Document d'informations précontractuelles (article L.221-8 du Code de la consommation)

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

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

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

1. Nos matériels et nos services (caractéristiques essentielles)

1.1. Les matériels de sécurité et l'installation

Afin que vous puissiez surveiller le lieu que vous souhaitez protéger, et afin que nous puissions en assurer la télésurveillance, nous mettrons à votre disposition tout au long du contrat, installerons et mettrons en service un matériel de sécurité associé à un service de maintenance dudit matériel.

Ce matériel comporte principalement :

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

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

La Société peut mettre à votre disposition plusieurs configurations de matériel différentes, en fonction de l'offre choisie et des packs et matériels optionnels éventuellement sélectionnés (description des matériels optionnels sur le site https://fidelisation.verisure.fr/elements/).

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

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

Il est possible que certains des matériels sélectionnés ne puissent être installés au sein des lieux à équiper. La faisabilité technique de l'installation sera vérifiée par notre expert sécurité le jour de l'installation. Dans l'hypothèse où un ou plusieurs matériels ne puissent être installés, le procès-verbal d'installation, faisant office d'avenant à votre contrat, comportera une liste à jour des matériels et services installés/mis en service et qui vont seront facturés.

1.2. Notre service de maintenance et notre garantie commerciale

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

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

Les opérations de maintenance et de garanties (telles que décrites à la rubrique « Garanties ») 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.

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

1.3. Notre service de télésurveillance

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

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

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

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

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

1.4. Transparence

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

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

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

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

Si vous souscrivez au service de télésurveillance, vous bénéficierez d'un canal de communication de secours entre le matériel et la station de télésurveillance. Ce canal de secours n'est disponible que dans certaines zones géographiques (l'éligibilité sera vérifiée lors de l'installation du matériel).

1.7. Fonctionnalité WIFI VISION™

La fonctionnalité WIFI VISIONTM permet à notre station de télésurveillance d'optimiser la procédure de levée de doute lors d'un incident, en fournissant des informations de nature à déceler la présence sur les lieux télésurveillés, même si celle-ci ne se trouve pas dans le champ de vision des détecteurs de mouvements images. La couverture WIFI VISION™ varie en fonction du nombre de détecteurs de mouvements images installés, de la position de ces derniers au sein votre logement, et d'éléments propres à votre logement (notamment l'épaisseur des murs).

1.8. Fonctionnalité flux vidéo (sous réserve de disponibilité et de souscription aux conditions particulières)

La fonctionnalité flux vidéo vous permet, via l'Application My Verisure, de visionner en direct des séquences vidéo capturées par l'ensemble des détecteurs de mouvements images installés. Elle permet à notre station de télésurveillance de visualiser en direct des séquences vidéo à partir des détecteurs de mouvements images, afin de procéder à la levée de doute lorsqu'un signal d'alarme nous parvient. La fonctionnalité n'est disponible que sous réserve de la satisfaction de critères d'éligibilité, qui seront vérifiés durant l'installation, du niveau de batterie du détecteur de mouvements images et de la qualité et de la stabilité de votre connexion internet. L'emplacement de chaque détecteur de mouvements images est déterminé sur la base de l'analyse sécuritaire de l'installateur, afin que les détecteurs puissent surveiller adéquatement les lieux protégés, et non dans le but de permettre la disponibilité de la fonctionnalité flux vidéo.

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

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

Vous êtes informé que l'utilisation de l'application Arlo Secure est soumise à l'acceptation des Conditions Spécifiques aux services Verisure avec Arlo, qui seront annexées aux conditions générales de votre contrat.

Pour utiliser l'application Arlo Secure et les services qu'elle propose, vous devez en télécharger la dernière version et disposer d'un appareil équipé de l'un des systèmes suivants : iOS 15.0 ou version supérieure (appareils Apple), Android 9.0 ou version supérieure (appareils Android). Si vous vous connectez au portail en ligne d'Arlo, vous devez disposer d'un navigateur internet compatible (Chrome ou Firefox sur Windows ou Mac OS X, Safari sur Mac OS X, Microsoft Edge ou Internet Explorer sur Windows) dans sa version la plus récente.

- Les Caméras Arlo sont interconnectées à la station de télésurveillance de la Société. Toutefois, la détection audio ou de mouvements par les Caméras Arlo ne donnera pas lieu au déclenchement de votre système d'alarme Verisure ni à l'envoi d'un signal à la station de télésurveillance.
- Nous n'accèderons pas aux vidéos enregistrées à votre initiative. Toutefois, en cas de signal d'alarme reçu par la station de télésurveillance en raison du déclenchement d'un des matériels de votre système d'alarme (hors Caméras Arlo), nous serons en mesure d'accéder aux vidéos éventuellement capturées par les caméras Arlo pour optimiser la procédure de levée de doute. Nous pourrons également consulter en direct, dans la limite de 3 clips de 20 secondes, les images, et sons le cas échéant, captés par les Caméras Arlo, jusqu'à la clôture de l'alarme. Les vidéos auxquelles nous aurons accès dans le cadre de la procédure de levée de doute seront enregistrées par nos soins et conservées pendant 1 mois.
- Notre Expert Sécurité vous indiquera quels paramètres activer, faute de quoi notre station de télésurveillance ne pourra pas consulter ces vidéos. Les batteries des caméras Arlo devront être pleinement chargées. Vos caméras Arlo devront

également être connectées à un réseau internet (WiFi) haut débit 2,4 GHz, à savoir un réseau WiFi disposant a minima d'une bande passante moyenne de 1 mégabit par seconde montant pour chaque caméra Arlo Essential et de 2 mégabits montants par seconde pour chaque caméra 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, ou Sonnette vidéo connectée Arlo 2. Si vous achetez un Arlo Smarthub, votre routeur Internet devra disposer d'un port Ethernet disponible.

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

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

Si vous êtes équipé d'une caméra Arlo Intérieure, Arlo Intérieure FHD ou Arlo Essential 3 Intérieure, cette dernière est dotée d'un cache « vie privée », permettant d'en obturer l'objectif. Vous pourrez activer ce cache via l'application Arlo Secure. Si le cache est enclenché, la caméra ne capturera aucun son ou image et, en cas de déclenchement du système d'alarme, la station de télésurveillance de la Société ne recevra aucune séquence vidéo en provenance de la caméra obturée. La procédure de levée de doute pourra s'en retrouver entravée et notre responsabilité ne pourra être recherchée si nous sommes dans l'impossibilité de réaliser la levée de doute avérée nécessaire à l'alerte aux forces de l'ordre.

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

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

1.10. Le service « Enregistrement vidéo continu »

Ce service est inclus et disponible uniquement si votre installation comprend une caméra Arlo Intérieure, Arlo Intérieure FHD ou Arlo Essential 3 Intérieure installée par la Société. Il vous permet d'enregistrer en continu les séquences vidéo capturées par la caméra via l'application Arlo Secure.

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

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

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

1.11. La Serrure connectée et le lecteur de badges extérieur

La serrure connectée, sous réserve de disponibilité, peut être installée sous réserve de compatibilité technique avec vos porte et serrure initiales. Leur éligibilité sera vérifiée par notre installateur avant la conclusion du contrat.

