CONDITIONS GENERALES CGNONVADMP4 – 09/2026

ARTICLE 1. OBJET DU CONTRAT

Le présent Contrat a pour objet la fourniture des services suivants : la mise à disposition, l'installation, la mise en service, l'entretien et la maintenance des matériels de détection et d'alarme et, le cas échéant, la souscription d'un service de télésurveillance. La Société fournit ses prestations de services, et met à disposition les biens nécessaires à l'exécution des services, en France métropolitaine (Corse incluse) exclusivement, à l'exception des territoires d'Outre-Mer.

Le présent Contrat est conclu à distance et s'applique exclusivement aux commandes desdits prestations et matériels effectuées par téléphone.

Les termes ci-dessous sont définis comme suit :

Le Client : personne morale, souscrivant à un ou plusieurs des services proposés par la Société, et déclarant disposer des droits nécessaires sur les locaux désignés aux conditions particulières, notamment en qualité de propriétaire, locataire ou occupant dûment autorisé.

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, de la Convention de preuve relative à la signature électronique du Contrat et des Consignes de sécurité remplies par le Client et des Procédures de télésurveillance. Le Contrat s'inscrit dans le cadre d'un système organisé de vente et/ou de prestations de services à distance, sans la présence physique simultanée d'un représentant de la Société et du Client mais par téléphone, par l'intermédiaire de l'un des téléconseillers de la Société. Les présentes conditions générales s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, notamment celles en vigueur pour les ventes réalisées au domicile du Client. Le consentement du Client est obtenu au moyen de la signature électronique de ce dernier, via l'application sécurisée mise à sa disposition par la Société pour obtenir la validation du Contrat. Par cette validation, le Client reconnaît avoir accepté sans réserve les termes et conditions du Contrat et s'engage au paiement irrévocable de sa commande (nonobstant l'exercice de son droit de rétractation ou de l'offre « Satisfait ou Remboursé »).

Passation de la Commande par téléphone : s'agissant de l'achat de matériels et d'une souscription à une prestation de services à distance, le Client suit les différentes étapes de commande lors de son appel avec les téléconseillers de la Société et notamment i) son identification par la fourniture de ses coordonnées, ii) l'identification des caractéristiques essentielles des matériels et services qu'il aura choisis et qui lui ont été préalablement présentés par le téléconseiller au cours de l'appel téléphonique, iii) leur prix, iv) les dates et conditions de l'installation) l'obtention de son consentement au Contrat via l'apposition par voie électronique de sa signature à l'issue de l'appel téléphonique. Pour ce faire, le Client sera au préalable invité à consulter le Contrat dans son intégralité. La consultation et la signature du Contrat se fera au moyen d'un lien qui lui sera communiqué à l'adresse électronique qu'il aura déclarée comme étant la sienne au téléconseiller lors de son identification. Une fois le Contrat signé par le Client, ce dernier recevra par courriel son exemplaire du contrat sur un support durable. Le processus de signature électronique du Contrat fait plus précisément l'objet d'une Convention de preuve, qui sera annexée au Contrat.

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 au moment de l'installation du système d'alarme.

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.

Installation et mise en service : désigne les prestations de mise à disposition, de pose, de fixation, de branchement, de mise sous tension, de programmation, de raccordement à la Station de télésurveillance le cas échéant, de mise en service et de test du Matériel, ainsi que la formation du Client à l'utilisation du Matériel.

Matériel(s) : l'ensemble des matériels mis à disposition par la Société à l'occasion du présent Contrat pour l'exécution des services. La Société attire l'attention du Client quant au fait qu'il est possible que certains Matériels sélectionnés lors de la Commande puissent ne pas être installés au sein des lieux du Client, pour des raisons techniques propres à la configuration des lieux et/ou à la compatibilité des infrastructures du Client avec les Matériels. La faisabilité technique de l'installation de chaque Matériel ne peut être vérifiée par la Société lors de la passation à distance de la Commande. Les vérifications nécessaires seront réalisées par le représentant de la Société le jour de l'installation, sur les lieux ayant destination à être équipés du système. Dans l'hypothèse où un ou plusieurs Matériels ne peuvent être installés, le Procès-verbal d'installation, faisant office d'avenant au présent Contrat, comportera une liste à jour des Matériels et services installés/mis en service et facturés au Client.

Matériel(s) de la Gamme Arlo : matériel(s) mis à disposition du Client par la Société composé(s) de caméra(s) de vidéoprotection avec ou sans fil et/ou de sonnette(s) vidéo sans fil connectée(s) à Internet et pilotée(s) via l'Application Arlo Secure (incluant le streaming vidéo en direct et notifications) et/ou d'éléments accessoires Arlo, 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 du 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.

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 fonctionnalités des Matériels et après remise à distance 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. Toute passation de commande par téléphone suppose la prise de connaissance par le Client du Contrat ainsi que l'accord sans réserve de ce dernier sur l'intégralité de son contenu. La Société peut être amenée à formuler des recommandations complémentaires, lors 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 d'alarme, ses caractéristiques, les conditions de son utilisation, la configuration adéquate en rapport avec le site à surveiller, les prestations de services proposées, le prix de l'Installation et de la mise en service et celui des abonnements pratiqués, 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.

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 - Mise à disposition, Installation et mise en service des Matériels

Sauf stipulation contraire du Client, la Société s'engage à mettre à disposition et 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 lors de la signature du Contrat ou, en tout état de cause, préalablement à la date de l'installation. L'intervenant de la Société procèdera le jour de l'installation à la vérification d'un titre d'identité du Client. Si le Client n'est pas présent, le tiers mandaté par ses soins devra présenter son propre titre d'identité ainsi que la copie d'un titre d'identité appartenant au Client. A défaut, la Société se réserve le droit de résilier le Contrat, sans que le Client ne puisse rechercher la responsabilité de la Société de ce chef ni lui réclamer quelconque indemnisation.

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

---

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 – serviceclientpro@verisure.fr
Conditions :

- Compléter et signer ce formulaire,
- L'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception,
- Utiliser l'adresse suivante : **VERISURE** - Service Facturation - 1 place du général de Gaulle - 92160 ANTONY
- 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. Date et signature du client :

Nature du bien ou service commandé : Fourniture de produits et services de télésurveillance
Date de commande : _____
Nom du client : _____
Adresse du client : _____

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 mis à disposition 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 télémaintenance et/ou 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, 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 à :

- 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, sous réserve de disponibilité dans la zone géographique, un agent de sécurité chargé de lui rendre compte des éventuels signes extérieurs d'effraction ou d'une éventuelle présence humaine ou animale. Si le Client ne bénéficie pas du service « intervention privée » et qu'il ne peut être joint, mais que 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 se réserve le droit de mandater un agent de sécurité pour réaliser les missions précitées. Le cas échéant, cette intervention sera facturée au Client selon le tarif en vigueur ;
- 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, sous réserve de disponibilité de ces prestations dans la zone géographique des lieux télésurveillés.

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 lieu 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.

Lorsque les éléments transmis par le système d'alarme à la Station de télésurveillance ne permettent pas une levée de doute décisive, la Société peut être amenée à dépêcher l'intervention d'un agent de sécurité privée. L'intervention privée consiste en un déplacement sur les lieux protégés d'un agent de sécurité appartenant à une société d'intervention privée afin de rendre compte des éventuels signes extérieurs d'effraction ou d'une éventuelle présence humaine ou animale. 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.

