



Service client : 0974500604
(appel non surtaxé)



CONTRAT

27/10/2025

Local	Engagement	Type	Agence	Ref Document	Type d'intervention	Ancien numéro d'installation
Bureaux / Cabinets	24 mois	MP12-24	920	S045426619	REINSTALLATION	360883

Données de facturation

Nom Prénom : Monsieur LEBAN RAYMOND

Dénomination sociale / Nom Commercial : CGPC **Statut :**

Date de création de l'entreprise cliente : **Code NAF :** **Activité :** Association

SIRET / Numéro d'identification :

TVA Intra-Communautaire :

Numéro de TVA Intra-Communautaire :

Code Service :

Engagement Juridique :

Adresse : 11 BIS RUE DELAMBRE **Bâtiment :** **Esc :** **Apt :** **CP :** 75014 **Commune :** PARIS

Données d'installation

Nom Prénom : Monsieur LEBAN RAYMOND

Dénomination sociale / Nom Commercial : CGPC **Statut :** Gérant

Date de création de l'entreprise cliente : **Code NAF :** **Activité :** Association

SIRET / Numéro d'identification :

TVA Intra-Communautaire :

Numéro de TVA Intra-Communautaire :

Code Service :

Engagement Juridique :

Adresse : 11 BIS RUE DELAMBRE **Bâtiment :** **Esc :** **Apt :** **CP :** 75014 **Commune :** PARIS

Téléphone Compatibilité / Facturation : 0631675554 **Email de contact :** erikaarcaini@cgpc.fr

Offre Sécurité Verisure

	Prix Matériel HT	Abonnement Mensuel HT
REINSTALLATION OPTIMALE PROFESSIONNELLE Inclus dans votre offre Verisure Optimale Pro : - 1 Centrale d'alarme avec transmission 2G/3G/4G/Internet - 1 Lecteur de badges multifonction + 6 badges - 1 Détecteur de mouvements images - 1 Détecteur de chocs et d'ouvertures - Garantie et maintenance du matériel pendant la durée de vie du contrat (avec test cyclique journaliser de bon fonctionnement du système) - Fourniture et remplacement des consommables (piles et batteries) - Carte SIM et frais de communication GSM - Application mobile My Verisure pour le pilotage du système d'alarme (activation/désactivation du système, demandes d'images, etc.) En cas de souscription du service Télésurveillance, est inclus : - 1 Brouillard Anti-Cambriolage - 1 Plaque dissuasive et stickers - Télésurveillance 24h/24 - 7j/7 avec gestion des alarmes intrusions, fumées (selon matériel), urgences domestiques, agressions, coupures secteur - Fonctionnalités complètes de l'application mobile My Verisure (Mode Vacances, bouton MyVerisure SOS, etc.) - Service interventions privées illimité (sous réserve de disponibilité dans la zone géographique du site télésurveillé)	~~999.00€~~ 0.00€	~~67.00€~~ 56.00€
Total Offre Sécurité Verisure	0.00€	56.00€

Packs Protection

	Prix Matériel HT	Abonnement Mensuel HT
Pack Protection Platine Détecteur de mouvements images Détecteur de mouvements images Détecteur de mouvements images Détecteur de mouvements images	~~449.00€~~ 0.00€	6.50€
Inclus dans votre Pack Protection Platine : 4 Eléments au choix (Limité à 2 Détecteurs d'images extérieurs ou 2 BAC® ou 1 caméra Arlo ou 1 pack serrure connectée (MOK+Lock)) + Service intervention privée illimité + Consommables inclus		
Pack Protection Or Détecteur de mouvements images Détecteur de fumée MS Détecteur de fumée MS	~~339.00€~~ 0.00€	5.50€
Inclus dans votre Pack Protection Or : 3 Eléments au choix (limité à 1 BAC ou 1 Caméra Arlo hors Détecteur de mouvements images extérieur) + Service intervention privée illimité + Consommables inclus		
Total Packs Protection	0.00€	12.00€

Eléments supplémentaires

	Prix Matériel HT	Abonnement Mensuel HT
Remplacement BAC par 1 dét. chocs + 1 Détecteur image couleur et flash	~~99.00€~~ 0.00€	0.00€
Total Eléments Supplémentaires	0.00€	0.00€

Remises

- ☒ Pack protection offert
- ☒ Pack protection offert
- ☒ Remplacement d'un BAC par 1 dét. chocs + 1 Détecteur image couleur et flash offert
- ☒ Frais De reprise et de mise en service offerts (d'une valeur de 300€ HT)
- ☒ OFFRE SMART -Remise de 10 euros TTC sur l'abonnement de votre Offre Sécurité Télé surveillée Verisure INITIALE pendant toute la durée de votre contrat.
- ☒ Réinstallation avec nouveau matériel – matériel de l'offre Sécurité Verisure Optimale Professionnelle offert (d'une valeur de 949 € HT)
- ☒ 1 € de remise sur votre abonnement de télésurveillance
- ☒ 1 mois d'abonnement offert

Récapitulatif des prix

Matériel			
	Montant HT	TVA 20%	Montant TTC
1 - Offre Sécurité Verisure	0.00 €	0.00 €	0.00 €
2 - Pack(s) Protection	0.00 €	0.00 €	0.00 €
3 - Elément(s) Supplémentaire(s)	0.00 €	0.00 €	0.00 €
4 - Frais d'installation et de mise en service	0.00 €	0.00 €	0.00 €
Total Matériel	0.00 €	0.00 €	0.00 €
Abonnement			
	Montant HT	TVA 20%	Montant TTC
1 - Offre Sécurité Verisure	56.00 €	11.20 €	67.20 €
2 - Pack(s) Protection	12.00 €	2.40 €	14.40 €
3 - Elément(s) Supplémentaire(s)	0.00 €	0.00 €	0.00 €
Total Matériel et Abonnement Mensuel	68.00 €	13.60 €	81.60 €

Certains produits peuvent être indisponibles ponctuellement. L'Expert Sécurité de la Société pourra indiquer au Client les limitations en vigueur.

VERISURE - société par actions simplifiée au capital de 1.085.736 euros - Siège social : 1 Place du Général de Gaulle - ANTONY (92160) - RCS 345 006 027 - N° de TVA : FR 60 345 006 027 - Société titulaire de l'autorisation d'exercer n°AUT-092-2118-07-17-20190361822 délivrée par le Conseil National des Activités de Sécurité le 17/07/2019. Article L. 612-14 du Code de la sécurité intérieure : « L'autorisation d'exercice ne confère aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient. ».

Acceptation du contrat

Le Client reconnaît, par sa signature, avoir reçu le document d'informations précontractuelles, un exemplaire des conditions générales ci-jointes et en accepte les termes, ainsi que ceux des conditions particulières, dont il déclare avoir entièrement pris connaissance. La conclusion du Contrat fait suite à une présentation complète des conditions particulières, des services et produits de la Société y compris leurs limites techniques et conditions pratiques d'usage, suite à quoi le Client a librement opté pour la configuration des services retenus. La Société peut être amenée à formuler des recommandations complémentaires, notamment lors de l'installation, que le Client est libre de ne pas suivre.

Le Client est informé que les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique par la Société, notamment à des fins d'exécution et gestion de son contrat, et qu'il bénéficie de plusieurs droits (accès, rectification, effacement...) conformément à la réglementation sur la protection des données personnelles. L'ensemble des informations sur les finalités, destinataires, transferts hors de l'Union Européenne, durées de conservation et modalités d'exercice de ses droits figure dans la Politique de confidentialité et/ou l'article 9 des conditions générales.

☐ Nous utilisons certaines de vos données (identités, adresse postale, adresse e-mail) pour vous adresser des communications sur les promotions et animations dont vous pouvez bénéficier et les dernières innovations destinées à mieux protéger votre domicile. Si vous ne souhaitez pas recevoir de telles sollicitations, cochez la case ci-dessous :
Je refuse que VERISURE me transmette des communications sur les produits et services de la Société.

☐ Ces données peuvent également être transmises aux partenaires de VERISURE afin que vous receviez sur Internet des communications sur les promotions et animations de VERISURE. Pour le permettre, vous devez cocher la case ci-dessous :
J'accepte que mon adresse électronique soit transmise aux partenaires de la Société à des fins de communications digitales sur les produits et services de Verisure. » (Liste des partenaires : <https://www.verisure.fr/rgpd-partenaires>)

Pour en savoir plus, consultez notre Politique de confidentialité sur <https://www.verisure.fr/politique-de-confidentialite>

Commercial

Nom ES vendeur : Medhi GHARBI
Log ES vendeur : EL320320
Code Agence ES vendeur : 920
Origine Marketing : RECONNECTION

Date : 27/10/2025



Titulaire (rempli de la main du client)

Nom / Représentant légal : RAYMOND LEBAN
Type de pièce d'identité : Carte nationale d'identité

Date : 27/10/2025



Fait en deux originaux dont un remis au Client

Les renseignements et informations contenues dans le présent document ne sont applicables que si l'objet de ce contrat n'entre pas dans le champ de votre activité principale et que vous employez moins de six salariés. Si, au jour de la conclusion du contrat, vous employez plus de cinq salariés, certaines dispositions indiquées dans le présent document ne vous seront plus applicables. Ce document n'est pas votre contrat. Il ne vous engage pas à passer commande. La signature de ce document a pour seul but de se conformer à la loi et d'établir que nous vous avons bien informé des conditions de notre service et des modalités du contrat. Lisez-le attentivement avant de signer le contrat qui reprendra le détail de vos choix. N'hésitez pas à nous poser des questions si vous avez besoin de plus d'informations.

Lors de votre rendez-vous avec notre expert sécurité, vous ont été présentées les solutions de sécurité proposées par la Société, leader européen dans le domaine de la sécurité, pour assurer la sécurité de vos biens dans vos locaux. Au-delà de toutes les explications qui vous ont été fournies et des conseils donnés par notre représentant pour vous apporter une sécurité efficace, nous vous communiquons ci-après les renseignements et informations prescrits par la loi pour que le choix, que vous exprimerez au contrat, soit parfaitement éclairé.

La Société fournit les biens et services décrits ci-dessous en France métropolitaine (Corse incluse), à l'exception des territoires d'Outre-Mer.

1. Nos matériels et nos services (caractéristiques essentielles)

1.1. Les matériels de sécurité et l'installation

Afin que vous puissiez surveiller le lieu que vous souhaitez protéger, et afin que nous puissions en assurer la télésurveillance, nous installerons et nous mettrons en service un matériel de sécurité associé à un service de maintenance dudit matériel. Ce matériel comporte principalement :

- Une centrale d'alarme (boîtier), destinée à nous transmettre les alarmes, incluant une carte de transmission SIM et pouvant être raccordée à votre ligne internet ou inclure une carte de transmission SIM. Attention, votre ligne internet doit être éligible à nos systèmes si elle est utilisée pour la transmission des alarmes.
- Des contacts et des détecteurs, destinés à déceler la survenance de certains événements sur les lieux : intrusion, fumée, SOS ou autres selon les produits achetés et les services souscrits. Les détecteurs avec prise d'images couleur (« détecteur de mouvements images HD ») peuvent, en cas de détection de mouvements, déclencher des prises d'images servant à vérifier s'il y a ou non intrusion. Ils permettent une levée de doute plus efficace.
- Un lecteur multifonction, qui comprend notamment une fonction sirène. La sirène se déclenche en cas d'intrusion ou de survenance d'une alarme. Le lecteur multifonction contient un lecteur de badges pour activer et désactiver votre système d'alarme. Enfin, ce produit permet également l'interphonie entre le site au sein duquel il est installé et notre station de télésurveillance.
- Des badges électroniques, pour chaque membre de votre foyer ou de votre personnel permettant d'activer ou de désactiver le système.
- Un Brouillard Anti-Cambriolage qui émet un nuage de fumée entravant la vision des personnes se trouvant dans la pièce où il est installé (compris uniquement dans l'offre Verisure Optimale Pro).
- Eventuellement des options complémentaires que vous aurez choisies pour compléter votre installation et le service de maintenance fourni par la Société (ces options sont indiquées au contrat et notre expert sécurité vous remettra les documentations correspondantes).

Ces capteurs sont placés aux endroits qui nous semblent appropriés pour assurer l'efficacité de votre installation. Vous devrez veiller à ne pas modifier cette implantation sans nous avoir consultés.

La Société propose à la vente deux offres Sécurité (système d'alarme) ainsi que des Packs Protection et des matériels optionnels (description des matériels optionnels sur le site <https://fidelisation.verisure.fr/elements/>).

La Société propose également à la vente certains produits de la gamme Arlo, sous réserve de la disponibilité des stocks, de la faisabilité technique et de la configuration des lieux (et particulièrement en raison d'une proximité de la voie publique ou du voisinage).

Les matériels nouveaux que nous vous fournirons seront livrés par nos soins et installés par notre expert à la date qui sera indiquée sur le contrat et convenue avec vous (au maximum notre délai sera de 30 jours après votre commande). Des tests de bon fonctionnement seront réalisés lors de l'installation et un procès-verbal d'installation est établi dont un exemplaire vous sera remis.

La propriété des matériels ne vous sera transférée (de plein droit) qu'en fin de contrat afin d'assurer nos engagements de maintenance et de mise à niveau des systèmes.

Nous pouvons également raccorder des matériels existants déjà en votre possession, sous réserve de compatibilité et faisabilité technique. Dans ce cas, cela sera indiqué au contrat. Nous assurerons leur bon fonctionnement, leur maintenance et leur compatibilité avec le service de télésurveillance et de leur maintenance, dans les conditions du contrat.

1.2. Notre service de maintenance et notre garantie commerciale

Quelle que soit l'offre que vous choisirez, vous bénéficierez d'un service de maintenance des matériels acquis auprès de la Société, jusqu'à la résiliation du contrat.

Les matériels vendus par la Société, ainsi que le cas échéant ceux existants et agréés par la Société lors de la mise en service, bénéficient d'une garantie commerciale pendant toute la durée du contrat (pièces, main d'œuvre et déplacements nécessaires gratuits). La garantie commerciale et le service maintenance comprennent la fourniture et le remplacement des piles et batteries.

Les opérations de maintenance et de garanties (telles que décrites à la rubrique « Garanties légales et commerciale ») s'effectuent à distance, sauf nécessité d'intervention d'un technicien sur place, par envoi des matériels de remplacement et/ou par téléassistance.

Veuillez vous référer aux rubriques 8.2. et 8.3. pour plus sur l'étendue de nos engagements.

1.3. Notre service de télésurveillance

La télésurveillance est un service nécessitant un système de sécurité (matériels de sécurité) installé dans vos locaux ainsi qu'un abonnement GSM Voix/Data/GPRS et une carte SIM (hors format micro SIM) fournie par la Société. Il permet d'effectuer des détections d'alarmes (intrusion, fumée, sos, etc. selon vos options) avec enregistrement et transmission d'informations à la station de télésurveillance de la Société. Une fois l'alarme reçue, la Société traite immédiatement celle-ci en déclenchant la mise en œuvre d'une ou plusieurs des mesures définies avec vous lors de l'installation (ce sont les consignes).

Selon la typologie d'alarme et les procédures en vigueur, ces consignes peuvent consister en un contre-appel, une liaison en interphonie ou un message SMS ou un courriel à vous-même ou aux personnes que vous aurez indiquées, afin de vous prévenir et/ou de lever le doute et le cas échéant en l'envoi d'un agent de sécurité sur les lieux afin de vérifier, à partir d'une ronde extérieure, la situation de ceux-ci. Les prestations d'intervention d'un agent de sécurité ne peuvent être rendues que dans certaines zones géographiques (l'éligibilité à ces prestations sera vérifiée lors de l'installation du matériel).

Nous avons une obligation légale de vérifier si le risque est effectif ou non avant tout appel aux services de sécurité publics (police, gendarmerie, pompiers, ...). Après levée de doute et en cas d'intrusion, de fumée ou d'urgence domestique (suivant les cas), nous faisons appel aux services publics compétents et vous rendons compte des mesures prises.

Nous pouvons, en cas d'intrusion et si vous ne pouvez être joint, être amenés à prendre des mesures urgentes de sauvegarde (de type remplacement de serrure ou de porte en cas d'effraction ou mise en place d'un gardiennage) si la situation l'exige pour la protection de vos biens, dans la limite de 1.500€ TTC.

La prestation de télésurveillance sera effective le jour du procès-verbal d'installation du système de sécurité dans les locaux que vous souhaitez protéger, tests d'alarme effectués, sous réserve que les consignes de télésurveillance aient été remplies.

1.4. Transparence

Nous pouvons confier à tout tiers de notre choix tout ou partie des prestations de maintenance, du service client ainsi que les interventions sécuritaires. Nous pourrions vous communiquer des précisions sur ces points.

1.5. Contrôle à distance « My Verisure » (caractéristique essentielle)

Le service My Verisure, pendant l'exécution du contrat, permet de contrôler à distance, depuis un terminal mobile, le système de sécurité (notamment d'activer ou de désactiver l'alarme, de voir et d'écouter ce qui se passe dans les locaux désignés au contrat, de contrôler les entrées et les sorties de ces locaux ou de modifier ses consignes de télésurveillance), à l'exception du Brouillard Anti-Cambriolage et du matériel Arlo. L'application est compatible avec la majorité des smartphones du marché et avec les principaux systèmes d'exploitation (iOS, Android). L'application My Verisure est incluse quelle que soit l'offre choisie et n'est plus accessible une fois le contrat résilié. Le système d'exploitation de votre terminal mobile devra être *a minima* équipé de la version iOS11 (Apple) ou OS 6 (Android). Ces prérequis peuvent évoluer dans le temps. L'application pourra faire l'objet de mise à jour outre celles strictement nécessaires au maintien de sa conformité, notamment pour y proposer de nouvelles fonctionnalités.

1.6. Technologie Sigfox (sous réserve de disponibilité et si elle est incluse au sein de votre proposition commerciale)

Vous bénéficierez de la technologie Sigfox quelle que soit l'offre choisie. Cette technologie est un canal de communication de secours entre le matériel et la station de télésurveillance. Elle est associée à une fonctionnalité de détection de brouillage des ondes radiofréquence. Cette technologie n'est disponible que dans certaines zones géographiques (l'éligibilité sera vérifiée lors de l'installation du matériel).

1.7. Les matériels Arlo (sous réserve de disponibilité de chacun des produits)

Les caméras de vidéoprotection avec ou sans fil et la Sonnette vidéo connectée Arlo de la Gamme Arlo (ci-après « Caméra(s) Arlo ») vous permettent de visualiser en temps réel les images/sons et/ou vidéos capturés par ces dernières au moyen de l'application Arlo Secure et selon les fonctionnalités de chaque produit.

Vous êtes informé que l'utilisation de l'application Arlo Secure est soumise à l'acceptation des Conditions Spécifiques aux services Verisure avec Arlo, qui seront annexées aux conditions générales de votre contrat. La Société ne confère aucune garantie concernant cette application outre celles détaillées dans les Conditions Spécifiques susvisées.

Pour utiliser l'application Arlo Secure et les services qu'elle propose, vous devez en télécharger la dernière version et disposer d'un appareil équipé de l'un des systèmes suivants : iOS 11.0 ou version supérieure (appareils Apple), Android 5.0 ou version supérieure (appareils Android). Si vous vous connectez au portail en ligne d'Arlo, vous devez disposer d'un navigateur internet compatible (Chrome ou Firefox sur Windows ou Mac OS X, Safari sur Mac OS X, Microsoft Edge ou Internet Explorer sur Windows) dans sa version la plus récente.

- Les Caméras Arlo sont interconnectées à la station de télésurveillance de la Société. Toutefois, la détection audio ou de mouvements par les Caméras Arlo ne donnera pas lieu au déclenchement de votre système d'alarme Verisure ni à l'envoi d'un signal à la station de télésurveillance.
- Nous n'accéderons pas aux vidéos enregistrées à votre initiative. Toutefois, en cas de signal d'alarme reçu par la station de télésurveillance en raison du déclenchement d'un des matériels de votre système d'alarme (hors Caméras Arlo), nous serons en mesure d'accéder aux vidéos éventuellement capturées par les caméras Arlo pour optimiser la procédure de levée de doute. Nous pourrions également consulter en direct, dans la limite de 3 clips de 20 secondes, les images, et sons le cas échéant, captés par les Caméras Arlo, jusqu'à la clôture de l'alarme. Les vidéos auxquelles nous aurons accès dans le cadre de la procédure de levée de doute seront enregistrées par nos soins et conservées pendant 1 mois.
- Notre Expert Sécurité vous indiquera quels paramètres activer, faute de quoi notre station de télésurveillance ne pourra pas consulter ces vidéos. Les batteries des caméras Arlo devront être pleinement chargées. Vos caméras Arlo devront également être connectées à un réseau internet (WiFi) haut débit 2,4 GHz, à savoir un réseau WiFi disposant d'une bande passante moyenne de 1 mégabit par seconde pour chaque caméra Arlo Essential et de 2 mégabits par seconde pour chaque Sonnette vidéo connectée Arlo et chaque caméra Arlo Intérieure. Si vous achetez un Arlo Smarthub, votre routeur Internet devra disposer d'un port Ethernet disponible.

En tout état de cause, l'application Arlo Secure vous permettra de visualiser en temps réel les vidéos capturées à votre initiative et vous aurez la possibilité d'enregistrer, manuellement ou automatiquement selon les paramétrages que vous aurez définis, des vidéos sur le « cloud Arlo ». Ces enregistrements seront disponibles 30 jours via l'application Arlo Secure, avant d'être supprimés. Par exception, les enregistrements réalisés au moyen d'une caméra Arlo Intérieure ne seront disponibles que 7 jours.

Vous aurez la possibilité d'activer ou non le microphone de vos Caméras Arlo. Nous vous conseillons de l'activer pour chaque Caméra Arlo, faute de quoi les vidéos capturées par ces dernières seront dénuées de son et la procédure de levée de doute pourrait être moins efficace.

Si vous êtes équipé d'une caméra Arlo Intérieure, cette dernière est dotée d'un cache « vie privée », permettant d'en obturer l'objectif. Vous pourrez activer ce cache via l'application Arlo Secure. Si le cache est enclenché, la caméra ne capturera aucun son ou image et, en cas de déclenchement du système d'alarme, la station de télésurveillance de la Société ne recevra aucune séquence vidéo en provenance de la caméra obturée. La procédure de levée de doute pourra s'en retrouver entravée et notre responsabilité ne pourra être recherchée si nous sommes dans l'impossibilité de réaliser la levée de doute avérée nécessaire à l'alerte aux forces de l'ordre.

Une fois votre contrat résilié, les Caméras Arlo ne seront plus connectées à notre station de télésurveillance et vous ne pourrez pas les relier à une autre société de télésurveillance. Toutes les vidéos que vous aurez enregistrées au sein de la bibliothèque « cloud » de l'application Arlo Secure seront supprimées. Il vous appartiendra de les enregistrer, si vous le souhaitez, sur un autre support avant la résiliation effective de votre contrat. Vous conserverez toutefois votre compte Arlo.

Vous pourrez, si vous le désirez, continuer à bénéficier des services liés à l'application Arlo Secure en souscrivant un abonnement directement auprès d'Arlo et en créant un nouveau compte. Cet abonnement peut être payant selon les services dont vous souhaitez bénéficier. En tout état de cause, nous n'opérerons pas les services afférents et nous n'aurons plus de liens contractuels avec vous.

1.8. Le service « Enregistrement vidéo continu »

Ce service est inclus et disponible uniquement si votre installation comprend une caméra Arlo Intérieure acquise auprès de la Société. Il vous permet d'enregistrer en continu les séquences vidéo capturées par la caméra Arlo Intérieure via l'application Arlo Secure.

Il est synchronisé avec le statut de votre système d'alarme Verisure. Il n'est actif que lorsque vous désactivez le système d'alarme et il est automatiquement désactivé lorsque le système d'alarme est armé. Si vous souhaitez désactiver le service « enregistrement vidéo continu » lorsque le système d'alarme est désarmé, il vous suffit d'activer le cache de la caméra Arlo Intérieure, via l'application Arlo Secure.

En tout état de cause, si votre système d'alarme est armé, vous aurez la faculté de programmer, via l'application Arlo Secure, l'enregistrement de séquences en cas de détection de mouvements ou de sons par votre caméra Arlo Intérieure.

Si le système d'alarme est également équipé d'un bouton panique, la station de télésurveillance de la Société recevra, chaque fois que le bouton panique est enclenché, une séquence vidéo de 20 secondes, issue de la caméra Arlo Intérieure, et pourra consulter en direct une trame vidéo, et ce que le système d'alarme soit armé ou non.

2. Informations importantes sur les systèmes de sécurité vendus

Les matériels et le système sont exclusivement destinés à assurer la sécurité des lieux et des biens sous surveillance et ne doivent être utilisés que dans un strict cadre sécuritaire, dans le respect des prescriptions légales. A ce titre, Verisure proposera le matériel Arlo sous réserve l'adéquation de la configuration des lieux aux exigences réglementaires telles que l'interdiction de la captation d'image ou de son sur la voie publique.

Le service de télésurveillance n'est pas une assurance. Il s'agit d'un service de surveillance à distance, de détection d'alarmes et de mise en œuvre de mesures de sécurité.

Si l'installation comprend un dispositif d'interphonie, de photodétection, de vidéodétection ou de vidéoprotection, vous êtes informé de la nécessité de respecter les règles établies par la CNIL dans ces domaines (disponibles sur le site de la CNIL et intitulées « La vidéosurveillance, vidéoprotection – au travail / dans les commerces ») et la réglementation en vigueur en matière de données personnelles. Vous avez également l'obligation d'effectuer certaines formalités administratives préalables (consultation préalable des représentants du personnel, information individuelle des salariés, information des tiers...). Il en est de même pour le contrôle de l'utilisation des badges par votre personnel si vous l'utilisez à cette fin. Les enregistrements données/sons/images/photos/vidéos ne sont effectifs que lorsque le système est activé, soit lors de la mise sous alarme de l'installation, soit en cas de déclenchement à distance par vos soins ou au moment de la mise en service des équipements. Les images/sons/photos/vidéos ne sont reçus et conservés chez la Société qu'en cas d'alarme et non en cas d'enregistrement mis en œuvre par vos soins au moyen de vos propres outils de communication (ordinateur, mobile, tablette, ...).

Les systèmes de badges et de relevé des entrées et sorties sont également soumis à information des salariés et des représentants du personnel s'il y a lieu. Ces systèmes ne peuvent fournir d'informations exhaustives et exploitables qu'en fonction d'une part de l'équipement effectif de l'ensemble des points d'accès du site et d'autre part de la mise en service effective des systèmes et de leur utilisation par la ou les personne(s) concernée(s).

Des documents explicatifs sur le régime réglementaire de la vidéosurveillance/vidéoprotection seront disponibles sur votre espace client (accessible à partir d'internet). La Société ne pourra être tenue responsable de vos manquements aux obligations qui y sont mentionnées. Pour en savoir plus sur la réglementation applicable en matière de respect de la vie privée et de protection des données personnelles et l'utilisation de votre système d'alarme VERISURE et des services qui y sont associés, nous vous invitons à prendre connaissance de notre Guide à destination des clients en matière de protection des données à caractère personnel, annexé au présent document.

La fumée générée par le Brouillard Anti-Cambriolage est non toxique, mais peut cependant causer des démangeaisons et/ou des irritations au niveau des yeux et de la gorge. Il est recommandé d'installer ce dispositif dans une pièce comportant des fenêtres permettant la ventilation de celle-ci. Ce système n'est pas compatible avec la présence d'animaux de compagnie dans la pièce où il sera installé. De même, il est déconseillé d'installer ce dispositif dans les chambres d'enfants, de personnes âgées ou de personnes présentant des troubles respiratoires.

En cas de réception d'une alarme, après vérification d'une intrusion au sein du site télésurveillé, la station de télésurveillance de la Société enclenchera le Brouillard Anti-Cambriolage en cas d'intrusion avérée (image positive, confirmation d'une situation particulièrement anormale, ...). Si l'intrusion n'est pas confirmée, elle ne procédera pas à l'activation du Brouillard Anti-Cambriolage. A l'issue du déclenchement, les détecteurs de fumée de la Société émettront seulement un signal acoustique, mais ne communiqueront aucune alarme à la station de télésurveillance, pendant un délai maximal de 180 minutes.

L'élément chimique du Brouillard Anti-Cambriolage sera remplacé périodiquement afin d'assurer un maximum d'efficacité, et dans tous les cas après chaque déclenchement effectué.

Les détecteurs extérieurs ne sont pas destinés à protéger les biens situés à l'extérieur des lieux protégés, mais seulement à prévenir les intrusions au sein du site équipé du système d'alarme.

3. Prix

Le prix de la solution proposée figure sur la proposition commerciale attachée au présent document et tient compte de l'offre que vous envisagez de souscrire ainsi que des éléments et/ou services supplémentaires. La proposition est valable 1 mois maximum.

Les prix indiqués comportent la fourniture des matériels décrits dans l'offre et leur installation. Le prix de l'abonnement sera révisable au 1er janvier de chaque année suivant la signature du contrat. La Société pourra ensuite faire évoluer ses tarifs. Vous en serez alors informé préalablement et vous disposerez d'une faculté de résiliation.

4. Modalités de paiement

Le matériel sera payable soit comptant, soit par paiement en trois fois. La réception de tout paiement ou toute contrepartie ne pourra intervenir qu'à l'expiration du délai légal de 7 jours à compter de la signature du contrat.

L'abonnement sera payable d'avance en début de période de règlement ; il sera calculé prorata temporis pour le premier mois, à partir de la date d'installation. Si vous optez pour le paiement mensuel de l'abonnement, celui-ci s'effectuera par prélèvement SEPA.

Si vous demandez à bénéficier de l'installation avant votre paiement et si vous utilisez ensuite le droit de rétractation, vous serez redevable du prix du service pour la période courue jusqu'à la date d'effet de la rétractation, calculée prorata temporis.

5. Durée du contrat et résiliation

Le contrat sera souscrit pour une période initiale de 24 ou 36 mois entiers et consécutifs selon l'offre souscrite, puis renouvelable par tacite reconduction pour des périodes de 12 mois consécutifs.

Si votre période d'engagement est d'une durée de 24 mois, le contrat pourra être résilié 3 mois avant l'échéance par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception au-delà de cette période initiale.

Toutefois, lorsque la période d'engagement est d'une durée de 36 mois, le contrat pourra être résilié dans les mêmes conditions uniquement à votre initiative et à l'expiration de celle-ci. Dans ce cas, la Société ne sera fondée à résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception qu'en cas d'arrêt de la commercialisation des matériels et/ou des services (notamment lié à l'obsolescence ou à l'évolution technologique) sous réserve de respecter un préavis de trois mois ; ou dans certains cas précis, qui seront détaillés au contrat, où la Société ne sera plus en mesure d'exécuter les prestations de services en raison d'une cause qui lui est étrangère. Dans ce dernier cas, la résiliation sera effective au jour de la réception par vos soins de la notification de résiliation.

Quelle que soit l'offre choisie, le contrat pourra également être résilié par anticipation à tout moment moyennant un préavis d'un mois en cas de déménagement ou de cessation d'activité. Le contrat pourra être résilié en cas de manquement d'une partie à ses obligations ou en cas d'impossibilité pour la Société d'exécuter ses obligations.

Après résiliation, votre système, à l'exception du Brouillard Anti-Cambriolage, pourra être utilisable en « mode local » dans sa fonction essentielle de détection des intrusions et de dissuasion, mais ne pourra pas être relié à une autre société de télésurveillance.

6. Conditions contractuelles et modification du contrat

Les conditions du contrat sont énoncées aux conditions générales qui figureront sur le contrat dont un exemplaire vous sera remis lors de la signature de ce dernier. Nous vous invitons à en prendre connaissance attentivement. La Société pourra modifier unilatéralement ses conditions générales et ses procédures de télésurveillance, pour tenir compte notamment des évolutions techniques et/ou économiques des services, ainsi que pour harmoniser les conditions applicables à l'ensemble de ses clients. Vous en serez alors informé préalablement et vous disposez d'une faculté de résiliation.

7. Contrat et faculté de rétractation

Le contrat matérialisera votre engagement et décrira de façon précise les matériels et services commandés.