Vous êtes responsable de vérifier la compatibilité de la serrure connectée avec les éventuelles exigences de votre assurance multirisque habitation. Vous devez impérativement conserver votre cylindre de serrure initial en lieux sûrs, sans limite de temps. Nous n'aurons aucune obligation de retirer la serrure connectée à l'issue du contrat, et réinstaller votre cylindre d'origine.

En cas d'incident pris en charge par notre station de télésurveillance, vous l'autorisez à déverrouiller la serrure connectée aux forces de l'ordre et/ou services de secours afin de faciliter leur intervention.

La serrure connectée est livrée avec 5 clés mécaniques. Vous devrez toujours vos munir d'une de ces clés. Nous vous remettrons une carte de propriété, à conserver en lieux sûrs, afin que vous puissiez réaliser des doubles de ces clés, à vos frais, si vous le désirez.

2. Informations importantes sur les systèmes de sécurité vendus

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

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

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

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

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

La fumée générée par le Brouillard Anti-Cambriolage est non toxique, mais peut cependant causer des démangeaisons et/ou des irritations au niveau des yeux et de la gorge. Il est recommandé d'installer ce dispositif dans une pièce comportant des fenêtres permettant la ventilation de celle-ci. L'installation de ce dispositif n'est pas compatible dans les lieux destinés à la vente, l'élevage et la garde d'animaux vivants. De même, il est déconseillé d'installer ce dispositif dans les chambres d'enfants, de personnes âgées ou de personnes présentant des troubles respiratoires.

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

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

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

3. Prix

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

Le prix de l'installation et de la mise en service du matériel comprend la mise à disposition, la pose, la fixation, le branchement, la mise sous tension, la programmation, le raccordement à la station de télésurveillance le cas échéant, la mise en service et le test du matériel, ainsi que votre formation à son utilisation.

Si votre offre comprend une durée d'engagement minimal, le prix de l'abonnement sera révisable chaque année le 1er janvier (pour un contrat conclu du 1er janvier au 30 juin) ou le 1er juillet (pour un contrat conclu du 1er juillet au 31décembre).

Une fois votre période d'engagement minimal achevée ou si votre offre ne comporte aucune période d'engagement minimal, la Société pourra à tout moment faire évoluer ses tarifs au-delà de la formule de révision. Vous en serez alors informé préalablement et vous disposerez d'une faculté de résiliation.

4. Modalités de paiement

L'engagement de payer est irrévocable une fois que vous aurez signé votre contrat, sans préjudice de l'exercice de votre droit légal de rétractation ou de votre faculté de bénéficier de notre offre « Satisfait ou Remboursé ».

Le prix de l'installation et de la mise en service sera payable soit comptant, soit par paiement en trois fois. Avant la signature du contrat, nous pourrons vous demander de procéder à une empreinte bancaire, afin de vérifier que votre compte bancaire est approvisionné de la somme nécessaire au règlement de l'installation et de la mise en service. Si vous refusez, le contrat ne pourra pas être conclu. L'empreinte ne sera réalisée qu'une fois le contrat signé, avant de planifier le rendez-vous d'installation. La somme est bloquée sur votre compte bancaire pendant un délai maximal de 14 jours. La somme ne sera débitée que si vous ne réglez pas le prix de l'installation et de la mise en service selon les modalités de paiement choisies au contrat. Si le règlement est réalisé sans incident, l'empreinte est levée et la somme débloquée sur votre compte bancaire. Si l'empreinte bancaire échoue (notamment en raison d'un défaut de provision), le rendez-vous d'installation ne sera pas planifié, sauf régularisation ultérieure dans un délai de 30 jours à compter de la conclusion du contrat. A défaut, le contrat sera résilié de plein droit.

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

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

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

5. Durée du contrat et résiliation

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

5.1. Résiliation à votre initiative

Si votre contrat ne comporte pas de période d'engagement minimal, vous pouvez résilier votre contrat à tout moment, moyennant un préavis de 3 mois.

Si votre contrat comporte une durée d'engagement minimal et que vous résiliez le contrat sans motif légitime avant l'expiration de la période minimale, vous serez redevable d'une indemnité forfaitaire de résiliation, dont le montant sera détaillé au contrat. En tout état de cause, un préavis de 3 mois devra être observé avant la résiliation effective. A l'issue de la période minimale, vous pourrez rompre le contrat à sa date anniversaire, avec un préavis de 3 mois avant l'échéance du terme en cours.

En tout état de cause, le contrat pourra également être résilié à tout moment et immédiatement en cas de décès ou moyennant un préavis d'1 mois en cas de motif légitime (sur justificatif – la liste des motifs sera détaillée au contrat).

Toute demande de résiliation doit être adressée par lettre recommandée ou via le module de résiliation disponible sur l'Espace Client.

5.2. Résiliation à notre initiative

Si votre offre ne comporte aucune durée d'engagement, nous pouvons résilier le contrat à tout moment, moyennant un préavis de 3 mois.

Si votre période d'engagement est d'une durée de 24 mois, à l'issue de celle-ci, nous pourrons résilier le contrat à la date anniversaire du contrat, par lettre recommandée, sous réserve du respect d'une préavis de 3 mois.

Si votre période d'engagement est d'une durée de 36 mois, nous ne pourrons résilier le contrat par courrier recommandé qu'en cas 1) d'arrêt de la commercialisation des matériels ou des services (notamment lié à son obsolescence ou l'évolution technologique) sous réserve d'un préavis de 3 mois, ou 2) de survenance d'un des évènements décrits dans le paragraphe suivant.

En tout état de cause et à tout moment, nous pourrons résilier le contrat :

- 1 mois après mise en demeure restée sans effet, si vous manquez à vos obligations en vertu du contrat ;
- immédiatement si votre comportement est de nature à compromettre notre exécution des services, notamment en raison d'actions de nature à mettre en péril la sécurité de nos équipes ;
- immédiatement si nous ne sommes plus en mesure d'exécuter nos prestations – le cas échéant nous vous serons redevables d'une indemnité forfaitaire dont le montant est détaillé au contrat.

5.3. Conséquences de la résiliation

Une fois le contrat résilié, si vous souhaitez restituer les matériels installés, vous devez nous contacter pour procéder à leur retrait. Cette intervention vous sera facturée au tarif en vigueur.

Si l'installation comprend un Brouillard Anti-Cambriolage, nous procèderons, à nos frais, au retrait de l'élément chimique du Brouillard Anti-Cambriolage.

La résiliation du contrat pourra entraîner la restitution de la carte SIM, sur simple demande de notre part. Nous prendrons alors en charge les frais postaux de renvoi.

La 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, par nos soins, du matériel.

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

Les plaque et stickers dissuasifs devront être retirés.

6. Conditions contractuelles et modification du contrat

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

7. Contrat et faculté de rétractation

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

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

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

8. Garanties légale et commerciale

8.1. Garanties légales

Si vous êtes considéré comme un acheteur non-professionnel au sens du droit en vigueur,

Vous bénéficierez d'une garantie légale de conformité pour les services numériques fournis en vertu du contrat, pendant toute la durée contrat.