Si les locaux protégés sont situés dans un appartement, le Client doit veiller à renseigner au sein de ses Consignes le ou les digicodes permettant à l'agent de sécurité de pénétrer dans l'enceinte de l'immeuble où se situent les lieux protégés, et à en communiquer l'éventuelle mise à jour à la Société. En l'absence de communication du ou des digicodes, la société d'intervention limite sa visite à l'extérieur de l'enceinte de l'immeuble. En tout état de cause, même en possession du ou des digicodes, en l'absence d'effraction manifeste au niveau du point d'accès principal (la porte d'entrée), l'intervention de l'agent de sécurité se limite à une ronde externe dans le hall dans lequel se situe l'appartement.

Quand aucun incident n'est constaté, l'intervention prend fin. L'intervention privée peut, au-delà d'une (1) heure, se prolonger au-delà d'une simple visite et se muer en gardiennage lorsqu'un incident est constaté et que des mesures de sauvegarde simples et urgentes des locaux sont à prendre. Le cas échéant, la prestation de gardiennage sera facturée au tarif horaire en vigueur et sera réalisée dans les conditions exposées à l'article 2.3.1. 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 tout état de cause, ce service n'est pas disponible en Corse.

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 seule 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 d'un canal de communication de secours entre le Matériel et la Station de télésurveillance en cas de brouillage ou de perte de la connexion GSM entre la centrale du système d'alarme et la Station de télésurveillance de la Société. Le Client reconnaît être informé que ce canal de secours 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. En tout état de cause, l'élément chimique sera récupéré par la Société à l'issue de la résiliation effective du Contrat.

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 reconnait 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 panonceaux 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 panonceaux 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 reconnait 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 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 dégagée 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.

Si le détecteur extérieur est doté d'une visière de protection extérieure, le Client est informé que ce dernier ne doit aucun cas être ôté, à peine de compromettre l'étanchéité du matériel. Si le détecteur est par ailleurs équipé d'un cache, ce dernier ne doit pas être manipulé afin d'éviter toute obstruction de l'objectif du détecteur extérieur. En cas d'obstruction, partielle ou totale, de l'objectif, les facultés de détection du matériel seront affectées, voire totalement neutralisées. Dans l'hypothèse où l'obstruction n'est que partielle, et la détection uniquement entravée, les images prises par le détecteur seront en partie occultées. Ces images pourront être inexploitables pour la Station de télésurveillance dans le cadre de la procédure de levée de doute, qui peut s'en trouver empêchée. 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 décisive du fait de la manipulation de cache.

Si le Client dispose d'un modèle de détecteur extérieur avec images compatible et que la configuration de son installation le permet, le détecteur extérieur avec images pourra également être associé à une fonctionnalité flux vidéo. Le flux vidéo sera accessible, en cas d'alarme sur les lieux protégés, à la Station de télésurveillance. Le flux vidéo permet i) au détecteur extérieur avec images de capturer des séquences vidéo de 30 secondes en direct, avec son, en plus de sa fonctionnalité de capture d'images et ii) à la Station de télésurveillance d'interagir avec les lieux protégés via l'interphonie. La Station de télésurveillance pourra consulter une ou plusieurs séquences vidéo en direct seulement dans le cadre de la réception d'un signal d'alarme et uniquement jusqu'à la clôture de l'incident, afin d'optimiser la procédure de levée de doute.

Pour que le flux vidéo fonctionne :

- La batterie du détecteur extérieur ne doit pas être basse ;
- La centrale du système d'alarme doit être reliée à une connexion Internet fonctionnelle, stable et haut débit (2,4 GHz), via un câble Ethernet ou en WiFi. La connexion Internet du Client doit disposer d'une bande passante moyenne de 2 mégabits par seconde montants.
- L'indicateur de la force du signal WiFi reçu (« valeur RSSI ») entre chaque détecteur extérieur avec images et la centrale du système d'alarme doit être égale ou inférieure à -70 dBm. La valeur RSSI peut fluctuer en fonction de l'emplacement du détecteur extérieur avec images, notamment de leur proximité avec la centrale d'alarme, et de caractéristiques propres aux lieux protégés (nombre de murs entre la centrale et le détecteur extérieur avec images, épaisseur des murs, présence de meubles, etc.). L'emplacement de chaque détecteur extérieur avec images est déterminé sur la base de la seule analyse sécuritaire de l'installateur, afin de concourir à la surveillance adéquate des lieux protégés en détectant les intrusions dans les aires susceptibles d'être empruntées par un intrus, et non dans le but de permettre la disponibilité du flux vidéo, qui demeure une fonctionnalité accessoire, ce que le Client comprend et accepte.

En tout état de cause, la non-disponibilité du flux vidéo n'affecte pas les facultés de détection du détecteur extérieur avec images et la série d'images transmise à la Station de télésurveillance le cas échéant.

2.4.6. Matériels de la Gamme Arlo (uniquement applicable si l'installation comprend au moins un élément des Matériels de la Gamme Arlo, sous réserve de disponibilité de chaque modèle et de souscription aux conditions particulières)

2.4.6.1. Fonctionnalités et caractéristiques communes relatives aux Matériels de la Gamme Arlo (Caméras Arlo Essential, Arlo Essential 2, Arlo Essential 3 Extérieure XL, Arlo Pro 3, Arlo Pro 4, Arlo Pro 5, Arlo Pro 6, Arlo Intérieure, Arlo Intérieure FHD, Arlo Essential 3 Intérieure, Sonnette vidéo connectée Arlo, et Sonnette vidéo connectée Arlo 2, sous réserve de disponibilité et de souscription aux conditions particulières)

Les Caméras de vidéoprotection avec ou sans fil et les Sonnettes vidéo connectées Arlo et Arlo 2 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 Secure 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 Secure. L'Application Arlo Secure est disponible en téléchargement gratuit sur l'App Store pour iOS et pour Android sur la boutique Google Play. Pour utiliser l'Application Arlo Secure et les services qu'elle propose, le Client devra télécharger la dernière version de l'Application Arlo Secure et disposer d'un appareil équipé de l'un des systèmes suivants : iOS 15.0 ou version supérieure (appareils Apple), Android 9.0 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 Secure, 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 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. Le Client accepte et reconnaît notamment qu'en cas d'installation d'une Caméra Arlo Essential, Arlo Essential 2, Arlo Essential 3 Extérieure XL, Arlo Intérieure, Arlo Intérieure FHD, Arlo Essential 3 Intérieure, Arlo Pro 5, Arlo Pro 6, d'une Sonnette vidéo connectée Arlo ou d'une Sonnette vidéo connectée Arlo 2, et lorsque la configuration des lieux nécessite un paramétrage technique afin que l'installation puisse se conformer à la réglementation applicable, le Matériel sera paramétré par la Société de façon à masquer la visualisation de certaines zones ne pouvant être capturées (voie publique, voisinage, etc.), notamment au moyen de la fonctionnalité « zones de confidentialité » disponible dans l'application Arlo Secure. Par ailleurs, la Société remettra au Client un autocollant d'information à apposer près du bouton d'activation des Sonnettes vidéo connectées Arlo et Arlo 2.

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, ou dont les paramètres de configuration techniques établis par la Société auraient été modifiés par le Client à la suite de l'installation. Si la Société constate la non-conformité d'une installation ou d'un paramétrage, le Client accepte que la Société procède sans délai à la modification de l'installation ou du paramétrage pour la/le rendre conforme.

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 seule 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 Secure.