Vous bénéficierez d'un droit de rétractation (article L.221-18 du Code de la consommation), que vous pourrez exercer sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités, durant 14 jours à compter de la date d'installation du matériel (signature du procès-verbal d'installation). Pour exercer ce droit à rétractation, il vous sera remis un coupon détachable (dont un modèle est reproduit ci-dessous) sur le contrat que vous pourrez utiliser (ou toute autre déclaration écrite, signée de votre part, dénuée d'ambiguïté, exprimant votre volonté de vous rétracter) et retourner par lettre recommandée avec accusé de réception au Service Facturation de la Société. Pour que le délai de rétractation soit respecté, vous devez transmettre votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai mentionné ci-dessus. Dans tous les cas, la charge de la preuve de cet exercice repose sur vous.

En cas d'exercice du droit de rétractation, la Société s'engage à récupérer tous les matériels (y compris les matériels Arlo), à ses frais. Toutefois, vous devrez alors permettre l'accès aux matériels, à des jours et heures ouvrables, au maximum dans les 14 jours de la date de l'exercice de la rétractation. Tout obstacle à cette reprise entraînerait alors, à votre charge, l'application de frais de désinstallation au tarif en vigueur. Vous serez remboursé de la totalité des sommes versées dans les 14 jours à compter de la récupération des matériels. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous utiliserez pour la transaction initiale. Avec votre accord exprès, un autre moyen peut être utilisé. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

8. Garanties légale et commerciale

Pour bénéficier des garanties légales et commerciales, vous devez nous notifier par lettre recommandée avec accusé de réception, le vice caché ou la défectuosité du matériel.

8.1. Garanties légales

Vous bénéficierez de la garantie légale contre les vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code Civil). Si vous agissez en garantie légale contre les vices cachés au sens de l'article 1641 du Code Civil, vous pourrez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente.

Si vous êtes considéré comme un acheteur non-professionnel au sens du droit en vigueur, vous bénéficiez de la garantie légale de conformité pour les biens vendus (en ce compris les biens comportant des éléments numériques). Vous disposez d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, vous n'êtes tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Si le contrat prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à 2 ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, vous n'êtes tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour la Société, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité vous donne droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de 30 jours suivant votre demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour vous.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, vous bénéficiez d'une extension de 6 mois de la garantie initiale. Si vous demandez la réparation du bien, mais que nous vous imposons le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de 2 ans à compter de la date de remplacement du bien.

Vous pouvez obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en vous faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1. Nous refusons de réparer ou de remplacer le bien ;
2. La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de 30 jours ;
3. La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour vous, notamment lorsque vous supportez définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou si vous supportez les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
4. La non-conformité du bien persiste en dépit de notre tentative de mise en conformité restée infructueuse.

Vous avez également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Vous n'êtes alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Vous n'avez pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale. Pour bénéficier de la garantie légale de conformité, vous devrez nous notifier, par lettre recommandée avec accusé de réception, le défaut.

8.2. Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état. Garantie commerciale et service de maintenance – étendue des obligations de la Société

Les obligations de garantie commerciale et de maintenance de la Société visées à la rubrique 1.2. sont suspendues en cas de non-paiement de l'abonnement et, en tout état de cause, dès résiliation effective du contrat, sauf application de la garantie légale sur les matériels.

Pour les matériels nouveaux installés (à l'exception des matériels existants) par la Société et utilisés après la résiliation du contrat, les pièces détachées susceptibles de remplacement seront disponibles sur une durée minimale de 6 mois à compter de la date de notification de la résiliation du contrat, dans la limite d'une période de 2 ans après installation.

8.3. Exclusions de garantie

Ne seront notamment pas couvertes par la garantie commerciale et le service de maintenance, et seront facturées séparément, les interventions liées à une dégradation volontaire ou involontaire pour des causes étrangères à la Société ou aux matériels, un vol, des travaux dans le site télésurveillé, des interventions effectuées par toute personne autre que la Société ou mandatée par elle, des demandes d'extension de matériel postérieurement à l'installation initiale, un déplacement, démontage ou remontage d'un ou plusieurs matériel(s) à votre demande ou suite à la modification par vos soins du site protégé, une dénumérotation ou la modification du réseau téléphonique ou du réseau GSM ou équivalent, les changements technologiques, législatifs ou réglementaires impliquant un changement des matériels existants. Toutes ces modalités sont expliquées aux conditions générales.

8.4. Offre « satisfait ou remboursé »

Si vous n'étiez pas satisfait après installation de votre système, vous disposeriez d'une faculté de résiliation de votre commande, que vous pourrez faire valoir dans un délai maximal de 1 mois à compter de la date d'installation en le notifiant dans ce délai à la Société par lettre recommandée avec accusé de réception. Si vous exercez cette faculté après expiration du délai légal de rétractation, vous serez alors remboursé des sommes versées dans un délai de 30 jours suivant la reprise des matériels.

9. Réclamations

Pour toute réclamation ou question concernant le fonctionnement et/ou l'exécution du contrat, vous pourrez appeler le numéro 09 74 500 604 (appel non surtaxé) ou envoyer un mail à l'adresse suivante : serviceclient@verisure.fr.

10. Codes éthiques

La Société est soumise au Code de déontologie des personnes physiques ou morales exerçant des activités privées de sécurité codifié au Code de la sécurité intérieure (disponible sur le site www.legifrance.gouv.fr) ainsi qu'aux Codes éthique et de conduite de la vente directe applicables aux entreprises adhérentes à la Fédération de la Vente Directe (Codes disponibles sur le site www.fvd.fr).

11. Données à caractère personnel

La Politique de confidentialité de la Société décrit la façon dont vos données à caractère personnel sont collectées, utilisées, divulguées et transférées, et détermine les droits que vous exercez sur ces données. La Politique de confidentialité est annexée au présent

document et peut être consultée à tout moment sur <https://www.verisure.fr/politique-de-confidentialite>. La Société se réserve le droit de la mettre à jour à tout moment.

Plus précisément, les informations nominatives que vous nous communiquez pour établir la proposition commerciale (nom, prénom, numéro de téléphone, adresse électronique et adresse postale) seront conservées en vue d'une éventuelle commande de votre part et afin d'assurer le suivi de la proposition commerciale qui vous a été faite. Ce traitement repose sur l'exécution de mesures précontractuelles. En cas de communication d'informations erronées ou absentes, le suivi de la proposition commerciale et votre éventuelle commande ne pourront pas être traités.

Conformément à la réglementation applicable, vous possédez notamment un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition ou de limitation du traitement. Vous pouvez exercer ces droits au siège social de la Société sur demande écrite formulée préalablement auprès du Service gestion des données personnelles ou à l'adresse suivante : gdp@verisure.fr, en joignant une copie d'un titre d'identité. Une fois client, vous pouvez vous dispenser de joindre la copie d'un titre d'identité si vous effectuez votre demande à partir de l'adresse électronique renseignée comme étant la vôtre dans nos fichiers clients et si vous y précisez votre numéro client.

ANNULATION DE COMMANDE

Articles L.221-5, L.221-18 à L.221-28 du Code de la consommation

VERISURE - serviceclient@verisure.fr

Conditions :

1. Compléter et signer ce formulaire,
2. L'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception,
3. Utiliser l'adresse : VERISURE – Service Facturation – 1 Place du Général de Gaulle, 92160 Antony,
4. L'expédier au plus tard le 14ème jour à partir de la date de signature du procès-verbal d'installation

Je soussigné(e) déclare annuler la commande ci-après.

Nature du bien ou service commandé : Fourniture de produits et service de télésurveillance

Date de commande :

Date et signature du client :

Nom du client :

Adresse du client :

Politique de confidentialité

En tant qu'entreprise de sécurité, nous accordons une place prioritaire à la protection de vos données à caractère personnel, au même titre que nous assurons la protection de votre foyer et de vos biens. Nous sommes soucieux de protéger toutes vos informations et d'agir conformément à vos droits ainsi qu'à la réglementation en matière de protection des données.

Dans la présente Politique de confidentialité, nous vous expliquons comment et quand nous collectons des données et vous détaillons l'utilisation que nous en faisons afin de toujours vous rendre le meilleur service de sécurité. Par exemple, afin de vous permettre d'activer votre alarme à distance, nos systèmes communiquent avec votre portable via notre application. Vous sont également détaillés les droits dont vous bénéficiez ainsi que la façon de les exercer.

Lorsque nous employons le terme « vous », « votre » ou « vos » dans le présent document, cela signifie vous, toute personne autorisée agissant en votre nom ou tout bénéficiaire, ainsi que d'autres personnes physiques au sein de votre foyer ou entreprise. Lorsque nous employons le terme « nous », « notre » ou « nos », cela signifie VERISURE.

Collecte de vos informations et façon dont nous les utilisons

Les données à caractère personnel que nous collectons varient en fonction de la façon dont vous utilisez nos services. Les données que nous collectons ou détenons à votre sujet nous seront directement communiquées par vous, proviendront de tiers ou seront collectées à partir de votre activité sur nos sites internet et de votre utilisation de nos services (par exemple un enregistrement vidéo/audio).

1. Prospection commerciale et marketing

Nous collectons et traitons les informations suivantes à votre sujet : vos coordonnées, telles que votre nom, l'adresse de votre domicile, votre numéro de téléphone, votre adresse électronique ou encore le pays dans lequel vous résidez. Nous utilisons vos informations pour honorer la finalité suivante :

- Nous utilisons vos données à caractère personnel pour vous envoyer des communications au sujet de nos produits et services liés à la sécurité, à des fins de prospection commerciale. Ces communications peuvent revêtir la forme d'un courrier électronique ou postal, d'un SMS, d'un appel téléphonique ou d'une publicité en ligne ciblée. Nous conserverons vos données à des fins de prospection pendant une durée maximale de 3 ans.
- Si nous avons vos coordonnées parce que nous vous avons récemment fourni un système d'alarme, nous vous contacterons pour vous informer sur des produits ou services semblables (notamment sur des offres promotionnelles ou animations commerciales), à moins que vous ne nous ayez demandé de cesser de vous envoyer nos communications commerciales, ou choisi de ne pas recevoir celles-ci. Nous utiliserons vos coordonnées à des fins de prospection jusqu'à 3 ans après la résiliation de votre contrat.
- Nous sommes également susceptibles d'écouter et enregistrer les conversations téléphoniques passées entre vous et nous au moment de la prise de rendez-vous afin de former et évaluer nos salariés, pour améliorer la qualité de notre service et trancher d'éventuels litiges internes ou avec nos apporteurs d'affaires sur l'attribution de commissions. Ces enregistrements seront conservés pour une durée maximale de 6 mois.

Par ailleurs, lorsque vous y avez consenti auprès de nos partenaires (tels que des compagnies d'assurance, des sites de comparateurs, des sites de vente en ligne ou des plateformes de réseaux sociaux des agences marketing, des moteurs de recherche, des sites d'annonces immobilières en ligne), nous pouvons recevoir des données personnelles vous concernant. Nous utilisons ces informations afin de promouvoir nos produits et services auprès de vous, dans les conditions décrites ci-avant.

Dans d'autres cas, il se peut que vous soyez amenés à recevoir des communications, directement de la part de nos partenaires tiers, faisant la promotion de nos produits et services. Ce type de communications (notamment par courrier électronique ou SMS) vous sont envoyées via les bases de données de nos partenaires, auprès desquels vous avez directement consenti à recevoir de la prospection commerciale. La communication à l'initiative de nos partenaires tiers implique donc que nous ne possédons pas vos informations personnelles.

Notre utilisation de vos informations telle que décrite ci-dessus est autorisée par la réglementation applicable à la protection des données personnelles. Dans la plupart des cas, notre traitement de vos données à caractère personnel à des fins de prospection commerciale est fondé sur notre intérêt légitime, bien qu'il puisse, dans certaines situations (notamment lorsque la réglementation l'exige), reposer sur votre consentement (par exemple lorsque vous acceptez de recevoir des communications par voie électronique).

Chaque fois que vous recevez de notre part, ou de la part de nos partenaires, une communication électronique à des fins de prospection commerciale, vous avez la possibilité de choisir de ne plus en recevoir à l'avenir, soit grâce à un lien de désinscription inclus dans le courrier électronique reçu, ou grâce au dispositif « STOP SMS » à envoyer par message au numéro indiqué par SMS. En outre, vous pouvez à tout moment nous envoyer un courrier électronique à l'adresse mail suivante gdp@verisure.fr afin de nous demander de cesser de vous envoyer nos communications commerciales.

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage disponible sur le site www.bloctel.gouv.fr.

2. Questionnaire en ligne pour demander un devis

Nous collectons et traitons les informations suivantes à votre sujet : votre adresse IP, votre code postal, votre numéro de téléphone, et le cas échéant une description générale de votre propriété et de vos habitudes de vie.

Nous utilisons vos informations uniquement afin de prendre contact avec vous et vous proposer un rendez-vous avec l'un de nos Experts Sécurité pour établir un devis personnalisé sans engagement et en assurer le suivi à l'issue de la prise de contact. Nous le ferons par téléphone et SMS et en nous rendant chez vous si vous l'acceptez.

Si vous complétez le questionnaire en ligne, nous conserverons vos données pendant une durée maximale de 3 ans.

Notre utilisation de vos informations telle que décrite ci-dessus est autorisée par la réglementation applicable à la protection des données personnelles. Le traitement de vos données à caractère personnel repose dans ce cas sur la base légale de l'exécution de mesures précontractuelles. Si vous ne consentez pas au traitement de vos informations ou ne remplissez pas les champs sollicités, nous ne serons pas en mesure de satisfaire votre demande de devis.

3. À partir de votre utilisation de notre site Internet

Nous vous invitons à consulter notre Charte Cookies (<https://www.verisure.fr/calcul/charte-cookies.php>) afin d'obtenir de plus amples informations sur les données à caractère personnel que nous collectons auprès de vous lorsque vous visitez nos sites internet.

Nous sommes également susceptibles d'enregistrer vos préférences dans le cadre de notre analyse des données afin d'optimiser votre navigation sur nos sites et vous fournir un meilleur service.

4. À partir de Facebook Messenger

Si vous nous avez contactés via notre « Chat Bot » sur Facebook Messenger, nous pourrions avoir accès, en consultation uniquement, aux informations publiques disponibles sur votre profil. Toutefois, nous n'en ferons aucune utilisation.

Si vous soumettez vos coordonnées téléphoniques via le « Chat Bot », nous vous appellerons afin de vous proposer un rendez-vous pour l'obtention de votre devis personnalisé sans engagement et en assurer le suivi à l'issue de la prise de contact. Ces données seront conservées pour une durée maximale de 3 ans.

Notre utilisation de vos informations telle que décrite ci-dessus est autorisée par la réglementation applicable à la protection des données personnelles. Le traitement de vos données à caractère personnel repose dans ce cas sur votre consentement.

5. Lorsque vous devenez client puis dans le cadre de la relation client

Nous collectons et traitons les informations suivantes à votre sujet : votre nom, l'adresse de votre domicile, le(s) numéro(s) au(x)quel(s) vous joindre, votre adresse électronique, vos informations de paiement, l'historique de nos contacts avec vous, les résultats des enquêtes de satisfaction auxquelles vous répondez, les données liées à votre contrat (telle que la durée de votre contrat et le montant de votre abonnement) et celles liées à l'utilisation de votre système d'alarme. Nous sommes susceptibles de collecter une copie de votre pièce d'identité dans le cadre de certaines demandes que vous exercez.

Nous recueillerons également auprès de vous les coordonnées de personnes à prévenir en cas d'urgence. Parmi ces coordonnées figurent notamment leur nom et leur numéro de téléphone. La/les personne(s) à prévenir en cas d'urgence peut/peuvent être votre conjoint(e), des membres de votre famille, vos voisins, vos amis ou vos employés.

Nous utilisons vos informations pour honorer les finalités suivantes :

- Nous utilisons vos informations pour installer le système d'alarme que vous choisirez et exécuter les services que vous aurez souscrits au contrat de télésurveillance. Notre traitement est autorisé par la réglementation applicable à la protection des données personnelles, et dans tous les cas, le traitement de ces données repose sur le fondement juridique du contrat (plus précisément notre obligation contractuelle de vous fournir des services de télésurveillance).
- Nous contacterons les personnes à prévenir en cas d'urgence si votre alarme est déclenchée et que nous ne pouvons pas vous joindre, conformément à nos procédures de télésurveillance. Si vous nous communiquez des données à caractère personnel concernant ces personnes, vous nous

garantisiez les avoir informées que nous utiliserons leurs données en tant que personnes à prévenir en cas d'urgence, et qu'il est dans votre intérêt légitime et dans le nôtre de traiter leurs données dans la mesure autorisée par les conditions de la présente Politique de confidentialité et conformément aux procédures de télésurveillance. Après avoir collecté les données personnes à prévenir en cas d'urgence, nos Experts Sécurité pourront, avec votre accord, prendre contact avec elles afin de les former à l'utilisation de votre système d'alarme et, si elles manifestent leur intérêt, leur présenter nos offres de produits et services.

- Nous utilisons vos informations, notamment vos informations financières / de paiement afin de vous facturer le prix du matériel que vous achetez au moment de l'installation de votre système d'alarme, puis vous facturer mensuellement le prix de votre abonnement. Enfin, vos informations de paiement peuvent être traitées si vous prenez l'initiative de mettre à jour vos coordonnées bancaires en ligne via votre Espace Client. Notre traitement est autorisé par la réglementation applicable à la protection des données personnelles et repose sur le fondement juridique du contrat. Nous pouvons utiliser les données renseignées par vos soins au sein des documents composant votre contrat à des fins de prévention de la fraude interne.
- Nous utilisons également vos informations pour gérer nos relations avec vous, par exemple pour traiter les demandes que vous adressez à nos services, gérer les ajustements de prix, vous proposer des offres adaptées et vous adresser des enquêtes de satisfaction. Afin de nous permettre de vous proposer des offres commerciales adaptées à votre situation, vos usages ou besoins relatifs à nos produits et services, nous pouvons procéder à du profilage, de façon automatisée, et analyser, sauf opposition de votre part, un certain nombre d'informations, tels que votre adresse, la durée de votre contrat, les données d'usage de nos produits et services, vos interactions avec nous, l'utilisation de nos applications, certaines données agrégées de l'INSEE et, de manière générale, les facteurs qui pourraient altérer votre volonté de continuer à souscrire à nos services. Toutefois ces traitements impliquent une intervention humaine dans la prise de décision réalisée à votre égard. Nous traitons vos données à caractère personnel en conformité avec la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel. Ces traitements sont nécessaires à la poursuite de notre intérêt légitime, en ce qu'ils visent à offrir une expérience client satisfaisante, en tenant compte de votre situation particulière et ce faisant, assurer votre fidélité en restant attentif à votre environnement et aux facteurs qui pourraient altérer votre volonté de continuer à souscrire à nos services. Vous disposez du droit de vous opposer à ce profilage en nous contactant aux coordonnées indiquées ci-dessous.
- Si vous entendez modifier le mot de passe de votre système d'alarme, nous vous demandons de nous joindre une copie de votre pièce d'identité à des fins de vérification, par mesure de sécurité, laquelle ne sera pas conservée.

6. Dans le cadre des prestations de services que nous vous fournissons En complément des données visées au paragraphe précédent, nous collectons et traitons les informations suivantes à votre sujet : les journaux de vos appels téléphoniques lorsque vous nous contactez ou que nous vous contactons, ainsi que toutes vos correspondances avec nous, des données GPS et des connexions d'utilisateur au système, y compris les événements liés aux signaux d'alarme et à leur traitement.

Nous utilisons vos informations pour honorer les finalités suivantes :

- Appels téléphoniques : nous communiquons avec vous par téléphone à des fins de service et de maintenance, ou en cas de déclenchement d'un signal d'alarme. Une partie des appels téléphoniques est enregistrée à des fins d'amélioration de nos services et de formation de nos salariés, et est conservée pour une durée n'excédant pas 6 mois. Conformément aux règles de la norme APSAD R31, les conversations téléphoniques passées entre notre station de télésurveillance et vous sont enregistrées et conservées pour une durée n'excédant pas 6 mois.
- Relevés d'alarme : lorsque vous ou un quelconque autre utilisateur activez/active ou désactivez/désactive votre alarme, ou que votre système d'alarme transmet un signal de déclenchement à notre station de télésurveillance, nous conservons un historique mentionnant le moment auquel cet événement a eu lieu et l'utilisateur à l'origine de l'action ou l'élément à l'origine du déclenchement. Une partie de cet historique est mis à votre disposition sur votre espace client et sur notre application mobile. Ces enregistrements sont conservés tant que vous entretenez une relation contractuelle avec nous si vous disposez d'un système d'alarme « Evolution » ou « Fast ». Si vous disposez d'un système d'alarme antérieur, ces enregistrements seront disponibles en fonction de la capacité de la mémoire de votre système.
- Images issues d'un déclenchement d'alarme : uniquement lorsque votre alarme est déclenchée, nous recevons des images ou enregistrements des lieux protégés selon le type d'équipement qui y est installé. Les photos et

vidéos sont conservées pour une durée ne pouvant excéder un mois, sauf révélation dans ce délai d'un incident de sécurité ou d'une requête de vérification de votre part en vue d'une communication de l'enregistrement ou d'une prolongation de la conservation ou sauf contestation intervenant dans ce délai.

- Nous vous prions de bien vouloir noter que chaque fois que vous procédez de façon spontanée à une demande d'enregistrement vidéo sur l'application MyVerisure, nous n'avons pas accès à cet enregistrement. Conformément aux conditions générales de votre contrat, ces enregistrements seront stockés sur des serveurs dans un « cloud » pour une durée ne pouvant excéder 3 jours. Au-delà de cette période, ils seront automatiquement détruits.
- Si vous possédez une caméra Arlo connectée à notre station de télésurveillance, vous disposez de la possibilité d'enregistrer, manuellement ou automatiquement selon les paramètres que vous aurez définis, des vidéos sur le « cloud Arlo ». Ces enregistrements seront disponibles jusqu'à 30 jours (en fonction du modèle de caméra) via l'Application Arlo Secure, avant d'être supprimés. Nous sommes en mesure d'accéder aux images/sons/vidéos capturés et/ou enregistrés par les caméras Arlo dans le cadre de la procédure de levée de doute et selon les modalités décrites dans votre contrat.
- Pour toute information concernant le traitement de vos données par Arlo le cas échéant, nous vous invitons à vous rendre sur https://www.arlo.com/fr_fr/about/privacy-policy/.
- Si vous procédez de façon spontanée à une demande d'enregistrement d'images via les applications My Verisure (pour les gammes Fast et Moonshot) ou Verisure (pour la gamme Evolution), vous êtes informés que ces images ne seront conservées au sein de nos systèmes qu'1 mois (pour les gammes Fast et Moonshot) et 2 semaines (pour la gamme Evolution).
- Position GPS : nous traitons la position GPS des lieux protégés afin de remplir nos obligations contractuelles, notamment pour dépêcher le plus rapidement possible un agent de sécurité privée si besoin est. Selon votre équipement, nous pouvons également suivre la position GPS de votre terminal mobile, uniquement si vous l'avez accepté lors de l'installation de l'application et seulement afin de vous rendre les services MyVerisureSOS et @HomeSOS, nous permettant sous certaines conditions de traiter un signal SOS lancé depuis votre application mobile MyVerisure/Verisure, et/ou de vous envoyer des notifications push pertinentes au regard de votre position géographique. Enfin, si vous l'acceptez, votre position GPS peut être partagée avec l'application MyVerisure dans le cadre de l'utilisation du service My Verisure Vigilant. Vous pouvez désactiver la géolocalisation de votre terminal mobile à tout moment depuis les paramètres de votre terminal (auquel cas, vous ne pourrez pas bénéficier de l'ensemble des services offerts par l'application).
- Afin de procéder au paiement en ligne de vos créances échues, s'assurer de votre identité au moment de la transaction et gérer les éventuelles réclamations liées aux transactions : nous traitons vos nom, prénom, adresse électronique, adresse postale, n° client, n° de téléphone, n° de votre carte bleue, sa date d'expiration et son cryptogramme visuel, les référence, date, montant et devise de la transaction, n° de la facture associée à la transaction. Les données relatives à la transaction et à votre carte bancaire (hormis le cryptogramme visuel qui n'est pas conservé) seront conservées pour une durée maximale de 180 jours à compter de la date de la transaction. Les autres données (nom, prénom, adresse électronique, adresse postale, n° client, n° de téléphone, n° de facture et facturée générée par la transaction) seront conservées tant que vous entretiendrez une relation contractuelle avec la société.
- Nous utilisons également certaines de vos données dans le cadre de campagnes relationnelles, notamment afin de vous accompagner dans l'utilisation des services auxquels vous avez souscrits.
- Selon le système d'alarme installé dans les lieux protégés, nous traitons certaines données afin de vous envoyer des communications de gestion par courriel ou SMS, notamment pour vous expliquer la composition de votre facture, vous prévenir d'une coupure de courant, vous notifier que votre demande d'images via l'application / l'espace client a été traitée, etc. Selon le système d'alarme installé, vous pouvez désactiver la réception de ces communications à partir de l'application ou de l'espace client.
- Nous pouvons utiliser des données issues de l'utilisation de votre système d'alarme et de la fourniture des services, de manière anonyme et/ou agrégée afin de vérifier que le service est fourni correctement, réaliser des études de secteur ou de marché, ou à des fins commerciales et prendre des décisions concernant l'amélioration de nos produits et services. Nous pouvons également utiliser ces données de façon non-agrégée et de manière non anonyme afin de vous proposer des offres adaptées à votre profil.

- Ces traitements sont autorisés par la réglementation applicable à la protection des données personnelles, et dans tous les cas reposent sur le fondement juridique du contrat (à savoir notre obligation contractuelle de vous fournir des services de surveillance) ou celui de l'intérêt légitime. Sauf disposition contraire, les informations visées ci-dessus sont nécessaires afin de remplir nos obligations contractuelles.

7. Programmes de parrainage et de reprise

Si vous participez à notre programme de parrainage ou de reprise, nous collectons et traitons les informations suivantes à des fins de prospection commerciale : le nom de votre filleul / de l'ancien occupant des lieux, l'adresse de son domicile et le(s) numéro(s) au(x)quel(s) les appeler, vos nom, numéro client et adresse électronique.

Si vous nous communiquez des données concernant votre filleul / l'ancien occupant des lieux, vous nous garantesz avoir obtenu son consentement pour que nous traitions ses données aux fins de le contacter dans le cadre de l'installation d'une alarme. Après avoir collecté lesdites données, votre filleul / l'ancien occupant des lieux pourra obtenir des précisions complémentaires quant à la collecte de ses données en se référant à la présente Politique, disponible sur notre site internet, afin qu'il puisse décider s'il préfère s'opposer à l'utilisation de ses données.

Si à l'issue de ce premier contact votre filleul / l'ancien occupant des lieux refuse notre offre commerciale mais consent à être sollicité par nos soins dans le futur, nous conserverons ses données pendant une durée maximale de 3 ans. Si votre filleul / l'ancien occupant des lieux s'oppose en revanche à toute sollicitation ultérieure, ses données seront supprimées dans les plus brefs délais.

Vous êtes informé que si votre filleul / l'ancien occupant des lieux refuse notre offre commerciale, vous ne pourrez pas bénéficier des offres promotionnelles ou remises accordées dans le cadre des programmes de parrainage et de reprise. Vos propres données seront traitées afin de vous octroyer l'avantage promis dans l'hypothèse où le contact dont vous nous aurez transmis les coordonnées souscrive un contrat de télésurveillance avec nous.

Communication de vos informations à d'autres sociétés

Nous ne vendons pas vos informations à des tiers. Toutefois, nous sommes susceptibles de les communiquer à d'autres sociétés du Groupe Verisure, notamment dans le cadre de la fourniture de nos produits et prestations de services, mais également à des fins d'hébergement des données et, si vous y consentez, à des fins de prospection commerciale.

Puisque nos activités nécessitent les compétences et ressources d'autres sociétés, nous aurons également besoin de communiquer vos informations aux destinataires sélectionnés, énumérés ci-après, afin d'exercer ces activités. Ces sociétés se sont engagées contractuellement à protéger vos données en leur accordant un niveau de protection identique au nôtre.

Par ailleurs, nous demeurons responsables envers vous de l'utilisation et de la sécurité de vos données.

Figurent parmi les catégories de destinataires auxquels nous communiquons certaines de vos informations :

- Des prestataires de services de stockage cloud afin notamment de stocker des enregistrements vidéos, issus d'alarme ou que vous demandez via l'application mobile.
- Des prestataires de services d'assistance et d'externalisation de la relation client, auxquels nous faisons appel afin qu'ils puissent répondre à vos questions si vous sollicitez notre Service Client ou si vous sollicitez la résiliation de votre contrat, et qu'ils puissent réaliser les interventions nécessaires à la maintenance de votre système d'alarme.
- Des prestataires d'audit afin d'analyser notre base de données clients. Des fournisseurs de systèmes téléphoniques, auxquels nous faisons appel afin de vous contacter par téléphone et enregistrer les conversations téléphoniques le cas échéant.
- Des prestataires de services de paiement, auxquels nous faisons appel afin de traiter vos paiements d'installation et de services. Parmi ces prestataires se trouve également un éditeur de plateforme de paiement en ligne, afin que vous puissiez régulariser, via votre Espace Client, vos créances en toute autonomie.
- Des prestataires de services financiers, auxquels nous confions le recouvrement des créances impayées, par exemple en cas de retard de paiement concernant des produits et/ou services.
- Des entreprises de sécurité, auxquelles nous faisons appel afin de dépêcher un agent de sécurité sur votre propriété en cas de déclenchement d'alarme.
- Les forces de l'ordre, qui peuvent intervenir en cas de levée de doute avérée, et les services d'urgence le cas échéant.
- Des prestataires de services informatiques, auxquels nous faisons appel afin d'enregistrer nos informations relatives à la gestion des relations clients ou prospects, ou encore vous envoyer vos factures ou des communications de notre part.

- Des prestataires d'études et de sondages, qui mesurent votre satisfaction afin que vous puissiez partager avec nous votre avis sur nos produits et services afin que nous puissions améliorer les prestations que nous vous rendons. Nous sommes par ailleurs susceptibles de reproduire les verbatims de vos avis sur des supports de communication interne.
- Des sites d'avis en ligne, qui pourront vous proposer de publier votre avis sur nos produits et services sur leur plateforme à la suite d'une réponse de votre part à nos enquêtes de satisfaction.
- Des partenaires commerciaux (tels que des compagnies d'assurance, des apporteurs d'affaires, des sites de vente en ligne) lorsque vous avez accepté que ces derniers nous communiquent vos coordonnées afin que nous vous propositions nos offres de produits et services, notamment afin de calculer les commissions que nous leur reversons ou avantages que nous leur consentons, pour identifier que vous bénéficiez déjà de nos offres de produits et services afin d'éviter que ces partenaires ne vous sollicitent de nouveau, ou encore pour que ces partenaires puissent, le cas échéant, vous accorder les avantages consentis dans le cadre de la souscription à une offre commerciale particulière.
- Des fournisseurs de services professionnels tels que les agences marketing, les partenaires publicitaires et les hébergeurs de site Web qui nous aident à faire fonctionner notre entreprise.
- Des partenaires digitaux (tels que des agences marketing, plateformes de commerce en ligne) pour la diffusion de nos campagnes de publicité lors de votre parcours sur le web, lorsque vous y avez consenti.
- Des agences marketing, moteurs de recherche et plateformes de réseaux sociaux pour optimiser nos campagnes de publicité en ligne et ne pas vous cibler dans nos campagnes d'acquisition si vous êtes déjà client, vous cibler uniquement pour celles de nos offres qui seraient susceptibles de vous intéresser ou cibler des profils similaires au vôtre.
- Si vous disposez d'un Matériel de la gamme Arlo relié à notre station de télésurveillance, nous sommes susceptibles de transmettre certaines de vos informations à Arlo afin d'exécuter nos obligations contractuelles et pour traiter vos éventuelles demandes de droit d'accès, de rectification, ou d'effacement.

Transferts de vos informations à l'étranger

Nous conservons vos données dans l'Espace économique européen (EEE) ou dans des pays présentant un niveau de protection des données approprié. Ces pays disposent de lois équivalentes à celles de la France concernant vos informations.

Si nous communiquons vos informations à des sociétés établies en dehors (i) de l'EEE ou (ii) de pays présentant un niveau de protection des données approprié, nous exigeons contractuellement que ces sociétés traitent vos informations dans des conditions semblables à notre égard. Dans de telles situations, nous veillerons à ce que les informations transférées soient protégées. Sur demande, nous pouvons vous fournir de plus amples informations sur tout transfert.