Durant ce délai, vous ne serez 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 pendant le contrat.

Vous aurez droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant votre demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour vous.

Vous pourrez obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou vous pourrez mettre fin au contrat en vous faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Nous refusons 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 pour vous ;

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

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

Vous aurez 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. Vous ne serez 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, vous n'aurez 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.

Vous bénéficiez en tout état de cause 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.

8.2. Garantie commerciale et service de maintenance – étendue des obligations de la Société

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

8.3. Exclusions de garantie

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

8.4. Offre « satisfait ou remboursé »

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

9. Réclamations

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

10. Codes éthiques

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

11. Données à caractère personnel

La Politique de confidentialité de la Société décrit la façon dont vos données à caractère personnel sont collectées, utilisées, divulguées et transférées, et détermine les droits que vous exercez sur ces données. La Politique de confidentialité est annexée au présent document et peut être consultée à tout moment sur https://www.verisure.fr/politique-de-confidentialite. La Société se réserve le droit de la mettre à jour à tout moment.

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

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

électronique renseignée comme étant la vôtre dans nos fichiers clients et si vous y précisez votre numéro client.

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

Vous pourrez obtenir des informations détaillées concernant les données qui seront générées par le système d'alarme et les services qui y sont associés (y compris la nature, le volume et la fréquence de collecte) en soumettant une demande via le lien suivant : https://www.verisure.fr/data-act.

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 : VERISURE – Service Facturation – 1 Place du Général de Gaulle, 92160 Antony,
- L'expédier au plus tard le 14ème jour à partir de la date du contrat.

Je soussigné(e) déclare annuler la commande ci-après.
Nature du bien ou service commandé : Fourniture de produits et service de télésurveillance
Date de commande : ..... Date et signature du client
Nom du client : .....
Adresse du client : .....

Politique de confidentialité

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

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

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

La présente Politique de confidentialité s'applique à nos prospects, nos clients résidentiels et professionnels ("Client(s)") et, le cas échéant, aux personnes désignées par nos clients (" Utilisateurs désignés ") qui utilisent nos services, y compris nos produits vendus en lien avec les systèmes d'alarme et les caméras de sécurité (" Services "), ainsi qu'aux personnes à contacter en cas d'urgence désignées par le client ("Contact de Proximité").

Verisure est le responsable du traitement de vos données personnelles pour la majeure partie des traitements opérés conformément à la présente Politique de confidentialité et il nous incombe donc de veiller à ce que ces traitements soient conformes à la réglementation en vigueur en matière de protection des données. Pour certains traitements de données personnelles, c'est le Client qui est le responsable du traitement, soit indépendamment, soit conjointement avec Verisure.

Lorsque nous traitons des données personnelles, nous veillons à ce que la législation applicable en matière de protection des données soit toujours respectée et à ce que nous ne traitions vos données personnelles qu'aux fins décrites dans la présente Politique de confidentialité.

Pour plus d'informations sur les services que vous avez choisi d'utiliser et sur leurs fonctionnalités, veuillez consulter les Conditions générales de votre contrat de télésurveillance.

I. Responsable de traitement et Délégué à la Protection des données

Verisure est le responsable de traitement de vos données personnelles pour la plus grande partie des traitements opérés conformément à la présente Politique de confidentialité et il lui incombe donc de veiller à ce que ces traitements soient conformes à la réglementation en vigueur en matière de protection des données.

Pour certains traitements de données personnelles, c'est le Client qui est le responsable du traitement, soit indépendamment, soit conjointement avec Verisure.

Verisure et le Client sont conjointement responsables du traitement des données personnelles lorsque celles-ci sont collectées par le biais des Services et que ces données personnelles sont mises à disposition du Client via l'application Verisure et l'application Arlo Secure lors d'un déclenchement d'alarme. Les données personnelles traitées de cette manière peuvent consister en de la diffusion en direct ou enregistrement vidéo en continu (si vous êtes un client professionnel), des enregistrements vidéo, des images ou du son provenant d'un événement de déclenchement d'alarme. Ces données personnelles peuvent être mises à la disposition des Utilisateurs désignés automatiquement et en temps réel via l'application Verisure et/ou l'application Arlo Secure, en fonction de votre matériel.

Verisure est le point de contact désigné pour le traitement de vos données personnelles lorsque Verisure et le Client sont responsables conjoints du traitement, notamment pour l'exercice des droits des personnes concernées en vertu du Règlement Général sur la Protection des données personnelles 2016/679 (voir « VI. Vos droits » ci-dessous). Vous trouverez nos coordonnées à la section « VII. Contacts et réclamations ».

Le Client est un responsable indépendant du traitement des données lorsqu'il traite des données à caractère personnel aux fins suivantes :

- Autosurveillance pour l'usage pratique du Client (non liées à un déclenchement d'alarme), tels que la diffusion en direct, l'enregistrement vidéo en continu si vous êtes un client professionnel, l'enregistrement de vidéos, d'images ou de sons, ou encore l'utilisation d'une sonnette vidéo ;
- La gestion personnelle des services Verisure, comme la fourniture d'autorisations d'accès à des tiers par le Client (par exemple, un employé de maison, des employés, visiteurs) ;
- Le traitement ultérieur des données personnelles par le Client en dehors de l'environnement Verisure, par exemple le partage de documents avec les forces de l'ordre ou une compagnie d'assurance.

Nous avons désigné un Délégué à la protection des données, qui est chargé de veiller à ce que nos traitements de données personnelles soient effectués conformément à la réglementation en vigueur. Ses coordonnées sont indiquées à la section « VIII. Contacts et réclamations ».

II. Collecte de vos informations et façon dont nous les utilisons

Les données à caractère personnel que nous collectons varient en fonction de la façon dont vous utilisez nos services.

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

a. Lorsque vous êtes un prospect ou un client potentiel, nous utilisons vos informations pour honorer les finalités suivantes :

• Données de navigation (cookies)

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

Qualification : Verisure est Responsable de traitement.

Base légale : Le traitement repose sur votre consentement (article 6 (1) a du RGPD).

Catégories de données traitées et conservation : Nous vous invitons à consulter notre Charte Cookies : https://www.verisure.fr/calcul/charte-cookies.php.

• Prise de contact par téléphone, sms ou WhatsApp

Ce traitement intervient après que vous ayez rempli un questionnaire en ligne pour demander un devis, ou après nous avoir soumis vos coordonnées téléphoniques via notre messagerie instantanée sur Facebook Messenger, afin de vous proposer un rendez-vous avec l'un de nos Experts Sécurité, et assurer le suivi à l'issue de la prise de contact.

Seul un prospect ou un client potentiel détenteur du canal de communication WhatsApp pourra être contacté via celui-ci conformément au II. Communication de vos informations à d'autres sociétés.