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 la ou des 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 montant pour chaque caméra Arlo Essential ;
- 2 mégabits par seconde montants pour chaque caméra Arlo Essential 2, Essential 3 Extérieure XL, Intérieure, Intérieure FHD, Essential 3 Intérieure, Pro 3, Pro 4, Pro 5, Pro 6, Sonnette vidéo connectée Arlo et Sonnette vidéo connectée Arlo 2.
- Par dérogation, la caméra Arlo Pro 6 pourra être connectée à un réseau internet (WiFi) haut débit 2,4 GHz ou 5 GHz.

Avec la configuration minimale requise, les Caméras Arlo fonctionneront mais les fonctionnalités associées et la qualité vidéo pourront en être affectées. Avec une bande passante amont plus faible, la qualité vidéo peut être pixélisée et floue et un retard peut être constaté dans le démarrage d'un flux en direct.

Si le Client décide d'installer 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 la ou des 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 paramétrages qu'il aura définis, des vidéos sur le « cloud Arlo ». Ces enregistrements seront disponibles 7 jours via l'Application Arlo Secure, avant d'être supprimés.

2.4.6.2. Fonctionnalités et caractéristiques propres aux caméras Arlo Intérieure, Intérieure FHD et Essential 3 Intérieure (sous réserve de disponibilité)

Les Caméras Arlo Intérieure, Arlo Intérieure FHD et Arlo Essential 3 Intérieure sont des caméras de surveillance intérieure filaires, pouvant être fixées à un support mural. La Société recommande, chaque fois que cela est possible, de les fixer 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 elles ne sont pas fixées, le Client pourra, par dérogation aux dispositions de l'article 3.1 des présentes, les déplacer sans en informer la Société. La Société informe le Client qu'en cas d'incident, les images issues de la caméra, 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'assumera aucune responsabilité à raison de l'utilisation d'une caméra n'ayant pas été fixée.

Les caméras sont dotées 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 Secure. Une fois le cache activé par le Client, les caméras ne captureront 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 des caméras. 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.

Les Caméras Arlo Intérieure et Arlo Intérieure FHD, pour être fonctionnelles, doivent être raccordées 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 aux Caméras Arlo Intérieure, Arlo Intérieure FHD et Arlo Essential 3 Intérieure

Le service « enregistrement vidéo continu » n'est disponible que si le Client est un professionnel et uniquement pour les Caméras Arlo Intérieure, Arlo Intérieure FHD et Arlo Essential 3 Intérieure. Le service est inclus pour chacun de ces modèles installés dans le cadre du Contrat.

Ce service permet d'enregistrer en continu les séquences vidéo capturées par la caméra, en plus des enregistrements basés sur les modes et règles définis par le Client dans l'Application Arlo Secure. 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 via l'Application Arlo Secure.

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 Secure, l'enregistrement de séquences en cas de détection de mouvements ou de sons par la caméra.

Si le système d'alarme du Client est équipé d'un Bouton panique en sus d'une caméra, 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 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 :

Nonobstant l'article 8.4 des présentes :

- 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 si nécessaire 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 ;
- la Société n'assume aucune responsabilité quant à l'utilisation d'une Caméra Arlo, ou la modification de son emplacement, une fois le Contrat résilié ;
- 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 Secure 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 Secure après la résiliation effective du Contrat, il pourra souscrire, directement auprès de Verisure Arlo Europe DAC 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'opèrera pas les services afférents et n'entretiendra aucune relation contractuelle avec le Client à ce titre.

2.4.7 – Détecteur de mouvements images

2.4.7.1 – Fonctionnalité flux vidéo (sous réserve de disponibilité et de souscription aux conditions particulières)

La fonctionnalité flux vidéo permet i) au Client, via l'Application My Verisure et ii) à la Station de télésurveillance aux fins d'optimisation de la procédure de levée de doute lors de la réception d'un signal d'alarme et jusqu'à sa clôture, de visionner en direct des séquences vidéo (avec son) capturées par l'ensemble des détecteurs de mouvements images installés au sein des lieux protégés. Chaque séquence vidéo durera 30 secondes. Lorsque la fonctionnalité flux vidéo est souscrite, cette dernière n'est disponible que sous réserve de la satisfaction de plusieurs critères d'éligibilité :

- La batterie du détecteur de mouvements images ne doit pas être basse ;
- La centrale du système d'alarme doit être reliée à une connexion Internet fonctionnelle, stable et haut débit, via un câble Ethernet ou en WiFi. La connexion Internet du Client doit disposer d'une bande passante moyenne de 2 mégabits par seconde montants ;
- La valeur RSSI entre chaque détecteur de mouvements images et la centrale du système d'alarme doit être égale ou inférieure à -70 dBm. La valeur RSSI peut fluctuer en fonction de l'emplacement du détecteur de mouvements images au sein des lieux protégés, notamment de sa proximité avec la centrale d'alarme, et de caractéristiques propres aux lieux protégés (présence de murs entre la centrale et le détecteur de mouvements images, épaisseur des murs, présence de meubles, etc.).

L'emplacement de chaque détecteur de mouvements images est déterminé sur la base de la seule analyse sécuritaire de l'installateur, afin de concourir à la surveillance adéquate des lieux protégés en détectant les intrusions dans les aires susceptibles d'être empruntées par un intrus, et non dans le but de permettre la disponibilité de la fonctionnalité flux vidéo, qui demeure une fonctionnalité accessoire, ce que le Client comprend et accepte. En tout état de cause, la non-disponibilité du flux vidéo n'affecte pas les faculté de détection du détecteur de mouvements images et la série d'images transmise à la Station de télésurveillance le cas échéant. Ces critères d'éligibilité seront vérifiés par l'installateur durant l'installation. La fonctionnalité sera activée et disponible dans un délai maximal de 96 heures suivant la signature du procès-verbal d'installation.

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

La Société peut proposer la mise à disposition et l'installation d'un cache permettant au Client d'obturer l'objectif d'un détecteur de mouvements images, 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 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, 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.

2.4.8 – Plaque et stickers dissuasifs

En cas de perte, vol ou tout autre dommage causé aux plaque et stickers dissuasifs fournis par la Société, la Société remplacera lesdits plaque et/ou stickers dissuasifs, dans la limite d'un seul remplacement par élément perdu, volé ou endommagé au cours du Contrat.

Une fois le Contrat effectivement résilié, le Client s'engage à retirer l'ensemble des plaque et stickers dissuasifs fournis par la Société, qui se réserve le droit d'en demander la restitution. Dans cette hypothèse, la restitution sera à la charge de la Société. Cette obligation perdure à l'expiration du Contrat.

2.4.9 – Serrure connectée et lecteur de badges extérieur (sous réserve de disponibilité et si souscrit aux conditions particulières)

La serrure connectée peut être installée sous réserve de compatibilité technique avec la porte et la serrure initiale du Client. Ainsi, sans que cette liste ne soit limitative : le Client doit être doté d'une serrure de porte dont le cylindre est de type « européen », la distance entre le cylindre de sa serrure actuelle et le cadre de sa porte d'entrée doit être d'au moins 3cm, la porte doit être vierge de tout autre « loquet ». En tout état de cause, l'éligibilité sera évaluée par l'installateur avant la conclusion du Contrat.

Le Client est responsable de vérifier la compatibilité du la serrure connectée et du lecteur de badges extérieurs avec les éventuelles exigences de la police d'assurance multirisque habitation qu'il a souscrit pour les lieux télésurveillés. La responsabilité de la Société ne saurait être engagée pour toute conséquence dommageable encourue par le Client à l'occasion d'une décision prise par sa compagnie d'assurance (refus d'indemnisation, augmentation d'une prime d'assurance, paiement d'une franchise, etc.) en raison de l'inadéquation du Matériel avec les exigences de sa police d'assurance multirisque habitation.