Tiers

Dans la mesure où l'installation et la fourniture ou prestation de nos produits et services dans vos locaux, en tant que client, peuvent impliquer le traitement de données à caractère personnel d'autres tiers (tels que des visiteurs, des familles, des employés, etc.), il vous appartient de les informer du traitement de leurs données à caractère personnel.

Conservation de vos informations

Nous conserverons vos données à caractère personnel pour les utiliser aux fins énumérées dans la présente Politique. Dans certaines situations où vous choisissez de ne pas recevoir de documents de prospection commerciale, nous sommes susceptibles de conserver vos informations afin que nous sachions que nous ne devons plus vous contacter à l'avenir.

Sauf indication contraire dans les paragraphes précédents, nous conserverons vos données aussi longtemps que vous entretenez une relation contractuelle avec nous aux fins expliquées ci-dessus.

Si vous résiliez votre contrat, et s'il n'y a pas d'autre raison de poursuivre le traitement, nous conserverons vos informations pendant les périodes nécessaires pour se conformer à la réglementation et aux règles de prescription en vigueur ou, le cas échéant, traiter toute réclamation ou demande afférente aux services que nous vous avons fournis.

Lorsque nous n'aurons plus besoin de vos données à caractère personnel, nous les supprimerons de façon sécurisée.

Vos droits

Vous disposez de plusieurs droits liés à vos données à caractère personnel. Ainsi, vous avez notamment le droit d'accéder à vos données, de corriger toute erreur figurant dans nos fichiers, ainsi que le droit de faire effacer vos données à

caractère personnel, de limiter leur traitement ou de vous y opposer. Vous avez également le droit de retirer votre consentement, de vous opposer à la réception de documents de prospection commerciale à l'avenir, et dans certaines circonstances, vous avez le droit de veiller à ce que vos informations vous soient transférées ou soient transférées à un tiers. Vous pouvez également vous opposer au profilage ainsi que définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données après votre décès. Vous pouvez par ailleurs déposer une réclamation auprès de votre Autorité de contrôle. L'Autorité de contrôle française est la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Contact et réclamations

Le principal interlocuteur à l'égard de toutes les questions soulevées dans la présente Politique, y compris quant à une demande d'exercer les droits de la personne concernée, est notre Délégué à la Protection des Données. Vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données de la façon suivante :

gdp@verisure.fr
VERISURE

A l'attention du Service Gestion des Données Personnelles

1 Place du Général de Gaulle
92160 Antony

Si vous entendez exercer vos droits d'accès, de rectification, de suppression ou de limitation du traitement, nous vous prions de joindre à votre demande la copie d'une pièce d'identité (le cas échéant, nous ne conserverons pas ce document après vérification), à moins que vous ne soyez client de la Société et ne formuliez votre demande à partir de l'adresse mail renseignée dans nos systèmes comme étant la vôtre et que vous y précisiez votre numéro client.

Si vous avez une réclamation ou inquiétude à formuler au sujet de la façon dont nous utilisons vos données à caractère personnel, veuillez nous contacter en premier lieu et nous tenterons de régler le problème dans les meilleurs délais.

Statut de la présente Politique de confidentialité

La présente Politique de confidentialité a été mise à jour en septembre 2022. Nous nous réservons le droit de la modifier à tout moment afin de vous fournir une information à jour sur la façon dont nous collectons et traitons vos données. La version la plus récente de la Politique de confidentialité est toujours disponible sur <https://www.verisure.fr/politique-de-confidentialite>.

GUIDE A DESTINATION DES CLIENTS EN MATIERE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

1. Objet du guide

Nous avons préparé ce guide pour vous aider à comprendre comment utiliser les services disponibles sur l'application My Verisure (ci-après « l'APPLICATION »), et/ou l'ESPACE CLIENT ou l'application Arlo Secure, et plus généralement tout dispositif d'interphonie, de photodétection, de vidéosurveillance/vidéoprotection ou de contrôle par badges (ci-après individuellement ou collectivement désignés sous « Dispositif(s) ») composant éventuellement le système d'alarme télésurveillé du client, conformément à la Réglementation sur la protection des données.

Ce guide fournit des informations importantes sur les responsabilités légales que vous avez. N'utilisez pas les services ou les Dispositifs si vous ne comprenez pas ou n'êtes pas à l'aise avec les obligations légales et/ou contractuelles mises à votre charge.

Ce guide ne vise pas à fournir un exposé exhaustif de la Réglementation sur la protection des données, et ne constitue en aucun cas un conseil ou une consultation juridique. Si vous avez des préoccupations ou des questions à ce sujet, nous vous invitons à solliciter un conseil juridique et à consulter les guides et lignes directrices publiés par le Conseil Européen de la Protection des Données et par votre autorité de contrôle locale en charge de la protection des Données personnelles. Cette autorité est en France la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (<https://www.cnil.fr>).

2. Réglementation sur la protection des données

La Réglementation sur la protection des données encadre la collecte, l'utilisation et le traitement des Données personnelles. Elle vise à protéger le droit des individus à la vie privée. Elle vous impose notamment des obligations légales quant à l'utilisation de tout Dispositif, notamment la façon dont sont positionnés ces dispositifs, la signalisation requise au sein des lieux équipés de tels Dispositifs, et la façon dont ces Données personnelles sont utilisées et partagées.

Est donc notamment concernée l'utilisation à votre initiative d'un ou plusieurs détecteurs images, d'une caméra et de certains services de l'APPLICATION et/ou de l'ESPACE CLIENT ou de l'application Arlo Secure.

Si vous utilisez un des services au sein de votre foyer, la Réglementation sur la protection des données peut ne pas s'appliquer à vous, comme nous le décrivons dans les développements ci-dessous.

3. Installation et positionnement des Dispositifs

Lorsque le Dispositif est un dispositif de photodétection ou de vidéosurveillance/vidéoprotection (comme un détecteur de mouvements images ou une caméra), son emplacement et son positionnement est très important du point de vue de la protection des Données personnelles, notamment car un tel Dispositif peut capturer des images qu'un individu ne s'attendait pas à être enregistrées.

Nos Experts Sécurité procèderont à une installation dans le respect de la Réglementation sur la protection des données. Conformément aux conditions générales du contrat de télésurveillance conclu entre la Société et le client, la Société se réserve, dans tous les cas, le choix définitif de l'emplacement de tout Dispositif pour répondre aux impératifs de (i) sa fonctionnalité en vertu dudit contrat et (ii) de la Réglementation sur la protection des données. Il est par ailleurs interdit au client, et à tout Utilisateur, de modifier l'emplacement, la position ou l'angle de vue d'un Dispositif sans obtenir l'accord préalable de la Société.

En tout état de cause, nous vous rappelons quelques principes simples en matière d'installation d'un Dispositif :

- ne procéder à l'installation d'un tel dispositif que dans les zones où existe un risque d'atteinte à la sécurité des biens ou des personnes ;
- limiter le champ de vision du Dispositif à l'intérieur de la propriété du client, afin que ne soient pas inclus la voie publique ou le voisinage ;
- ne pas installer un tel dispositif dans une zone au sein de laquelle un individu ne s'attend raisonnablement pas à ce que son image soit capturée (exemple : toilettes, vestiaires, etc.) ;

- si la jouissance du lieu est partagée par plusieurs personnes (exemple : copropriété, collocation, etc.), il appartient au client d'obtenir les autorisations éventuellement nécessaires à l'installation et l'utilisation des Dispositifs ;
- si le Dispositif capture des images au sein d'un lieu ouvert au public (exemple : un commerce), il appartient au client d'obtenir les autorisations préfectorales préalables nécessaires ;
- si le Dispositif capture des images au sein d'un lieu où des salariés exercent leur activité professionnelle, les instances représentatives du personnel doivent être consultées et informées lorsqu'elles existent, et l'employeur doit procéder à l'information individuelle de chaque salarié ;
- le Dispositif ne doit pas être utilisé pour surveiller de façon permanente vos salariés, les autres membres de votre foyer ou tout autre individu ;
- si vous êtes un professionnel, le(s) traitement(s) de Données personnelles que vous réalisez en tant que responsable de traitement lorsque vous utilisez les Dispositifs à votre propre initiative doit(ven)t être documenté(s) conformément aux exigences du RGPD.

4. Si vous êtes un particulier et utilisez les Dispositifs ou services au sein de votre foyer

Si vous utilisez les Dispositifs uniquement au sein de votre foyer, le RGPD est peu susceptible de s'appliquer à vous. Le RGPD ne s'applique pas aux traitements de Données personnelles effectués par un particulier au cours d'activités strictement personnelles ou domestiques, et donc sans lien avec une activité professionnelle ou commerciale (ci-après désignée « l'exemption domestique »).

Pour autant, cette exemption domestique est limitée. Les règles du RGPD peuvent notamment s'appliquer à vous si vous :

- employez du personnel exerçant son activité au sein de votre domicile (personnel de nettoyage, de jardinage, en charge de garder des enfants, aide-soignant, etc.) ;
- capturez des images en dehors de votre propriété,
- diffusez des images sur les réseaux sociaux ou via un autre média public.

En tout état de cause, que les règles du RGPD s'appliquent à vous ou non, vous devez respecter le droit à la vie privée de chaque individu, y compris les membres de votre foyer, vos amis ou vos visiteurs. L'atteinte à la vie privée constitue un délit pénal passible pour les personnes physiques d'un an d'emprisonnement et de 45 000 euros d'amende dès lors que la captation, l'enregistrement, ou la transmission d'image d'une personne ou de paroles prononcées par elle est accompli sans son consentement.

5. Panonceaux d'information

Le client doit positionner des panonceaux d'information sur les lieux d'implantation des Dispositifs pour aider les individus à comprendre que le site est télésurveillé.

Les panonceaux doivent être placés de manière à être visibles par les individus avant qu'ils ne pénétrant dans la zone télésurveillée.

Ils doivent inclure des informations de base pour expliquer qu'un système de télésurveillance est en place, que vous êtes l'opérateur du système et les fins auxquelles vous utiliserez les Données personnelles capturées (exemple : assurer la sécurité des lieux). Ils doivent également indiquer que le système est géré en collaboration avec Verisure et que la station de télésurveillance de Verisure aura accès aux images prises en cas d'alarme. Si votre système d'alarme Verisure ne comporte aucune caméra, vous pouvez vous contenter d'utiliser les plaque et stickers dissuasifs remis par Verisure au moment de l'installation dudit système.

Si vous utilisez le Dispositif en dehors de la sphère strictement privée, par exemple parce que des personnes extérieures à la famille ou au cercle amical interviennent au domicile (aide-soignant, nounou, etc.), vous devez tout de même informer les individus de l'existence du Dispositif et du but qu'il poursuit. Cette information peut passer par exemple par l'apposition des plaque

et stickers dissuasifs remis par Verisure au moment de l'installation ou par une clause spécifique dans le contrat passé avec un employé de maison.

6. Consultation des images ou sons capturés au moyen des Dispositifs

Les Dispositifs Verisure comprennent des commandes d'accès à distance qui, selon le type de dispositif, vous permettent de capturer et de stocker des images et/ou des données audio et/ou vidéos sur vos propres appareils (par exemple via l'APPLICATION ou l'ESPACE CLIENT ou l'application Arlo Secure).

Il est important que vous utilisiez ces fonctionnalités de manière sélective, lorsqu'il y a un réel besoin de consulter ces données - par exemple, lorsque vous craignez qu'un incident de sécurité ait eu lieu au sein des locaux protégés ou qu'une investigation plus approfondie s'impose. Vous ne devez pas utiliser ces fonctionnalités pour, par exemple, surveiller en permanence une personne ou son comportement sur les lieux.

7. Déclenchements d'alarme

Si un signal d'alarme est déclenché par le système d'alarme, le personnel de la station de télésurveillance Verisure peut consulter les données capturées par les Dispositifs pour analyser la situation, procéder à la levée de doute avérée et, lorsque la situation l'exige, alerter les services publics d'urgence compétents.

Nos conditions générales, nos procédures de télésurveillance et notre Politique de confidentialité (<https://www.verisure.fr/politique-de-confidentialite>) expliquent davantage la façon dont nous utilisons le système d'alarme et les dispositifs en cas de déclenchement d'alarme. Cela peut conduire au partage des données issues des Dispositifs, y compris au partage de Données personnelles, avec les forces de l'ordre, les services d'urgence et/ou nos partenaires de confiance (pour dépêcher un agent de sécurité privée par exemple). Le client doit comprendre comment ces fonctionnalités fonctionnent car elles sont un élément inhérent des services que nous fournissons dans le cadre du contrat de télésurveillance conclu entre la Société et le client.

8. Gestion des données capturées à partir des Dispositifs

Vous devez être vigilant dans la façon dont vous utilisez et, le cas échéant, partager avec d'autres personnes les données issues des Dispositifs Verisure.

Vous ne devez partager les données issues des Dispositifs avec d'autres personnes que lorsque vous êtes certain que la divulgation est nécessaire et appropriée et ne causera pas d'embarras ou de préjudice à tout individu dont les Données personnelles ont été capturées.

Soyez particulièrement prudent s'il s'agit de partager des Données personnelles au sein d'un environnement public ou semi-public, par exemple sur Internet ou sur les médias sociaux.

Nous vous recommandons de ne pas publier de données, qu'elles soient personnelles ou non, sur ces plateformes à moins que vous n'ayez le consentement de chacun des individus concernés.

9. Obligations supplémentaires si vous êtes un CLIENT professionnel ou si votre utilisation des services et/ou des Dispositifs est réalisée en lien avec une activité professionnelle ou commerciale

Si vous êtes un client professionnel, ou si vous utilisez les services, les Dispositifs ou plus généralement un système d'alarme Verisure en dehors du cadre de l'exemption domestique, et donc en lien avec une activité professionnelle ou commerciale, vous devrez vous conformer aux exigences légales énoncées dans le RGPD (et/ou dans toute législation locale applicable), applicable à un « responsable de traitement » de Données personnelles.

Il est important que vous vous familiarisiez avec vos responsabilités légales et réglementaires en vertu de la Réglementation sur la protection des données, car la mauvaise utilisation des services, Dispositifs ou plus généralement de votre système d'alarme Verisure pourrait faire peser sur vous un risque juridique important.

Nous vous recommandons de consulter les informations et guides fournis par votre autorité de contrôle locale en charge de la protection des Données personnelles au regard de vos responsabilités en tant que responsable de traitement.

En plus de suivre les lignes directrices énoncées dans le présent guide, vous devrez peut-être mettre en œuvre certaines mesures supplémentaires, notamment :

- Etablir une analyse d'impact relative à la protection des données (ci-après « AIPD ») avant de faire procéder à l'installation et d'utiliser votre système d'alarme et ses Dispositifs, afin d'être en mesure démontrer que vous avez pris une décision éclairée sur les raisons présidant à l'installation dudit système et comment et pourquoi il est nécessaire et approprié de capturer et d'utiliser les données issues des Dispositifs. Si vous êtes doté d'un Délégué à la protection des données (DPO), il devrait examiner cette AIPD avant de mettre en œuvre le système. Ce sera un point de vigilance particulier si le site ayant vocation à être télésurveillé inclut des personnes vulnérables (par exemple les enfants) ou des salariés ;
- Rédiger une notice d'information, qui peut être consultée par toute personne pénétrant dans les locaux, pour expliquer qui vous êtes, comment vous avez l'intention d'utiliser, stocker et partager les données capturées par le système d'alarme et ses Dispositifs, et quels sont leurs droits légaux en vertu du RGPD. Elle devrait également expliquer que Verisure a accès aux données issues des Dispositifs en cas de déclenchement d'alarme afin de fournir le service de télésurveillance, données pouvant être partagées avec les forces de l'ordre, services publics d'urgence compétent et partenaires de confiance de Verisure (notamment pour dépêcher un agent de sécurité privée sur les lieux). Cette notice d'information peut être présentée en ligne et/ou mise à disposition de la réception pour un accès facile. Cette exigence s'ajoute à l'apposition des panonceaux d'information mentionnés à l'article 5.
- Si le Dispositif capture les Données personnelles du personnel travaillant sur les sites protégés, consulter et informer les instances représentatives du personnel lorsqu'elles existent et procéder à l'information individuelle de chaque salarié concerné. De façon générale, vous devez vous assurer que les Dispositifs, et plus généralement le système d'alarme, fonctionnent conformément à la réglementation et aux accords conventionnels applicables en matière de droit du travail.
- S'assurer de la mise en place de mesures techniques et organisationnelles appropriées pour limiter l'accès aux données issues des Dispositifs aux seules personnes qui ont besoin d'en connaître et de ne les partager qu'après avoir effectué un contrôle strict.
- Obtenir les autorisations préfectorales préalables nécessaires, si le Dispositif capture des images au sein d'un lieu ouvert au public (exemple : un commerce) ;
- Si vous conservez et hébergez les données sur vos propres appareils, faites-le de manière sécurisée et confidentielle avec des stratégies de conservation claires en place pour supprimer les données en toute sécurité après une durée de conservation appropriée. Vous êtes informé que la réglementation française prohibe la conservation d'images ou vidéos issues d'un système de vidéoprotection/vidéosurveillance/photodétection plus d'un (1) mois, sauf si une procédure pénale est ouverte à la suite d'un incident.
- Vous devez respecter les droits légaux dont disposent les individus en vertu du RGPD, par exemple, de demander l'accès, de supprimer ou de restreindre l'utilisation de leurs Données personnelles.
- Vous devez savoir qui est votre autorité de contrôle locale en charge de la protection des Données personnelles et êtes responsable de communiquer avec elle au sujet des préoccupations ou des plaintes qui pourraient être soulevées en relation avec le fonctionnement des Dispositifs, mais également en cas de violation de données.
- Examiner de nouveau, et fréquemment, votre évaluation pour vous assurer que vous utilisez le Service, les Dispositifs et plus généralement votre système d'alarme Verisure conformément aux principes énoncés ci-dessus.

CONVENTION DE PREUVE

Préambule

La société VERISURE est une entreprise de sécurité privée spécialisée dans la vente et la location de matériels et de prestations de télésurveillance, notamment sous la marque VERISURE, auprès de clients particuliers et professionnels situés sur l'ensemble du territoire français.

Afin de faciliter leurs relations d'affaires et notamment la transmission de documents, la société VERISURE a souhaité mettre en œuvre un processus de dématérialisation des informations précontractuelles communiquées à ses prospects dans le cadre de ses ventes hors établissement, conformément aux dispositions de l'article L. 121-17 du Code de la consommation.

La présente convention de preuve est conclue pour les besoins des échanges d'informations nécessaires entre le prospect (ci-après dénommé « Prospect ») et VERISURE ci-après dénommée (« la Société »).

1. Définitions

Les termes ci-dessous définis auront entre les Parties la signification suivante :

« Application » : désigne l'application de la Société destinée à l'échange d'informations sous forme électronique entre les Parties. L'Application est disponible sur les ordinateurs portables munis d'un écran tactile (tablettes) de la Société.

« Convention » : désigne la présente convention de preuve.

« Parties » : le Prospect et la Société dénommées collectivement.

« Prospect » : désigne toute personne souhaitant recevoir une proposition commerciale de la Société.

« Société » : désigne la société VERISURE, société par actions simplifiée au capital de de 1.085.736 euros. RCS 345 006 027 – N° TVA: FR 60 345 006 027. Siège Social : 1 Place du Général de Gaulle, 92160 ANTONY. Société titulaire de l'autorisation d'exercer n°AUT-092-2118-07-17-20190361822délivrée par le Conseil National des Activités Privées de Sécurité le 17/07/2019. Article L.612-14 du Code de la sécurité intérieure : *« L'autorisation d'exercice ne confère aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient. »*.

« Support durable » : désigne tout instrument permettant au Prospect/Client de conserver les Opérations et/ou tout autre document faisant l'objet de la présente Convention, de s'y reporter aisément à l'avenir et d'assurer leur (sa) reproduction à l'identique.

« Contrat » : le document signé électroniquement.

2. Portée et opposabilité

Le Prospect déclare avoir pris connaissance de la Convention avant toute utilisation de l'Application.

La Convention, ses annexes et ses éventuels avenants forment un tout indivisible.

Liste des annexes :

- Annexe 1 : Politique de gestion des identités
- Annexe 2 : Politique de signature électronique
- Annexe 3 : Politique de traçabilité
- Annexe 4 : Politique de conservation électronique
- Annexe 5 : Chemin de preuve

La Société se réserve le droit d'apporter à la Convention toutes les modifications qu'elle jugera nécessaires et utiles. Elle pourra évoluer en fonction du contexte juridique et des évolutions de la technique.

La Convention est opposable au Prospect jusqu'à ce qu'une nouvelle convention de preuve la remplace par voie d'avenant conclu entre les Parties.

Le Convention entre en vigueur à compter de la signature par les Parties des présentes pendant toute la durée de la relation contractuelle entre les Parties puis pendant une durée de 10 ans suivant la résiliation du contrat conclu entre le Client et la Société ou, pendant 3 ans à compter du dernier contact de la Société avec le Prospect.

3. Objet

La Convention constitue un contrat sur la preuve au sens des dispositions des articles 1356 et 1368 du Code civil, qui lie le Prospect et la Société. Elle a pour objets de confirmer l'accord du Prospect sur l'usage de la voie électronique pour la communication d'informations précontractuelles par la Société et la conclusion de contrats entre les Parties, et de préciser dans quel cadre les preuves électroniques feront foi entre les Parties.

4. Accord à la voie électronique

Par la présente, le Prospect donne son accord à la Convention de preuve et accepte expressément la voie électronique du processus contractuel, notamment pour la transmission des informations précontractuelles, l'acceptation du document d'informations précontractuelles, la signature du Contrat, ainsi que les échanges et la conservation desdites informations.

5. Champ d'application

La présente Convention s'applique aux échanges d'informations nécessaires entre les Parties dans l'Application, et en particulier à l'identification et l'authentification électroniques, à la traçabilité, à la signature électronique, à la conservation des données et à toutes les opérations y afférentes notamment l'échanges de courriels entre les Parties.

6. Identification

Le Prospect est tenu de fournir les éléments nécessaires à son identification dans l'Application.

L'identification du Prospect est notamment réalisée grâce à la consultation et vérification d'un titre d'identité par le préposé de la Société lors de l'entretien physique au domicile du Prospect.

La Société veille à ce que les informations fournies par le Prospect soient conformes à la réalité. La Société se réserve la possibilité de demander au Prospect tout document de nature à lui fournir des informations complémentaires.

Il est interdit au Prospect d'usurper ou de falsifier une identité ou de faire usage de données de l'identité d'un tiers permettant de l'identifier notamment en vue de troubler sa tranquillité.

Les Parties reconnaissent et acceptent que l'ensemble des informations fournies par le Prospect et les éléments conservés par la Société conformément à la Politique de Gestion des Identités et à la Politique de Traçabilité annexées à la Convention permettent de l'identifier au sein de l'Application de manière fiable.

7. –Garanties offertes par l'écrit électronique

Les contrats établis et conservés au sein de l'Application ainsi que les traces permettant d'établir l'historique des actions ayant abouti à la production de ces contrats sont des écrits sous forme électronique au sens des articles 1365 et 1366 du Code civil.

Les Parties reconnaissent la force probante de ces écrits électroniques, du fait que les personnes dont ils émanent sont dûment identifiées, comme en atteste le respect de la Politique de gestion des identités et de la Politique de signature électronique annexées à la Convention d'une part, et qu'ils sont établis et conservés dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité comme en atteste le respect de la Politique de conservation électronique annexée à la Convention.

Les Parties reconnaissent et acceptent que la conservation des informations stockées à partir de l'Application dans les conditions de la Politique de conservation électronique garantit l'intégrité, la pérennité, la fidélité et la durabilité des écrits électroniques.

Les Parties reconnaissent que les informations échangées à partir de l'Application présentent un degré de fiabilité suffisant pour attester de la valeur probante de celles-ci en tant qu'écrit sous forme électronique au sens des dispositions de l'article 1366 du Code civil.

8. Traçabilité - Preuve

Les Parties reconnaissent et acceptent que les opérations réalisées dans l'Application et les informations collectées y afférentes seront conservées par la Société dans le respect des Politiques annexées à la Convention et permettent d'établir leur réalité.

Les Parties conviennent que l'Application établit les éléments de traçabilité de manière immédiate, systématique, ordonnée et sincère, et que cette traçabilité permet de reconstituer un historique fiable des événements qui se sont déroulés au sein de l'Application dans le cadre du processus de contractualisation.

Les Parties conviennent que ces données et les moyens de preuve électronique administrés par la Société font foi entre elles.

Ces données et moyens de preuve incluent l'ensemble des données de connexion, données de trafic, et d'une manière générale tous les logs disponibles, ainsi que la traçabilité applicative décrite dans la Politique de traçabilité et dans le Chemin de preuve annexés à la Convention, et conservées conformément à la Politique de conservation électronique annexée à la Convention. Toutes ces traces et éléments techniques sont opposables entre les Parties et admissibles devant les juridictions et dans le cadre des règlements amiables des litiges, et font preuve des communications intervenues entre les Parties, des données et des éléments qu'ils contiennent.

9. Horodatage

Les dates et heures établies dans la traçabilité au sein de l'Application le sont en vertu de la Politique de traçabilité annexée à la Convention.

Les Parties reconnaissent que l'horodatage des actions ainsi réalisé fait foi entre les Parties.

Les signatures électroniques font pour leur part l'objet d'un horodatage certifié réalisé par un Prestataire de Services de Confiance, conformément à la Politique de signature électronique annexée à la Convention. Cet horodatage fait également foi entre les Parties.

10. Signature électronique

Le Contrat est signé au sein de l'Application par les Parties au moyen d'une signature électronique, réalisée dans le respect de la Politique de signature électronique annexée à la Convention.

Les Parties conviennent que le procédé mis en œuvre identifie le signataire et recueille de manière sincère son consentement au Contrat.

Les Parties reconnaissent que le procédé de signature électronique mis en œuvre consiste en un procédé fiable d'identification reposant sur une vérification d'identité en face-à-face et l'usage d'un code à usage unique (OTP SMS) envoyé sur le téléphone mobile du signataire, et que le lien

entre cette identification fiable et le document est garanti via l'apposition d'un scellement électronique par le Prestataire de Services de Confiance comme décrit dans la Politique de signature électronique.

Les Parties s'accordent donc à reconnaître que la signature électronique réalisée au sein de l'Application, bien que ne constituant pas une signature électronique qualifiée au sens du décret N°2017-1416 et de l'article 3-12 du règlement européen n°910/2014 du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques (ci-après « règlement eIDAS »), correspond aux définitions de la signature électronique données par l'article 1367 du Code civil et par l'article 3-10 du règlement eIDAS et permet donc la perfection de l'acte juridique.

11. Support durable

La Société délivrera toutes informations précontractuelles et, plus généralement, tout document quelconque au Prospect par voie électronique, par courrier électronique. Ils peuvent donc faire l'objet d'une impression par le Prospect sur support papier et/ou d'un enregistrement dans un format intègre sur le disque dur de son ordinateur ainsi que sur tout autre Support durable.

Les Parties acceptent que les informations communiquées, les courriers électroniques, les accusés de réception échangés entre eux soient archivés sur Support durable.

12. Responsabilité

Les Parties s'engagent à mettre en œuvre toutes les diligences nécessaires à l'exécution des prestations relevant de la présente Convention.

La responsabilité de la Société ne peut être engagée de ce fait sous réserve qu'elle n'ait commis aucune faute intentionnelle à l'égard du Prospect.

Les Parties ont conscience que l'Application est une solution accessible via le réseau internet. Les Parties reconnaissent qu'aucune d'entre elles ne dispose des ressources nécessaires pour prévenir toute perte de performance, toute difficulté ou impossibilité d'accès et plus généralement toute anomalie ou dysfonctionnement empêchant d'utiliser normalement l'Application. En conséquence, chaque Partie renonce expressément à tout recours pour tous dommages contre l'autre Partie en cas de défaillance ou indisponibilité de l'Application, sous réserve que ladite défaillance ou indisponibilité ne soit pas le résultat d'un manquement ou du comportement fautif de cette autre Partie. De même, chaque Partie renonce à tout recours contre l'autre Partie dans le cas où la Société déciderait ou serait contrainte de cesser l'exploitation de l'Application.

13. Dispositions finales

13.1. Nullité

La nullité de tout ou partie d'une clause de la Convention n'affectera pas la validité et l'existence des autres clauses.

13.2. Cession

La Convention étant conclue *intuitu personae*, la Société ne pourra en aucun cas la transférer, céder ou déléguer, de quelque manière que ce soit, à titre onéreux ou gratuit.

13.3. Indépendance

Chacune des Parties agit en tant que co-contractant indépendant assurant chacune les risques de sa propre entreprise. Aucune disposition du Contrat ne saurait être interprétée comme faisant naître entre les Parties une relation de mandat, une entreprise commune, une agence commerciale, un contrat d'agent commercial ou un mandat intérêt commun.

13.4. Loi applicable - Différend

La Convention est régie par la loi française. Toutes les contestations relatives à la validité, l'exécution ou l'interprétation du Contrat seront soumises aux tribunaux compétents.

Fait et signé par voie électronique et transmis et reçu par chacune des Parties.

Annexe 1 : Politique de gestion des identités

Préambule

La présente Politique de gestion des identités est une annexe à la Convention de preuve dont elle fait partie intégrante.

1. Définitions

Les termes définis dans la Convention de preuve ne sont pas repris ici.

Les termes ci-dessous définis auront entre les Parties la signification suivante :

« Expert Sécurité » : désigne l'agent mandaté par la Société pour la conclusion du Contrat. L'Expert Sécurité est habilité à signer le Contrat pour la Société.

« Signataire » : désigne la personne physique qui signe le Contrat pour le Prospect. Il s'agit en général de la même personne mais il peut s'agir d'un délégataire. Pour les personnes morales, il s'agit en général d'un représentant légal mais il peut s'agir d'un délégataire.

« Enregistrement » : désigne les opérations de recueil, de contrôle de l'enregistrement de l'identité du Signataire par l'Expert Sécurité en vue d'établir une identité numérique fiable du Signataire et des canaux de communication fiables liés à cette identité numérique.

« STP » : désigne un mot de passe à usage multiple (« Several-Times Password ») envoyé par SMS au Signataire et qu'il doit saisir pour valider les étapes clefs du processus de contractualisation.

« OTP » : désigne un mot de passe à usage unique (« One-Time Password ») envoyé par SMS au Signataire et qu'il doit saisir pour finaliser l'acte de signature électronique.

2. Identité de l'Expert Sécurité

L'identité de l'Expert Sécurité est établie dans le cadre de ses relations durables avec la Société.

Le contrôle de l'identité de l'Expert Sécurité par la Société se traduit par l'existence et la mise à la disposition de l'Expert Sécurité d'un compte d'Expert Sécurité et de moyens d'authentification lui permettant l'utilisation de l'Application, ces moyens d'authentification étant placés sous son contrôle exclusif.

Toute action réalisée après authentification de l'Expert Sécurité dans l'Application est réputée avoir été réalisée par lui ou, pour les actions incombant au Prospect, sous sa supervision attentive.

3. Recueil de l'identité du Signataire

L'Expert Sécurité procède à l'établissement et au contrôle de l'identité du Signataire via les actions suivantes, appelées « Enregistrement » :

L'expert Sécurité saisit dans l'Application, ou, si le Signataire est préexistant dans la base, contrôle dans l'Application des données d'identité du Signataire et des données permettant une communication fiable avec le Signataire :

- civilité ;
- prénom ;
- nom ;
- numéros de téléphone mobile et fixe ;
- adresse email ;
- adresse postale.

Ces éléments sont fournis par le Signataire qui peut les contrôler.

Le mode de recueil de ces informations garantit, sous le contrôle collégial de l'Expert Sécurité et du Signataire, que les coordonnées télématiques fournies (numéros de téléphone, adresse email) appartiennent bien au Signataire.

L'Expert Sécurité vérifie les données d'identité sur un titre d'identité officiel original en cours de validité que le Signataire doit lui présenter.

Le type du titre d'identité est conservé dans la traçabilité de l'application.

Les coordonnées télématiques sont saisies sous la responsabilité et sous le contrôle du Signataire. Il est à noter que si le numéro de téléphone mobile saisi est erroné, il est impossible de procéder à la signature électronique du contrat.