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

Qualification : Verisure est Responsable de traitement

Base légale : Le traitement est nécessaire à l'exécution de mesures précontractuelles (article 6 (1) b du règlement européen 2016/679 sur la protection des données – RGPD)

Catégories de données traitées : Vos coordonnées, telles que votre nom, adresse postale, numéro de téléphone, adresse électronique ; données de navigation (cookies).

Conservation : Si vous complétez le questionnaire en ligne sur notre site Internet, nous conserverons vos données pendant une durée maximale de 3 ans.

• Enregistrement des conversations téléphoniques

Les conversations téléphoniques passées entre vous et nous sont susceptibles d'être enregistrées afin de former et évaluer nos salariés ; améliorer la qualité de notre service ; et trancher d'éventuels litiges internes ou servir de preuves à l'établissement d'un contrat ou à l'accomplissement d'une transaction.

Qualification : Verisure est Responsable de traitement

Base légale : Le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par VERISURE (article 6 (1) f du RGPD) afin d'améliorer la qualité de ses services.

Catégories de données traitées : Vos coordonnées ; votre voix.

Conservation : 6 mois au maximum à compter de l'enregistrement de l'appel.

• Prospection commerciale

Envoi de communications commerciales directement de la part de nos partenaires tiers au sujet de nos produits et services liés à la sécurité par courrier électronique, SMS, ou publicité ciblée en ligne.

Ce type de communications (notamment par courrier électronique ou SMS) vous sont envoyées via les bases de données de nos partenaires, auprès desquels vous avez directement consenti à recevoir de la prospection commerciale. La communication à l'initiative de nos partenaires tiers implique donc que nous ne possédons pas vos informations personnelles.

Vous avez la possibilité de choisir de ne plus en recevoir à l'avenir, soit grâce à un lien de désinscription inclus dans le courrier électronique reçu, ou grâce au dispositif « STOP SMS » à envoyer par message au numéro indiqué par SMS. En outre, vous pouvez à tout moment nous contacter (voir VII. Contact et réclamations) afin de nous demander de cesser de vous envoyer nos communications commerciales.

Qualification : Verisure est Responsable de traitement

Base légale : Le traitement repose sur votre consentement (article 6 (1) a du RGPD).

Catégories de données traitées : Vos coordonnées ; Données de navigation (cookies).

Conservation : Nous conserverons vos données pendant une durée maximale de 3 ans.

• Enquêtes de satisfaction

Nous utilisons vos informations pour vous adresser des enquêtes de satisfaction.

L'objectif de ces enquêtes est d'améliorer et de développer nos services. Ces enquêtes sont anonymes.

Qualification : Verisure est Responsable de traitement.

Base légale : Le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par VERISURE (article 6 (1) f du RGPD) afin d'améliorer et développer les services et produits que nous vous proposons.

Catégories de données traitées : Numéro de téléphone ou adresse électronique permettant de vous inviter à participer à l'enquête ; Adresse IP.

Conservation : Les réponses apportées aux enquêtes sont conservées pendant une durée de 2 ans à compter de celles-ci.

• Etablissement d'une proposition commerciale, installation de votre système d'alarme et conclusion du contrat de télésurveillance.

Nous traitons des informations vous concernant afin de conclure un contrat de télésurveillance avec vous et fournir nos services. Afin de pouvoir vous donner une estimation du prix adapté au site télésurveillé, nous devons, par exemple, traiter des informations liées au logement telles que la taille de votre maison, le nombre d'étages, le nombre de portes et de fenêtres et le nombre de personnes qui y vivent.

Qualification : Verisure est Responsable de traitement

Base légale : Le traitement est nécessaire à l'exécution de mesures précontractuelles (article 6 (1) b du RGPD).

Catégories de données traitées : Vos coordonnées ; données liées à votre logement et au ménage, ou local/commerce ; données relatives à votre contrat (matériel, montant de l'abonnement, engagement etc.) ; enregistrements téléphoniques dans le cas d'une proposition commerciale faite par téléphone.

Conservation : Pendant toute la durée de la relation contractuelle, et jusqu'à 5 ans après la résiliation du contrat. Certaines données sont susceptibles d'être conservées plus longtemps afin de se soumettre à des obligations légales ou réglementaires, ou traiter toute réclamation ou demande afférente aux services que nous vous avons fournis.

Addendum relatif au traitement de données personnelles dans le cadre de l'Assistant conversationnel IA (Agent conversationnel IA sur WhatsApp).

b. Lorsque vous devenez client, en souscrivant à une offre de télésurveillance, puis dans le cadre de la relation client, nous utilisons vos informations pour honorer les finalités suivantes :

• Facturation

Nous utilisons vos informations, notamment vos informations financières afin de vous facturer le prix convenu au moment de l'installation de votre système d'alarme, puis vous facturer mensuellement le prix de votre abonnement.

Qualification : Verisure est Responsable de traitement.

Base légale : Le traitement est nécessaire à l'exécution du contrat conclu avec vous (article 6 (1) b du RGPD).

Catégories de données traitées : Vos coordonnées client, telles que votre nom, prénom, adresse électronique, adresse postale, n° client, n° de téléphone ; vos coordonnées bancaires (RIB/IBAN) ; informations relatives à vos moyens de paiement (cartes bancaires, chèques, prélèvements) ; pour les paiements en ligne : nous traitons votre n° de votre carte bleue, sa date d'expiration et son cryptogramme visuel, les référence, date, montant et devise de la transaction, n° de la facture associée à la transaction.

Conservation : Les données relatives à la transaction et à votre carte bancaire (hormis le cryptogramme visuel qui n'est pas conservé) seront conservées pour une durée maximale de 180 jours à compter de la date de la transaction. Les autres données seront conservées tant que vous entretiendrez une relation contractuelle avec la société, ou afin de se

Paraphe client :

conformer à une obligation légale.

• Fourniture des services

1.Pour télésurveiller les lieux

Les données personnelles sont recueillies par l'entremise des appareils Verisure afin d'assurer le fonctionnement des services et de permettre la détection de déclenchements d'alarme contribuant à la sécurité des lieux télésurveillés, du Client et des autres personnes se trouvant dans les lieux télésurveillés. Les données personnelles recueillies lors d'un déclenchement d'alarme en cours peuvent être partagées en temps réel avec le Client et/ou les utilisateurs assignés lors d'un déclenchement d'alarme dans l'application Verisure, dans la mesure où le client dispose de tels paramètres technologiques.

Qualification : Verisure et le Client sont responsables conjoints.

Catégories de données traitées (en fonction de votre matériel) :

Surveillance passive : signaux émis par les appareils Verisure, tels que des informations d'état indiquant que les appareils sont connectés et fonctionnent ; informations d'utilisation, par exemple si les services sont activés ou non.

Surveillance active : données personnelles recueillies lors d'un déclenchement d'alarme en cours, telles que des images, des vidéos et des sons provenant des locaux télésurveillés.

Base légale : Le traitement est fondé sur l'intérêt légitime de Verisure à fournir des services aux Clients et sur l'intérêt légitime du Client à assurer la sécurité de son domicile (article 6.1.f du RGPD). Nous estimons que les intérêts légitimes de Verisure et du Client l'emportent sur les intérêts et les droits fondamentaux des personnes concernées en matière de protection des données personnelles.