Le Client a la responsabilité de conserver son cylindre de serrure initial (celui remplacé par le Matériel), dans un lieu sûr, sans limite de temps. La Société n'a aucune obligation de retirer la serrure connectée (en ce compris son cylindre) à l'issue du Contrat et en tout état de cause, d'installer une serrure en remplacement de la serrure connectée.

Le Client autorise expressément la station de télésurveillance à déverrouiller la serrure connectée aux forces de l'ordre et/ou services de secours (pompiers, SAMU, etc.) lorsque ces derniers sont alertés dans le cadre d'une alarme, afin de faciliter leur intervention. A l'issue de leur intervention, en fonction des informations qui lui seront transmises par les forces de l'ordre et/ou services de secours, la station de télésurveillance entreprendra de verrouiller à distance la serrure connectée chaque fois que cela est possible. Le client comprend et accepte qu'il ne s'agit là que d'une obligation de moyens.

Si une fonctionnalité de verrouillage automatique est offerte dans l'Application et que le Client décide de l'activer, ce dernier est informé que la serrure connectée se verrouillera

de façon automatique, à l'issue du temps préconfiguré par le Client, dès que la porte sur laquelle elle est installée sera fermée, indépendamment de l'activation ou de la désactivation du système d'alarme.

La serrure connectée est livrée avec 5 clés, permettant au Client d'ouvrir la serrure mécaniquement, sans avoir recours à l'un des moyens dématérialisés de verrouillage ou déverrouillage. La Société enjoint le Client, et l'ensemble des personnes autorisées à déverrouiller la serrure connectée, à toujours se doter d'une clé mécanique sur leur personne. La Société ne pourra être tenue responsable des suites dommageables liées à l'ouverture de la serrure si le Client ou les utilisateurs autorisés ne disposent pas de leur clé sur eux.

Le Client se verra par ailleurs remettre une carte de propriété, destinée à permettre la réalisation de reproduction des clés livrées avec la serrure connectée, que la Société l'enjoint à conserver en lieux sûrs. La présentation de cette dernière sera nécessaire afin que le Client puisse réaliser un de fournir un duplicata de la carte de propriété, ni double des clés. La Société informe expressément le Client qu'elle n'est pas en mesure de fournir un duplicata de la carte de propriété, ni de reproduire les clés associées à la serrure connectée. Le remplacement ou la reproduction d'une clé demeure aux frais du Client.

2.5 – WIFI VISION™

La fonctionnalité WIFI VISION™ permet à la station de télésurveillance d'optimiser la procédure de levée de doute lors d'un incident, si ce service est inclus dans l'offre détaillée aux conditions particulières du Contrat. La fonctionnalité WIFI VISION™ peut permettre de déceler l'éventuel mouvement d'une personne au sein des lieux protégés, même si elle ne se trouve pas dans le champ de vision des détecteurs de mouvements images, grâce à une analyse avancée des signaux WiFi. Le fonctionnement et la précision de la fonctionnalité WIFI VISION™ varient, entre autres, en fonction du nombre de détecteurs de mouvements images installés, de leur position au sein des lieux protégés, et d'éléments propres aux lieux protégés (notamment l'épaisseur des murs). WIFI VISION™ peut ne pas être en mesure de couvrir toutes les zones au sein des locaux protégés. WIFI VISION™ est une fonctionnalité complémentaire dans la procédure de levée de doute et n'est jamais seule décisive pour l'évaluation des signaux d'alarme et la notification éventuelle des services d'urgence.

Les signaux captés grâce à WIFI VISION™ ne sont disponibles pour la station de télésurveillance qu'après un déclenchement d'alarme ; ils ne sont pas visibles ou utilisables par le Client. La Société n'est pas responsable des dommages ou pertes résultant du suivi ou non des signaux obtenus par le biais de WIFI VISION™ et/ou de la communication ou non des signaux obtenus par le biais de WIFI VISION™ au Client ou à des tiers, y compris les services d'urgence.

2.6 – Accès à l'Espace Client et à l'Application My Verisure

Dès la souscription du Contrat et jusqu'à sa résiliation effective, 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 n'effectuer, ni tenter d'effectuer, aucune altération, modification ou pénétration sur les logiciels ou systèmes informatiques associés aux Matériels et/ou à l'Espace Client et/ou l'Application My Verisure et, plus généralement, aucune autre action tendant à détourner les Matériels et/ou les Services de la finalité prévue aux présentes ;
- 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 demeurer joignable aux coordonnées communiquées à la Société et à répondre promptement aux sollicitations qui lui sont adressées par la Société, notamment lorsque celles-ci sont nécessaires au bon fonctionnement des Matériels, des Services, à la réalisation d'opérations de maintenance ou au traitement d'une Alarme ;
- à justifier disposer des droits nécessaires sur les locaux désignés aux conditions particulières, notamment en qualité de propriétaire, locataire ou occupant dûment autorisé, et à en apporter immédiatement la preuve à la Société sur simple demande de celle-ci ;
- 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 (panonceaux) ou l'utilisation de données de sécurité à l'égard de son personnel ;
- à maintenir à jour, dans leurs logiciels ou versions d'exploitation les plus récents, les ordinateurs, terminaux mobiles et navigateurs lui permettant d'accéder à l'Espace Client et l'Application My Verisure ;
- 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 du Matériel.

Le Client s'interdit d'utiliser la carte SIM fournie par la Société à des fins autres que celles prévues au présent Contrat. Le Client notifie immédiatement à la Société la perte, le vol ou l'utilisation sans autorisation de la carte SIM.

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 ;
- à procéder, sans délai, à la modification des mots de passe et/ou codes de télésurveillance s'il suspecte leur divulgation à des tiers non-autorisés à utiliser le système d'alarme.

Le Client s'engage par ailleurs à informer de l'ensemble des obligations susvisées, les autres individus que le Client autorise à utiliser le système d'alarme. Le Client garantit la Société du respect de ces obligations par lesdits utilisateurs.

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. Il en sera de même en cas de manquement du Client mettant en cause le bon fonctionnement des Matériels ou les conditions usuelles d'exécution des Services ou si un tel manquement se reproduit sans que le Client ne prenne les mesures nécessaires. 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.

En cas de défaut, d'anomalie ou de dysfonctionnement affectant tout ou partie des Matériels, porté à la connaissance du Client par la Société par tout moyen, le Client s'engage à prendre contact avec la Société et à lui permettre de réaliser les vérifications, opérations de maintenance, interventions ou remplacements nécessaires dans un délai d'un (1) mois à compter de cette notification. À défaut de retour ou de coopération du Client dans ce délai, le Client sera réputé accepter les risques liés au défaut, à l'anomalie ou au dysfonctionnement ainsi notifié, notamment quant à leurs conséquences éventuelles sur le fonctionnement des Matériels, des Services et, le cas échéant, du Service de télésurveillance, sans que la responsabilité de la Société ne puisse être recherchée à ce titre.

À défaut pour le Client de justifier de droits suffisants sur les locaux désignés aux conditions particulières, ou en cas de justification insuffisante, incomplète ou incohérente, la Société se réserve le droit de suspendre tout ou partie des Services et/ou de résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article 8.3.3. Il en ira notamment ainsi en présence d'indices sérieux d'irrégularité quant à l'occupation des locaux, y compris en cas de situation apparente de squat, notamment lorsque la Société est destinataire d'une plainte ou d'un signalement émanant du propriétaire ou d'une personne se prévalant de droits sur les locaux, sans qu'il soit nécessaire d'attendre une décision de justice définitive.