4. Fiabilité de l'identité du Signataire

Les Parties reconnaissent que ce mode d'établissement de l'identité électronique du Signataire présente une fiabilité forte du fait de la présence physique du signataire, de la présentation d'un titre d'identité officiel original en cours de validité, et de la traçabilité systématique des actions de saisie et de contrôle réalisée conformément à la Politique de traçabilité.

Le Signataire s'engage à fournir des coordonnées (téléphone mobile, adresse email) qui lui soient propres et personnelles. Il est personnellement seul responsable de la fiabilité et de l'usage fait de ces canaux de communication dans le cadre d'une authentification réalisée au sein de l'Application ou pour la transmission de documents précontractuels ou contractuels via l'Application.

Les Parties reconnaissent que les coordonnées télématiques ainsi collectées sont liées à l'identité du Signataire de manière fiable et établissent un canal permettant un procédé fiable d'authentification du Signataire à toutes les étapes ultérieures de la contractualisation au sein de l'Application.

Le Signataire s'engage à garantir la fiabilité des canaux de communication ainsi établis, notamment à s'assurer que sa boîte email n'est pas saturée et que son téléphone mobile est en capacité à recevoir des SMS.

5. Authentification du Signataire

Le Signataire est authentifié par trois modalités : STP, OTP, signature manuscrite.

a STP

Un mot de passe à usage multiple, appelé STP, est envoyé au Signataire sur le numéro de téléphone mobile recueilli lors de la phase d'Enregistrement.

Les Parties reconnaissent que ce STP est sous le contrôle exclusif du Signataire, que l'Expert Sécurité n'y a pas accès, qu'il n'est conservé dans l'Application que sous la forme d'un hash et à des fins de contrôle ultérieur, et que, partant, tout usage du STP dans le contexte métier clair de l'Application fait foi du consentement du Signataire à l'étape qu'il est en train de valider et atteste qu'il est bien l'auteur de ce consentement.

Ainsi, toute action validée par saisie du STP est réputée avoir été validée par le Signataire.

Le Signataire doit saisir ce STP aux étapes clefs du processus de contractualisation :

- validation de ses données personnelles ;
- acceptation de la Convention de preuve ;
- validation des DIP et CGV ;
- validation de la commande ;
- vérification du contrat ;
- validation des consignes de télésurveillance ;
- validation du PV d'installation et de la check-list concernant le contrat.

Les Parties reconnaissent que la saisie du STP par le Signataire fait foi :

- du fait qu'il ait eu accès aux données affichées sur la tablette et qu'il a ainsi validées ;
- que c'est bien lui qui procède à l'action de validation ;
- que, par la saisie du STP, il exprime son consentement sans réserve aux données qu'il valide.

b OTP

Un mot de passe à usage unique, appelé OTP, est envoyé au Signataire sur le numéro de téléphone mobile recueilli lors de la phase d'Enregistrement, par le Prestataire de Services de Confiance en charge de la mise en œuvre de la fonctionnalité de signature électronique.

De même que pour le STP et selon un raisonnement analogue, les Parties reconnaissent que la saisie de l'OTP par le Signataire fait foi :

- du fait qu'il ait eu accès au Contrat qu'il signe électroniquement ;
- que c'est bien lui qui procède à l'action de signature électronique ;
- que, par la saisie de l'OTP, il exprime son consentement sans réserve à l'acte de signature.

c Signature manuscrite

Lors de la validation de l'offre, finalisant la phase précontractuelle du processus, le Prospect et l'Expert Sécurité sont invités à apposer leur signature manuscrite sur la tablette de l'Expert Sécurité. Cette signature manuscrite est reportée dans le Contrat.

Les Parties reconnaissent que cette signature manuscrite :

- fait foi de la présence du Signataire lors de la définition de l'offre ;
- fait foi du fait que le Signataire ait pris connaissance de l'offre.

6. Traçabilité des actions liées à l'identité

Les actions liées à l'identité numérique du Signataire (Enregistrement, validation, authentifications et consentements) sont tracées conformément à la Politique de traçabilité.

Les Parties reconnaissent que les traces ainsi établies font foi de manière sincère des actions qui se sont déroulées dans l'Application.

Annexe 2 : Politique de signature électronique

Préambule

La présente Politique de signature électronique est une annexe à la Convention de preuve dont elle fait partie intégrante.

1. Définitions

Les termes définis dans la Convention de preuve ne sont pas repris ici.

Les termes ci-dessous définis auront entre les Parties la signification suivante :

« Expert Sécurité » : désigne l'agent mandaté par la Société pour la conclusion du Contrat. L'Expert Sécurité est habilité à signer le Contrat pour la Société.

« Signataire » : désigne la personne physique qui signe le Contrat pour le Prospect. Il s'agit en général de la même personne mais il peut s'agir d'un délégataire. Pour les personnes morales, il s'agit en général d'un représentant légal mais il peut s'agir d'un délégataire.

« Enregistrement » : désigne les opérations de recueil, de contrôle de l'enregistrement de l'identité du Signataire par l'Expert Sécurité en vue d'établir une identité numérique fiable du Signataire et des canaux de communication fiables liés à cette identité numérique.

« OTP » : désigne un mot de passe à usage unique (« One-Time Password ») envoyé par SMS au Signataire et qu'il doit saisir pour finaliser l'acte de signature électronique.

« PSCO » : désigne un Prestataire de Services de Confiance au sens du règlement eIDAS.

« Contrat » : le document signé électroniquement.

« Cachet électronique » : désigne « des données sous forme électronique, qui sont jointes ou associées logiquement à d'autres données sous forme électronique pour garantir l'origine et l'intégrité de ces dernières » (règlement eIDAS article 3.25).

« Signature électronique » : « La signature nécessaire à la perfection d'un acte juridique identifie son auteur. Elle manifeste son consentement aux obligations qui découlent de cet acte. [...] Lorsqu'elle est électronique, elle consiste en l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache. » (Code civil article 1367).

« Fichier de preuve » : désigne la traçabilité établie par le PSCO conformément à sa Politique de Gestion de Preuve et faisant foi du déroulement technique de l'action de signature électronique.

7. PSCO

Pour ses besoins en signature électronique, l'Application s'appuie sur un Prestataire de Services de Confiance : elle intègre le service Contralia proposé par la société Docaposte.

L'acceptation de la Convention de preuve entraîne ainsi l'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation du service Contralia ainsi que de sa Politique de Gestion de Preuve et des Politiques de certification mises en œuvre par Certinomis, filiale de Docaposte, qui intervient en tant que Prestataire de Services de Certification Electronique. Ces documents sont accessibles ici : <https://www.docaposte.com/politiques-contralia>.

2. Déroulement de l'acte de signature électronique du Signataire

La signature électronique du contrat a lieu après plusieurs étapes d'établissement puis de validation du contenu du contrat : choix de l'offre, validation, envoi de l'offre précontractuelle, possibilité de modification puis de nouvelle validation, définition des consignes de télésurveillance. Chacune de ces étapes fait l'objet d'une traçabilité formelle selon la Politique de traçabilité.

La réalisation de ces étapes et leur validation systématique par le signataire conformément à la Politique de gestion des identités font foi de l'information complète du Signataire relativement au contenu du contrat.

Lors de l'acte de signature, le Contrat est créé sous la forme d'un document électronique au format PDF. Les Parties reconnaissent que le Contrat rend compte de manière claire, pertinente, sincère et exhaustive des éléments échangés et validés lors des étapes préalables, qui ont été portées à la connaissance du Signataire, et que dès lors le consentement du Signataire est éclairé.

Le Contrat ainsi créé est envoyé au PSCO, ainsi que les données d'identification et d'authentification de l'Expert Sécurité et du Signataire : notamment les civilité, prénom, nom, numéro de téléphone mobile du Signataire.

La navigation offerte sur la tablette bascule vers le site du PSCO, qui prend en charge les opérations techniques liées à la signature électronique.

Lors de ces étapes, le Signataire :

- visualise le contrat sous la forme d'un fichier PDF : il a l'obligation de le parcourir intégralement, et la possibilité de le faire sans limite de temps, il peut en comparer le contenu avec la version précontractuelle qu'il a précédemment reçue par email ;
- marque son consentement aux termes du contrat en cochant une case correspondant à un protocole de consentement explicite ;
- reçoit, de la part de la plate-forme du PSCO, un OTP par SMS, qu'il doit ressaisir à l'identique pour déclencher l'acte de signature ;
- peut refuser de signer ;

- une fois l'OTP saisi correctement, le PSCO procède à la réalisation de la signature électronique selon le format décrit plus bas dans la présente Politique de signature électronique ;
- une fois la signature réalisée, le Signataire reçoit confirmation à l'écran.

Puis le contrat signé est envoyé par email au Signataire.

3. Traçabilité de l'acte de signature électronique du Signataire

Toutes les actions réalisées avant l'envoi du contrat au PSCO, y compris cet envoi, sont tracées au sein de l'Application selon la Politique de traçabilité.

Ces actions incluent l'Enregistrement du Signataire tel que décrit dans la Politique de gestion des identités, les étapes de validation, et l'envoi du Contrat au PSCO pour réalisation de la signature électronique, puis l'envoi du Contrat signé au Signataire par email.

Les actions réalisées sur la plate-forme du PSCO sont tracées par le PSCO selon sa Politique de Gestion de Preuve, et sont traduites sous la forme d'un fichier de preuve qui est lui-même scellé par le PSCO via un cachet électronique. Le fichier de preuve est conservé, ainsi que le Contrat signé, conformément à la Politique de conservation électronique, pour faire foi.

Les Parties reconnaissent que le fichier de preuve établi par le PSCO fait foi entre elles du déroulement de l'acte de signature électronique.

Les Parties conviennent que le fichier de preuve établi par le PSCO est à interpréter dans le respect de sa Politique de Gestion de Preuve, publiquement accessible au lien susmentionné.

Les Parties conviennent que le cachet électronique apposé sur le fichier de preuve établi par le PSCO fait foi de sa provenance et de son intégrité, et donc du respect des conditions de recevabilité de l'écrit électronique à titre de preuve définies par l'article 1366 du Code civil.

Le fichier de preuve du PSCO fait foi notamment des actions suivantes :

- présentation du Contrat sous forme lisible à l'écran ;
- parcours exhaustif du Contrat ;
- validation par le Signataire du protocole de consentement ;
- envoi au Signataire de l'OTP par SMS au numéro de téléphone recueilli lors de la phase d'Enregistrement ;
- saisie valide de l'OTP ;
- réalisation technique de la signature électronique.

4. Vérification technique des signatures électroniques

Les signatures électroniques figurant dans le Contrat peuvent être vérifiées par tout outil implémentant la norme PAdES.

L'outil gratuit Adobe Reader© permet cette vérification :

- en cliquant dans le document sur chaque champ visible de signature électronique, les propriétés de la signature électronique apparaissent ;
- le volet de signatures électroniques affiché sur la gauche du document permet également d'y accéder.

La procédure de vérification de signature électronique offerte par cet outil permet de contrôler les éléments décrits ci-dessous.

Les Parties reconnaissent disposer des outils et informations suffisantes pour réaliser de manière autonome la vérification de la validité technique des signatures électroniques réalisées dans le cadre de l'Application.

5. Format technique des signatures électroniques

Les signatures électroniques sont réalisées au format standard européen PAdES (PDF Advanced Electronic Signature).

Quatre éléments faisant foi sont ainsi inclus dans le document :

- la signature du Signataire ;
- la signature de l'Expert Sécurité ;
- le cachet électronique du PSCO ;
- un horodatage apposé par le PSCO en tant qu'Autorité d'Horodatage.

Les deux signatures électroniques et le cachet électronique contiennent en outre un jeton d'horodatage émis par le PSCO Docaposte – UNITE HORODATAGE faisant foi du moment de réalisation de la signature électronique.

a Signature électronique du Signataire

La signature électronique du Signataire se trouve dans un champ de signature visible figurant à la dernière page du Contrat.

Ce champ contient, de manière directement lisible :

- « Signé par » suivi de l'identité du Signataire ;
- « le » suivi de la date et de l'heure de réalisation de la signature électronique ;
- ainsi que la marque du PSCO Docaposte.

La signature électronique du Signataire consiste techniquement en un cachet électronique de Docapost BPO, filiale du PSCO Docaposte, qui scelle dans le Contrat :

- l'identité du Signataire ;
- la date et l'heure de réalisation de la signature ;
- le lieu de la signature, tel que saisi par l'Expert Sécurité au sein de l'Application ;

- le motif de signature, qui reprend :
 - le consentement à signer,
 - l'identité du Signataire,
 - la marque du service de signature électronique opéré par le PSCO (Contralia),
 - la date et l'heure de la signature,
 - la référence du contrat dans le circuit de signature.

La signature du Signataire apparaît dans le volet des signatures électroniques comme « Signé par Docapost BPO – eSeal » : le PSCO Docapost BPO (filiale de Docaposte) garantit le lien entre l'identité du Signataire et le Contrat signé, ce lien de nature cryptographique garantissant que toute modification ultérieure du Contrat signé rend la signature électronique techniquement invalide.

b Signature électronique de l'Expert Sécurité

La signature électronique de l'Expert Sécurité se trouve dans un champ de signature visible figurant à la dernière page du Contrat.

Ce champ contient, de manière directement lisible :

- « Signé par » suivi de l'identité de l'Expert Sécurité suivi de « pour Verisure » ;
- « le » suivi de la date et de l'heure de réalisation de la signature électronique ;
- ainsi que la marque du PSCO Docaposte.

La signature électronique de l'Expert Sécurité consiste techniquement en un cachet électronique de la Société, qui scelle dans le Contrat :

- l'identité de l'Expert Sécurité ;
- la date et l'heure de réalisation de la signature ;
- le lieu de la signature, tel que saisi par l'Expert Sécurité au sein de l'Application ;
- le motif de signature, qui reprend :
 - le consentement à signer,
 - l'identité du Signataire,
 - la marque du service de signature électronique opéré par le PSCO (Contralia),
 - la date et l'heure de la signature,
 - la référence du contrat dans le circuit de signature.

La signature de l'Expert Sécurité apparaît dans le volet des signatures électroniques comme « Signé par VERISURE – SIGNATURE ELECTRONIQUE » : la Société, sous contrôle du PSCO, garantit le lien entre l'identité de l'Expert Sécurité et le Contrat signé, ce lien de nature cryptographique garantissant que toute modification ultérieure du Contrat signé rend la signature électronique techniquement invalide.

c Cachet électronique du PSCO

Le cachet électronique du PSCO se trouve dans un champ de signature visible figurant à la dernière page du Contrat.

Ce champ contient, de manière directement lisible :

- l'attestation de certification du document par le PSCO ;
- la référence du contrat dans le circuit de signature.

Ce cachet électronique apparaît dans le volet des signatures électroniques comme « Signé par Docapost BPO – eSeal » : le PSCO Docapost BPO (filiale de Docaposte) garantit la provenance et l'intégrité du Contrat conformément à sa Politique de Gestion de Preuve. Toute modification ultérieure du Contrat ainsi cacheté rend ce cachet électronique techniquement invalide.

d horodatage électronique du PSCO

Le PSCO, en fin d'opération de signature électronique, appose, sur le Contrat contenant les deux signatures électroniques et le cachet électronique, un jeton d'horodatage électronique, dans un champ de signature non visible.

Cet horodatage apparaît dans le volet des signatures électroniques comme « Signé par Docaposte – UNITE HORODATAGE » : le PSCO garantit ainsi la date et l'heure de réalisation des opérations de signature électronique et inclut dans le document conformément à la norme PADeS-LTV les moyens de prolonger la durée de vérifiabilité des signatures électroniques même en cas d'obsolescence des mécanismes cryptographiques mis en œuvre. Toute modification ultérieure du Contrat ainsi horodaté rend cet horodatage techniquement invalide.

6. Validité juridique des signatures électroniques

La signature, d'après l'article 1367 du Code civil, identifie son auteur et manifeste son consentement aux obligations qui découlent de l'acte signé. Lorsqu'elle est électronique, elle consiste en l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache.

NB « La fiabilité de ce procédé est présumée, jusqu'à preuve contraire, lorsque la signature électronique est créée, l'identité du signataire assurée et l'intégrité de l'acte garantie, dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat. », ce décret N° 2017-1416 renvoyant à la définition de la signature électronique qualifiée du règlement eIDAS. Les signatures électroniques réalisées dans le cadre de l'Application ne revendiquent pas le statut de signature électronique qualifiée entraînant une présomption de fiabilité. Ce statut n'est cependant pas nécessaire pour que la signature électronique ait un effet juridique.

Les signatures électroniques réalisées dans le cadre de l'Application répondent à l'ensemble des éléments de la définition de l'article 1367 du Code civil :

- **elle identifie son auteur** : le nom du signataire est inclus dans le champ de signature électronique visible ;
- **elle manifeste son consentement** : le déroulement de l'acte de signature électronique décrit dans la présente Politique et les traces qui en font foi conformément à la Politique de traçabilité et à la Politique de Gestion de Preuve du PSCO font foi de ce consentement, sans lequel la signature électronique ne pourrait être réalisée. A l'appui de ce consentement, on peut citer notamment le parcours intégral du Contrat, la validation du Protocole de consentement, et la saisie de l'OTP reçu exclusivement par le Signataire sur son téléphone mobile ;
- **elle consiste en l'usage d'un procédé fiable d'identification** : l'identification du Signataire est réalisée conformément à la Politique de gestion des identités, sous la forme d'un face-à-face physique au cours duquel une pièce officielle d'identité originale et en cours de validité est contrôlée ; le numéro de téléphone mobile personnel du Signataire est également recueilli et donne lieu à des envois de codes (STP et OTP) garantissant le consentement du Signataire aux diverses étapes successives du processus de contractualisation et lors de la réalisation finale de la signature électronique elle-même, sous le contrôle du PSCO ;
- **elle garantit le lien entre l'identité du Signataire et le Contrat** : les données d'identité du Signataire sont scellées au sein du document sous la forme d'un cachet électronique apposé par le PSCO. Un cachet électronique est une forme de signature électronique permettant à une personne morale (le PSCO) de garantir la provenance et l'intégrité d'un document. Ainsi, toute modification ultérieure du Contrat ou de l'identité du Signataire entraînerait l'invalidité technique de sa Signature et serait détectable à l'ouverture du Contrat.

Les Parties reconnaissent que les signatures électroniques apposées sur le Contrat remplissent les caractéristiques décrites par l'article 1367 du Code civil et apportent donc la perfection donc l'acte juridique.

Annexe 3 : Politique de traçabilité

Préambule

La présente Politique de traçabilité est une annexe à la Convention de preuve dont elle fait partie intégrante.

1. Définitions

Les termes définis dans la Convention de preuve ne sont pas repris ici.

Les termes ci-dessous définis auront entre les Parties la signification suivante :

« Traçabilité » : désigne la capacité à suivre ou à reconstruire un historique fidèle des événements qui se sont déroulés au sein de l'Application.

« PSCO » : désigne un Prestataire de Services de Confiance au sens du règlement eIDAS.

« Contrat » : le document signé électroniquement.

« Fichier de preuve » : désigne la traçabilité établie par le PSCO conformément à sa Politique de Gestion de Preuve et faisant foi du déroulement technique de l'action de signature électronique.

2. Etablissement de la traçabilité

La traçabilité est constituée de divers éléments :

- les logs de connexion et traces techniques de diverses natures établies par les serveurs constitutifs de l'Application, qui ne sont pas conservés au-delà de leur durée d'utilité technique ;
- la traçabilité fonctionnelle qui constitue le Chemin de preuve, annexé à la Convention ;
- le Fichier de preuve établi par le PSCO conformément à la Politique de signature électronique.

La traçabilité fonctionnelle est établie systématiquement par l'Application selon le processus suivant :

- les traces sont établies en temps réel : pour les actions effectuées sur la tablette, les traces sont immédiatement envoyées au serveur pour stockage immédiat ; pour les actions automatiques réalisées sur le serveur, elles sont tracées directement ;
- les traces sont numérotées dans l'ordre de leur établissement, sans interruption de numérotation, par un numéro unique au sein du processus de contractualisation en cours ;
- chaque trace comporte son numéro unique, ses date et heure, l'identité de la personne ou du processus automatique à l'origine de l'action, la nature de l'action et les données concernées ;
- les traces sont conservées en base de données au sein de l'Application pour la même durée que le Contrat lui-même ainsi que le Fichier de preuve établi par le PSCO ;
- au moment de la constitution du Contrat, les traces correspondantes constitutives du Chemin de preuve sont extraites de la base de données et incluses en annexe au Contrat : elles font ainsi partie des données garanties en provenance et en intégrité par la signature électronique, et sont soumises à consultation et validation par le Signataire dans le cadre de la réalisation de sa signature électronique ;
- les traces ultérieures à la signature électronique sont conservées en base de données dans les mêmes conditions de sécurité que les autres traces ;
- il est possible de vérifier l'intégrité et l'intégralité du chemin de preuve à partir de la numérotation des traces.

Les Parties reconnaissent que les traces ainsi établies au sein du Chemin de preuve constituent une image fidèle des opérations qui se sont déroulées pendant le processus de contractualisation et qu'elles en font foi.

3. Horodatage

Les traces constitutives du Chemin de preuve sont horodatées comme suit :

- les traces issues de la tablette sont horodatées sur la tablette, qui est synchronisée via le signal GSM ;
- les traces établies sur le serveur sont horodatées par le serveur, qui est synchronisé via le protocole NTP sur le signal GSM.

La fiabilité des horodatages est à interpréter à la seconde près.

Les Parties reconnaissent que les sources de temps employées sont conformes à l'état de l'art et fiables au regard des enjeux de traçabilité de l'Application.

4. Scellement et partage de la traçabilité

Les éléments de traçabilité du Chemin de preuve établis avant l'envoi du Contrat au PSCO pour réalisation de la signature électronique sont incluses en annexe du Contrat. Ainsi, elles sont validées par le Signataire et garanties en provenance et en intégrité par les signatures électronique et le cachet électronique du PSCO.

5. Conservation de la traçabilité

La traçabilité est conservée conformément à la Politique de conservation électronique :

- pour les traces constitutives du Chemin de preuve, en base de données au sein de l'Application et, pour celles établies avant l'action de signature électronique, en annexe au Contrat ;
- pour le Fichier de preuve établi par le PSCO, au sein de l'Application et au sein du service d'archivage électronique ;
- pour les logs techniques, uniquement sur les serveurs constitutifs de l'Application pour leur durée d'utilité technique.

6. Etendue de la traçabilité

La liste des traces établies dans le cadre du Chemin de preuve ainsi que le contenu de chacune d'entre elles sont décrits au sein du Chemin de preuve annexé à la Convention.

La liste des traces constitutives du Fichier de preuve du PSCO ainsi que le contenu de chacune d'entre elles sont décrits au sein de sa Politique de Gestion de Preuve disponible ici : <https://www.docaposte.com/politiques-contraia>.

Les logs techniques des serveurs sont susceptibles d'évolutions et ne sont pas décrits au sein de la présente Politique. Les Parties conviennent qu'il sera possible de s'y référer autant que possible et nécessaire en complément des autres sources de traçabilité.

7. Opposabilité de la traçabilité

Les Parties reconnaissent la sincérité, l'exhaustivité et la pertinence de la traçabilité établie et conservée conformément à la présente Politique de traçabilité, à la Politique de Gestion de Preuve du PSCO et au Chemin de preuve annexé à la Convention et acceptent qu'elles fassent foi entre elles et devant les tribunaux des actions réalisées dans le cadre du processus de contractualisation.

Les Parties reconnaissent que le Chemin de preuve intégré au contrat, qui fait foi des actions réalisées avant l'action de signature électronique, et qui font donc l'objet de la signature électronique des Parties ainsi que du cachet électronique du PSCO, soient de ce fait garanties en provenance et en intégrité et remplissent donc les conditions de recevabilité en preuve de l'écrit sous forme électronique telles que définies par l'article 1366 du Code civil.

Les Parties reconnaissent également l'opposabilité des logs techniques établis par l'Application.

Annexe 4 : Politique de conservation électronique

Préambule

La présente Politique de conservation électronique est une annexe à la Convention de preuve dont elle fait partie intégrante.

1. Définitions

Les termes définis dans la Convention de preuve ne sont pas repris ici.

Les termes ci-dessous définis auront entre les Parties la signification suivante :

« Traçabilité » : désigne la capacité à suivre ou à reconstruire un historique fidèle des événements qui se sont déroulés au sein de l'Application.

« PSCO » : désigne un Prestataire de Services de Confiance au sens du règlement eIDAS.

« Contrat » : le document signé électroniquement.

« Fichier de preuve » : désigne la traçabilité établie par le PSCO conformément à sa Politique de Gestion de Preuve et faisant foi du déroulement technique de l'action de signature électronique.

2. Archivage électronique

Le Contrat signé électroniquement et le Fichier de preuve établi par le PSCO sont versés automatiquement dès la finalisation des opérations de signature électronique au sein du Service d'archivage électronique du PSCO, régi par la Politique d'archivage électronique Docaposte disponible ici : <https://www.docaposte.com/politiques-contralia>.

3. Conservation sécurisée au sein de l'Application

Le Contrat signé électroniquement, le Fichier de preuve établi par le PSCO, l'ensemble des traces établies dans le cadre du Chemin de preuve sont conservées au sein de l'Application dans des conditions raisonnables de sécurité garantissant leur disponibilité, leur intégrité et leur intégralité. Les Parties reconnaissent que les éléments ainsi conservés fassent foi entre elles et devant les tribunaux.

Les logs techniques sont conservés au sein de l'Application avec une vocation première technique (monitoring, supervision, identification et correction d'anomalies, établissement de statistiques...). Les Parties acceptent que ces éléments fassent foi des événements qu'ils tracent, entre elles et devant les tribunaux, en complément du Chemin de preuve et du Fichier de preuve établi par le PSCO.

4. Durées de conservation

Les éléments versés au Service d'Archivage Electronique du PSCO sont conservés pour une durée de 10 ans à compter de leur dépôt.

Les éléments conservés au sein de l'Application hors logs techniques sont conservés pour la durée de validité du Contrat augmentée de 5 ans.

Les logs techniques sont conservés sans engagement de durée, en fonction de leur utilité technique.

Annexe 5 : Chemin de preuve

Préambule

Le présent Chemin de preuve est une annexe à la Convention de preuve dont elle fait partie intégrante.
Il décrit l'étendue des traces établies au titre de la Politique de traçabilité ainsi que leur contenu.

1. Définitions

Les termes définis dans la Convention de preuve ne sont pas repris ici.

Les termes ci-dessous définis auront entre les Parties la signification suivante :

« Contrat » : le document signé électroniquement.

« ES » : désigne l'Expert Sécurité

2. Contenu des traces

Les libellés des traces sont les suivants :

- [num] : numéro de la trace,
- [userId] : login de l'ES, utilisé pour entrer dans l'application,
- [deviceId] : numéro d'identifiant IMEI de la tablette,
- [JJ mois AAAA] : date,
- [HH:MM:SS] : heure,
- [prospectId] : numéro d'identifiant du prospect/client,
- [e-mail/SMS/message vocal] : mode d'envoi du code de validation client (STP),
- [e-mail] : e-mail du client,
- [téléphone] : numéro de téléphone mobile du client,
- [SHA256] : hash SHA256 du code de validation client (STP) du client,
- [numContrat] : numéro de contrat, correspondant au numéro de Fiche Prospect,
- [latitude / longitude] : coordonnées géographiques GPS exprimées en latitude et longitude : la tablette transmet au serveur de l'Application la géolocalisation de la tablette, sous forme de latitude / longitude au format international,
- [transaction] : numéro de transaction de signature électronique établi par le PSCO.

3. Liste des traces

Les actions tracées au cours de l'établissement du contrat sont les suivantes :

Acteur -> Action -> Libellé

a. Traces établies lors de la contractualisation

ES -> Accès (succès) -> Trace n°[num] : l'utilisateur [userId] a accédé au processus permettant la création d'un contrat dématérialisé sur la phablette [deviceId] le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

ES -> Accès (échec) -> Trace n°[num] : l'utilisateur [userId] n'a pas réussi à accéder au processus permettant la création d'un contrat dématérialisé sur la phablette [deviceId] le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

ES -> Sortie -> Trace n°[num] : l'utilisateur [userId] est sorti du processus permettant la création d'un contrat dématérialisé le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

ES -> Reprise d'un prospect existant (Salesforce) -> Trace n°[num] : l'utilisateur [userId] a complété les informations concernant le prospect [prospectId] le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

Système -> Génération et envoi du code d'authentification de validation client (STP) du client. Trace n°[num] : l'utilisateur [userId] a envoyé au prospect [prospectId] son code de validation client (STP) par [e-mail/SMS/message vocal] à l'adresse [e-mail] / au numéro [téléphone] le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS]. Le hash de ce code de validation client (STP) est [SHA256].

Client -> Ouverture de la convention de preuve -> Trace n°[num] : la convention de preuve a été lue par le prospect [prospectId] le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

Client -> Validation de la convention de preuve (traçage de la coche) -> Trace n°[num] : la convention de preuve a été validée par le prospect [prospectId] le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

Client -> Validation de la fourniture de la Convention de Preuves (vérification du code de validation client (STP)) -> Trace n°[num] : la convention de preuve a été validée par le prospect [prospectId] grâce à son code de validation client (STP) (hash [SHA256]) le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

Système -> Envoi de la convention de preuve -> Trace n°[num] : la Convention de Preuve a été envoyée au prospect [prospectId] à son adresse e-mail : [e-mail] le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

Client / ES -> Commande -> Trace n°[num] : la commande a été lancée par l'utilisateur [userId] et le prospect [prospectId] le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

Client -> Ouverture des informations précontractuelles -> Trace n°[num] : les informations précontractuelles ont été lues par le prospect [prospectId] le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

Client -> Validation des informations précontractuelles (traçage de la coche) -> Trace n°[num] : les informations précontractuelles ont été validées par le prospect [prospectId] le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS]. Client -> Validation de la fourniture des informations précontractuelles (vérification

du code de validation client (STP)) -> Trace n°[num] : les informations précontractuelles ont été validées par le prospect [prospectId] grâce à son code de validation client (STP) (hash [SHA256]) le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

Système -> Envoi des informations précontractuelles -> Trace n°[num] : les informations précontractuelles ont été envoyées au prospect [prospectId] à son adresse e-mail : [e-mail] le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

Client -> Ouverture des CGV -> Trace n°[num] : les CGV ont été lues par le prospect [prospectId] le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

Client -> Validation des CGV (traçage de la coche) -> Trace n°[num] : les CGV ont été validées par le prospect [prospectId] le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

Client -> Validation de la fourniture des CGV (vérification du code de validation client (STP)) -> Trace n°[num] : les CGV ont été validées par le prospect [prospectId] grâce à son code de validation client (STP) (hash [SHA256]) le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

Système -> Envoi des CGV -> Trace n°[num] : les CGV ont été envoyées au prospect [prospectId] à son adresse e-mail : [e-mail] le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

Client -> Remplissage de l'attestation de TVA -> Trace n°[num] : l'attestation de TVA concernant le contrat [numContrat] a été renseignée par le prospect [prospectId] le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

Client -> Rappel des éléments essentiels du contrat et de l'engagement du Client (traçage des coches) -> Trace n°[num] : les informations essentielles concernant le contrat [numContrat] ont été rappelées au prospect [prospectId] le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

ES-> Validation des éléments essentiels du contrat -> Trace n°[num] : le rappel des éléments essentiels du contrat et de l'engagement du Client a été validé par le prospect [prospectId] grâce à son code de validation client (STP) (hash [SHA256]) le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

Client -> Signature manuscrite du contrat -> Trace n°[num] : le contrat [numContrat] a été signé manuellement, par le client [prospectId] le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

ES-> Signature manuscrite du contrat -> Trace n°[num] : le contrat [numContrat] a été signé manuellement par l'utilisateur [userId] représentant la société Verisure le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

Système -> Génération du contrat -> Trace n°[num] : le contrat [numContrat] entre la société Verisure, représentée par l'utilisateur [userId], et le client [prospectId], est généré le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

Système -> Géolocalisation de la signature manuscrite du contrat -> Trace n°[num] : la signature du contrat [numContrat] entre la société Verisure, représentée par l'utilisateur [userId], et le client [prospectId], est localisé aux coordonnées [latitude / longitude], correspondant à l'adresse [adresse] le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

Les traces suivantes sont également établies mais non incluses en annexe au Contrat :

Système -> envoi du contrat au Prestataire de Services de Confiance pour réalisation de la signature électronique -> Trace n°[num] : le contrat [numContrat] a été envoyé au prestataire de Services de Confiance pour réalisation de la signature électronique le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

ES/client et système -> Signature électronique – Horodatage et scellement du contrat -> Trace n°[num] : le contrat [numContrat] a été signé, par l'utilisateur [userId] représentant la société Verisure et par le client en utilisant le code OTP, il a également été horodaté et scellé par le prestataire de service de signature électronique le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

Système -> Envoi du contrat signé – horodaté et scellé -> Trace n°[num] : le contrat [numContrat] a été envoyé au prospect [prospectId] à son adresse e-mail : [e-mail] le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

ES ou client -> Retour en arrière dans les étapes -> Trace n°[num] : un utilisateur de l'application est revenu dans l'écran précédent du contrat [numContrat] le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

b. Traces établies lors de l'établissement du procès verbal d'installation

ES -> Accès (succès) -> Trace n°[num] : l'utilisateur [userId] a accédé au processus permettant la création d'un procès-verbal d'installation dématérialisé sur la phablette [deviceId] le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

ES -> Accès (échec) -> Trace n°[num] : l'utilisateur [userId] n'a pas réussi à accéder au processus permettant la création d'un procès-verbal d'installation dématérialisé sur la phablette [deviceId] le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

ES -> Sortie -> Trace n°[num] : l'utilisateur [userId] est sorti du processus permettant la création d'un procès-verbal d'installation dématérialisé le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

ES -> Reprise d'un prospect existant avec un contrat déjà édité (Salesforce) -> Trace n°[num] : l'utilisateur [userId] a récupéré les informations concernant le prospect [prospectId] le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

Système -> Génération et envoi du code d'authentification de validation client (STP) du client. Trace n°[num] : l'utilisateur [userId] a envoyé au prospect [prospectId] son code de validation client (STP) par [e-mail/SMS/message vocal] à l'adresse [e-mail] / au numéro [téléphone] le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS]. Le hash de ce code de validation client (STP) est [SHA256].