Conservation : Les signaux émis par les appareils Verisure et les informations relatives à leur utilisation sont conservés pendant toute la durée de la relation contractuelle et jusqu'à 5 ans après la résiliation. Les images collectées lors d'un déclenchement d'alarme en cours sont conservées pendant une période maximale de 1 mois à compter du déclenchement de l'alarme.

2. Pour traiter les signaux d'alarme

Cela inclut, entre autres, la vérification de la cause de l'alarme, la prise de contact avec vous ou vos Contacts de proximité, ainsi que la prise de contact avec les forces de l'ordre, qui peuvent intervenir en cas de levée de doute avérée, et les services d'urgence le cas échéant.

Nous contacterons les personnes à prévenir en cas d'urgence si votre alarme est déclenchée et que nous ne pouvons pas vous joindre, conformément à nos procédures de télésurveillance. Si vous nous communiquez des données à caractère personnel concernant ces personnes, vous nous garantissez les avoir informées que nous utiliserons leurs données en tant que personnes à prévenir en cas d'urgence, et qu'il est dans votre intérêt légitime et dans le nôtre de traiter leurs données dans la mesure autorisée par les conditions de la présente Politique de confidentialité et conformément aux procédures de télésurveillance.

Qualification : Verisure est Responsable de traitement et si vous possédez des appareils ARLO, ARLO est Sous-traitant.

Base légale : Le traitement est nécessaire à l'exécution du contrat conclu avec vous (article 6 (1) b du RGPD). Le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale (article 6 (1) c du RGPD).

Catégories de données traitées (en fonction de votre matériel) : Vos coordonnées client ; vos coordonnées GPS ; consignes de télésurveillance incluant les coordonnées des Contacts de proximité et vos mots de passe de télésurveillance ; relevés d'alarme : activations et désactivations de votre système ; signaux de déclenchement transmis à notre station de télésurveillance ; images/sons/vidéos et enregistrements issus d'un déclenchement d'alarme des appareils Verisure, et si vous en possédez, des appareils ARLO : uniquement lorsque votre alarme est déclenchée, nous recevons des images ou enregistrements des lieux protégés selon le type d'équipement qui y est installé ; enregistrements des conversations téléphoniques passées entre nos agents de télésurveillance et vous ou vos Contacts de proximité ; des données personnelles sensibles, telles que des données de santé, peuvent être traitées, uniquement si vous nous les communiquez, dans le cadre de la gestion d'un signal d'urgence.

Conservation : Les photos et vidéos sont conservées pour une durée ne pouvant excéder 1 mois, sauf révélation dans ce délai d'un incident de sécurité, d'une requête ou d'une procédure. Les autres données sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle, et jusqu'à 5 ans après la résiliation du contrat. Certaines données sont susceptibles d'être conservées plus longtemps afin de se soumettre à des obligations légales ou réglementaires, ou traiter toute réclamation ou demande afférente aux services que nous vous avons fournis. S'agissant des relevés d'alarme, si vous disposez d'un système d'alarme « Evolution » ; « Fast » ou « Moonshot », la durée de conservation des enregistrements est celle applicable aux données issues de la relation contractuelle. Si vous disposez d'un système d'alarme antérieur, ces enregistrements seront disponibles en fonction de la capacité de la mémoire de votre système. Les conversations téléphoniques passées entre nos services et vous sont conservées pour une durée n'excédant pas 6 mois.

• Pour la gestion de vos achats sur notre boutique en ligne

Verisure vous offre la possibilité d'acheter plus de produits dans le cadre de votre alarme domestique via la boutique en ligne de Verisure et de commander des piles supplémentaires pour vos appareils. Afin d'effectuer des achats et de garantir que votre commande vous soit envoyée, nous traitons des informations telles que les informations de paiement et les coordonnées vous concernant.

Qualification : Verisure est Responsable de traitement.

Base légale : Le traitement est nécessaire à l'exécution du contrat d'achat avec vous.

Catégories de données personnelles : Informations de contact vous concernant en tant que client, telles que votre nom, votre numéro de téléphone, votre adresse postale et votre adresse e-mail ; Informations de paiement, telles que les informations sur les détails de la carte de crédit et de débit, le numéro de compte bancaire, le nom de la banque ou d'autres informations liées au paiement du Service.

Conservation : Les données relatives à l'achat sont conservées par Verisure pendant toute la durée de la relation contractuelle, et jusqu'à 5 ans après la résiliation du contrat. Les données relatives au paiement sont conservées par notre prestataire pour une durée de 7 ans.

• Suivi des sinistres ou réclamations

Nous traitons vos données personnelles dans le but de suivre les incidents d'alarme et d'évaluer comment nos Services peuvent être améliorés. De plus, nous effectuons des suivis de qualité de votre configuration d'alarme en examinant et en évaluant l'emplacement existant des composants, et leur fonctionnement.

Qualification : Verisure est Responsable de traitement.

Base légale : Le traitement est nécessaire à l'exécution du contrat conclu avec vous (article 6 (1) b du RGPD).

Catégories de données traitées : Vos coordonnées client ; relevés d'alarme ; images et enregistrements issus des déclenchements ; données de l'appareil, telles que les informations d'état sur les appareils installés pour s'assurer qu'ils sont opérationnels et fonctionnels ; conversations téléphoniques le cas échéant ; autres informations ou documents que vous fournissez dans votre communication avec nous, ou qui sont nécessaires au traitement de votre situation.

Conservation : Jusqu'à résolution définitive du litige ou contentieux ou jusqu'à l'épuisement des voies de recours, ainsi que deux ans après la clôture du dossier. Les conversations téléphoniques passées entre nos services et vous sont conservées pour une durée n'excédant pas 6 mois.

• Autosurveillance sur les applications My Verisure et Verisure

Nos services vous permettent, en tant que client, de piloter à distance votre système d'alarme, en tout temps et en toute autonomie, via vos applications My Verisure et Verisure.

Qualification : Le Client est Responsable de traitement et Verisure est Sous-traitant.

Base légale : Le traitement est nécessaire à l'exécution du contrat conclu avec vous (article 6 (1) b du RGPD).

Catégories de données traitées (en fonction de votre matériel) : Images/sons/vidéos ; relevés d'alarme ; position GPS (tel qu'indiqué ci-dessus dans le cadre du traitement des signaux d'alarme).

Conservation : Chaque fois que vous procédez de façon spontanée à une demande d'enregistrement vidéo ou images sur les applications My Verisure ou Verisure, nous n'avons pas accès à ces enregistrements. Ces enregistrements vous sont accessibles a minima 3 jours et jusqu'à 30 jours sur vos applications (en fonction de votre matériel). Au-delà de cette période, ils seront automatiquement détruits.

