu plus de trente minutes après l'alerte et les propriétaires ont été contraints d'appeler eux-mêmes la police.

Qu'en est-il alors de l'indemnisation ?

2. L'indemnisation du préjudice

Tout d'abord, l'indemnisation tient compte des sommes remboursées par l'assurance habitation. C'est donc sur le solde et sur un éventuel préjudice moral que se joue le reste du dédommagement.

Or l'indemnisation ne pourra pas correspondre au total des biens dérobés ou aux blessures subies mais seront lues au prisme de la perte de chance. Ainsi, cela correspond à la disparition d'une éventualité favorable (ici : empêcher ou limiter l'effraction) qui aurait pu se réaliser si le fait dommageable ne s'était pas produit (le dysfonctionnement du système de télésurveillance). La perte de chance ne permet pas d'obtenir la réparation intégrale de la perte avérée, car la réparation doit être pondérée par le degré de probabilité de cette perte. Ainsi, si l'alarme s'était déclenchée, les cambrioleurs auraient peut-être réussi à dérober certains biens.

Conclusion

Attention, les CGV des prestataires sont régulièrement mises à jour. Ce sont celles en cours lorsque vous signez le contrat qui s'appliquent à vous. Nous vous conseillons donc de les sauvegarder en cas de litige ultérieur.

Comme vous avez pu le constater à la lecture de notre article, les contrats de ces différents prestataires ne se valent pas. Surtout, ces systèmes ne permettent pas toujours d'empêcher les cambriolages, comme en témoignent plusieurs décisions de justice.

En complément de ces contrats, il est donc important de posséder une bonne assurance habitation, qui vous indemniserait correctement en cas de vol et de dégradations. La souscription d'un contrat de télésurveillance, parfois intégrée dans des contrats d'assurance habitation, peut vous permettre de réduire votre prime d'assurance et de supprimer la franchise en cas de cambriolage. Là encore, lisez les petites lignes !

Enfin en cas de doute ou de question sur votre contrat, vous pouvez contacter notre association à antennes@adcfrance.fr ou au 03.62.02.11.15.

L.DIDIER