Client -> Validation des modifications de la commande (vérification du code de validation client (STP)) -> Trace n°[num] : les modifications apportées à la commande ont été validées par le prospect [prospectId] sur le procès-verbal d'installation [numContrat] grâce à son code de validation client (STP) (hash [SHA256]) le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

Client -> Remplissage et validation des consignes de télésurveillance -> Trace n°[num] : les consignes de télésurveillance ont été renseignées par le prospect [prospectId], et validées grâce à son code de validation client (STP) (hash [SHA256]) le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

Client -> Validation du PV d'installation et de la check-list (vérification du code de validation client (STP)) -> Trace n°[num] : le PV d'installation et la check-list concernant le contrat [numContrat] ont été validés par le prospect [prospectId] grâce à son code de validation client (STP) (hash [SHA256]) le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

Client -> Signature manuscrite du procès-verbal d'installation-> Trace n°[num] : le procès-verbal d'installation [numContrat] a été signé manuellement, par le client [prospectId] le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

ES-> Signature manuscrite du procès-verbal d'installation -> Trace n°[num] : le procès-verbal d'installation [numContrat] a été signé manuellement par l'utilisateur [userId] représentant la société Verisure le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

Système -> Géolocalisation de la signature manuscrite du procès-verbal d'installation-> Trace n°[num] : la signature du procès-verbal d'installation [numContrat] entre la société Verisure représentée par l'utilisateur [userId], et le client [prospectId], est localisé aux coordonnées [latitude / longitude], correspondant à l'adresse [adresse] le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

Système -> Génération du procès-verbal d'installation -> Trace n°[num] : le procès-verbal d'installation [numContrat] entre la société Verisure, représentée par l'utilisateur [userId], et le client [prospectId], est généré le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

Les traces suivantes sont également établies mais non incluses en annexe au Procès-verbal d'installation :

Système -> envoi du procès-verbal d'installation au Prestataire de Services de Confiance pour réalisation de la signature électronique -> Trace n°[num] : le procès-verbal d'installation [numContrat] a été envoyé au prestataire de Services de Confiance pour réalisation de la signature électronique le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

ES/client et système -> Signature – Horodatage et scellement du procès-verbal d'installation-> Trace n°[num] : le procès-verbal d'installation [numContrat] a été signé, par l'utilisateur [userId] représentant la société Verisure et par le client en utilisant le code OTP, il a également été horodaté et scellé par le prestataire de service de signature électronique le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS]

Système -> Envoi du procès-verbal d'installation signé – horodaté et scellé -> Trace n°[num] : le procès-verbal [numContrat] a été envoyé au prospect [prospectId] à son adresse e-mail : [e-mail] le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS]

ES ou client -> Retour en arrière dans les étapes -> Trace n°[num] : un utilisateur de l'application est revenu dans l'écran précédent du procès-verbal d'installation [numContrat] le [JJ mois AAAA] à [HH:MM:SS].

c. Actions de remplissage et de modification d'un champ

Les actions de remplissage et de modification d'un champ seront tracées avec les libellés suivant :

Action -> Libellé

Remplissage du champ -> Trace n°[num] : saisie dans le champ [nom du champ] de l'écran [nom de l'écran] : « [valeur saisie] »

Modification du champ -> Trace n°[num] : modification de la saisie dans le champ [nom du champ] de l'écran [nom de l'écran] : « [nouvelle valeur] »

ARTICLE 1. OBJET DU CONTRAT

Le présent Contrat a pour objet la vente, l'installation, la mise en service, l'entretien et la maintenance des matériels de détection et d'alarme et la fourniture d'un service de télésurveillance. La Société fournit les biens et prestations de services objets du Contrat en France métropolitaine (Corse incluse) exclusivement, à l'exception des territoires d'Outre-Mer.

En cas de reprise ou de reconnexion de matériels déjà en possession du Client, le présent Contrat comprend l'installation éventuelle, le raccordement, la mise en service, la maintenance, l'entretien de ces matériels, ainsi qu'un service de télésurveillance suivant les conditions particulières ci-jointes et les conditions générales ci-après.

Les termes ci-dessous sont définis comme suit :

Le Contrat : le présent Contrat est composé des présentes conditions générales (ou des conditions générales ultérieures acceptées par le Client en application du dernier paragraphe du présent article), des conditions particulières, du procès-verbal d'installation, du Guide Utilisateur et des Consignes de sécurité remplies par le Client et des Procédures de télésurveillance.

La Société : VERISURE exerçant une activité réglementée au sens du livre VI du Code de la sécurité intérieure. Elle est notamment soumise au Code de déontologie des personnes physiques ou morales exerçant des activités privées de sécurité codifié au Code de la sécurité intérieure (disponible sur le site www.legifrance.gouv.fr) ainsi qu'aux Codes éthique et de conduite de la vente directe applicables aux entreprises adhérentes à la Fédération de la Vente Directe (Codes disponibles sur le site www.fvd.fr).

Service de télésurveillance : service consistant en la détection d'Alarme avec enregistrement et transmission d'informations à la Station de télésurveillance de la Société, la réception et le traitement à distance de cette Alarme, déclenchant la mise en œuvre d'une ou plusieurs des mesures définies ci-dessous en fonction des Consignes de sécurité remplies par le Client et des Procédures de télésurveillance mises en œuvre par la Société. Le service nécessite un système de sécurité installé et maintenu chez le Client, composé de Matériel(s) ainsi qu'un abonnement GSM Voix/Data/GPRS et une carte SIM (hors format micro SIM) fournie par la Société.

Procédures de télésurveillance : procédures, méthodes et/ou moyens techniques mis en place par la Société dans le cadre du Service de télésurveillance pour, entre autres, permettre la levée de doute au sens de l'article L.613-6 du Code de la Sécurité Intérieure. Elles incluent notamment les Consignes de sécurité remplies par le Client.

Alarme : réception par la Station de télésurveillance de la Société d'une information (donnée de sécurité) émise par le matériel de sécurité implanté sur le site télésurveillé.

Signaux de maintenance : signaux émis par les Matériels permettant à la Société de s'assurer de leur bon fonctionnement et donnant lieu à la mise en œuvre d'opérations de maintenance diligentées par la Société.

Matériel(s) existant(s) : l'ensemble des matériels de détection et d'Alarme composant l'équipement déjà en possession du Client et dont ce dernier peut justifier être légitimement propriétaire.

Matériel(s) nouveau(x) et/ou complémentaire(s) : l'ensemble des matériels vendus par la Société à l'occasion du présent Contrat.

Matériel(s) de la gamme Arlo : composé(s) de caméra(s) de vidéoprotection avec ou sans fil et/ou d'une sonnette vidéo connectée(s) à Internet et pilotée(s) via l'Application Arlo (incluant le streaming vidéo en direct et notifications) et/ou d'éléments accessoires Arlo, pouvant composer l'offre Verisure Initiale ou Optimale ou être proposé(s) en élément complémentaire, dont les caractéristiques sont détaillées dans leur fiche technique respective.

Espace Client : la Société met à la disposition du Client un espace sécurisé sur son site internet accessible à l'adresse www.verisure.fr, dans lequel le Client pourra notamment modifier ses Consignes et paramétrer certains services grâce à des identifiants fournis par la Société. Pour pouvoir accéder à l'Espace Client, le Client devra disposer d'une connexion internet haut débit et d'un navigateur compatible.

Application My Verisure : application pour mobile/smartphone téléchargeable par le Client permettant de piloter à distance son système d'alarme notamment par des actions générant l'envoi de SMS à la centrale (mise en service, demande d'image, action serrure ou domotique) pendant la durée du Contrat. Pour utiliser l'Application My Verisure, le Client devra se munir d'un terminal mobile équipé d'un système d'exploitation doté de la version minimale iOS11 (Apple) ou OS 6 (Android). Le Client est informé que ces prérequis sont susceptibles d'évoluer. La Société informe le Client, qui l'accepte, que l'Application My Verisure pourra faire l'objet de mises à jour outre celles strictement nécessaires au maintien de sa conformité, notamment pour y proposer de nouvelles fonctionnalités.

Application Arlo Secure : application gratuite pour mobile/smartphone/tablette/ordinateur, téléchargeable par le Client et lui permettant de contrôler à distance les Caméras Arlo sous sa propre responsabilité.

Répéteur WiFi TP-Link : produit permettant d'augmenter la zone de couverture du réseau Internet et local, non relié à la Station de télésurveillance et proposé en tant qu'élément complémentaire, dont les caractéristiques sont détaillées dans sa fiche technique.

Application TP-Link Tether : application tierce, gratuite, pour mobile/smartphone/tablette téléchargeable par le Client et lui permettant d'accéder à distance et de gérer le Répéteur Wifi TP-Link.

La conclusion du Contrat fait suite à une présentation complète au Client des conditions particulières, des produits, des services et de l'abonnement proposé par la Société. Après présentation des brochures décrivant les fonctionnalités des Matériels et après remise d'un document d'informations précontractuelles (exclusivement pour les clients visés à l'article 12 des présentes), le Client a librement opté pour la configuration des matériels et des services retenus. La Société peut être amenée à formuler des recommandations complémentaires, lors de la vente et/ou de l'installation de Matériels en fonction notamment de la configuration des lieux du Client, que celui-ci est libre de ne pas suivre.

Le Client confirme avoir reçu l'ensemble des informations sur le système, ses caractéristiques, les prix et les abonnements pratiqués, les conditions de son utilisation, la configuration adéquate en rapport avec le site à surveiller, les prestations de services proposées et déclare avoir librement choisi le nombre d'éléments de détection qu'il considère être le plus approprié en fonction de ses propres besoins et du budget qu'il souhaite y allouer. Le Client, en fonction des services souscrits et/ou des équipements de sécurité installés dans les lieux protégés, se voit communiquer, préalablement à la souscription, une description du système et de son fonctionnement décrivant les fonctionnalités et limites des services et/ou systèmes correspondant à ses choix. Le Client, en signant les conditions particulières de sa commande reconnaît avoir pris connaissance de ces informations et des limites techniques des prestations ou équipements ainsi que de leurs conditions pratiques d'usage.

En cas de reprise ou de reconnexion de Matériels existants, la Société pourra, sous réserve de compatibilité et de faisabilité technique, assurer leur maintenance et activer de nouveau le Service de télésurveillance. Dans l'hypothèse d'une reprise ou d'une reconnexion nécessitant l'ajout de Matériels nouveaux, le Client mandate expressément la Société pour procéder à la dépose et au recyclage des Matériels existants ne pouvant être raccordés.

Le bénéfice du Contrat est purement personnel et ne peut être cédé ou transféré par le Client à un tiers. Il concerne les seuls locaux désignés aux conditions particulières.

Les avenants éventuels au Contrat seront soumis aux conditions générales en vigueur et respecteront les mêmes échéances.

La Société se réserve le droit de modifier unilatéralement ses conditions générales, ses Procédures de télésurveillance ainsi que l'ensemble de la documentation contractuelle, pour tenir compte notamment de l'évolution réglementaire ou des conditions techniques et/ou économiques des services, ainsi que pour harmoniser les conditions applicables à l'ensemble de ses clients. Dans ce cas, la Société s'engage à informer les clients par tout moyen et notamment par mise à disposition des nouvelles conditions générales sur l'Espace Client au moins 30 jours avant la date d'application de celles-ci.

Si le Client se trouve en période d'engagement minimal, les nouvelles conditions générales ne s'appliqueront qu'à l'issue de la période d'engagement minimal, sauf acceptation par le Client. A compter de la communication desdites conditions générales, le Client aura la faculté de refuser leur application et de résilier son Contrat dans les conditions prévues ci-après, sans pénalité, sous réserve de le notifier à la Société au plus tard 2 mois après l'entrée en vigueur des nouvelles conditions. Les anciennes conditions générales continueront de s'appliquer pendant la période de préavis. A défaut de résiliation dans les termes ci-dessus, les nouvelles conditions générales s'appliqueront de plein droit au Client. Le Client est donc invité à se rendre régulièrement sur l'Espace Client pour consulter la version actualisée des conditions générales.

En tout état de cause, la Société se réserve le droit de modifier, en tant que de besoin, ses Procédures de télésurveillance pour améliorer l'efficacité de la levée de doute.

ARTICLE 2. CONDITIONS DE FOURNITURE DES PRESTATIONS

2.1 - Installation et mise en service des Matériels

Sauf stipulation contraire du Client, la Société s'engage à installer le Matériel nouveau dans un délai de 30 jours à compter de la signature du Contrat. La date d'installation est fixée avec le Client.

Le Client s'engage à donner au personnel de la Société ou à toute personne mandatée par celle-ci, l'autorisation d'accéder aux locaux visés aux conditions particulières, afin de procéder à la mise en place ou au contrôle des Matériels installés. L'installation et la mise en service ne seront effectuées qu'en présence du Client ou d'un tiers mandaté par lui.

L'installation des Matériels devra pouvoir s'effectuer sans que la Société n'ait à entreprendre de déplacement de mobilier. La Société se réserve, dans tous les cas, le choix définitif de l'emplacement des Matériels pour répondre aux impératifs de leurs fonctionnalités.

Si l'installation comprend un détecteur de fumée, le Client est expressément informé que la Société ne fait pas l'analyse des obligations de ses clients en matière de sécurité incendie. Les détecteurs de fumée sont donc installés sous la responsabilité du Client.

Si l'installation est connectée à la ligne internet du Client (notamment via une connectivité DSL/Fibre), le Client est informé de ce que cette ligne est utilisée pour les contrôles de bon fonctionnement des systèmes de sécurité et doit être en mesure de transférer et recevoir des données au format requis. Il appartient alors au Client de disposer d'une ligne internet répondant à ces normes. Les opérateurs proposant un dégroupage de la ligne peuvent ne pas être en mesure de garantir la transmission des données « Alarme ». Par conséquent, le Client doit effectuer toute vérification utile auprès de son opérateur et informer la Société de toute difficulté de transmission. Le Client est également informé que l'interphonie n'est possible que dans le cas où la configuration de l'installation internet sur site permet un branchement « en tête de ligne » du transmetteur téléphonique du Système de Télésurveillance.

Le Client autorise expressément la Société à établir et à maintenir sur les lieux protégés, pour la mise en exploitation des Matériels et pendant toute la durée du Contrat, les ouvrages nécessaires à leur bon fonctionnement.

2.2 – Service de maintenance et garantie commerciale

Quelle que soit l'offre choisie, le Client bénéficie de la maintenance des Matériels pendant la durée de vie du Contrat jusqu'à sa résiliation.

Les opérations de maintenance et de garanties (telles que décrites à l'article 6) ne portent que sur les Matériels et systèmes fournis par la Société. Elles s'effectuent à distance, sauf nécessité d'intervention d'un technicien sur place, par envoi des matériels de remplacement et/ou par téléassistance. Si le Client souhaite un déplacement non indispensable techniquement, celui-ci sera facturé suivant le tarif en vigueur.

La date d'intervention sur place du technicien est fixée avec le Client. En cas d'absence du Client ou de son mandataire le jour prévu, sans que la Société n'ait été prévenue au moins 2 jours ouvrés à l'avance, les frais de déplacement seront facturés au Client sur la base du tarif en vigueur, sauf en cas de force majeure.

Le Client bénéficie d'un service de réparation et/ou de remplacement d'un élément défectueux (pièces, main d'œuvre et déplacements gratuits si indispensables) pendant toute la durée du Contrat sur les Matériels nouveaux et/ou complémentaires ainsi que sur les Matériels existants, dès lors que ceux-ci ont été agréés par la Société, dans les conditions et exceptions prévues à l'article 6 des présentes.

Dans le cadre de sa prestation de maintenance, chaque année d'exécution du Contrat peut donner lieu, à la demande du Client, à un contrôle de l'installation afin de vérifier le bon fonctionnement de celle-ci (ci-après désigné comme « le Contrôle annuel »). Le Contrôle annuel aura lieu par télédiagnostic si la Société le juge adapté ; sinon, une visite sur place sera organisée. Si le Client souhaite le déplacement non-indispensable d'un technicien sur le site, ce déplacement sera facturé au tarif en vigueur.

2.3 – Services de télésurveillance et interventions privées illimité

Le Service de télésurveillance est effectif une fois que sont constatés dans un procès-verbal signé des deux parties l'achèvement de l'installation dans les locaux du Client et le bon fonctionnement des tests d'Alarme, sous réserve :

- que le Client ait effectivement remis un dossier complet au technicien ayant effectué l'installation,
- de la réception préalable par la Société, par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : VERISURE – A l'attention du Service Télésurveillance - Parc de la Haute Borne - 30 Avenue de l'Harmonie - 59262 SAINGHIN EN MELANTOIS, de sa fiche de Consignes dûment complétée (ci-après les Consignes),
- ou de la saisie en ligne des Consignes sur l'Espace Client,
- ou de la remise des Consignes au technicien le jour de l'installation dans l'enveloppe spéciale prévue à cet effet.

Afin de faciliter l'activation du Service de télésurveillance pour le Client, la Société pourra mettre à disposition du Client le jour de l'installation un outil de saisie immédiate de ses Consignes de télésurveillance généré par PDF. Le Client est informé que la saisie immédiate de ces Consignes ne remplace en aucun cas l'obligation de remise des Consignes au technicien le jour de l'installation dans l'enveloppe spéciale ou d'envoi des Consignes par lettre recommandée avec accusé de réception ou de saisie en ligne de ces Consignes sur l'Espace Client, et ne lève pas la réserve mentionnée ci-dessus, sauf pour les contrats signés électroniquement.

2.3.1. Modalités de réalisation du Service de télésurveillance

Le Service de télésurveillance consiste en cas d'Alarme telle qu'une intrusion, autoprotection, fumée (si détecteur disponible et installé), agression ou urgence et/ou en fonction des services souscrits aux conditions particulières :

- selon la typologie d'Alarme, l'analyse de la situation par la Société en amont et ce que prévoient les Procédures de télésurveillance, notifier le Client de la situation via un contre-appel, pouvant prendre la forme d'un SMS, d'un courriel, d'un appel téléphonique ou en interphonie avec le site du Client et/ou pour les Alarmes fumée, vérifier la présence ou non du Client sur les lieux ou à proximité ; si la réponse est erronée ou si personne ne répond au contre-appel téléphonique, la Société devra joindre les personnes désignées par le Client dans les Consignes ;
- mettre en œuvre les instructions du Client indiquées dans les Consignes dûment transmises à la Société dans les conditions indiquées ci-dessus. Si la Société estime que la situation l'exige en raison de l'analyse sécuritaire qu'elle réalise notamment sur la base de ses Procédures de télésurveillance, la Société reçoit mandat du Client pour faire intervenir sans délai sur les lieux télésurveillés, un agent de sécurité chargé de lui rendre compte des éventuels signes extérieurs d'effraction ou d'une éventuelle présence humaine ou animale ;
- effectuer, par le biais de communications, un test automatique journalier afin de vérifier que le Matériel est bien en mesure de transmettre des informations à la Station de télésurveillance ;
- enregistrer l'historique des Alarmes émises par le système mis en œuvre chez le Client, dans les cas spécifiés pour le type de service et de matériels choisis par le Client ;
- informer les services publics compétents en cas de levée de doute avérée ;
- joindre le Client ou à défaut les personnes désignées par lui dans les Consignes et rendre compte, en cas de nécessité, de la situation constatée ;
- mettre à disposition du Client des outils lui permettant d'accéder directement par ses propres moyens de réception, aux données de sécurité enregistrées ;
- prendre, avec le Client, ou si celui-ci ne peut être joint, en relation avec l'une des personnes mandatées par lui, toutes les mesures d'urgence nécessaires à la sauvegarde des lieux protégés, notamment la fermeture et la condamnation des issues en cas d'effraction, et en assurer si nécessaire le gardiennage.

Le Client, s'il ne peut être joint au moment du sinistre est, dans ce cas, expressément réputé avoir mandaté la Société pour prendre ces mesures et agir raisonnablement en ses lieux et place, dans la limite de 1.500€ T.T.C. Le Client s'engage à rembourser les frais ainsi avancés en son nom et pour son compte par la Société sur présentation par celle-ci des justificatifs de

dépenses correspondants. Il en est de même pour les frais éventuellement imputés par les services de sécurité dont le déplacement sur les lieux aura été rendu nécessaire au regard des circonstances.

Le Client fait notamment figurer dans ses Consignes les noms et numéros de téléphone d'au moins un et au plus trois contacts qui sont définis comme des personnes habitant à proximité des locaux protégés et/ou disposant de ses clés et/ou susceptibles de collaborer avec la Société dans le traitement des Alarmes survenues en son absence. Le Client fait son affaire de prévenir et d'obtenir l'accord préalable des contacts dont il aura indiqué les coordonnées dans ses Consignes.

Le Client peut à tout moment modifier sa fiche de Consignes. En cas de modification en ligne sur l'Espace Client ou sur l'Application My Verisure, les modifications demandées seront prises en compte immédiatement après validation par le Client. En cas de modification par l'envoi à la Société d'un courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse mentionnée ci-dessus, le délai de prise en compte sera de 5 jours ouvrés maximum à compter de la réception de la demande complète. La Société ne saurait être tenue pour responsable des erreurs commises par le Client dans les renseignements ou instructions qu'il fournit à la Société.

Pour les cas d'Alarme qui ne concernent pas une intrusion avérée (exemple : détection de coupure secteur, test cyclique journalier absent, entrées/sorties...), l'information du Client sera effectuée soit par téléphone, soit par SMS, soit par les systèmes d'information mis en œuvre par la Société et disponibles pour le Client sous réserve de ce qu'il dispose des équipements correspondants (mobile/internet) selon les conditions décrites dans les Procédures de télésurveillance ou en fonction des types de service ou d'Alarme.

Conformément aux certifications APSAD R31 des Stations de télésurveillance de la Société, délivrées par le Centre national de prévention et de protection (CNPP), une déclaration de conformité N31 sera transmise au Client sur simple demande écrite (par courrier postal ou courriel) de ce dernier, adressée au Service Client.

2.3.2. Service interventions privées illimité

Le Client bénéficie du Service interventions privées illimité.

L'intervention privée consiste en un déplacement sur les lieux protégés d'un agent de sécurité appartenant à une société d'intervention privée. Elle se traduit par une visite extérieure des locaux protégés déterminée par leur accessibilité.

Afin de permettre à la Société et ses sous-traitants de réaliser correctement la prestation d'intervention privée, les locaux du Client équipés d'un portail ou portillon fermé à clé devront être équipés d'un coffre à clés « Key Box » dans lequel seront stockées les clés du portail ou du portillon. A défaut de présence des clés dans le coffre à clés « Key Box », la société d'intervention limite sa visite à l'extérieur de l'enceinte accessible sans clé. Le Client qui a placé ses clés extérieures dans la « Key Box », autorise expressément les agents de sécurité privés mandatés par la Société à pénétrer le cas échéant dans les zones auxquelles ces clés donnent accès. En cas de changement de clés par le Client ou de communication du code d'accès de la Key Box à la demande du Client nécessitant une réinitialisation du code, le passage d'un intervenant sera facturé au tarif en vigueur. Le Client est expressément informé que l'agent de sécurité privé ne pourra en aucun cas pénétrer dans l'enceinte des locaux protégés si le Client n'est pas muni d'une Key Box contenant les moyens d'accès extérieurs.

L'intervention privée peut se prolonger au-delà d'une simple visite lorsqu'un incident est constaté et que des mesures de sauvegarde simples et urgentes des locaux sont à prendre. Quand aucun incident n'est constaté, l'intervention prend fin. A l'issue de l'intervention, un compte-rendu ou, le cas échéant, un avis de passage est laissé sur place pour le Client, sous réserve de mise à disposition par ce dernier d'une boîte aux lettres extérieure. L'intervention est également mentionnée dans les événements enregistrés pour le site surveillé.

Le Client reconnaît être informé que les prestations d'intervention privée ne peuvent être rendues que dans certaines zones géographiques, et qu'elles peuvent être assurées par des sous-traitants de la Société agissant sous la responsabilité de cette dernière.

En cas de négligences répétées ou de mauvaise utilisation des Matériels par le Client ou les tiers autorisés par lui, entraînant au minimum 2 interventions sur site injustifiées sur une période de 6 mois, la Société pourra facturer au Client les interventions privées injustifiées selon le tarif en vigueur.

En outre, la Société se réserve le droit, après en avoir préalablement informé le Client, de résilier la prestation d'intervention privée du Contrat. Cette décision sera effective 1 mois après notification au Client par lettre recommandée avec accusé de réception. Par ailleurs, le Client ne peut prétendre à aucune indemnité consécutive à cette réduction de ses prestations. Toutefois, il pourra résilier son Contrat dans le délai d'1 mois après réception de la notification adressée par la Société, ce qui lui sera rappelé dans ladite notification.

2.3.3. Canal de communication de secours (sous réserve de disponibilité et si inclus au sein des conditions particulières)

Dans le cadre du Service de télésurveillance, le Client bénéficie de la technologie Sigfox, canal de communication de secours entre le Matériel et la Station de télésurveillance. La technologie Sigfox est associée à une fonctionnalité de détection de brouillage des ondes radiofréquence. Le Client reconnaît être informé que la technologie Sigfox ne peut être disponible que dans certaines zones géographiques.

2.4 - Informations spécifiques sur certains Matériels

2.4.1. Brouillard Anti-Cambriolage (si disponible et souscrit dans les conditions particulières)

Le Brouillard Anti-Cambriolage est un dispositif intégré au Matériel de sécurité qui, lors de son activation par la Station de télésurveillance, émet un nuage de fumée altérant, en quelques secondes, la visibilité des personnes se trouvant dans la pièce où est installé le dispositif.

La fumée générée par le Brouillard Anti-Cambriolage est non toxique, mais peut cependant causer des démangeaisons ainsi qu’une irritation des yeux et de la gorge.

En cas de réception d’une Alarme, après vérification d’une intrusion au sein du site télésurveillé, la Station de télésurveillance enclenchera le Brouillard Anti-Cambriolage en cas d’intrusion avérée (image positive, confirmation par le Client d’une situation particulièrement anormale, ...). Si l’intrusion n’est pas confirmée, la Société ne procédera pas à l’activation du Brouillard Anti-Cambriolage. En aucun cas, le dispositif ne pourra être activé sur simple demande du Client.

L’élément chimique du Brouillard Anti-Cambriolage sera remplacé périodiquement afin d’assurer un maximum d’efficacité, et dans tous les cas après chaque déclenchement effectué par la Société.

Afin de bénéficier pleinement du Brouillard Anti-Cambriolage, le Client doit se conformer aux recommandations et avertissements suivants :

- le Brouillard Anti-Cambriolage doit être installé dans un lieu comportant des fenêtres ou des accès permettant la ventilation de celui-ci ;
- le Brouillard Anti-Cambriolage ne doit pas être installé dans des établissements destinés à la vente, l’élevage et la garde d’animaux vivants, dans des chambres d’enfants, de personnes âgées ou des personnes ayant des problèmes respiratoires ;
- A l’issue de l’activation du Brouillard Anti-Cambriolage, les détecteurs de fumée de la Société émettront seulement un signal acoustique, mais ne communiqueront aucune Alarme à la Station de télésurveillance, pendant un délai maximal de 180 minutes.

2.4.2. Systèmes d’enregistrement d’images/sons/vidéos

L’utilisation d’un dispositif de vidéosurveillance/vidéoprotection nécessite une connexion internet active autorisant une connexion filaire par câble Ethernet normalisé et une connexion Wi-Fi.

Si l’installation comprend un dispositif d’interphonie, de photodétection, de vidéodétection ou de vidéosurveillance / vidéoprotection, le Client reconnaît avoir été informé par la Société de la nécessité de respecter les exigences du Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679, RGPD) et la version modifiée de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés. Le Client admet également avoir été informé par la Société du devoir de respecter les règles établies par la CNIL dans ces domaines (disponibles sur le site de la CNIL et intitulées « La vidéosurveillance, vidéoprotection – au travail / dans les commerces ») et de l’obligation de réaliser des formalités administratives préalables dans certains cas et notamment :

- des demandes d’autorisation auprès de la Préfecture du lieu d’installation (en cas d’installation dans des lieux publics ou dans les lieux privés ouverts au public) ;
- de la consultation préalable des représentants du personnel ;
- de l’information individuelle des salariés conformément à l’article L.1222-4 du Code du travail.

L’absence de réalisation de ces formalités et/ou la non-obtention des autorisations requises ne pourront pas donner lieu à résiliation du Contrat, ni à remboursement par la Société des sommes d’ores et déjà acquittées par le Client.

Le Client reconnaît également être informé de l’interdiction de l’utilisation de ce type de matériels dans certains lieux (toilettes, cabines d’essayage, locaux syndicaux, ...).

Le Client reconnaît par ailleurs avoir reçu de la Société les panoneaux destinés à l’information des tiers de la présence du système mis en place et avoir été informé de son obligation d’information des tiers par apposition visible de ces panoneaux sous sa seule responsabilité.

Les enregistrements données/sons/images/photos/vidéos ne sont effectifs que lorsque le système est activé par le Client, soit lors de la mise sous Alarme de l’installation, soit en cas de déclenchement à distance par le Client ou au moment de la mise en service des équipements. Les images/sons/vidéos/photos ne sont reçus et conservés chez la Société qu’en cas de déclenchement du système d’alarme et non en cas d’enregistrement mis en œuvre par le Client au moyen de ses propres outils de communication (ordinateur, mobile, tablette, ...).

Le Client reconnaît que le système est destiné à assurer la sécurité des lieux et des biens sous surveillance et s’engage à ne l’utiliser que dans un strict cadre sécuritaire, dans le respect des prescriptions légales. La Société ne saurait être responsable de toute utilisation du système par le Client non conforme à ce principe.

Le Client reconnaît avoir été informé de l’existence de documents explicatifs sur le régime de la vidéosurveillance/vidéoprotection sur son Espace Client. La Société respecte son devoir d’information en mettant ces supports à disposition du Client. La Société ne pourra être tenue responsable du manquement du Client aux obligations qui y sont mentionnées.

2.4.3. Système de badges

Le Client est informé de ce que les systèmes de badge et de relevé des entrées et sorties sont également soumis à l’information des salariés et des représentants du personnel s’il y a lieu et que ces systèmes ne peuvent fournir d’informations exhaustives et exploitables qu’en fonction d’une part de l’équipement effectif de l’ensemble des points d’accès du site et d’autre part de la mise en service effective des systèmes et de leur utilisation par la ou les personne(s) concernée(s).