• Autosurveillance sur l'application Arlo Secure

Les Caméras de vidéoprotection avec ou sans fil et la Sonnette vidéo connectée Arlo de la gamme Arlo vous permettent, en tant que client, de procéder en tout temps et en toute autonomie à des enregistrements d'images/sons et/ou vidéos, et de visualiser les captures d'images/sons et/ou vidéos prises par ces dernières, au moyen de l'Application Arlo Secure et selon les fonctionnalités de chaque Matériel. Pour toute information concernant le traitement de vos données par Arlo le cas échéant, nous vous invitons à vous rendre sur www.arlo.com.

Qualification : Le Client est Responsable de traitement, Verisure est Sous-traitant et ARLO est Sous-traitant ultérieur.

Base légale : Le traitement est nécessaire à l'exécution du contrat conclu avec vous (article 6 (1) b du RGPD).

Catégories de données traitées : Images/sons/vidéos,

Conservation : Les enregistrements et/ou captures disponibles sur votre application Arlo Secure, sont conservés sur le « cloud Arlo » et seront disponibles jusqu'à 30 jours (en fonction du modèle de caméra) avant d'être supprimés.

Pour l'ensemble des traitements suivants, Verisure agit en qualité de Responsable de traitement :

• Relation avec nos services

Nous traitons vos données personnelles lorsque vous contactez nos services ou êtes contacté par nos services pour des sujets relatifs à votre système d'alarme. Toutes les communications avec vous sont documentées dans votre dossier client. Également, les appels entrants et sortants, passés avec nos services, sont susceptibles d'être enregistrés.

Qualification : Verisure est Responsable de traitement.

Base légale : Le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par VERISURE (article 6 (1) f du RGPD) s'agissant de l'enregistrement des conversations téléphoniques, afin d'améliorer la qualité de ses services. Le traitement est nécessaire à l'exécution du contrat conclu avec vous (article 6 (1) b du RGPD).

Catégories de données traitées : Vos coordonnées client ; vos consignes de télésurveillance ; voix et conversation téléphonique entretenue, le cas échéant ; données relatives à votre dossier client ; données relatives à votre contrat ; relevés d'alarmes ; images ; historique de la relation client ; maintenances effectuées ou envisagées ; données de facturation, le cas échéant.

Conservation : Les conversations téléphoniques passées entre nos services et vous sont conservées pour une durée n'excédant pas 6 mois. S'agissant des autres données, celles-ci sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle, et jusqu'à 5 ans après la résiliation du contrat. Certaines données sont susceptibles d'être conservées plus longtemps afin de se soumettre à des obligations légales ou réglementaires, ou traiter toute réclamation ou demande afférente aux services que nous vous avons fournis.

• Gestion des consignes de télésurveillance (création et modification des Contacts de proximité, du mot de passe de télésurveillance etc)

Qualification : Verisure est Responsable de traitement.

Base légale : Le traitement est nécessaire à l'exécution du contrat conclu avec vous (article 6 (1) b du RGPD).

Catégories de données traitées : Vos coordonnées client ; une copie de votre pièce d'identité à des fins de vérification, par mesure de sécurité, laquelle ne sera pas conservée ; Kbis, si vous êtes un client professionnel.

Conservation : Destruction immédiate de la carte d'identité dès vérification de l'identité.

• Programmes de parrainage et de reprise

Si vous participez à notre programme de parrainage ou de reprise, nous collectons et traitons des informations vous concernant, ainsi que votre filleul / le nouvel occupant des lieux, à des fins de prospection commerciale.

Si vous nous communiquez des données concernant votre filleul / le nouvel occupant des lieux, vous nous garantissez avoir obtenu son consentement pour que nous traitions ses données aux fins de le contacter dans le cadre de l'installation d'une alarme.

Si à l'issue de ce premier contact votre filleul / le nouvel occupant des lieux refuse notre offre commerciale mais accepte d'être sollicité par nos soins dans le futur, vos propres données seront traitées afin de vous octroyer l'avantage promis dans l'hypothèse où le contact dont vous nous aurez transmis les coordonnées souscrive un contrat de télésurveillance avec nous.

Si votre filleul / le nouvel occupant des lieux s'oppose en revanche à toute sollicitation ultérieure, ses données seront supprimées dans les plus brefs délais.

Qualification : Verisure est Responsable de traitement.

Base légale : Le traitement est nécessaire à l'exécution de mesures précontractuelles (article 6 (1) b du RGPD)

Catégories de données traitées : Vos nom, numéro client et adresse électronique ; le nom de votre filleul / du nouvel occupant des lieux, l'adresse de son domicile et le(s) numéro(s) au(x)quel(s) le contacter.

Conservation : Les données nécessaires à la prospection sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter du dernier contact, sauf en cas d'opposition.

• Prospection commerciale

Produits et/ou services similaires et/ou analogues de Verisure :

Envoi de communications commerciales au sujet de produits et services semblables à votre système d'alarme par courrier électronique ou postal, SMS, appel téléphonique ou

publicité en ligne ciblée.
Qualification : Verisure est Responsable de traitement.
Base légale : Le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par VERISURE (article 6 (1) f du RGPD) afin de vous proposer des produits et services similaires fournis par Verisure.
Catégories de données traitées : Les coordonnées client, telles que votre nom, votre numéro de téléphone, votre adresse postale, votre adresse e-mail, votre numéro d'installation.
Conservation : 3 ans après la résiliation de votre contrat, sauf en cas d'opposition de votre part.
Offre des partenaires de Verisure :
Envoi de communications par courriel ou SMS ainsi que prise de contact par appel téléphonique pour vous proposer des offres de nos partenaires proposant des produits et services complémentaires à ceux que nous vous fournissons.
Qualification : Verisure est Responsable de traitement.
Base légale : Le traitement repose sur votre consentement (article 6 (1) a du RGPD).
Catégories de données traitées : Vos coordonnées clients.
Conservation : Pendant toute la durée de la relation contractuelle. Lorsque vous choisissez de ne pas recevoir des communications portant sur nos offres partenaires, nous sommes susceptibles de conserver vos informations afin de ne plus vous solliciter.

• Campagnes relationnelles

Envoi de communications relationnelles par courriel ou SMS, notamment pour vous accompagner dans l'utilisation de votre système d'alarme et des services auxquels vous avez souscrits, ou encore vous notifier de certains événements liés à votre installation tels que des coupures de courant ou autre.
Qualification : Verisure est Responsable de traitement.
Base légale : Le traitement est nécessaire à l'exécution du contrat conclu avec vous (article 6 (1) b du RGPD).
Catégories de données traitées : Vos coordonnées client ; Données d'utilisation de votre système d'alarme.
Conservation : Pendant toute la durée de la relation contractuelle. Lorsque vous choisissez de ne pas recevoir de prospection commerciale, nous sommes susceptibles de conserver vos informations afin que nous sachions que nous ne devons plus vous contacter à l'avenir.