3.2 - Représentation et pouvoirs du Client

Le Client déclare que la personne physique qui signe le Contrat, procède à toute commande, demande de modification, transmission de Consignes, déclaration, résiliation ou toute autre démarche auprès de la Société, dispose des pouvoirs nécessaires pour agir au nom et pour le compte du Client. Le Client garantit la Société contre toute contestation relative aux pouvoirs de ses représentants légaux, dirigeants, salariés, préposés, mandataires, contacts désignés, utilisateurs autorisés ou, plus généralement, de toute personne intervenant en son nom ou pour son compte dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Les actes, demandes, instructions, validations, informations ou modifications formulés par l'une de ces personnes seront réputés valablement effectués par le Client et l'engageront à l'égard de la Société, sans que celle-ci n'ait à vérifier l'existence, l'étendue ou le maintien de leurs pouvoirs ou habilitations internes. Il appartient au Client d'assurer, sous sa seule responsabilité, la coordination entre ses représentants, services internes, sites, établissements, salariés, préposés, mandataires, contacts désignés et utilisateurs autorisés, et d'informer sans délai la Société de toute limitation, révocation ou modification de pouvoirs ou d'habilitation. La Société ne pourra être tenue responsable d'un différend interne, d'un défaut d'information, d'une instruction contradictoire ou d'un défaut de coordination entre ces personnes.

3.3 - Copropriété

Le Client fera son affaire, le cas échéant, de l'obtention des autorisations éventuellement nécessaires de la copropriété, pour l'installation des Matériels.

La Société ne saurait être tenue responsable de toute conséquence dommageable encourue par le Client à l'occasion de la dépose du Matériel en raison de l'absence d'autorisation préalable de l'assemblée générale des copropriétaires de la copropriété à laquelle les lieux télésurveillés appartiennent.

3.4 - Utilisation

Le Client, et les utilisateurs du système d'alarme sous sa responsabilité et dont il se porte garant, doivent utiliser les Matériels, les Services, l'Application My Verisure et l'Application Arlo Secure de manière licite et conforme au Contrat, à la réglementation applicable 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.

Le Client est seul responsable du choix, de l'utilisation et de la communication aux autres utilisateurs du système d'alarme ou aux tiers, de ses identifiants, codes et mots de passe.

Il est interdit au Client et aux utilisateurs d'entraver, de fausser le fonctionnement ou d'introduire frauduleusement des données dans les systèmes de traitement automatisés appartenant de la Société et/ou pouvant être utilisés dans le cadre de la fourniture des services.

Les services ne peuvent être revendus ou utilisés à des fins commerciales.

Il appartient par ailleurs au Client de veiller personnellement aux précautions à prendre lors de toute utilisation du Matériel et des services par un mineur, par tout autre membre de son foyer ou d'autres tiers autorisés.

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.

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.

Par ailleurs, la Société n'assume, dans les limites permises par la réglementation applicable, aucune responsabilité envers les tiers qui pourraient utiliser les Matériels ou les services.

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 ;
- toute perte ou tout dommage (y compris, mais sans s'y limiter, les réclamations de tiers) ou toute autre conséquence résultant du fait que la Société a déverrouillé à distance la serrure connectée dans les cas évoqués à l'article 2.4.9 ;
- 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 du 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.

Si la Société fait ses meilleurs efforts dans la mise en place de solutions de sécurité informatique, elle ne peut garantir l'absence de tout risque d'intrusions non autorisées, de piratages de données ou de contamination par virus informatiques.

La Société recommande d'utiliser les Matériels et les services en compléments et d'évaluer en parallèle la pertinence d'autres mesures de sécurité (renforcement des serrures de porte, recours à une porte d'entrée blindée, choix de fenêtres sécurisées, etc.).

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'événement 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 mis à disposition 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 afin que le Client puisse procéder à toute vérification nécessaire.

ARTICLE 5. PROPRIETE - PRESERVATION DU MATERIEL

Le Matériel nouveau et/ou complémentaire est fourni au Client pour les seuls besoins de l'exécution des Services.

Sauf en cas de transfert de propriété intervenu préalablement au présent Contrat, les Matériels mis à disposition demeurent la propriété de la Société.

Le Client, en sa qualité de simple détenteur des Matériels, s'engage à les conserver en bon état, à les assurer au titre de son assurance du bien équipé et, le cas échéant, à y maintenir les éléments identifiant la propriété de la Société. Le Client doit veiller au maintien de la propriété de la Société et doit s'opposer à toute saisie ou appréhension par un tiers des Matériels.

A toutes fins utiles, le Client est informé que le Matériel 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.

La circonstance que les Matériels demeurent, le cas échéant, installés dans les locaux du Client après la résiliation effective du Contrat, en l'absence de demande de retrait des Matériels formulée par le Client dans les conditions prévues à l'article 8.4, ne saurait être interprétée comme obligation pour la Société d'en assurer la maintenance, le support, le remplacement ou le bon fonctionnement postérieurement à la résiliation.

ARTICLE 6. GARANTIES

6.1 - Garanties légales

Le Client considéré comme un acheteur non-professionnel au sens du droit en vigueur, bénéficie, conformément aux articles L. 224-25-12 et suivants du Code de la consommation, d'une garantie légale de conformité pour les services numériques fournis en vertu du Contrat.

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai correspondant à la durée du Contrat à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. 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.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant le délai correspondant à la durée du Contrat.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix 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 mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel 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. 242-18-1 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 contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

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. 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.

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'avérait 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 ;
- à la perte, la casse ou le vol d'une des clés mécaniques associées à la serrure connectée ;
- 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

L'engagement de payer est irrévocable une fois le Contrat validé et signé par le Client, sans préjudice pour le Client de l'exercice de son droit légal de rétractation ou de sa faculté de bénéficier de l'offre « Satisfait ou Remboursé » de la Société.

Le prix de l'Installation et de la mise en service est payable dans les conditions indiquées aux conditions particulières, soit comptant, soit en trois fois.

La Société peut demander au Client la réalisation d'une empreinte sur sa carte bancaire. L'empreinte consiste à vérifier que le Client dispose sur son compte bancaire de la somme d'argent nécessaire au paiement du prix de l'Installation et de la mise en service. La demande sera formulée par la Société au Client avant la conclusion du Contrat. Si le Client la refuse, le Contrat ne pourra pas être conclu. Si le Client accepte le principe de l'empreinte bancaire, cette dernière sera réalisée une fois le Contrat signé, avant la planification du rendez-vous d'installation.

Si le Client opte pour un paiement comptant, la somme objet de l'empreinte correspondra au montant intégral du prix de l'Installation et de la mise en service. Si le Client choisi la formule « paiement en trois fois », la somme sera égale au premier des trois règlements.

La somme correspondante est bloquée sur le compte bancaire du Client pendant un délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la date de constitution de l'empreinte. La somme objet de l'empreinte ne sera débitée que si le paiement du prix de l'Installation et de la mise en service n'est pas réglé intégralement en liquide par le Client lors du rendez-vous d'installation ou que son règlement (comptant ou le premier d'un série de trois dans le cas d'une formule « paiement en trois fois ») par prélèvement SEPA ou par chèque le cas échéant est rejeté à l'issue de l'installation des Matériels au sein des lieux du Client. Si le règlement est réalisé sans incident, l'empreinte est levée et la somme débloquée sur le compte bancaire du Client. Si l'empreinte bancaire échoue (en raison notamment d'un défaut de provision sur le compte bancaire du Client), le rendez-vous d'installation ne sera pas planifié, sauf régularisation ultérieure du Client dans un délai maximal de trente (30) jours à compter de la conclusion du Contrat. En l'absence de régularisation, le Contrat sera résilié de plein droit.