2.4.4. Télécommandes ou badges

La Société enjoint le Client à conserver en toute circonstance les télécommandes et badges sur sa personne et/ou celle des utilisateurs autorisés du système d’alarme.

En cas de perte ou vol d’une télécommande ou d’un badge, le Client peut procéder à sa désactivation via l’Espace Client ou prévenir immédiatement la Société afin que celle-ci la (le) rende inutilisable. Cette opération s’effectuera par téléchargement chaque fois que cela

sera possible. Si le téléchargement s’avère impossible, la Société appellera le Client en vue de convenir d’un rendez-vous afin d’effectuer sur place l’opération de désactivation.

En cas d’utilisation de la télécommande perdue avant l’expiration du délai maximum de désactivation, la responsabilité de la Société est dégelée pendant toute la période comprise entre la perte ou le vol de la télécommande (ou badge) et sa désactivation et au maximum pendant 48 heures après en avoir été informée par lettre recommandée avec accusé de réception (sauf refus du Client de recevoir le technicien).

Les frais entraînés par cette perte ou ce vol sont à la charge du Client : téléchargement ou déplacement pour désactivation, s’il est nécessaire, et remplacement éventuel.

2.4.5. Détecteur extérieur (si souscrit dans les conditions particulières)

Le Client est informé que les détecteurs extérieurs ne sont pas destinés à protéger les biens situés à l’extérieur des locaux protégés, mais à prévenir les intrusions au sein du site télésurveillé et à en protéger les issues.

2.4.6. Matériels de la Gamme Arlo (uniquement applicable si l’installation comprend au moins un élément des Matériels de la Gamme Arlo)

2.4.6.1. Fonctionnalités et caractéristiques communes relatives aux Matériels de la Gamme Arlo (Caméra Arlo Essential et/ou Caméra Arlo Intérieure et/ou Sonnette vidéo connectée Arlo, sous réserve de disponibilité et de souscription aux conditions particulières) :

Les Caméras de vidéoprotection avec ou sans fil et la Sonnette vidéo connectée Arlo de la Gamme Arlo (ci-après « Caméra(s) Arlo ») permettent au Client de visualiser en temps réel les images/sons et/ou vidéos capturés par ces dernières au moyen de l’Application Arlo et selon les fonctionnalités de chaque Matériel.

Le Client ne sera pas en mesure de piloter la ou les Caméra(s) Arlo sans télécharger l’Application Arlo. L’Application Arlo est disponible en téléchargement gratuit sur l’App Store pour iOS et pour Android sur la boutique Google Play. Pour utiliser l’Application Arlo et les services qu’elle propose, le Client devra télécharger la dernière version de l’Application Arlo et disposer d’un appareil équipé de l’un des systèmes suivants : iOS 11.0 ou version supérieure (appareils Apple), Android 5.0 ou version supérieure (appareils Android). Si le Client entend utiliser le portail en ligne d’Arlo, il devra disposer d’un navigateur internet compatible (Chrome ou Firefox sur Windows ou Mac OS X, Safari sur Mac OS X, Microsoft Edge ou Internet Explorer sur Windows) dans sa version la plus récente. Le guide utilisateur du Matériel de la gamme Arlo est disponible à cette adresse : <https://www.arlo.com/fr/support/>.

La Société invite le Client, pour les usages concernant les Matériels de la Gamme Arlo et l’utilisation de l’Application Arlo, à se référer au Guide à destination des clients en matière de protection des données à caractère personnel, annexé au document d’informations précontractuelles.

A ce titre, la Société informe expressément le Client de la nécessité de procéder à une installation conforme à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, de respect de la vie privée et de toute autre réglementation applicable.

La Société se réserve le droit de refuser la vente et l’installation d’un Matériel de la Gamme Arlo si la configuration des lieux conduit à la visualisation de la voie publique, d’un espace public ou du voisinage et ne permet pas une installation conforme à la réglementation applicable.

Par ailleurs, la Société n’assumera aucune responsabilité à raison de l’installation et/ou l’utilisation d’un Matériel de la Gamme Arlo qui aurait été déplacé par le Client ou un tiers vers un nouvel emplacement.

Si le Client souscrit au Service de télésurveillance, ce dernier reconnaît que les Caméras Arlo sont interconnectées à la Station de télésurveillance de la Société. Toutefois, la détection de mouvements par la ou les Caméra(s) Arlo ne donnera pas lieu au déclenchement du système d’alarme Verisure ni à l’envoi d’un signal à la Station de télésurveillance. Dans la mesure où la fonctionnalité « détection de mouvements » a été activée par le Client, ce dernier recevra une notification via son Application Arlo.

La Société n’accèdera pas aux vidéos enregistrées à l’initiative du Client. Toutefois, si le Service de télésurveillance a été souscrit, en cas de signal d’alarme reçu par la Station de télésurveillance en raison du déclenchement d’un des Matériels (hors Caméra(s) Arlo), la Station de télésurveillance de la Société sera en mesure d’accéder, pour optimiser la procédure de levée de doute, aux 60 dernières secondes des vidéos éventuellement enregistrées par une Caméra Arlo sur le « cloud Arlo », à la condition que le Client ait activé le mode « détection » de la Caméra Arlo considérée. En tout état de cause, une séquence vidéo de 20 secondes sera enregistrée par chaque Caméra Arlo à compter du déclenchement d’Alarme, enregistrement que la Société pourra consulter. La Société pourra également consulter en direct, dans la limite de 3 séquences de 20 secondes, les images, et sons le cas échéant, captés par les Caméras Arlo, jusqu’à la clôture de l’Alarme. Le Client est expressément informé que s’il est également doté d’une Caméra de sécurité en sus d’une Caméra Arlo, la Société sera également en mesure de consulter, en cas de déclenchement d’Alarme uniquement, en direct les images et issues de la Caméra de sécurité, dans la limite de 3 séquences de 20 secondes et jusqu’à la clôture de l’Alarme. Les vidéos auxquelles la Société aura accès dans le cadre de la procédure de levée de doute seront enregistrées par ses soins et conservées pendant 1 mois.

Pour ce faire, le Client devra avoir activé la détection de mouvements de sa ou ses Caméras Arlo, les batteries des Caméras Arlo devront être pleinement chargées et les Caméras Arlo devront être connectées à un réseau internet (WiFi) haut débit 2,4 GHz, à savoir un réseau WiFi disposant a minima d’une bande passante moyenne de 1 mégabit par seconde pour

chaque caméra Arlo Essential et de 2 mégabits par seconde pour chaque Sonnette vidéo connectée Arlo et chaque Caméra Arlo Intérieure. Si le Client acquiert un Arlo SmartHub, son routeur Internet devra disposer d'un port Ethernet disponible. La Société informe le Client qu'il a la possibilité d'activer ou non le microphone de sa ou ses Caméras Arlo. Dans l'éventualité où le Client déciderait de désactiver le microphone, le Client est expressément informé que les vidéos auxquelles la Station de télésurveillance accèdera ne comporteront aucun son. Afin de ne pas entraver l'efficacité de la levée de doute, la Société recommande au Client d'activer le microphone de ses Caméras Arlo.

Le Client aura également la possibilité, à sa propre initiative, d'enregistrer, manuellement ou automatiquement selon les paramètres qu'il aura définis, des vidéos sur le « cloud Arlo ». Ces enregistrements seront disponibles 30 jours via l'Application Arlo, avant d'être supprimés, à l'exception des enregistrements réalisés par les Clients professionnels au moyen d'une Caméra Arlo Intérieure, qui seront quant à eux disponibles 7 jours.

La Société ne confère, dans la mesure permise par la réglementation applicable, aucune garantie concernant l'Application Arlo, outre celles détaillées dans les Conditions Spécifiques aux services Verisure avec Arlo, annexées aux présentes.

2.4.6.2. Fonctionnalités et caractéristiques propres à la Caméra Arlo Intérieure (sous réserve de disponibilité)

La Caméra Arlo Intérieure est une caméra de surveillance intérieure filaire, pouvant être fixée à un support mural. La Société recommande, chaque fois que cela est possible, de fixer la Caméra Arlo Intérieure à l'emplacement désigné opportun par son préposé, notamment afin d'assurer la qualité de la procédure de levée de doute opérée par la Station de télésurveillance de la Société en cas de déclenchement du système d'alarme du Client.

Dans l'hypothèse où la Caméra Arlo Intérieure n'est pas fixée, le Client pourra, par dérogation aux dispositions de l'article 3.1 des présentes, déplacer sa Caméra Arlo Intérieure sans en informer la Société. La Société informe le Client qu'en cas d'incident, les images issues de la Caméra Arlo Intérieure, en fonction de l'emplacement de cette dernière au moment du déclenchement du système d'alarme et tel que cet emplacement aura été choisi par le Client, pourront ne pas être exploitables par la Station de télésurveillance pour réaliser une levée de doute décisive. A ce titre, le Client reconnaît que la responsabilité de la Société ne pourra pas être recherchée en cas de survenance d'un dommage lié à l'impossibilité pour la Société d'alerter les forces de l'ordre en raison de l'absence de levée de doute avérée.

En raison de son caractère mobile, la Société attire l'attention du Client quant au respect du droit à la vie privée des membres de son foyer, de ses visiteurs et/ou des salariés exerçant leurs fonctions au sein des lieux protégés et quant au fait que la réglementation en vigueur prohibe la capture d'images et/ou de sons en provenance de certains lieux (voie publique, voisinage, vestiaires, voie d'accès à des locaux syndicaux, etc.) ou de certaines personnes. La Société n'assurera aucune responsabilité à raison de l'utilisation d'une Caméra Arlo Intérieure n'ayant pas été fixée.

La Caméra Arlo Intérieure est dotée d'un cache permettant au Client d'en obturer l'objectif, notamment à des fins de respect de la vie privée du Client et des membres de son foyer ou de ses salariés. Ce cache peut être activé à distance par le Client, à sa seule discrétion, via son Application Arlo. Une fois le cache activé par le Client, la Caméra Arlo Intérieure ne capturera aucune image et aucun son. La Société enjoint le Client à désactiver le cache chaque fois que le Client ou un utilisateur active le système d'alarme. En cas de déclenchement d'Alarme, si le Client omet de désactiver le cache, la Station de télésurveillance de la Société ne recevra aucun son ou image en provenance de la Caméra Arlo Intérieure. La procédure de levée de doute pourra s'en retrouver entravée. En cas d'activation du cache, le Client comprend et accepte que la Société peut ne pas être en mesure de procéder à une levée de doute avérée. A ce titre, le Client reconnaît que la responsabilité de la Société ne pourra pas être recherchée en cas de survenance d'un dommage lié à l'impossibilité pour la Société d'alerter les forces de l'ordre en raison de l'absence de levée de doute avérée du fait de l'activation du cache sur une ou plusieurs Caméras Arlo Intérieure.

La Caméra Arlo Intérieure, pour être fonctionnelle, doit être raccordée de façon constante à une prise d'alimentation, au moyen du seul câble fourni à cette fin.

2.4.6.3. Fonctionnalités et caractéristiques propres au service « enregistrement vidéo continu » associé à la Caméra Arlo Intérieure

Le service « enregistrement vidéo continu » n'est disponible que si le Client est un professionnel et uniquement pour la Caméra Arlo Intérieure. Le service est inclus pour chaque Caméra Arlo Intérieure acquise dans le cadre du Contrat.

Ce service permet d'enregistrer en continu les séquences vidéo capturées par la Caméra Arlo Intérieure, en plus des enregistrements basés sur les modes et règles définis par le Client dans l'application Arlo. Les enregistrements offrent une résolution maximale de 1080 pixels. Les séquences vidéo sont enregistrées sur le cloud et disponibles à la consultation pour une durée de sept (7) jours.

Le service « enregistrement vidéo continu » est synchronisé avec le statut du système d'alarme du Client. Le service « enregistrement vidéo continu » n'est actif que lorsque Client désarme le système d'alarme et est automatiquement désactivé lorsque le système d'alarme est armé. Si le Client souhaite désactiver le service « enregistrement vidéo continu » lorsque le système d'alarme est désarmé, il lui suffit d'activer le cache de la Caméra Arlo Intérieure, via l'Application Arlo.

En tout état de cause, si le système d'alarme du Client est armé, ce dernier disposera de la faculté de programmer, via l'Application Arlo, l'enregistrement de séquences en cas de détection de mouvements ou de sons par sa Caméra Arlo Intérieure.

Si le système d'alarme du Client est équipé d'un Bouton panique en sus d'une Caméra Arlo Intérieure, la Station de télésurveillance de la Société recevra, chaque fois que le Bouton panique est enclenché, une séquence vidéo de 20 secondes, issue de la Caméra Arlo Intérieure et pourra consulter en direct une trame vidéo, et ce que le système d'alarme du Client soit armé ou non.

2.4.6.4. Conséquences de la résiliation du Contrat, quel qu'en soit le motif, sur les Matériels de la Gamme Arlo :

- si le Service de télésurveillance avait été souscrit, les Caméras Arlo ne seront plus reliées à la Station de télésurveillance et la Société ne sera plus en mesure en cas de déclenchement d'Alarme d'accéder aux vidéos capturées par les Caméras Arlo ;

- si le Service de télésurveillance avait été souscrit, le Client autorise expressément la Société à intervenir sur le site télésurveillé pour procéder à la déconnexion de ses Caméras Arlo à la Station de télésurveillance ;

- le Client ne pourra pas relier, compte-tenu de leurs fonctionnalités, les Caméras Arlo objets de la résiliation à une autre société de télésurveillance ;

- par dérogation à l'article 3.1, le Client est autorisé à modifier le lieu d'implantation des Caméras Arlo après la résiliation effective. La Société n'assurera aucune responsabilité à raison de l'installation d'une Caméra Arlo à un nouvel emplacement ;

- le Client est expressément informé qu'à la date de résiliation effective, toutes les vidéos qu'il aura enregistrées au sein de la bibliothèque « cloud » de son Application Arlo seront supprimées. Il appartient donc au Client, s'il le désire, de procéder avant la résiliation effective du Contrat à la sauvegarde de ses vidéos, sur son terminal mobile ou un autre support. Le Client conservera toutefois son compte Arlo. Si le Client désire continuer à bénéficier des services liés à l'Application Arlo après la résiliation effective du Contrat, il pourra souscrire, directement auprès d'Arlo Technologies, Inc. un abonnement, qui peut être payant selon le type d'abonnement que le Client choisira, en se rendant à l'adresse <https://www.arlo.com/fr/landing/arloSmart/default.aspx>. La Société n'opérera pas les services afférents et n'entretiendra aucune relation contractuelle avec le Client à ce titre.

2.4.7. Répéteur WiFi TP-Link

Le Répéteur WiFi TP-Link est un élément complémentaire proposé au Client, lui permettant d'augmenter la zone de couverture au réseau Internet ou au réseau local des lieux où les Matériels sont installés, notamment afin de pouvoir user des Caméras Arlo placées en extérieur. Le Client reconnaît que le Répéteur WiFi TP-Link n'est pas interconnecté à la Station de télésurveillance de la Société, en ce qu'il ne constitue pas un produit de sécurité.

Le Client est en mesure de piloter à distance le Répéteur WiFi TP-Link en téléchargeant l'Application TP-Link Tether, éditée par une société tierce. La Société ne confère, dans la mesure permise par la réglementation applicable, aucune garantie concernant l'Application TP-Link Tether. La Société n'accèdera à aucune information relative aux données périphériques du Client collectées par le Répéteur WiFi TP-Link, ni aux informations de son compte TP-Link créée sur l'Application dédiée. Le Client peut se référer à la page suivante s'il désire plus d'informations sur les données utilisées par TP-Link Corporation Limited : <https://www.tp-link.com/fr/about-us/privacy/>.

2.4.8 – Cache (sous réserve de disponibilité des stocks et de souscription aux conditions particulières)

La Société peut proposer à la vente un cache permettant au Client d'obturer l'objectif d'un détecteur de mouvements images HD, notamment à des fins de respect de la vie privée du Client et des membres de son foyer ou de ses salariés. Ce cache peut être apposé et retiré manuellement par le Client ou les utilisateurs du système d'alarme à leur seule discrétion.

La Société enjoint le Client à retirer ou faire retirer le(s) cache(s) du/des détecteur(s) de mouvements images HD chaque fois que le Client ou un utilisateur active le système d'alarme en mode « total » ou en mode « partiel » si le(s) détecteur(s) obturé(s) fait/font partie des éléments de détection actifs dans le cadre de l'activation du système d'alarme en mode « partiel ».

En cas de déclenchement d'Alarme, si le Client omet de retirer ou de faire retirer le cache d'un détecteur de mouvements images HD, la Station de télésurveillance de la Société ne recevra qu'une série d'images noires en provenance dudit détecteur. Ces images ne pourront pas être exploitées dans le cadre de la procédure de levée de doute, qui peut s'en retrouver entravée. En cas d'omission, le Client comprend et accepte que la Société peut ne pas être en mesure de procéder à une levée de doute avérée. A ce titre, le Client reconnaît que la responsabilité de la Société ne pourra pas être recherchée en cas de survenance d'un dommage lié à l'impossibilité pour la Société d'alerter les forces de l'ordre en raison de l'absence de levée de doute avérée du fait de la présence d'un cache sur un ou plusieurs détecteurs de mouvements images HD.

2.5 - Accès à l'Espace Client et à l'Application My Verisure

Dès la souscription du Contrat et jusqu'à sa résiliation complète, le Client bénéficie de l'accès à l'Espace Client et à l'Application My Verisure.

Pour accéder à l'Espace Client et à l'Application My Verisure, la Société fournit au Client un nom d'utilisateur et un mot de passe unique. Le Client devra prendre les mesures nécessaires afin de sécuriser ses codes d'accès et les garder secrets.

Le Client a l'entière responsabilité des modifications apportées sur l'Espace Client et/ou l'Application My Verisure. La Société n'a aucune possibilité de vérifier l'exactitude des informations renseignées par le Client sur l'Espace Client et/ou l'Application My Verisure.

Les coûts éventuels liés à l’inexactitude des informations modifiées sur l’Espace Client et/ou l’Application My Verisure sont à la charge du Client et peuvent lui être facturés.

ARTICLE 3. OBLIGATIONS DU CLIENT

3.1 - Fonctionnement

Pour permettre le bon fonctionnement du système de détection, le Client s’engage au cours de l’exécution du présent Contrat :

- à accepter l’installation, dans ses locaux, des Matériels nouveaux ou complémentaires, et à ne pas en modifier les caractéristiques de fonctionnement ;
 - à fournir l’espace, le courant électrique et, le cas échéant, une ligne internet active nécessaires à l’installation et au fonctionnement des Matériels, et à supporter seul les coûts engendrés pour l’approvisionnement en électricité et ceux induits le cas échéant par la souscription d’une ligne internet haut auprès de son fournisseur d’accès à Internet ;
 - à prendre toutes dispositions pour que les raccordements électriques et, le cas échéant, internet soient constamment en état normal de fonctionnement ;
 - à informer sans délai la Société de toutes modifications/déplacements intervenant sur le site télésurveillé, le Matériel, les contacts et les Consignes ;
 - à permettre au personnel de la Société d’accéder au Matériel pour son entretien, sa maintenance ou son démontage ;
 - à signaler immédiatement toute anomalie ou panne de sa connaissance pouvant affecter les Matériels ;
 - à maintenir hors gel tout local équipé afin d’assurer le bon fonctionnement de l’électronique du système ;
 - à ne jamais modifier les lieux d’implantation initiaux des systèmes de photodétection, vidéodétection et/ou vidéosurveillance/vidéoprotection d’une façon contraire à la loi ou qui empêcherait leur fonctionnement régulier ;
 - à ne jamais obstruer, gêner ou limiter le champ de vision des détecteurs et/ou systèmes de photodétection, vidéodétection et/ou vidéosurveillance/vidéoprotection par des meubles ou autres objets afin de garder une capacité de détection optimale ;
 - à se conformer aux lois et règlements qui imposeraient à tout utilisateur de l’équipement de télésurveillance d’obtenir une autorisation préalable pour l’information des tiers en matière de photodétection, vidéodétection et/ou vidéosurveillance/vidéoprotection (panoneaux) ou l’utilisation de données de sécurité à l’égard de son personnel ;
 - à ne faire effectuer sur le Matériel installé par la Société aucune intervention de quelque nature que ce soit par une personne non agréée par la Société ;
 - à n’effectuer aucune adjonction de matériels ou dispositifs non fournis par la Société ;
 - à vérifier le bon fonctionnement du système par une mise en marche régulière à son initiative ou sur demande de la Société.
- Si les Matériels sont connectés à la ligne internet du Client, le Client s’engage au cours de l’exécution du présent Contrat :
- à fournir la ligne internet active nécessaire au bon fonctionnement des Matériels ;
 - à supporter seul le coût des transmissions, quelle qu’en soit la nature (tests de mise en service, signaux de maintenance, tests automatiques journaliers, déclenchements d’Alarme…), lesdits coûts étant facturés directement au Client par son fournisseur d’accès à Internet ;
 - à signaler (i) toute perte ou tout vol de tout appareil mobile utilisé par le Client pour contrôler ou accéder aux images/sons/vidéos issus des Matériels et (ii) toute suspicion qu’un tiers ait accédé sans autorisation à son Espace Client ou son application My Verisure et/ou ait obtenu l’accès aux images/sons/vidéos enregistrés par un des éléments de son Matériel.
- Le Client s’interdit d’utiliser la carte SIM fournie par la Société à des fins autres que celles prévues au présent Contrat.
- Dans le cadre de la fourniture du Service de télésurveillance, en sus des obligations précitées, le Client s’engage spécifiquement :
- à fournir les renseignements individuels nécessaires au fonctionnement du service dans les Consignes et à informer sans délai la Société de toute modification ;
 - à ne jamais déclencher des Alarmes et/ou provoquer des interventions privées sans raison réelle et sérieuse ;
 - à éviter de son fait toute présence humaine ou animale dans le champ des Matériels de détection lorsque le système est en fonctionnement ou toute action susceptible de déclencher indûment une Alarme, et notamment à maintenir propre tout local équipé, de manière à éviter toute fausse Alarme en raison de présence d’animaux parasites (rongeurs, araignées...);
 - à répondre personnellement, ou par l’intermédiaire de tout tiers habilité par lui, à tout contre-appel téléphonique de la Station de télésurveillance s’il se trouve dans les lieux protégés ;
 - à n’utiliser le mot de passe sous contrainte qu’en cas de réelle agression. Dans le cas où le mot de passe sous contrainte aurait été utilisé sans raison valable, le montant de l’amende de police engendrée sera intégralement refacturé par la Société au Client.
- Si le Client ne permet pas au personnel de la Société d’accéder au Matériel pour son entretien, sa maintenance ou son démontage, en dépit des relances faites par la Société (par tous

moyens), le Service de télésurveillance ne sera plus assuré par la Société, qui décline sa responsabilité en cas de dysfonctionnement du système de détection. L’abonnement du Client pourra être diminué du montant de la télésurveillance, après réception d’un courrier recommandé avec accusé de réception non suivi d’effet. Des frais de remise en service pourront, le cas échéant, être facturés au Client en cas de rétablissement du système. La Société se réserve la faculté de résilier, de plein droit, le Contrat un mois après la première relance demeurée sans effet.

3.2 - Utilisation

Le Client doit utiliser les Matériels conformément au Contrat et au Guide Utilisateur remis lors de l’installation pour les Matériels nouveaux ou en sa possession pour les Matériels existants.

La Société est seule habilitée à mettre en œuvre les présentes prestations contractuelles. Le Client ne peut intervenir directement dans le cadre du Contrat auprès d’éventuels sous-traitants de la Société.

En cas d’utilisation par le Client des photos et/ou vidéos et/ou des données du/des badge(s) issus des lieux télésurveillés et de ses équipements personnels, le Client agit sous sa seule responsabilité, à des fins de sécurité et respecte en toutes circonstances ses obligations légales et garantit la Société contre toute réclamation de ce chef. Le Client peut se référer au Guide à destination des clients en matière de protection des données à caractère personnel, annexé au document d’informations précontractuelles pour de plus amples informations à ce sujet.

En sus des obligations précitées, le Client s’engage spécifiquement à tout mettre en œuvre pour éviter les Alarmes intempestives.

ARTICLE 4. RESPONSABILITE DE LA SOCIETE

La Société décline sa responsabilité en cas de manquement par le Client à l’une des obligations décrites à l’article 3 ou aux Guides Utilisateur remis au Client. La Société pourra résilier le Contrat, dans un délai d’un (1) mois suivant l’envoi au Client d’un courrier recommandé avec accusé de réception non suivi d’effet, en cas de manquement du Client mettant en cause le bon fonctionnement des Matériels ou les conditions usuelles d’exécution des services ou si ce manquement se reproduit sans que le Client ne prenne les mesures nécessaires.

4.1 - Dispositions générales sur la responsabilité de la Société

Le Client reconnaît que la responsabilité de la Société ne pourra pas être engagée dans les cas suivants :

- modification par le Client ou un tiers non habilité par la Société, des spécifications du Matériel ;
 - utilisation du Matériel non conforme à ses caractéristiques techniques, à sa destination, au Contrat, aux Guides Utilisateur ou à la réglementation applicable ;
 - toutes interférences ou brouillages d’origine radioélectrique, électromagnétique ou électrique affectant la gamme radio utilisée par le système ou tout autre appareil ;
 - modifications, réparations, déplacements, travaux de maintenance ou connexions opérés par le Client lui-même ou de son fait sur les Matériels et périphériques sans supervision ou instruction de la Société lui demandant de réaliser ces opérations ou hors intervenants agréés par la Société.
- 4.2 - Sur le Service de télésurveillance
- Afin de fournir le Service de télésurveillance, la Société met à disposition du Client des moyens de réception d’Alarme et de traitement répondant à des exigences techniques très strictes en service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et incluant la sécurisation par une station de secours dont le fonctionnement des transmissions est testé et effectif le jour de l’installation, ainsi que des personnels dont les missions sont décrites dans la fiche « Procédures de télésurveillance » reproduite au verso des Consignes, dont le Client reconnaît avoir reçu un exemplaire, et qui fait partie du Contrat.
- Les Stations de télésurveillance sont certifiées APSAD type P3, numéros 225.14.31 et 238.19.31, délivrées par le CNPP. Cette certification concerne les prestations de réception et de traitement de l’information en Station de télésurveillance. Les prestations d’installation, de maintenance ou d’intervention ne sont pas comprises dans le champ d’application de cette certification. La Société pourra remettre au Client, s’il en fait la demande, un certificat attestant de la certification APSAD du Service de télésurveillance.
- 4.3 - Exclusions de responsabilité
- Le Client reconnaît que la responsabilité de la Société ne pourra pas être engagée dans les autres cas suivants :
- toutes carences, interruptions de services ou modifications quelconques survenant au niveau de toutes entreprises ou services publics ou privés agissant en amont ou en aval des Matériels, tels que Orange et les autres opérateurs de Télécommunications, les fournisseurs d’accès à internet, l’Autorité de Régulation des Télécommunications (ART), l’EDF, la Police Nationale, la Gendarmerie Nationale, les Pompiers, le SAMU... ;
 - sinistres intervenus dans ou autour des locaux du Client ou de la Société, tels que tempête, foudre, explosion, dégâts des eaux, émeute et autres cas de force majeure ;
 - dégradations éventuellement causées par les services publics d’urgence (la Police Nationale, la Gendarmerie Nationale, les Pompiers, le SAMU, etc.) aux biens meubles ou immeubles du Client lors de l’une de leur intervention consécutive à un déclenchement d’Alarme sur le site du Client ;
 - accident de toute sorte affectant le Matériel ou le réseau électrique : choc, surtension, foudre, inondation, et d’une manière générale tous les événements qui résultent d’une utilisation ou d’une situation anormale ou d’une mauvaise utilisation de son système par le Client ;

- en cas d’interférences sur la ligne électrique reliée au système ;
 - et, d’une manière très générale, les dysfonctionnements ou interruptions de services relevant de cas de force majeure ou de tout évènement du fait du Client et sous sa responsabilité.
- Enfin, si l’installation est connectée à la ligne internet du Client, la responsabilité de la Société ne pourra pas être engagée dans les cas suivants :
- défectuosité ou inadaptation de la ligne internet du Client qui n’aurait pu être raisonnablement décelée lors de l’installation ;
 - changement de la ligne internet du Client.

Sans préjudice des cas de mauvaise exécution des prestations contractuelles, la responsabilité de la Société ne pourra en aucun cas être recherchée pour la réparation des conséquences d’un éventuel sinistre (cambriolage, vol, tentative de vol, incendie...).

Notamment, il est expressément convenu qu’en cas d’effraction, de sinistre, d’accident avéré ou autre, la Société ne peut se substituer aux forces publiques ou aux autorités compétentes pour agir directement sur la cause de l’Alarme, et que son rôle consiste alors en un devoir d’alerte des personnes publiques ou privées qualifiées, dans le respect de la réglementation.

Sauf cas de faute lourde de la Société, la responsabilité de la Société est, de convention expresse, limitée à un plafond d’indemnisation de 15.000€ pour un même sinistre. En outre, sont expressément exclus de la responsabilité de la Société les dommages immatériels, tels que notamment la perte de jouissance, la perte de recettes, les pertes d’exploitation, la perte commerciale ou la perte d’image, la perte de chance, ainsi que les dommages indirects de toute nature.

Toute réclamation du Client doit être adressée à la Société par écrit recommandé avec accusé de réception, impérativement dans le délai de 1 mois qui suit l’évènement cause de la réclamation compte tenu du délai légal de conservation des images et vidéos.

La Société est régulièrement assurée pour la responsabilité civile auprès d’une compagnie d’assurance notoirement solvable. Le Client peut à tout moment demander à la Société les coordonnées et références de l’assureur de la Société ainsi que le montant des plafonds de garantie.

Les Matériels sont fournis et installés et les prestations sont délivrées sous la seule responsabilité du Client quant au respect des règles auxquelles il est soumis en matière de sécurité. Si le contrat d’assurance du Client ou toute autre disposition légale ou contractuelle impose au Client le respect de dispositions ou normes particulières en matière de sécurité, de catégorie de matériels, d’installation, de maintenance, de télésurveillance et plus généralement pour toute prestation de services délivrée par la Société, le Client doit vérifier ses obligations au regard de son contrat d’assurance ou de ses obligations professionnelles. Le Client est informé que la Société ne fait pas l’analyse des obligations du Client en la matière. La Société tient à la disposition du Client et lui communique à sa demande les certifications et normes auxquelles répondent ses Matériels et ses prestations de façon à ce que le Client puisse procéder à toute vérification nécessaire.

ARTICLE 5. PROPRIETE - PRESERVATION DU MATERIEL

Sauf en cas de transfert de propriété intervenu préalablement au présent Contrat, les Matériels vendus et/ou installés demeurent la propriété de la Société jusqu’à complet paiement du prix et jusqu’à transfert de la propriété dans les conditions ci-dessous.

L’évolution technologique des systèmes de communication pouvant nécessiter une mise à jour de l’équipement installé, la Société continuera à être propriétaire de l’équipement installé afin de procéder à l’actualisation de son logiciel et de ses composants.

Il est en conséquence convenu de différer le transfert de propriété au jour de la cessation du présent Contrat.

La Société transférera la propriété des Matériels installés au Client, excepté la carte SIM, uniquement à la cessation du Contrat, quelle qu’en soit la cause ou l’auteur, dès lors que le prix en aura été intégralement payé. Le Client détenteur des équipements jusqu’à leur transfert, doit veiller à ce que ceux-ci soient assurés au titre de son assurance du bien équipé.

Le Client est informé que le Matériel dont il acquiert la propriété en vertu des dispositions du présent article ne doit pas être jeté avec les déchets municipaux non triés (conformément au décret 2007-1467 du 16 octobre 2007). Le Matériel est composé d’équipements électriques et électroniques dans lesquels l’éventuelle présence de substances dangereuses peut avoir des effets potentiels sur l’environnement et la santé.

ARTICLE 6. GARANTIES

6.1 - Garanties légales

6.1.1. Garantie légale des vices cachés

Conformément aux articles 1641 à 1649 du Code civil, le Client bénéficie d’une garantie légale contre les vices cachés pour les Matériels vendus par la Société. Le Client doit notifier, par lettre recommandée avec accusé de réception, à la Société tout défaut caché et doit apporter la preuve que le bien concerné était atteint d’un vice caché au jour de la vente. L’action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par le Client dans un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice.