• Enquêtes auprès de nos clients

Nous utilisons également vos informations pour vous adresser, par appel téléphonique, courrier électronique ou SMS, des enquêtes de satisfaction (par VERISURE ou par le biais de nos partenaires – voir ci-dessous « III. Communication de vos informations à d'autres sociétés »). L'objectif de ces enquêtes est d'améliorer et de développer nos services et/ou produits ainsi que disposer de votre avis pour développer et vous proposer de nouveaux services et/ou produits qui répondent à vos besoins en matière de sécurité et protection.
Qualification : Verisure est Responsable de traitement
Base légale : Le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par VERISURE (article 6 (1) f du RGPD) afin d'améliorer et développer les services et produits que nous vous proposons.
Catégories de données traitées : Vos coordonnées clients ; type d'installation ; âge (de la personne sondée) ; Adresse IP ; données sur le foyer : nombre d'enfants mineurs et leur âge ; propriétaire/locataire ; nombre de personnes composant le foyer ; nombre d'employés.
Conservation : Les réponses apportées aux enquêtes sont conservées pendant une durée de 2 ans à compter de celles-ci.

• Profilage

Afin de nous permettre de vous proposer des offres commerciales adaptées à votre situation, vos usages ou besoins relatifs à nos produits et services, nous pouvons procéder à du profilage, de façon automatisée, et analyser, sauf opposition de votre part, un certain nombre d'informations. La plupart de ces traitements impliquent une intervention humaine dans la prise de décision réalisée à votre égard. Vous disposez du droit de vous opposer à ce profilage en nous contactant aux coordonnées indiquées ci-dessous.
Qualification : Verisure est Responsable de traitement.
Base légale : Le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par VERISURE (article 6 (1) f du RGPD), en ce qu'il vise à offrir une expérience client satisfaisante, en tenant compte de votre situation particulière et ce faisant, assurer votre fidélité en restant attentif à votre environnement et aux facteurs qui pourraient altérer votre volonté de continuer à souscrire à nos services.
Catégories de données traitées : Données clients : votre adresse, la durée de votre contrat, les données d'usage de nos produits et services, vos interactions avec nous, l'utilisation de nos applications ; certaines données agrégées de l'INSEE ; et, de manière générale, les facteurs qui pourraient altérer votre volonté de continuer à souscrire à nos services.
Conservation : 6 mois.

• Formation de nos agents

Dans le cadre de la formation, nous pouvons traiter des informations vous concernant en tant que client, car nous utilisons des exemples d'événements réels dans le matériel de formation pour illustrer la manière dont les traitements doivent être effectués. Toutefois, si des images, des conversations enregistrées ou d'autres informations apparaissent dans du matériel éducatif, ces supports ne permettent pas de vous rendre directement identifiable.
En outre, nous traitons les données personnelles vous concernant dans le cadre de « double-écoute », permettant aux nouveaux employés d'assister à des échanges réalisés entre vous et nos agents plus expérimentés, à des fins de formation. Également, certaines données relatives à votre système d'installation sont susceptibles d'être consultées afin de former nos agents à nos outils.
Qualification : Verisure est Responsable de traitement.
Base légale : Le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par VERISURE (article 6 (1) f du RGPD) afin d'assurer, améliorer et développer la qualité de nos services.
Catégories de données traitées : Enregistrements de conversations téléphoniques ; données relatives à votre installation.
Conservation : Le temps de la formation.

• Prévention et lutte contre la fraude interne

Nous pouvons utiliser les données renseignées par vos soins au sein des documents composant votre contrat à des fins de prévention de la fraude interne.
Qualification : Verisure est Responsable de traitement.
Base légale : Le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par VERISURE (article 6 (1) f du RGPD), en ce qu'il permet de prévenir, limiter ou stopper tout acte de fraude interne.
Catégories de données traitées : Données clients : votre adresse, la durée de votre contrat, les données d'usage de nos produits et services, vos interactions avec nous.
Conservation : Jusqu'à résolution définitive de l'incident, et en cas de litige ou contentieux jusqu'à l'épuisement des voies de recours

• Gestion des litiges/contentieux

Pour la protection des intérêts juridiques de Verisure en cas de litige, nous pouvons avoir besoin de traiter vos données personnelles, notamment pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.
Qualification : Verisure est Responsable de traitement.
Base légale : Le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par VERISURE (article 6 (1) f du RGPD) afin de prévenir, limiter ou stopper les risques de sinistralité de VERISURE et sauvegarder les intérêts juridiques de VERISURE.
Catégories de données traitées : Toutes les catégories de données personnelles.
Conservation : Jusqu'à résolution définitive du litige ou contentieux ou jusqu'à l'épuisement des voies de recours.

• Maintenir l'exactitude et la complétude des informations que nous traitons

Nous sommes susceptibles de traiter vos données personnelles issues de sources publiques (notamment de l'INSEE) ou fournies par nos prestataires afin d'assurer la qualité et la complétude des données personnelles que nous traitons dans le cadre des produits et services que nous vous fournissons.
Qualification : Verisure est Responsable de traitement.
Base légale : Le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par VERISURE (article 6 (1) f du RGPD) afin d'assurer l'exactitude et la complétude des données traitées par VERISURE et la qualité des services fournis aux Clients.
Catégories de données traitées : Vos coordonnées client.
Conservation : Les données sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle, et jusqu'à 5 ans après la résiliation du contrat.

• Développer et améliorer les produits et services fournis par Verisure

Nous traitons certaines de vos données personnelles afin de développer nos Produits et Services dans l'objectif de vous proposer la meilleure expérience possible, notamment en entrainant des modèles d'intelligence artificielle (IA) pour, par exemple, améliorer la précision de nos appareils, améliorer la détection des fausses alarmes, améliorer l'expérience client et la qualité du service, notamment la recherche de pannes.
Qualification : Verisure est Responsable de traitement.
Base légale : Le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par VERISURE (article 6 (1) f du RGPD) afin de développer et améliorer ses services.
Catégories de données traitées : Catégories de données personnelles collectées pendant un déclenchement d'alarme (telles que des images, des vidéos et des enregistrements audios provenant des lieux télésurveillés) ou relatives à votre système d'alarme et à son utilisation.
Conservation : Pendant toute la durée de la relation contractuelle.
Nous pouvons avoir besoin de traiter des informations vous concernant afin de remplir nos obligations légales, notamment à la lumière des exigences découlant du Code de la sécurité intérieure.
Enfin, nous pouvons également utiliser des données issues de l'utilisation de votre système d'alarme et de la fourniture des services, de manière anonyme et/ou agrégée afin de vérifier que le service est fourni correctement, réaliser des études de secteur ou de marché, ou à des fins commerciales et prendre des décisions concernant l'amélioration de nos produits et services. Nous pouvons également utiliser ces données de façon non-agrégée et de manière non anonyme afin de vous proposer des offres adaptées à votre profil.

c. Lorsque vous souscrivez au service d'autosurveillance (sans télésurveillance associée), nous utilisons vos informations pour honorer les finalités suivantes :

• Autosurveillance sur l'application Verisure/My Verisure

En souscrivant à une offre d'autosurveillance, vous bénéficiez de la possibilité, en tant que client, de piloter à distance votre système d'alarme, en tout temps et en toute autonomie, via votre application Verisure ou My Verisure.
Afin que nous puissions vous délivrer ce service, il nous est nécessaire de traiter les informations relatives à votre compte client.
Qualification : Le Client est Responsable de traitement et Verisure est Sous-traitant.
Base légale : Le traitement est nécessaire à l'exécution du contrat conclu avec vous (article 6 (1) b du RGPD).
Catégories de données traitées (en fonction de votre matériel) : Nom, prénom, numéro client, adresse postale, courriel, numéro de téléphone, images/sons/vidéos.
Conservation : Chaque fois que vous procédez de façon spontanée à une demande d'enregistrement vidéo ou images sur l'application Verisure ou My Verisure, nous n'avons pas accès à ces enregistrements. Ces enregistrements vous sont accessibles jusqu'à 30 jours sur votre application (selon votre matériel).