Le processus de collecte des moyens de paiement du Client et des documents associés (tel que le mandat de prélèvement SEPA) sera initié le jour de l'installation.

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.

En cas de non-paiement d'une facture, 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 d'une mensualité, et 1 mois après une mise en demeure restée sans effet, la Société se réserve la faculté d'interrompre de suspendre tout ou partie des Services et ou de résilier le Contrat de plein droit. 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, et interviendra dans un délai de cinq (5) jours ouvrés après la régularisation de l'arriéré.

A défaut de règlement exact à son échéance d'une mensualité, et 1 mois après une mise en demeure restée sans effet, la Société se réserve la faculté d'interrompre le service et de résilier le Contrat de plein droit. 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.

A défaut de règlement exact à son échéance de la facture d'Installation et de mise en service, pour quelque motif que ce soit et 1 mois après une mise en demeure restée sans effet, la Société se réserve la faculté de résilier le Contrat de plein droit et de procéder à la reprise du Matériel.

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.

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.

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 pour les contrats comportant une durée d'engagement initial

7.3.1 – Pour un contrat (ou un avenant) comportant une nouvelle période d'engagement initial) conclu entre le 1er janvier et le 30 juin :

Les prix des abonnements souscrits sont révisés annuellement au 1er janvier de chaque année. Il est pris en compte la formule d'indexation suivante :

P = PO x S/SO où P = Prix révisé ; PO = Prix applicable au Client (hors remise, quelle qu'en soit la nature) au dernier jour ouvré du mois de novembre 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 = le même indice au 2ème trimestre de l'année, deux ans avant l'entrée en vigueur de la révision du prix.

7.3.2 – Pour un contrat (ou un avenant) comportant une nouvelle période d'engagement initial) conclu entre le 1er juillet et le 31 décembre :

Les prix des abonnements souscrits sont révisés annuellement au 1er juillet de chaque année. Il est pris en compte la formule d'indexation suivante :

P = PO x S/SO où P = Prix révisé ; PO = Prix applicable au Client (hors remise, quelle qu'en soit la nature) au dernier jour ouvré du mois de mai 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 4ème trimestre de l'année précédant celle de la révision du prix ; SO= le même indice au 4ème trimestre de l'année, deux ans avant l'entrée en vigueur de la révision du prix.

7.3.3 – Dispositions générales applicables à la révision des prix

Les prix ainsi révisés, seront arrondis 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. Cette révision, par le jeu des indices, ne peut intervenir que tant que la période d'engagement minimal du Client n'est pas encore achevée.

7.4 – Augmentation des prix d'abonnements

Si le Contrat ne comporte aucune durée d'engagement minimal ou, s'il en comprend une, une fois cette dernière achevée, la Société se réserve le droit d'augmenter à tout moment ses tarifs 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.

Le Client aura alors la possibilité de rompre son Contrat de façon dématérialisée (via le module de résiliation disponible via son Espace Client) ou par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au service client dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la facture correspondant au nouveau tarif ou de sa mise à disposition dans les termes de l'article 7.5. En cas d'utilisation de cette faculté, le prix restera inchangé pendant la période de préavis (d'une durée de 2 mois).

7.5 - Facturation électronique

Conformément à la réglementation applicable à la facturation électronique entre assujettis à la TVA établis en France, la Société émet ses factures sous forme électronique structurée, transmises via une plateforme de dématérialisation partenaire (PDP) ou le portail public de facturation, dès le 1er septembre 2026. Il est précisé que ces factures font office de pré-notification du prélèvement SEPA utilisé pour leur paiement à leur date d'échéance prévue.

Le Client s'engage à être en mesure de recevoir ces factures électroniques selon ces mêmes modalités à compter de cette date, et à communiquer à la Société toute information nécessaire à leur émission conforme (notamment son numéro SIREN et, le cas échéant, les données requises au titre de l'e-reporting).

ARTICLE 8. DURÉE ET RÉSILIATION

8.1 – Durée du Contrat

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, pour une durée indéterminée.

Le Contrat est souscrit soit sans engagement, soit pour une période d'engagement minimal indiquée aux conditions particulières. Le cas échéant, la période d'engagement susvisée s'entend en mois entiers et consécutifs. A l'expiration de la période d'engagement minimal, le Contrat sera renouvelé par tacite reconduction pour des périodes de 12 mois consécutifs.

8.2 – Résiliation à l'initiative du Client

8.2.1 – Résiliation à tout moment en l'absence de période d'engagement minimal

Si le Contrat ne comporte aucune durée d'engagement minimal, le Client a la faculté de résilier le Contrat à tout moment, sans motif, moyennant un préavis de trois (3) mois, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la Société à son siège social. Le préavis démarre à la date de réception (ou de première présentation à la Société pour un courrier recommandé) de la demande de résiliation du Client par la Société.

8.2.2 – Résiliation anticipée pendant la période d'engagement minimal (si le Contrat en comporte une)

En cas de résiliation du Contrat imputable au Client pour quel que motif que ce soit (hors motifs légitimes visés à l'article 8.2.3), et survenant avant l'échéance de la période d'engagement minimal, le Client sera redevable à l'égard de la Société d'une indemnité de résiliation anticipée. 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 13ème et le 24ème mois d'engagement ;
- 200 € si la date de résiliation effective intervient entre le 25ème et le 36ème mois d'engagement (pour l'offre avec engagement de 36 mois uniquement).

Pour l'offre avec engagement minimal de 12 mois, le montant de l'indemnité versée à la Société par le Client est de 200 € si la date de résiliation effective intervient au cours de la période d'engagement.

En tout état de cause, la résiliation du Contrat ne deviendra effective qu'à l'issue du respect d'un préavis de trois (3) mois à compter de la date de réception (ou de première présentation à la Société pour un courrier recommandé) de la demande de résiliation du Client par la Société.

8.2.3 – Résiliation à l'issue de la période d'engagement minimal (si le Contrat en comporte une)

Au-delà de cette période d'engagement minimal, le Client a la faculté de résilier le Contrat, sans motif et à la date anniversaire du Contrat, moyennant un préavis de trois (3) mois avant l'échéance du terme en cours, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la Société à son siège social. Le préavis démarre à la date de réception (ou de première présentation à la Société pour un courrier recommandé) de la demande de résiliation du Client par la Société.

8.2.4 – Résiliation pour motif légitime

A tout moment, le Contrat pourra également être résilié moyennant un préavis d'un (1) mois en cas de survenance d'un des motifs légitimes suivants : déménagement, cessation d'activité, décision de résiliation émanant du juge-commissaire ou d'un mandataire ou d'un administrateur dans le cadre d'une procédure collective frappant le Client.

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

8.3 – Résiliation à l'initiative de la Société

8.3.1 – Résiliation à tout moment en l'absence de période d'engagement minimal

Si le Contrat ne comporte aucune durée d'engagement minimal, la Société peut, à tout moment, résilier le Contrat sans motif à la date anniversaire du Contrat, sous réserve du respect d'un préavis de (3) mois, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Client.

8.3.2 – Résiliation à l'issue de la période d'engagement minimal

Lorsque le Client a souscrit à une période d'engagement minimal de 24 mois, la Société peut, à l'issue de la période d'engagement minimal du Client, résilier le Contrat sans motif à la date anniversaire du Contrat, sous réserve du respect d'un préavis de (3) mois, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Client.