6.1.2. Garantie légale de conformité

Le Client considéré comme un acheteur non-professionnel au sens du droit en vigueur, bénéficie conformément aux articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation, le Client bénéficie d’une garantie légale de conformité pour les Matériels, en ce compris les éventuels biens comportant des éléments numériques (à savoir des contenus et services numériques fournis par la Société).

Pour bénéficier de la garantie légale de conformité, le Client doit notifier, par lettre recommandée avec accusé de réception, le défaut à la Société.

Le consommateur dispose d’un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d’apparition d’un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n’est tenu d’établir que l’existence du défaut de conformité et non la date d’apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d’un contenu numérique ou d’un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n’est tenu d’établir que l’existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d’apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d’une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d’achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1. Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
2. La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
3. La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d’enlèvement du bien non conforme, ou s’il supporte les frais d’installation du bien réparé ou de remplacement ;
4. La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu’il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n’est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n’a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d’immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu’à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l’application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d’un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu’à 10 % du chiffre d’affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. La réparation d’un Matériel dans le cadre de la garantie légale de conformité entraînera une prolongation de 6 mois de ladite garantie.

6.2 - Etendue de la garantie commerciale et du Service de maintenance

Le Service de maintenance et la garantie commerciale comprennent la fourniture et le remplacement des piles et batteries.

Pour les Matériels nouveaux ou complémentaires (à l’exclusion des Matériels existants), y compris les Matériels de la gamme Arlo, utilisés par le Client après la résiliation du Contrat, les pièces détachées susceptibles de remplacement resteront disponibles sur une durée minimale de 6 mois à compter de la date de notification de la résiliation du Contrat, dans la limite d’une période de 2 ans après installation.

Le Service de maintenance et la garantie commerciale afférente au Matériel sont suspendus en cas de non-paiement par le Client de l’abonnement défini aux conditions particulières, ainsi qu’en cas d’impossibilité pour le technicien d’accéder dans des conditions normales de sécurité et de salubrité au site du Client et, en tout état de cause, dès résiliation effective du Contrat par l’une ou l’autre des parties, sauf application de la garantie légale sur les Matériels.

En cas de nécessité d’entretien et pour bénéficier des dispositions des clauses ci-dessus, le Client doit contacter exclusivement la Société, de façon à ce que cette dernière puisse, dans le cadre de son Service de maintenance, préalablement effectuer tout contrôle à distance permettant un diagnostic approprié et le cas échéant une action de télémaintenance si celle-ci s’avérerait suffisante ou prendre ou préconiser les mesures nécessaires au bon entretien et à la maintenance des Matériels.

6.3 - Exclusions de la garantie commerciale et du Service de maintenance

Ne seront pas couverts par la garantie commerciale et le Service de maintenance, et seront facturés séparément selon la tarification établie par la Société au jour de l'événement, les interventions, dépannages, remises en état et remplacements consécutifs aux manquements par le Client aux obligations prévues à l'article 3, ainsi que les interventions liées à :

- une dégradation volontaire ou involontaire pour des causes étrangères à la Société ou aux Matériels ;
- un vol ;
- des travaux dans le site du Client ;
- des interventions effectuées par toutes personnes autres que la Société ou toute personne expressément mandatée par elle ;
- des demandes d'extension de matériel postérieurement à l'installation initiale ;
- un déplacement, démontage ou remontage d'un ou de plusieurs Matériel(s) à la demande du Client ou suite à la modification par le Client du site protégé ;
- une dénumérotation ou la modification du réseau téléphonique ou du réseau GSM ou équivalent ;
- les changements technologiques, législatifs ou réglementaires impliquant un changement des Matériels existants. Par ailleurs, si le Client souhaite bénéficier d'un nouveau système d'alarme techniquement plus performant, ce dernier devra souscrire auprès de la Société un nouveau contrat dont les modalités techniques et conditions financières seront à définir entre les parties.

ARTICLE 7. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

7.1 - Prix des services et du Matériel

L'abonnement est payable d'avance en début de période de règlement ; il est calculé prorata temporis pour le premier mois, à partir de la date d'installation.

Lorsque le Client opte pour le paiement mensuel de l'abonnement, celui-ci s'effectue par prélèvement SEPA dûment autorisé par le Client sur le compte bancaire ou postal dont il fournit les coordonnées à la Société (via un mandat). Le Client autorise la Société à prélever dans les mêmes conditions toute autre somme correspondant aux prestations et fournitures contractuelles qui serait due.

Le Client s'engage à maintenir une provision suffisante sur son compte pendant toute la durée du Contrat. Il informera la Société, au préalable et par écrit, de toute modification apportée à sa domiciliation bancaire ou postale et s'engage à réitérer en tant que de besoin son mandat de prélèvement SEPA sur le nouveau compte.

Le Matériel est payable dans les conditions indiquées aux conditions particulières, soit comptant, soit en trois fois.

En cas de non-paiement d'une mensualité, pour quelque motif que ce soit, des pénalités de retard sont dues à défaut de règlement le jour suivant la date de paiement qui figure sur la facture. Le taux d'intérêt de ces pénalités de retard est égal à 3 fois le taux d'intérêt légal annuel. Aucun escompte ne sera accordé en cas de règlement anticipé. A défaut de règlement exact à son échéance, et 15 jours après une mise en demeure restée sans effet, le service sera interrompu et le Contrat résilié, toutes les sommes déjà perçues restant acquises à la Société sans préjudice de l'application de l'article 8.

La remise en service ne pourra intervenir qu'après complet paiement de l'arriéré et paiement des frais de remise en activité au tarif en vigueur.

Conformément à l'article L.441-10 II du Code de commerce, le client professionnel qui ne règle pas une facture à son échéance est redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€.

7.2 - Tarifs en vigueur et autres frais

Tous les services et prestations supplémentaires qui pourront être proposés en plus de ceux désignés au présent Contrat sont payants.

Les tarifs en vigueur seront fournis au Client par la Société sur simple demande de sa part.

Le Client qui souhaite bénéficier d'une mesure fiscale, notamment en matière de TVA sur travaux, s'oblige à remettre à la Société, dès la conclusion du Contrat, tout document requis par la législation, justifiant de sa qualité de bénéficiaire desdites dispositions.

En cas de remise en cause par l'Administration de la situation du Client impliquant de quelconques frais ou charges pour la Société, le Client est de plein droit redevable à la Société de ses charges et frais et notamment de tout supplément de TVA qui serait réclamé.

7.3 - Révision des prix d'abonnements et de services

Les prix figurant aux conditions particulières sont réputés être en valeur au 2ème trimestre de l'année précédant celle de souscription. Ils sont établis en considération du taux de TVA applicable à la date de la souscription. En cas de modification du taux de TVA ou de toute autre taxe, les prix seront ajustés en conséquence.

Au 1er janvier de chaque année suivant la signature du Contrat, la Société pourra réviser les prix de l'abonnement souscrit dans les conditions particulières selon la formule d'indexation suivante :

$P = PO \times S / SO$ où, P = Prix révisé ; PO = Prix applicable au Client (hors remise, quelle qu'en soit la nature) au 31 décembre de l'année précédant la révision tarifaire ; S = « Indice mensuel du coût horaire du travail révisé - Salaires et charges - Tous salariés - activités spécialisées, scientifiques, techniques (NAF rév. 2 section M) - Base 100 en décembre 2008 (source INSEE, identifiant 001565195) » du 2ème trimestre de l'année précédant celle de la révision

du prix ; SO = Prix applicable au Client (hors remise, quelle qu'en soit la nature) au 31 décembre de l'année précédant la révision tarifaire. Le prix ainsi révisé, sera arrondi au centième d'euro le plus voisin. En cas de disparition de l'indice précité, il sera automatiquement remplacé par un nouvel indice le plus proche.

Par ailleurs, la Société se réserve le droit d'augmenter ses tarifs au-delà de l'indice de référence pour tenir compte de l'évolution des conditions techniques, réglementaires et / ou économiques des services souscrits. Dans ce cas, le Client sera préalablement informé 30 jours avant l'application du nouveau tarif par tout moyen et notamment sur la facture précédant celle de l'application de l'augmentation ; il aura alors la possibilité de rompre son Contrat par l'envoi d'une lettre recommandée AR adressée au service client moyennant le respect d'un préavis de 2 mois, à compter de la réception de la facture correspondante. Le prix restera inchangé pendant la période de préavis.

7.4 - Facture dématérialisée

Le Client, sauf mention expresse aux conditions particulières, accepte de recevoir ses factures par mise à disposition, dans les 5 jours ouvrés de leur émission, sur l'Espace Client. Cette facture fait office de pré-notification du prélèvement SEPA utilisé pour son paiement à la date d'échéance prévue.

L'accès à ce compte est sécurisé par l'identifiant et le mot de passe personnel du Client.

Dès lors que la facture électronique est disponible, le Client en est informé par un courriel à l'adresse de contact mentionnée aux conditions particulières.

Les factures électroniques sont disponibles, pendant une durée maximale de 3 ans, sur l'Espace Client et sont téléchargeables par le Client sur tout support durable.

Il appartient au Client de fournir ses coordonnées de messagerie électronique lors de la signature du Contrat puis, de signaler à la Société toute modification ou d'effectuer toute modification de ces dernières via son Espace Client.

Si le Client ne procède pas à cette modification de coordonnées, il ne pourra plus recevoir de courriel l'en avertissant.

La Société ne peut être responsable de l'absence de réception de courriel, en raison de l'absence de modification par le Client de ses coordonnées.

Le service « facture électronique » est gratuit hors coût de la communication internet, qui reste en tout état de cause à la charge du Client.

Le Client pourra renoncer à recevoir ses factures par voie électronique en le notifiant, au moins 1 mois en avance, à la Société par courrier.

Si le Client souhaite recevoir par courrier sa facture sous format papier, cet envoi sera facturé suivant le tarif en vigueur.

ARTICLE 8. DUREE ET RESILIATION

Le Contrat sera formé dès l'acceptation par le Client matérialisée par l'apposition de sa signature, qu'elle soit manuscrite ou électronique le cas échéant. Le Contrat prend effet à sa date de signature par le Client.

Le Contrat est souscrit pour une période minimale d'engagement indiquée aux conditions particulières. La période d'engagement susvisée s'entend en mois entiers et consécutifs.

À l'expiration de la période d'engagement minimal, le Contrat sera renouvelé par tacite reconduction pour des périodes de 12 mois consécutifs, à défaut de notification par le Client de sa décision de ne pas renouveler le Contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la Société à son siège social au moins 3 mois avant l'échéance de la période en cours.

Symétriquement, la faculté de résiliation du Contrat est ouverte à la Société, dans les mêmes conditions, uniquement lors d'un abonnement souscrit par le Client pour une durée d'engagement de 24 mois.

Pour une durée d'engagement de 36 mois, la Société ne pourra résilier le Contrat au-delà de cette durée qu'en cas :

- d'arrêt de la commercialisation du/des Matériel(s) et/ou des services, notamment lié à son obsolescence ou à l'évolution technologique, sous réserve de respecter un préavis trois (3) mois et d'en notifier le Client par lettre recommandée avec accusé de réception ;
- d'impossibilité pour la Société de continuer à exécuter les prestations de services notamment en cas de survenance d'un des événements visés aux articles 4.1 et 4.3 des présentes. Dans cette hypothèse, la résiliation prendra effet au jour de la réception par le Client de sa notification par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le Contrat pourra également être résilié à tout moment moyennant un préavis d'1 mois dans les cas suivants :

- déménagement ;
- cessation d'activité.

Dans ces hypothèses, la résiliation du Contrat devra être sollicitée par le Client par lettre recommandée avec accusé de réception, justifiant de manière précise, datée et documentée la cause légitime de rupture anticipée.

A défaut par le Client d'exécuter une seule des obligations du Contrat (notamment celles décrites aux articles 3 et 7) pendant sa durée, la résiliation du Contrat sera encourue 1 mois après mise en demeure restée sans effet et énonçant la volonté de la Société d'utiliser de la présente clause, sans qu'il soit besoin de remplir aucune formalité judiciaire.

En cas de résiliation du Contrat imputable au Client pour quel que motif que ce soit (hors motifs légitimes), et survenant avant l'échéance de la période minimale d'engagement, le

Client sera redevable à l'égard de la Société d'une indemnité de résiliation anticipée pour les échéances mensuelles restant dues jusqu'à la date d'échéance de l'engagement. L'indemnité est fixée à la somme forfaitaire de :

- 400 € si la date de résiliation effective intervient au cours des 12 premiers mois d'engagement ;
- 300 € si la date de résiliation effective intervient entre le 13^{ème} et le 24^{ème} mois d'engagement ;
- 200 € si la date de résiliation effective intervient entre le 25^{ème} et le 36^{ème} mois d'engagement (pour l'offre avec engagement de 36 mois uniquement).

A l'issue de la durée minimale d'engagement, en cas de résiliation du Contrat imputable au Client (et notamment du fait du non-règlement de 3 mensualités d'abonnement), le Client sera redevable de plein droit d'une pénalité de 200 € et, le cas échéant, du montant des mensualités impayées.

En cas d'impossibilité pour la Société d'exécuter ses obligations, et notamment en cas de retrait de son autorisation d'exercice, la Société pourra résilier le Contrat moyennant un préavis d'un (1) mois et sera redevable à l'égard du Client d'une indemnité forfaitaire égale au montant hors taxes de 3 mensualités d'abonnement.

En cas de modification de la numérotation au niveau national par les pouvoirs publics ou l'Autorité de Régulation des Télécommunications, rendant impossible la fourniture des prestations prévues sans modification ou intervention sur le Matériel, la Société en informera le Client et pourra résilier de plein droit le Contrat, moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois.

Toute rupture du Contrat entraînera la restitution de la carte SIM, sur simple demande de la Société qui prendra en charge les frais de dépose. La liaison GSM/GPRS entre le système et la Société n'étant plus nécessaire, cette dernière procédera à sa coupure au jour de la cessation du Contrat, sans aucune formalité particulière.

Après résiliation du Contrat, le Client est informé que son système (à l'exception du Brouillard Anti-Cambriolage) peut être utilisable localement, c'est-à-dire dans sa fonction essentielle de détection des intrusions et de dissuasion, dans les limites et conditions du paramétrage et de la configuration du système en fonction des lieux protégés, tels qu'initialement déterminés avec la Société. Le système ne pourra par ailleurs pas être relié à une autre société de télésurveillance. Le Client est expressément informé du fait qu'il ne pourra plus accéder à l'Espace Client et à l'Application My Verisure, ni utiliser les services qu'ils proposent, à compter du jour de la résiliation effective du Contrat.

ARTICLE 9. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La Politique de confidentialité de la Société décrit la façon dont les données du Client sont collectées, utilisées, divulguées et transférées, et détermine les droits que le Client peut exercer sur ses données. La Politique de confidentialité est annexée au document d'informations précontractuelles et peut être consultée sur <https://www.verisure.fr/politique-de-confidentialite>. La Société se réserve le droit de mettre à jour ce document à tout moment. Dans ce cas, la Société s'engage à informer le Client par tout moyen et notamment par mise à disposition de la nouvelle Politique de confidentialité à l'adresse susmentionnée. Par conséquent, le Client est invité à la consulter régulièrement. En cas de divergence entre les dispositions de la Politique de confidentialité et les dispositions du présent Contrat, les dispositions de la Politique de confidentialité prévaudront.

Le Client est informé de ce que ses données à caractère personnel, celles des contacts fournis par lui dans les Consignes de télésurveillance, les données de sécurité y compris les conversations téléphoniques entre lui-même et la Société, le contact et le site surveillé, ainsi que les données d'interphonie dans le cas d'un système le permettant, font l'objet d'enregistrements. Le Client garantit la Société en avoir informé ses contacts.

Conformément à la réglementation applicable, le Client possède notamment un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition ou de limitation du traitement. Le Client dispose également du droit de retirer son consentement lorsque le traitement repose sur ce fondement et du droit de s'opposer à la réception de documents de prospection commerciale à l'avenir, et dans certaines circonstances, le Client peut veiller à ce que ses informations lui soient transférées ou soient transférées à un tiers. Le Client pourra exercer ces droits au siège social de la Société sur demande écrite formulée préalablement auprès du Service gestion des données personnelles ou à l'adresse suivante : gdp@verisure.fr, en joignant une copie d'un titre d'identité. Si le Client effectue sa demande par courriel à partir de l'adresse électronique renseignée comme étant la sienne dans les systèmes de la Société et qu'il y précise son numéro client, la copie d'un titre d'identité n'a pas à être jointe.

Le Client est également seul responsable de l'information de ses éventuels salariés sur les droits qu'ils détiennent au regard de la loi auprès de la Société quant aux données nominatives les concernant.

Le Client mandate la Société aux fins de réception, enregistrement et conservation, de façon confidentielle, des données images/photos/vidéos/sons provenant du site télésurveillé ou échangés entre le site et les équipements personnels du Client, lorsque le site est sous alarme ou lorsque le Client fait usage des liaisons dont il peut disposer au moyen de ses propres équipements personnels avec le site télésurveillé (si celui-ci dispose d'au moins un détecteur de mouvement image et/ou d'un système d'interphonie, de photodétection, de vidéodétection, de vidéosurveillance/vidéoprotection et/ou de badges susceptibles de lien avec des équipements personnels du Client).

L'ensemble des informations relatives aux finalités, catégories de destinataires, transferts de données hors de l'Union Européenne et durées de conservation des données à caractère personnel sont consignées dans la Politique de confidentialité susmentionnée.

Le Client a la qualité de responsable de traitement des données/sons/images/photos/vidéos qu'il enregistre via les dispositifs d'interphonie, de photodétection, de vidéodétection, de vidéosurveillance/vidéoprotection (dont la ou les Caméra(s) Arlo) ou de contrôle par badge, via l'Application My Verisure, l'Espace Client ou l'Application Arlo le cas échéant. Le

Client est notamment responsable de la collecte, enregistrement, reproduction, diffusion et stockage des données/sons/images/photos/vidéos enregistrés à cet effet. A ce titre, le Client s'engage à respecter les obligations de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, et celles imposées par toute réglementation future. La Société invite le Client à se référer à son Guide à destination des clients en matière de protection des données à caractère personnel, annexé au document d'informations précontractuelles.

Le Client est seul responsable de l'usage qu'il pourrait faire des données/sons/images/photos/vidéos qu'il reçoit et/ou enregistre sur ses équipements personnels (téléphonie mobile/équipements informatiques/internet) ou qui lui seraient transmis à sa demande, et de la préservation de leur confidentialité, ainsi que de la bonne information des tiers (y compris ses salariés) sur l'existence de tout dispositif d'interphonie, de photodétection, de vidéodétection, de vidéosurveillance/vidéoprotection ou de contrôle par badge.

Le Client s'engage par ailleurs à respecter le droit au respect à la vie privée des personnes susceptibles d'être photographiées ou filmées.

Le Client est seul responsable de la réalisation des formalités requises par la réglementation applicable et/ou Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) pour les traitements de données personnelles pour lesquels il agit en qualité de responsable de traitement, ainsi que de l'utilisation conforme des Matériels.

La Société ne saurait être responsable de l'utilisation par le Client des données auxquelles il a accès ou du non-respect par le Client des obligations qui lui incombent en matière d'autorisation ou d'information des tiers, ni d'un quelconque préjudice qui pourrait être subi par le Client ou par un tiers du fait de la communication de ces données au Client.

Il est par ailleurs convenu que les enregistrements réalisés par la Société tant pour les transmissions de données que pour les Alarmes constituent un mode de preuve entre les parties.

ARTICLE 10. OFFRE « SATISFAIT OU REMBOURSÉ »

Le Client dispose d'une faculté de résiliation de son Contrat dans le cadre de l'offre « satisfait ou remboursé » de la Société, qu'il peut faire valoir dans un délai maximal de 1 mois à compter de la date d'installation en le notifiant dans ce délai à la Société par lettre recommandée avec accusé de réception. Le Client est alors remboursé des sommes versées à la Société, au titre du Contrat résilié, dans un délai de 30 jours suivant la reprise des Matériels visée au paragraphe ci-dessous.

La Société procédera à la reprise de tous les Matériels installés ainsi que des accessoires remis au Client dans un délai de 3 semaines à compter de la résiliation. Le Client s'oblige à laisser accès à la Société pour cette reprise, à peine de perte du bénéfice de la formule « satisfait ou remboursé » et sans préjudice des droits à restitution de la Société. Les Matériels et accessoires doivent être restitués au complet et en parfait état. La Société n'assume aucune responsabilité à raison des travaux de démontage des Matériels.

Le Service de télésurveillance sera interrompu le lendemain du jour de la réception de la demande de résiliation.

ARTICLE 11. RECLAMATIONS ET LITIGES

Pour toute réclamation ou question concernant le fonctionnement et/ou l'exécution du Contrat, le Client peut appeler le numéro 09 74 500 604 (appel non surtaxé) ou envoyer un courriel à l'adresse suivante : serviceclient@verisure.fr. Tout litige pouvant survenir du fait de l'exécution, l'application et/ou la résiliation de la présente convention et qui ne pourrait être réglé de façon amiable sera soumis au Tribunal de Commerce de Nanterre auquel les parties font attribution de juridiction si le Client est commerçant.

ARTICLE 12. APPLICATION DES DISPOSITIONS DU CODE DE LA CONSOMMATION

Conformément aux dispositions de la loi 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation et au décret n°2014-1061 du 17 septembre 2014, certaines dispositions du Code de la consommation sont applicables aux contrats conclus hors établissement entre deux professionnels dès lors que l'objet de ces contrats n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité et que le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à 5, ce nombre étant apprécié le jour de la conclusion du Contrat.

Les dispositions ci-dessous ne s'appliquent qu'aux seuls professionnels visés par l'article L.221-3 du Code de la consommation.

a) Paiement

La réception de tout paiement ou toute contrepartie de la part du Client, ne pourra intervenir qu'à l'expiration d'un délai de 7 jours à compter de la signature du Contrat.

b) Droit de rétractation

Le Client bénéficie d'un droit de rétractation conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, qu'il peut exercer sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités, durant 14 jours suivant la date d'installation du Matériel, c'est-à-dire à compter de la signature du procès-verbal d'installation. Pour exercer son droit à rétractation, le Client devra compléter le coupon détachable du présent Contrat (ou toute autre déclaration écrite, signée du Client, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter) et le retourner par lettre recommandée avec accusé de réception au Service Facturation de la Société.

En cas d'exercice du droit de rétractation par le Client, la Société s'engage à récupérer les Matériels, à ses frais. Le Client est informé qu'en cas d'exercice de son droit de rétractation, la Société procédera à la récupération de la totalité des Matériels installés. Toutefois, le Client s'engage à permettre l'accès de la Société aux Matériels, à des jours et heures ouvrables, au maximum dans les 14 jours de la date de l'exercice de sa rétractation. Le Client doit communiquer à la Société, par écrit ou par tout autre moyen, les dates et heures auxquelles le retrait des Matériels pourra être opéré. Tout obstacle à cette reprise entraînerait alors, à

charge du Client, l'application de frais de désinstallation au tarif en vigueur, sans préjudice de la suspension du droit à remboursement.

Le Client sera remboursé de la totalité des sommes versées (en ce inclus les frais afférents à l'envoi par lettre recommandée avec accusé de réception, sur présentation des justificatifs par le Client), dans les 14 jours à compter de la récupération effective des Matériels par la Société. La Société effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client, sauf accord exprès de ce dernier pour qu'un autre moyen de paiement soit utilisé et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client.

Conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, le Client qui demande l'exécution d'une prestation de service avant la fin du délai de rétractation peut toutefois exercer son droit de rétractation. Dans une telle hypothèse, la Société est en droit de lui réclamer le versement d'un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, pour autant que la Société ait recueilli la demande expresse du Client dans les conditions particulières pour l'exécution dudit service pendant la durée de son droit de rétractation.

ARTICLE 13. CLAUSE DE TRANSPARENCE

Les Parties conviennent expressément que la Société peut confier à tout tiers de son choix tout ou partie des prestations de maintenance, du service client ainsi que les interventions sécuritaires. Le Client pourra obtenir, sur demande auprès de la Société, des précisions sur ces points.

Conformément à l'article R.631-23 du code de la Sécurité Intérieure, la Loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance est reproduite ci-après en ses articles 1, 2, 3 et 5.

Art. 1 - Au sens de la présente loi, la sous-traitance est l'opération par laquelle un entrepreneur confie par un sous-traité, et sous sa responsabilité, à une autre personne appelée sous-traitant l'exécution de tout ou partie du contrat d'entreprise ou d'une partie du marché public conclu avec le maître de l'ouvrage.

Art. 2 - Le sous-traitant est considéré comme entrepreneur principal à l'égard de ses propres sous-traitants.

Art. 3 - L'entrepreneur qui entend exécuter un contrat ou un marché en recourant à un ou plusieurs sous-traitants doit, au moment de la conclusion et pendant toute la durée du contrat ou du marché, faire accepter chaque sous-traitant et agréer les conditions de paiement de chaque contrat de sous-traitance par le maître de l'ouvrage ; l'entrepreneur principal est tenu de communiquer le ou les contrats de sous-traitance au maître de l'ouvrage lorsque celui-ci en fait la demande.

Lorsque le sous-traitant n'aura pas été accepté ni les conditions de paiement agréées par le maître de l'ouvrage dans les conditions prévues à l'alinéa précédent, l'entrepreneur principal sera néanmoins tenu envers le sous-traitant mais ne pourra invoquer le contrat de sous-traitance à l'encontre du sous-traitant.

Art. 5 - Sans préjudice de l'acceptation prévue à l'article 3, l'entrepreneur principal doit, lors de la soumission, indiquer au maître de l'ouvrage la nature et le montant de chacune des prestations qu'il envisage de sous-traiter, ainsi que les sous-traitants auxquels il envisage de faire appel.

En cours d'exécution du marché, l'entrepreneur principal peut faire appel à de nouveaux sous-traitants, à la condition de les avoir déclarés préalablement au maître de l'ouvrage.

ARTICLE 14. CLAUSE DE SINCERITE

La Société attire expressément l'attention du Client sur le fait que la responsabilité personnelle du signataire pourra être engagée pour toutes les mentions erronées qui pourraient figurer dans les Conditions Particulières pour le cas où ledit signataire ne disposerait pas des pouvoirs lui permettant d'engager le Client.

Formulaire de rétractation que vous pouvez utiliser si vous désirez annuler votre commande.

ANNULATION DE COMMANDE

Articles L.221-5, L.221-18 à L.221-28 du Code de la consommation

VERISURE – serviceclient@verisure.fr

Conditions :

1. Compléter et signer ce formulaire,
2. L'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception,
3. Utiliser l'adresse : VERISURE – Service Facturation – 1 Place du Général de Gaulle, 92160 Antony,
4. L'expédier au plus tard le 14ème jour à partir de la date de signature du procès-verbal d'installation

Je soussigné(e) déclare annuler la commande ci-après.

Nature du bien ou service commandé : Fourniture de produits et service de télésurveillance

Date de commande : _____ Date et signature du client : _____

Nom du client :

Adresse du client :

ANNEXE 1 - CONDITIONS SPECIFIQUES AUX SERVICES VERISURE AVEC ARLO

Les conditions ci-dessous s'appliquent à l'utilisation par le Client et/ou les utilisateurs autorisés par ce dernier, et sous sa responsabilité :

(a) du Matériel de la gamme Arlo, notamment, mais sans s'y limiter, des caméras, lampes, sonnettes et stations issues de cette gamme (ci-après dénommés le « Système Arlo ») ; et/ou

(b) des sites web Arlo, des services de contenu, des comptes Arlo, des applications mobiles Arlo, des sites de diffusion de vidéo, des services techniques et d'assistance accessibles via les sites web Arlo, ainsi que de tous les autres services web associés au produit Arlo (collectivement désignés sous le nom « Sites web et applications Arlo »), hormis les services de détection, de vérification, de notification et de réponse en cas d'alerte que nous fournissons.

((a) et (b) ci-dessus étant collectivement désignés sous le nom de « Services Verisure avec Arlo »)

1. Conditions d'utilisation des Services Verisure avec Arlo

Si le Client dispose déjà d'un Système Arlo et du compte Arlo associé, les services dont il bénéficie d'ores et déjà de la part de Verisure Ireland DAC (également connue sous le nom commercial Arlo Europe) ne seront pas fournis par la Société.

La Société ne sera pas en mesure d'offrir au Client un transfert de son compte Arlo, d'obtenir son contenu et ses données Arlo aux fins de fournir les Services Verisure avec Arlo.

Les Services Verisure avec Arlo ne lui seront fournis que dans la mesure où il acquiert un Système Arlo directement et indépendamment auprès de la Société.

2. Informations relatives à l'inscription

Les informations relatives à l'inscription du Client aux Sites web et applications Arlo doivent être exactes et à jour et comprendre (i) ses nom, prénom (ii) son numéro d'identification Système Arlo (fourni avec chaque station Arlo) et (iii) une adresse électronique.

Le Client est invité à consulter la Politique de confidentialité d'Arlo disponible sur <https://www.arlo.com/en/about/privacy-policy/> pour plus d'informations à propos de la façon dont les informations le concernant sont collectées, utilisées et divulguées. Le Client a le droit de mettre à jour certaines informations utilisateur et de modifier ses réglages de confidentialité en ce qui concerne la collecte, le stockage et l'utilisation de ses informations utilisateur. Ces modifications peuvent être effectuées en se connectant sur son compte Arlo. Certaines fonctionnalités des Services Verisure avec Arlo peuvent ne pas être disponibles dans le cas où le Client limite la collecte, le stockage ou l'utilisation de ses informations utilisateur.

3. Compte de l'utilisateur, mot de passe et sécurité

Le Client définit un mot de passe et un identifiant de compte Arlo lors du processus d'inscription aux Services Verisure avec Arlo. Le Client est tenu de préserver le caractère confidentiel du mot de passe et du compte. Le Client convient d'aviser la Société immédiatement de toute utilisation non autorisée de son mot de passe ou de son compte ou de toute autre violation de sécurité, et de s'assurer de se déconnecter de son compte à la fin de chaque session.

4. Modifications de vos Services Verisure avec Arlo

Dans la mesure où la législation en vigueur l'autorise, la Société est susceptible, à sa discrétion et sans préavis ou autorisation de l'utilisateur et/ou du Client, de modifier, d'ajouter ou de supprimer des fonctions et fonctionnalités des Services Verisure avec Arlo. La Société n'est aucunement tenue de fournir tout ou partie des fonctions ou fonctionnalités liées au Système Arlo et la Société est susceptible, à sa discrétion, de cesser de mettre à disposition les mises à jour logicielles pour certains Systèmes Arlo. La Société ne garantit pas que la version du système ou du périphérique, pour lequel le Client a acheté ou détient une licence pour les logiciels, applications, contenu ou autres produits, sera prise en charge. Étant donné que différents Systèmes Arlo peuvent prendre en charge différentes fonctions et fonctionnalités, le niveau de service que la Société fournit peut ne pas être le même pour chaque Système Arlo.

5. Connectivité

Il ne sera pas possible d'accéder aux Services sans : (i) un réseau Wi-Fi ou autre réseau de communication au sein des lieux protégés, qui est positionné afin de communiquer de façon fiable avec le Système Arlo ; (ii) un compte Arlo ; (iii) pour certaines fonctions et fonctionnalités des Services Verisure avec Arlo, un périphérique sans fil activé et pris en

charge, par exemple un téléphone ou une tablette ; (iv) un accès permanent à l'internet haut débit avec une bande passante suffisante pour prendre en charge les Systèmes Arlo utilisés par le Client ; et (v) tout autre élément système que la Société est susceptible de spécifier.

La Société n'est pas responsable et n'apporte aucune garantie quant à la disponibilité, au bon fonctionnement ou au coût de toute connexion à l'internet haut débit ou de tout forfait de données mobiles.

Les Systèmes Arlo, les applications et services associés sont fournis avec les réglages par défaut. Si le Client ou les utilisateurs décide de changer les réglages, il relève de la responsabilité du Client de vérifier que ces réglages modifiés sont conformes à la législation en vigueur. La Société invite le Client et les utilisateurs autorisés par ce dernier à prendre connaissance et à comprendre le contenu de son guide à destination des clients en matière de protection des données à personnel.