Pour les Clients disposant d'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 ;
- de survenance des événements mentionnés aux articles 8.3.2 et 8.3.3.

8.3.3 – Résiliation consécutive à un manquement contractuel du Client

En toute hypothèse, à 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 un (1) mois après mise en demeure restée sans effet et énonçant la volonté de la Société d'user de la présente clause, sans qu'il soit besoin de remplir aucune formalité judiciaire. Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité consécutive à la résiliation.

Plus spécifiquement, la Société a également le droit de résilier ou de modifier le présent Contrat ou d'interrompre les services aux frais et risques du Client en cas de comportement du Client de nature à compromettre l'exécution par la Société de ses prestations de services, notamment d'insalubrité des lieux protégés, de manquements à l'hygiène ou à la sécurité des lieux protégés ou de présence d'animaux dangereux de nature à mettre en péril la sécurité des salariés de la Société et/ou de ses représentants, sur simple notification de la résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation prononcée selon les termes du présent alinéa aura un effet immédiat. Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité consécutive à la résiliation.

A l'issue de la durée minimale d'engagement, en cas de résiliation du Contrat imputable à une faute du 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.

8.3.4 – Résiliation consécutive à l'impossibilité de la Société d'exécuter ses prestations

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 immédiatement 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.

8.4 – Conséquences de la résiliation du Contrat

Une fois le Contrat effectivement résilié, si le Client souhaite restituer les Matériels installés pour l'exécution du Contrat, il doit demander à la Société de procéder à leur retrait au plus tard à la date de résiliation effective du Contrat. Cette intervention sera facturée au Client au tarif en vigueur le jour de l'intervention.

En tout état de cause :

- si le Matériel contient un Brouillard Anti-Cambriolage, la Société procèdera, à sa charge et à ses frais, au retrait de l'élément chimique du Brouillard Anti-Cambriolage ;
- toute résiliation du Contrat pourra entraîner la restitution de la carte SIM, sur simple demande de la Société qui prendra en charge les frais postaux de renvoi. La liaison GSM/GPRS entre le système et la Société n'étant plus nécessaire, cette dernière procèdera à sa coupure au jour de la cessation du Contrat, sans aucune formalité particulière ;
- toute résiliation du Contrat consécutive à une demande de rétractation, à l'exercice de l'offre « satisfait ou remboursé » ou au non-règlement de la facture d'Installation et de mise en service entraînera le retrait intégral du Matériel par la Société.

Pour procéder aux retraits susvisés, le Client doit laisser accès à la Société aux lieux télésurveillés afin qu'elle puisse procéder au retrait du Matériel, à une date qui sera conjointement convenue.

A toutes fins utiles, après résiliation du Contrat, le Client est informé que le 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.

Toute utilisation des Matériels et/ou des Services par le Client après la date de résiliation effective du Contrat intervient sous la seule responsabilité et aux risques exclusifs du Client. À compter de cette date, la Société n'assure plus aucune prestation de maintenance, de support, de télésurveillance ou de suivi technique au titre du Contrat résilié, sauf stipulation contraire expresse ou intervention spécifiquement convenue entre les parties.

En l'absence de demande de restitution des Matériels formulée par le Client au plus tard à la date de résiliation effective du Contrat, la Société ne pourra être tenue responsable, dans la limite permise par la réglementation applicable, d'une défectuosité, d'une panne, d'une obsolescence, d'une indisponibilité, d'un dysfonctionnement ou de toute limitation affectant les Matériels, les Services ou leur utilisation postérieurement à cette date.

Le Client est expressément informé du fait que la Société ne rendra plus aucun de ses services, et que le Client 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.

8.5 – Suspension temporaire du Contrat en cas de déménagement

En cas de déménagement du Client au cours de l'exécution du Contrat, le Client peut solliciter auprès de la Société la suspension temporaire du Contrat. La suspension du Contrat n'est effective qu'après signature d'un avenant à cet effet par les deux parties.

La suspension peut être accordée pour une durée maximale de six (6) mois. Elle peut être renouvelée une (1) seule fois, pour une nouvelle durée maximale de six (6) mois, sous réserve d'une demande du Client formulée avant l'expiration de la période de suspension initiale et de la signature par les deux parties d'un nouvel avenant.

Pendant la période de suspension, les Services sont interrompus et la Société ne saurait être tenue responsable des conséquences de cette interruption. La suspension ne vaut pas résiliation du Contrat et n'emporte pas renonciation par la Société aux sommes qui resteraient dues par le Client au titre du Contrat antérieurement à sa prise d'effet, ni aux frais ou prestations qui pourraient être facturés conformément aux conditions tarifaires applicables.

À l'issue de la période de suspension, le Contrat reprend ses effets de plein droit, sauf résiliation intervenue dans les conditions prévues au présent article.

ARTICLE 9. DONNÉES

9.1 – Données à caractère 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 Secure 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.

9.2 – Amélioration, développement et évolution des Services

Les Services peuvent faire l'objet d'opérations d'exploitation, de protection, de maintenance, de support et d'évolutions technologiques, dans les conditions que la Société estime appropriées, afin de contribuer à leur bon fonctionnement, à leur sécurité et, le cas échéant, à leur adaptation aux évolutions des risques, des menaces, des technologies et des besoins des clients.

À ces fins, la Société peut, lorsque cela est pertinent, utiliser des informations générées par les Services ou s'y rapportant, ainsi que des informations relatives au système d'alarme, aux objets connectés et aux interactions avec la Société, afin d'analyser, développer, entraîner, tester, valider, surveiller ou améliorer les Services et les technologies utilisées pour les fournir, y compris en recourant à l'intelligence artificielle.

Ces activités peuvent notamment porter sur la détection, la vérification, la prévention ou la gestion des incidents, les performances du système, l'identification de défaillances, la maintenance, le support client ou toute autre fonctionnalité faisant partie des Services ou contribuant à leur fourniture, sans que cette liste ne crée d'obligation de mise en œuvre, de résultat ou de niveau de performance spécifique.

Ces activités peuvent être réalisées par la Société, par d'autres sociétés du groupe Verisure et par des prestataires de services autorisés, sous réserve du respect de la réglementation applicable et des informations pertinentes relatives à la protection des données personnelles.

Dans la mesure permise par la réglementation applicable et sauf stipulation contractuelle contraire imposant expressément une telle obligation, aucune stipulation du présent article ne saurait être interprétée comme obligeant la Société à assurer une évolution continue des Services, ni à introduire, maintenir, développer, protéger, supporter ou mettre à disposition une fonctionnalité, une technologie, un produit, un service ou un niveau de performance particulier.

9.3 – Accès aux données conformément au Règlement (UE) 2023/2854 (« Data Act »)

La Société, en tant que responsable de traitement, s'engage à mettre à la disposition du Client, sur demande par le biais des canaux désignés, les informations générées par les produits connectés et les services numériques souscrits (nature, volume, fréquence de collecte), correspondant aux 30 jours précédant la demande formulée par le Client ou un tiers autorisé, ainsi que les métadonnées nécessaires à son interprétation, dans un format structuré et sécurisé. Le Client peut demander ces informations via le lien suivant : https://www.verisure.fr/data-act

Le Client ou le tiers dûment autorisé agissant pour son compte peut demander l'accès à ces données ou leur partage avec des tiers, à condition que ces derniers ne soient pas des d'entités considérées comme des « contrôleurs d'accès » au sens du Règlement (UE) 2022/1925. Le Client doit indiquer expressément s'il souhaite partager des données sensibles telles que des images, des enregistrements audios ou de la vidéo, en envoyant une communication à l'adresse électronique suivante : dataact@verisure.fr.

La Société conserve les droits de propriété industrielle et intellectuelle sur les données partagées. En conséquence, le Client s'engage à traiter ces informations de manière strictement confidentielle, à empêcher tout accès non autorisé et à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour en assurer la protection. Le Client s'interdit d'utiliser les données pour développer des produits susceptibles de concurrencer la Société ou ses concurrents, d'y accéder sans autorisation ou d'enfreindre toute réglementation applicable. La Société peut modifier les conditions techniques d'accès aux données pour des raisons justifiées, avec un préavis raisonnable.

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 des Matériels 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. RÉCLAMATIONS ET LITIGES

Pour toute réclamation ou question concernant le fonctionnement et/ou l'exécution du Contrat, le Client peut appeler le numéro 09 69 32 01 60 (appel non surtaxé) ou envoyer un courriel à l'adresse suivante : serviceclientpro@verisure.fr, ou adresser un courrier postal à Verisure, Service Client Pro, 1 Place du Général de Gaulle, 92160 Antony.

TOUT LITIGE POUVANT SURVENIR DU FAIT DE L'EXECUTION, L'APPLICATION ET/OU LA RESILIATION DE LA PRESENTE CONVENTION ET QUI NE POURRAIT ETRE REGLE DE FAÇON AMIABLE SERA SOUMIS AU TRIBUNAL DES ACTIVITES ECONOMIQUES 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 de conclusion du Contrat. 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 procèdera 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 SINCÉRITÉ

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.

ARTICLE 15. IDENTIFIANT UNIQUE – CONTRIBUTION A LA FILIÈRE REP

L'identifiant unique 7612 : FR007912_03YTXL attestant de l'enregistrement à la filière REP papiers graphiques, FR007912_01KHRI attestant de l'enregistrement pour les emballages ménagers, FR007912_06EDE7 attestant de l'enregistrement pour les piles et accumulateurs et FR014743_05HIZJ attestant de l'enregistrement pour les équipements électriques et électroniques, ont été attribués par l'ADEME à la Société en application de l'article L541-10-13 du Code de l'Environnement. Ces identifiants attestent que la Société s'est acquittée des obligations d'enregistrement aux registres des catégories de produits précitées et des obligations de déclarations de mises en marché auprès des éco-organismes agréés pour chacune de ses catégories de produits.

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 Arlo Europe 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. Etant 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 règlementation 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.

Le Client s'engage à respecter la Politique d'utilisation raisonnable des services Arlo (jointe en Annexe 2) et se porte fort de son respect par les utilisateurs autorisés.

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. A 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.

ANNEXE 2 – POLITIQUE D'UTILISATION RAISONNABLE DES SERVICES ARLO

Publiée en 04/2025 – Dernière mise à jour en 04/2025

Introduction

Cette politique d'utilisation raisonnable fait partie des conditions spécifiques aux services Verisure avec Arlo, annexées aux conditions générales de votre contrat ou à l'un de vos bons de travaux. Elle s'applique aux données stockées sur le cloud (« sur le nuage ») via votre utilisation de caméras Arlo intégrées à un système d'alarme Verisure*, tant que votre contrat Verisure est en cours.

*Cette politique ne s'applique pas aux caméras Arlo associées à un service d'enregistrement vidéo continu (aussi appelé « CVR »).

En cas d'incohérence entre la présente politique et les conditions spécifiques aux services Verisure avec Arlo ou les conditions générales de votre contrat Verisure, cette politique prévaudra.

Pourquoi cette politique est-elle nécessaire ?

Un petit nombre de nos clients stocke dans le cloud des quantités inhabituellement élevées de données vidéo, et sur-sollicite les capacités analytiques associées. Comme pour tous les systèmes, une génération extrêmement élevée de données vidéo peut affecter négativement les niveaux de service des serveurs Arlo, et donc le niveau de sécurité de nos clients et l'expérience que nous voulons offrir leur offrir au sein des applications mobiles et web Arlo Secure.

Nouveau forfait de consommation cloud

Afin d'assurer l'équité entre tous nos clients, et pour préserver le niveau de service que nous nous engageons à fournir, nous allouons pour chaque utilisateur un forfait de consommation cloud de 15 heures d'enregistrement vidéo par caméra et par mois civil.

Votre utilisation des données est basée sur le nombre d'heures de séquences vidéo enregistrées et stockées dans le cloud, y compris les enregistrements manuels et les enregistrements déclenchés par des événements. Le streaming en direct n'est pas concerné.

Pour vous donner une idée de ce que cela signifie en pratique, 15 heures d'enregistrement vidéo équivalent à 60 clips individuels de 30 secondes chacun, tous les jours pendant un mois. Nous considérons que cette allocation d'utilisation des données est juste et raisonnable et qu'elle convient aux besoins de la grande majorité de nos clients.

Vous pouvez vérifier votre utilisation approximative des données dans l'application Arlo Secure ou dans la section Flux/Bibliothèque my.arlo.com, où vos enregistrements vidéo sont stockés. En parcourant les vidéos enregistrées, vous aurez une idée de votre utilisation approximative des données.

Mesures que nous pouvons prendre

Nous contrôlons le niveau d'utilisation des données de l'ensemble de notre système afin d'identifier toute utilisation excessive qui pourrait avoir un impact sur nos niveaux de service et l'expérience client.

Il existe de nombreuses raisons pour lesquelles un manquement à la politique d'allocation d'utilisation des données peut survenir. Par exemple, la caméra peut se déclencher régulièrement si elle a été déplacée après son installation dans une zone, intérieure ou extérieure, où il y a beaucoup de mouvements.

Si nous remarquons que votre utilisation dépasse le forfait de consommation cloud alloué, nous vous en informerons oralement et/ou par écrit et vous demanderons de modérer votre utilisation. Pour ce faire, nous vous proposerons une ou plusieurs solutions en veillant au respect de vos besoins. Notre Service Client pourra vous accompagner par email ou par téléphone afin d'effectuer les changements adaptés. Nous pourrons également réaliser ces changements à distance si ceux-ci nous semblent justifiés pour garantir le bon niveau de sécurité et la meilleure expérience à l'ensemble de nos clients sur leur système d'alarme Verisure. Ces solutions incluent mais ne se limitent pas à :

- La souscription à un abonnement d'enregistrement vidéo continu (aussi appelé « CVR ») si votre contrat et le matériel installé le permettent, et avec votre accord ;
- La réduction de la durée de stockage de vos séquences vidéo dans le cloud, de manière temporaire ou permanente selon la situation ;
- La modification des paramètres des caméras, ce qui peut par ailleurs avoir un impact bénéfique sur la durée de vie des batteries des caméras ;
- Le déplacement ou la réorientation des caméras avec votre accord ;
- La résiliation du service Arlo qui permet, entre autres, l'enregistrement vidéo dans le cloud, les notifications de détection intelligentes et la connexion entre les caméras Arlo et notre station de télésurveillance. Dans ce cas, vous pourrez continuer à utiliser les caméras Arlo en souscrivant un abonnement auprès de Arlo Europe pour bénéficier de la totalité des fonctionnalités qui y sont associées, mais les caméras ne seront plus couplées au système d'alarme Verisure. En tout état de cause, votre abonnement aux services de Verisure ne sera pas suspendu. Le montant total de votre facture mensuelle sera réduit du montant correspondant à l'abonnement Arlo, qui vous a été communiqué au moment de votre souscription.