6. Comportement du Client et des utilisateurs

Le Client et les utilisateurs reconnaissent que tous les textes, informations, données, logiciels, photographies, vidéos, messages, mots-clés, avis, commentaires, questions et autres informations ou documents (le « Contenu Arlo »), qu'ils soient publiés publiquement ou transmis en privé, relèvent de la seule responsabilité de la personne dont provient ce Contenu Arlo. Cela signifie que le Client, et non la Société, est pleinement responsable de tous les Contenus Arlo que lui ou les utilisateurs capturent, téléchargent, publient, envoient par courrier électronique, transmettent, partagent ou mettent autrement à disposition à l'aide des Services Verisure avec Arlo.

La Société n'est pas tenue de surveiller ou de contrôler les Contenus Arlo publiés à l'aide des Services Verisure avec Arlo et, par conséquent, ne garantit pas l'exactitude, l'intégrité ou la qualité de ces Contenus Arlo. La Société ne peut, en aucune circonstance, être tenue responsable de tout Contenu Arlo, ce qui comprend, sans s'y limiter, les circonstances ci-dessous :

(a) tout erreur ou oubli dans tout Contenu Arlo ;

(b) toute perte ou tout préjudice, de quelque sorte que ce soit, encouru en raison de l'utilisation de tout Contenu Arlo publié, envoyé par courrier électronique, transmis ou autrement mis à disposition à l'aide des Services Verisure avec Arlo, ce qui inclut la consultation, la reproduction ou la redistribution de ce Contenu Arlo ;

(c) la perte ou la destruction du Contenu Arlo.

Le Client et les utilisateurs autorisés par ses soins conviennent de ne pas utiliser les Services Verisure avec Arlo afin d'effectuer les actions ci-dessous :

- télécharger, publier, transmettre ou mettre autrement à disposition tout Contenu Arlo qui est illégal, blessant, menaçant, offensant, harcelant, délictueux, diffamatoire, vulgaire, obscène, calomnieux, qui pourrait porter atteinte à la vie privée d'autrui, ou qui contient les informations privées ou personnelles d'une autre personne sans le consentement de cette personne requis par la loi ;
- télécharger, publier, transmettre ou mettre autrement à disposition tout Contenu Arlo que le Client n'a pas le droit de mettre à disposition en vertu d'une loi ou d'une relation contractuelle ;
- télécharger, publier, transmettre ou mettre autrement à disposition tout Contenu Arlo qui viole ou détourne tout droit de propriété intellectuel (tel que brevet, marque ou droit d'auteur), tout secret commercial ou autre droit exclusif de toute partie, ainsi que tout contenu qui contient des virus, des données corrompues ou d'autres fichiers ou contenus dangereux, perturbateurs ou destructeurs ;
- télécharger, publier, transmettre ou mettre autrement à disposition toute publicité ou tout support promotionnel non sollicité ou non autorisé, ou toute forme de sollicitation ;
- entraver ou perturber les Services Verisure avec Arlo, ou les serveurs ou réseaux connectés aux Services Verisure avec Arlo (ce qui comprend, sans s'y limiter, les attaques par déni de service) ou désobéir à toute exigence, procédure, politique ou réglementation des réseaux connectés aux Services Verisure avec Arlo.
- « traquer » ou harceler autrui de quelque façon que ce soit ;
- recourir à l'exploration de données, des robots ou des méthodes similaire de collecte ou d'extraction de données conçues en vue de collecter automatiquement ou d'extraire des données provenant des Services Verisure avec Arlo ;
- développer ou utiliser des applications qui interagissent avec les Services Verisure avec Arlo sans l'accord écrit préalable de la Société ; ou
- utiliser tout dispositif n'étant pas de marque Arlo avec tout composant d'un Système Arlo, sauf si la Société a spécifiquement désigné celui-ci comme compatible.

Dans le cadre des Services Verisure avec Arlo, notre personnel ne consulte pas les photographies ou vidéos privées réalisées à la seule initiative du Client sans son autorisation, sauf si cela est requis par la loi, une décision de justice ou une décision administrative. Toutefois le Client est informé et accepte que la Société (ainsi que tout sous-traitant ou partenaire exécutant les Services Verisure avec Arlo pour la compte de la Société) a le droit (sans y être tenue), (i) de filtrer le Contenu Arlo qui est mis, ou que l'on cherche à mettre à

disposition du public à l’aide des Services Verisure avec Arlo, et (ii) de supprimer à tout instant tout Contenu Arlo, qui viole les présentes Conditions, qui est illégal, ou que la Société pense être illégal, ou qui peut créer une obligation légale ou une responsabilité envers toute partie (ce qui inclut, mais sans s’y limiter, les allégations de tiers ou d’autorités en lien avec ce Contenu Arlo).

Le Client reconnaît que le traitement technique et la transmission des Services Verisure avec Arlo, ce qui inclut le Contenu Arlo du Client, peut impliquer (a) des transmissions sur divers réseaux et (b) des modifications afin de se conformer et de s’adapter aux exigences techniques des réseaux ou périphériques de connexion.

Le Client reconnaît que les Services Verisure avec Arlo et les logiciels intégrés aux Services Verisure avec Arlo peuvent inclure des composants de sécurité, qui permettent de protéger des contenus numériques et que l’utilisation de ces contenus est soumise à des règles d’utilisation définies par la Société et/ou les fournisseurs de contenu qui fournissent du contenu pour les Services Verisure avec Arlo.

Le Client ne doit pas outrepasser ou contourner toute règle d’utilisation intégrée aux Services Verisure avec Arlo. Toute reproduction, publication, diffusion ultérieure ou exposition publique non-autorisée ou illégale des contenus mis à disposition dans les Services Verisure avec Arlo, en partie ou dans leur intégralité, est interdite.

7. Utilisation des Services Verisure avec Arlo

Le Client ne peut accéder aux Services Arlo et ne les utiliser qu’avec un Système Arlo autorisé à communiquer avec les sites web et applications Arlo. Le Client s’engage à ne pas altérer ou modifier de quelque manière que ce soit son Système Arlo. Les Services Verisure avec Arlo sont fournis à des seules fins sécuritaires et ne peuvent pas être revendus, en partie ou dans leur intégralité.

En utilisant les Services Verisure avec Arlo, le Client accepte de recevoir les mises à jour et mises à niveau que Verisure ou Arlo envoie à votre Système Arlo. Ces mises à jour et mises à niveau peuvent être automatiquement installées sans préavis ou sans nouvelle demande de consentement. Si le Client désactive la fonctionnalité de mise à jour et de mise à niveau automatique, certaines fonctionnalités du Système Arlo peuvent alors être négativement affectées. Même dans le cas où le Client désactive la fonctionnalité de mise à niveau automatique de son Système Arlo, Verisure ou Arlo sont malgré tout susceptibles de mettre en place des mises à jour critiques du Système Arlo ; des mises à jour des applications Arlo utilisées sur l’iPhone, iPad, téléphone ou tablette Android du Client ; et des mises à jour du système de gestion Arlo.

8. Résiliation du service

Suite à la résiliation de son compte par le Client, certaines informations peuvent ne pas être immédiatement supprimées des systèmes de la Société ou de ceux de nos agents ou de nos sous-traitants, dans le cas où il est nécessaire qu’elles soient conservées pour une autre raison, par exemple des exigences légales, réglementaires, fiscales ou comptables, ce qui inclut, sans s’y limiter, les historiques, les diagnostics, les analyses provenant des périphériques associés à l’utilisateur, ou les informations faisant l’objet de réquisitions judiciaires, d’assignations à comparaître ou d’autres procédures judiciaires.

Nonobstant toute mention contraire dans les présentes Conditions, la Société conserve le droit absolu de résilier immédiatement votre compte si le Client contrevient à toute disposition des présentes, s’il utilise à mauvais escient les Services Verisure avec Arlo, et/ou s’il altère votre Système Arlo ou utilise les Services ou le logiciel Verisure avec Arlo d’une façon qui viole les droits de propriété intellectuelle de la Société et/ou les droits de propriété intellectuelle de ses filiales ou affiliés, de ses concédants ou de toute tierce partie.

La Société peut en outre résilier le compte du Client et les présentes Conditions pour tout autre motif, moyennant la remise d’un préavis de résiliation d’au moins 30 jours. La résiliation des Services Verisure avec Arlo peut mener à la confiscation et à la destruction de toutes les informations associées au compte du Client, ce qui comprend le Contenu Arlo.

9. Liens

Les Services Verisure avec Arlo, ou des tierces parties, sont susceptibles de fournir des liens menant vers d’autres sites web ou ressources. Le Client est informé que la Société n’a aucun contrôle sur ces sites et ressources et convient que la Société ne peut être tenue responsable de la disponibilité de ces sites ou ressources externes et qu’elle n’approuve pas et n’est pas responsable de tout contenu, publicité, produit ou autre élément figurant sur ces sites ou ressources ou disponibles par leur intermédiaire. Le Client convient en outre que la Société ne peut être tenue responsable, directement ou indirectement, de tout préjudice ou perte provoqué, ou présumé avoir été provoqué par ou en lien avec l’utilisation ou la fiabilité de ces contenus, biens ou services disponibles sur ces sites ou ressources, ou par leur intermédiaire.

10. Garantie et limitation de garantie

La Société ne garantit en aucun cas que les Systèmes Arlo et/ou les Services Verisure avec Arlo seront compatibles avec tout autre matériel ou service spécifique, à moins que la Société ne recommande ledit matériel ou service spécifiquement. En outre, la Société ne garantit pas que les Services Verisure avec Arlo ou que les serveurs fournissant au Client des données et des contenus sont exempts de virus ou d’autres éléments dangereux.

11. Limitations de notre responsabilité

La responsabilité de la Société ne peut en aucune circonstance être engagée en raison de tout Contenu Arlo, ce qui comprend, sans s’y limiter, la perte du Contenu Arlo, toute erreur ou oubli au sein de tout Contenu Arlo, toute perte ou tout préjudice quelle qu’en soit la nature, encouru en lien avec l’utilisation de (ou l’exposition à) tout Contenu Arlo publié, envoyé par courrier électronique, accédé, transmis ou autrement mis à disposition via les Services Verisure avec Arlo.

12. Absence de survivance du Compte Arlo et non-cessibilité

Le Compte Arlo du Client est non-cessible et tous les droits afférents à l’identifiant Arlo du Client ou aux contenus sur son compte prennent fin au décès du Client. À la suite de la réception d’une copie de l’acte de décès, le compte du Client peut être supprimé et tous les contenus qui y figurent peuvent être effacés de façon permanente.

CHEMIN DE PREUVE

Trace N°	Date / Heure	Action
1	27/10/2025 à 10:38:48	L'utilisateur EL320320 a accédé au processus permettant la création d'un contrat dématérialisé sur la tablette
2	27/10/2025 à 10:38:58	L'utilisateur EL320320 a complété les informations concernant le prospect 001bK00000mdqb3QAA
3	27/10/2025 à 10:38:59	L'utilisateur EL320320 a envoyé au prospect 001bK00000mdqb3QAA son code de validation client (STP) par SMS au 0631675554. Le hash de ce code de validation client (STP) est 6d023f757d3623d01d7f1fc70c15ff7712c7f67a7471492f2927a56f79ee02a5.
4	27/10/2025 à 10:39:01	saisie dans le champ "Accord du prospect pour signer un contrat dématérialisé" de l'écran "Consentement du client" : coché
5	27/10/2025 à 10:39:01	la convention de preuve a été validée par le prospect 001bK00000mdqb3QAA
6	27/10/2025 à 10:39:02	saisie dans le champ "Consentement accepté" de l'écran "Consentement du client" : coché
7	27/10/2025 à 10:45:03	La Convention de preuve a été validée par le prospect 001bK00000mdqb3QAA grâce à son code de validation client (STP) (hash 6d023f757d3623d01d7f1fc70c15ff7712c7f67a7471492f2927a56f79ee02a5)
8	27/10/2025 à 10:45:04	La Convention de Preuve a été envoyée au prospect 001bK00000mdqb3QAA à son adresse e-mail : : erikaarcaini@cGPC.fr
9	27/10/2025 à 10:45:55	saisie dans le champ "Genre" de l'écran "Compléter le contrat" : Monsieur
10	27/10/2025 à 10:46:02	saisie dans le champ "Contrôle d'identité" de l'écran "Compléter le contrat" : Carte nationale d'identité
11	27/10/2025 à 10:46:05	saisie dans le champ "Type de local" de l'écran "Compléter le contrat" : Bureaux / Cabinets
12	27/10/2025 à 10:46:07	saisie dans le champ "Statut" de l'écran "Compléter le contrat" : Gérant
13	27/10/2025 à 10:46:11	saisie dans le champ "Genre" de l'écran "Compléter le contrat" : Association
14	27/10/2025 à 10:46:28	saisie dans le champ "Activité" de l'écran "Compléter le contrat" : Association
15	27/10/2025 à 10:46:43	saisie dans le champ "Dénomination sociale" de l'écran "Compléter le contrat" : CGPC
16	27/10/2025 à 10:46:51	saisie dans le champ "Email pour contact de facturation" de l'écran "Compléter le contrat" : erikaarcaini@cGPC.fr
17	27/10/2025 à 10:47:27	La commande a été lancée par l'utilisateur EL320320 et le prospect 001bK00000mdqb3QAA
18	27/10/2025 à 10:47:29	les DIP ont été validées par le prospect 001bK00000mdqb3QAA
19	27/10/2025 à 10:47:29	les CGV ont été validées par le prospect 001bK00000mdqb3QAA
20	27/10/2025 à 10:47:41	les DIP et CGV ont été validées par le prospect 001bK00000mdqb3QAA grâce à son code de validation client (STP) (hash 6d023f757d3623d01d7f1fc70c15ff7712c7f67a7471492f2927a56f79ee02a5)
21	27/10/2025 à 10:47:41	les modifications apportées à la commande ont été validées par le prospect 001bK00000mdqb3QAA sur le contrat grâce à son code de validation client (OTP) (hash6d023f757d3623d01d7f1fc70c15ff7712c7f67a7471492f2927a56f79ee02a5)
22	27/10/2025 à 10:47:45	les informations essentielles concernant le contrat a0nbK00000CvI2wQAF ont été rappelées au prospect 001bK00000mdqb3QAA.
23	27/10/2025 à 10:47:46	saisie dans le champ "Consentement accepté" de l'écran "Récapitulatif des informations essentielles du contrat" : coché
24	27/10/2025 à 10:47:48	saisie dans le champ "Durée d'engagement ferme" de l'écran "Récapitulatif des informations essentielles du contrat" : coché
25	27/10/2025 à 10:47:49	saisie dans le champ "Offre Sécurité Verisure" de l'écran "Récapitulatif des informations essentielles du contrat" : coché

26	27/10/2025 à 10:47:49	les informations précontractuelles ont été envoyées au prospect "001bK00000mdqb3QAA" à son adresse e-mail : erikaarcaini@cGPC.fr
27	27/10/2025 à 10:47:51	saisie dans le champ "3. Prix du matériel et des frais d'installation et de mise en service" de l'écran "Récapitulatif des informations essentielles du contrat" : coché
28	27/10/2025 à 10:47:52	saisie dans le champ "4. Prix total de l'abonnement mensuel" de l'écran "Récapitulatif des informations essentielles du contrat" : coché
29	27/10/2025 à 10:47:53	saisie dans le champ "5. Modalités de paiement" de l'écran "Récapitulatif des informations essentielles du contrat" : coché
30	27/10/2025 à 10:47:54	saisie dans le champ "6. Date d'installation des matériels" de l'écran "Récapitulatif des informations essentielles du contrat" : coché
31	27/10/2025 à 10:47:56	saisie dans le champ "7. Garanties légales de conformité et des vices cachés" de l'écran "Récapitulatif des informations essentielles du contrat" : coché
32	27/10/2025 à 10:47:57	saisie dans le champ "8. Garantie commerciale" de l'écran "Récapitulatif des informations essentielles du contrat" : coché
33	27/10/2025 à 10:47:58	saisie dans le champ "9. Indemnité de résiliation anticipée" de l'écran "Récapitulatif des informations essentielles du contrat" : coché
34	27/10/2025 à 10:47:59	saisie dans le champ "10. Réserve de propriété" de l'écran "Récapitulatif des informations essentielles du contrat" : coché
35	27/10/2025 à 10:48:00	saisie dans le champ "11. Conséquences de la résiliation" de l'écran "Récapitulatif des informations essentielles du contrat" : coché
36	27/10/2025 à 10:48:02	saisie dans le champ "11. Droit de rétractation et Offre « Satisfait ou Remboursé »" de l'écran "Récapitulatif des informations essentielles du contrat" : coché
37	27/10/2025 à 10:48:03	saisie dans le champ "13. Réclamations et recours à la médiation" de l'écran "Récapitulatif des informations essentielles du contrat" : coché
38	27/10/2025 à 10:48:04	saisie dans le champ "13. Protection des données personnelles" de l'écran "Récapitulatif des informations essentielles du contrat" : coché
39	27/10/2025 à 10:48:17	La vérification du contrat a été validée par le prospect 001bK00000mdqb3QAA grâce à son code de validation client (STP) (hash 6d023f757d3623d01d7f1fc70c15ff7712c7f67a7471492f2927a56f79ee02a5)
40	27/10/2025 à 10:48:40	Le contrat a0nbK00000CvI2wQAF a été signé manuellement, par le client 001bK00000mdqb3QAA
41	27/10/2025 à 10:48:40	Le contrat a0nbK00000CvI2wQAF a été signé manuellement par l'utilisateur EL320320 représentant la société Verisure
42	27/10/2025 à 10:48:42	Le contrat a0nbK00000CvI2wQAF entre la société Verisure, représentée par l'utilisateur EL320320, et le client 001bK00000mdqb3QAA est généré
43	27/10/2025 à 10:48:43	la signature du contrat a0nbK00000CvI2wQAF " entre la société Verisure, représentée par l'utilisateur EL320320, et le client 001bK00000mdqb3QAA, est localisé aux coordonnées [48.8416749 / 2.3280801], correspondant à l'adresse 11 BIS RUE DELAMBRE, 75014 PARIS"

Procédures de télésurveillance

Les procédures qui suivent dépendent des informations disponibles sur les Consignes de télésurveillance, des informations recueillies lors du contre-appel sur le site protégé et de la nature des signaux reçus en stations de télésurveillance (ci-après désignées « la Télésurveillance »). Ces procédures peuvent être amenées à évoluer autant que de besoin afin d'améliorer l'efficacité de la levée de doute ⁽¹⁾. Afin d'assurer une levée de doute dans les meilleures conditions, la Télésurveillance pourra utiliser un identifiant permettant au client d'être rassuré sur l'identité de son interlocuteur. De son côté, il est essentiel que le client ou ses contacts s'identifient via le mot de passe de télésurveillance adapté selon la situation. Dans le cas contraire, la Télésurveillance ne pourra donner d'information sur la raison de son appel pour des raisons de sécurité.

1. Alarme urgence / SOS ⁽²⁾

Si nécessaire après le contre-appel ⁽³⁾, la Télésurveillance appelle, en fonction des informations recueillies, un agent de sécurité ⁽⁴⁾ et/ou les services publics de secours compétents après la vérification du bien-fondé de l'appel, et ce conformément aux dispositions du Code de la sécurité intérieure lorsqu'il s'agit d'appeler les forces de sécurité intérieure ⁽¹⁾. En fonction de la réponse ou de l'absence de réponse du client au contre-appel, et aux fins d'évaluation de la situation, la Société se réserve le droit de déclencher la prise d'image sur les lieux protégés, quel que soit le statut d'armement du système d'alarme.

2. Alarme détection de fumée (si détecteur installé)

Si nécessaire après le contre-appel ⁽³⁾, la Télésurveillance informe les Pompiers et dépêche un agent de sécurité ⁽⁴⁾. Si le client a défini dans ses consignes un contact de proximité en possession des clés du site protégé, la Télésurveillance l'appelle conjointement, afin de faciliter l'intervention des personnes ou des services précités. En fonction de la réponse ou de l'absence de réponse du client au contre-appel, et aux fins d'évaluation de la situation, la Société se réserve le droit de déclencher la prise d'image sur les lieux protégés, quel que soit le statut d'armement du système d'alarme.

3. Alarme « Bouton Panique »

Avant d'effectuer le contre-appel ⁽³⁾, la Télésurveillance tente d'identifier la nature de l'alarme par les moyens de levée de doute anonymes et silencieux installés sur le site (interphonie, images). Si la nature de l'alarme ne peut être identifiée par ces moyens, et que le client ne peut être joint par un contre-appel, la Télésurveillance informe les forces de l'ordre.

4. Alarme intrusion et autoprotection ⁽⁵⁾

Après une écoute en interphonie et en fonction de son analyse de la situation, la Télésurveillance informe/prend contact avec le client ou les contacts de proximité. Si un appel est émis et qu'il n'aboutit pas (répondeur, absence, incapacité ou refus de se déplacer, etc.), la Télésurveillance pourra dépêcher un agent de sécurité.

En cas d'effraction ou d'anomalie constatée sur place, que ce soit par les systèmes d'interphonie et/ou de prise d'images et/ou par un contact de proximité ou un agent de sécurité privé, et dans le respect des dispositions applicables à la levée de doute, la Télésurveillance informe les forces de sécurité intérieure compétentes via les numéros réservés ⁽⁶⁾.

La Société prend par ailleurs les mesures de sauvegarde simples, urgentes et raisonnables pour sécuriser le site ⁽⁷⁾ (appel pour le compte du client en son absence aux services de gardiennage, serruriers, vitriers, assistance, etc.).

En cas de déclenchement dans les quelques secondes suivant l'activation du système d'alarme, la Société pourra informer le client par le biais d'un email, d'un SMS, d'une notification « push » via l'application My Verisure ou d'un appel.

Dans le cadre d'une alarme intrusion et uniquement si le système d'alarme est armé en mode total, la Télésurveillance se réserve le droit de procéder ⁽²⁾ à une demande d'image d'un ou de l'ensemble des détecteurs de mouvements image afin de faciliter une levée de doute décisive. Dans le cadre du Service Mode Vacances, si le Client en bénéficie, et dans le cadre des procédures de nuit, il pourra être recouru à cette faculté que le système soit armé en mode total ou en mode partiel.

Avec l'accord du client ou d'un utilisateur autorisé disposant du mot de passe, la Télésurveillance peut désarmer le système d'alarme par le biais de ses outils à distance dans le cadre de situations non-dangereuses (oubli d'un badge ou d'un code, problématique technique de désarmement, etc.) pouvant donner lieu à des déclenchements intempestifs du système d'alarme et notamment à un désagrément sonore pour le client et/ou son voisinage.

5. Alarme annulée

Si l'alarme du site protégé est annulée par le biais d'un code utilisateur, d'un badge, d'une télécommande ou depuis les outils digitaux que la Société met à disposition du client (application mobile, espace web), la Télésurveillance effectuera un contre-appel informatif ⁽³⁾. L'annulation permettra à la Télésurveillance de clôturer l'incident. Le client sera informé de la clôture par SMS.

6. Alarme « brouillage » et « défaut de transmission »

Dans le cadre de la réception d'une alarme « brouillage », le site fera l'objet d'une attention de la part de la Télésurveillance grâce à un canal de communication de secours ⁽⁸⁾. En cas de brouillage et/ou si une zone du site protégé venait à se déclencher pendant un brouillage de la connexion du système d'alarme, et si les lieux où sont installés le système d'alarme est éligible au réseau Sigfox, la procédure intrusion détaillée au point 4 sera suivie par la Télésurveillance.

Dans le cadre de la réception d'une alarme « défaut de transmission » (liée à une difficulté technique autre qu'un brouillage), la Société informera le client de la nécessité de procéder à une intervention technique. Cette dernière s'effectuera à distance, sauf nécessité d'intervention d'un technicien sur place, par envoi des matériels de remplacement et/ou par téléassistance.

7. Alarme détection extérieure

Dans les cas d'un déclenchement d'un détecteur extérieur, un contre-appel ⁽³⁾ sera effectué afin d'en informer le client. Si ces déclenchements se répètent, la Télésurveillance informera le client sur un de ses portables et si ces appels n'aboutissent pas (répondeur, absences, non rappel du client...), la procédure de vérification s'interrompt. Néanmoins, le site fera l'objet d'une attention particulière de la part de la Télésurveillance. Si une

autre zone cette fois ci à l'intérieur du site protégé venait à déclencher, la procédure intrusion détaillée au point 4 sera suivie par la Télésurveillance. Avec l'accord du client ou d'un utilisateur autorisé disposant du mot de passe, la Télésurveillance peut désarmer le système d'alarme par le biais de ses outils à distance dans le cadre de situations non-dangereuses (oubli d'un badge ou d'un code, problématique technique de désarmement, etc.) pouvant donner lieu à des déclenchements intempestifs du système d'alarme et notamment à un désagrément sonore pour le client et/ou son voisinage.

8. Alarme choc

Dans les cas d'un seul déclenchement « choc » uniquement (sans ouverture consécutive) d'un détecteur de chocs et d'ouverture, un contre-appel ⁽³⁾ sera effectué afin d'en informer le client. Si ces déclenchements se répètent, la Télésurveillance informera le client sur un de ses portables et si ces appels n'aboutissent pas (répondeur, absences, non rappel du client...), la procédure de vérification s'interrompt. Néanmoins, le site fera l'objet d'une attention particulière de la part de la Télésurveillance. Si une autre zone, cette fois-ci à l'intérieur du site protégé, venait à déclencher, la procédure intrusion détaillée au point 4 sera suivie par la Télésurveillance. Avec l'accord du client ou d'un utilisateur autorisé disposant du mot de passe, la Télésurveillance peut désarmer le système d'alarme par le biais de ses outils à distance dans le cadre de situations non-dangereuses (oubli d'un badge ou d'un code, problématique technique de désarmement, etc.) pouvant donner lieu à des déclenchements intempestifs du système d'alarme et notamment à un désagrément sonore pour le client et/ou son voisinage.

9. Alarme détection d'eau (si sonde inondation installée)

Cette information concerne la détection d'eau. Elle est donnée au client à titre indicatif, afin que celui-ci prenne les dispositions nécessaires pour couper l'alimentation générale en eau du site protégé. L'information lui est transmise par un contre-appel ⁽³⁾ 24h/24. A la demande du client, la Télésurveillance peut appeler un contact de proximité. Si ces appels n'aboutissent pas (répondeur, absence, non-rappel du client ou son contact), la procédure s'interrompt.

10. Alarme coupure d'alimentation électrique de la centrale du système

Cette information concerne la coupure en alimentation électrique de la centrale du système. Elle est donnée au client à titre indicatif, afin que celui-ci prenne les dispositions nécessaires pour rétablir cette alimentation (la batterie de secours de la centrale d'alarme ne prenant le relais que pendant un temps limité). L'information lui est transmise par un contre-appel ⁽³⁾. Cette alarme est une alarme technique, dite « non prioritaire ». En conséquence, elle ne sera pas traitée en temps réel, la priorité étant donnée aux alarmes dites « prioritaires » (intrusion, SOS, fumée, panique, autoprotection...).

11. Brouillard Anti-Cambriolage (si installé) (ci-après désigné « BAC »)

Le BAC ne sera tiré par la Télésurveillance que si la levée de doute fait état d'une situation d'intrusion avérée. Si l'intrusion n'est pas confirmée, la Société ne procédera pas à l'activation du BAC. En aucun cas, le dispositif ne pourra être activé sur simple demande du client. Le client est informé qu'en cas d'activation du BAC, les détecteurs de fumée VERISURE (si installés sur le site protégé) émettront seulement un signal acoustique, mais ne communiqueront aucune alarme à la Télésurveillance, pendant un délai maximal de 180 minutes. Une fois le BAC tiré, la Télésurveillance se réserve le droit de procéder à une demande d'image sur l'ensemble des détecteurs de mouvements images afin de surveiller la mise en fuite de l'intrus et la propagation de la fumée sèche au sein de la pièce.

12. Répétition d'alarme

En cas de déclenchements d'alarmes répétés, provoqués par des facteurs non-humains et non-dangereux (animaux, végétation, etc.) et confirmés par la levée de doute, la Télésurveillance prendra des mesures temporaires de mise en sommeil du ou des périphériques déclenchant de manière répétée. La Télésurveillance en informera le client. Si la Télésurveillance l'estime nécessaire et obtient l'accord préalable oral du client ou d'un utilisateur autorisé disposant du mot de passe, l'élément à l'origine des alarmes intempestives pourra, en lieu et place de la mise en sommeil, être temporairement désactivé pendant une durée convenue, afin d'éviter les nuisances sonores pour le voisinage. Le cas échéant, le client est informé que pendant la désactivation, l'élément désactivé ne générera pas de signal d'alarme et ne déclenchera pas la sirène du système d'alarme.

13. Mots de passe

Les mots de passe de télésurveillance choisis par le Client doivent répondre aux critères suivants :

- Être conformes à la probité et aux bonnes mœurs et ne contenir aucune insulte, injure, offense ou propos discriminatoires ;
- Être compréhensible, sans caractère spéciaux ;
- Ne pas être composé de plus de 20 caractères (espace compris) ;
- Spécifiquement pour le mot de passe sous contrainte, ce dernier ne peut être synonyme de danger (ex : « sos » ; « au secours », etc.) et ne peut pas être identique au mot de passe principal ou à l'identifiant Verisure.

Si les mots de passe définis par le client contreviennent à ces règles, la Télésurveillance se réserve le droit d'exiger du client qu'il les modifie sans délai.

(1) La levée de doute est une condition préalable imposée par le Code de la sécurité intérieure pour informer les forces de Police ou de Gendarmerie compétentes. L'article L. 613-6 première alinéa du Code de la sécurité intérieure prévoit : « Est injustifié tout appel des services de la police nationale ou de la gendarmerie nationale par les personnes physiques ou morales exerçant des activités de surveillance à distance des biens meubles ou immeubles qui entraîne l'intervention indue de ces services, faute d'avoir été précédé d'une levée de doute consistant en un ensemble de vérifications, par ces personnes physiques ou morales, de la matérialité et de la concordance des indices laissant présumer la commission d'un crime ou délit flagrant concernant les biens meubles ou immeubles ».

(2) Si la version du système d'alarme installé chez le client et/ou la configuration dudit système le permettent.

(3) Le contre-appel peut être effectué par interphonie sur le site télésurveillé et/ou par un appel ou un SMS sur la/les ligne(s) téléphonique(s) du client et/ou par mail et/ou par notification « push » sur l'application My Verisure. Dans certains cas, il pourra être fait de manière automatique par le biais d'une annonce vocale sur l'interphonie.

(4) Si le service intervention privée est souscrit. S'il n'est pas souscrit et que le client ne peut être joint, la Société pourra dépêcher une intervention, qui sera facturée au client au tarif en vigueur.

(5) L'alarme autoprotection informe la Télésurveillance d'une vibration de l'élément de détection. Si le système d'alarme n'a pas été activé, la Société informera le client par SMS et email toutes les 3 minutes jusqu'à ce que les vibrations cessent.

(6) L'article D. 613-17 du Code de la sécurité intérieure prévoit : « Les entreprises ou les services internes d'entreprises, ci-après désignés « les entreprises », qui exercent des activités de surveillance à distance des biens doivent, pour appeler les services de la police nationale ou de la gendarmerie nationale, utiliser exclusivement un numéro téléphonique réservé mis à leur disposition par chacun de ces services. »

(7) Avance sur frais dans la limite de 1 500€ TTC, à rembourser par le client.

(8) Disponible selon l'éligibilité du client au réseau SIGFOX (en fonction de la zone géographique du lieu où est installé le système d'alarme).

Ce fichier constitue un original électronique à valeur probatoire.
Il est déposé en coffre-fort électronique sous la référence suivante :

ID de transaction	2c949e3099f3f8e4019a25121ca8333b
Nom du document	Contrat-CT-5637007.pdf
Initié par	Verisure
Date création circuit	27/10/2025



Ce document est signé électroniquement
et certifié par la plateforme Contralia de
DokaPoste

Le fichier constitue un original
électronique à valeur probatoire. Il est
déposé en coffre-fort électronique sous
la référence :

2c949e3099f3f8e4019a25121ca8333b

 **DOCAPOSTE****Signature(s) :**

Signé par Medhi GHARBI pour
Verisure le 27/10/2025 10:55



Signé par **RAYMOND LEBAN** le
27/10/2025 10:55