• Prospection commerciale

Produits et/ou services similaires et/ou non analogues de Verisure
Envoi de communications commerciales au sujet de produits et services semblables à votre système d'alarme par courrier électronique ou postal, SMS, appel téléphonique ou publicité en ligne ciblée.
Qualification : Verisure est Responsable de traitement.
Base légale : Le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par VERISURE (article 6 (1) f du RGPD). Le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par VERISURE (article 6 (1) f du RGPD) afin de vous proposer des produits et services similaires fournis par Verisure.
Catégories de données traitées : Les coordonnées client, telles que votre nom, votre numéro de téléphone, votre adresse postale, votre adresse e-mail, votre numéro d'installation.
Conservation : 3 ans après la résiliation de votre contrat, sauf en cas d'opposition de votre part.
Offre des partenaires de Verisure
Envoi de communications par courriel ou SMS ainsi que prise de contact par appel téléphonique pour vous proposer des offres de nos partenaires proposant des produits et services complémentaires à ceux que nous vous fournissons.
Qualification : Verisure est Responsable de traitement.
Base légale : Le traitement repose sur votre consentement (article 6 (1) a du RGPD).
Catégories de données traitées : Vos coordonnées clients.
Conservation : Pendant toute la durée de la relation contractuelle. Lorsque vous choisissez de ne pas recevoir des communications portant sur nos offres partenaires, nous sommes susceptibles de conserver vos informations afin de ne plus vous solliciter.

• Relation avec nos services

Nous traitons vos données personnelles lorsque vous contactez nos services ou êtes contacté par nos services pour des sujets relatifs à votre système d'alarme. Toutes les communications avec vous sont documentées dans votre dossier client. Également, les appels entrants et sortants, passés avec nos services, sont susceptibles d'être enregistrés.
Qualification : Verisure est Responsable de traitement

Paraphe client :

Base légale : Le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par VERISURE (article 6 (1) f du RGPD) s'agissant de l'enregistrement des conversations téléphoniques, afin d'améliorer la qualité de ses services. Le traitement est nécessaire à l'exécution du contrat conclu avec vous (article 6 (1) b du RGPD).

Catégories de données traitées : Vos coordonnées client ; voix et conversation téléphonique entretenue, le cas échéant ; données relatives à votre dossier client ; données relatives à votre contrat ; historique de la relation client.

Conservation : Les conversations téléphoniques passées entre nos services et vous sont conservées pour une durée n'excédant pas 6 mois. S'agissant des autres données, celles-ci sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle, et jusqu'à 5 ans après la résiliation du contrat. Certaines données sont susceptibles d'être conservées plus longtemps afin de se soumettre à des obligations légales ou réglementaires, ou traiter toute réclamation ou demande afférente aux services que nous vous avons fournis.

• Enquêtes auprès de nos clients

Nous utilisons également vos informations pour vous adresser, par appel téléphonique, courriel ou SMS, des enquêtes de satisfaction (par VERISURE ou par le biais de nos partenaires – voir ci-dessous « III. Communication de vos informations à d'autres sociétés »).

L'objectif de ces enquêtes est d'améliorer et de développer nos services et/ou produits ainsi que disposer de votre avis pour développer et vous proposer de nouveaux services et/ou produits qui répondent à vos besoins en matière de sécurité et protection.

Qualification : Verisure est Responsable de traitement

Base légale : Le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par VERISURE (article 6 (1) f du RGPD) afin d'améliorer et développer les services et produits que nous vous proposons.

Catégories de données traitées : Vos coordonnées clients ; type d'installation ; âge (de la personne sondée) ; Adresse IP ; données sur le foyer : nombre d'enfants mineurs et leur âge ; propriétaire/locataire ; nombre de personnes composant le foyer ; nombre d'employés.

Conservation : Les réponses apportées aux enquêtes sont conservées pendant une durée de 2 ans à compter de celles-ci.

III. Communication de vos informations à d'autres sociétés

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

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

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

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

- Des prestataires de services de stockage cloud afin notamment de stocker des enregistrements vidéo, issus d'alarme ou que vous demandez via l'application mobile.
- Des prestataires de services d'assistance et d'externalisation de la relation client, auxquels nous faisons appel afin qu'ils puissent traiter vos demandes de devis par téléphone, ou lorsque vous êtes un client, répondre à vos questions si vous sollicitez notre Service Client ou si vous sollicitez la résiliation de votre contrat, réaliser les interventions nécessaires à la maintenance de votre système d'alarme, ou encore traiter le recouvrement des créances impayées.
- Des prestataires d'audit afin d'analyser notre base de données clients, notamment, lorsque vous y avez consenti auprès de ces prestataires, pour pouvoir identifier les potentielles adresses postales erronées que nous possédons dans notre base et nous fournir les adresses corrigées ; ou pouvoir identifier vos éventuels souhaits de déménagement et vous recontacter le cas échéant.
- Des fournisseurs de systèmes téléphoniques, auxquels nous faisons appel afin de vous contacter par téléphone et enregistrer les conversations téléphoniques le cas échéant.
- Des prestataires de services de paiement, auxquels nous faisons appel afin de traiter vos paiements d'installation et de services. Parmi ces prestataires se trouve également des éditeurs de plateforme de paiement en ligne, afin que vous puissiez régulariser, via votre Espace Client, vos créances en toute autonomie, ou encore régler vos achats sur notre boutique en ligne.
- Des prestataires de services financiers, auxquels nous confions le recouvrement des créances impayées, par exemple en cas de retard de paiement concernant des produits et/ou services.
- Des entreprises de sécurité, auxquelles nous faisons appel afin de dépêcher un agent de sécurité sur votre propriété en cas de déclenchement d'alarme.
- Les forces de l'ordre, qui peuvent intervenir en cas de levée de doute avérée, et les services d'urgence le cas échéant.
- Des prestataires de services informatiques, auxquels nous faisons appel afin d'enregistrer nos informations relatives à la gestion des relations clients ou prospects, ou encore vous envoyer vos factures ou des communications de notre part.
- Des prestataires d'études et de sondages, qui mesurent votre satisfaction afin que vous puissiez partager avec nous votre avis sur nos produits et services afin que nous puissions améliorer les prestations que nous vous rendons. Nous sommes par ailleurs susceptibles de reproduire les verbatims de vos avis sur des supports de communication interne.
- Des sites d'avis en ligne, qui pourront vous proposer de publier votre avis sur nos produits et services sur leur plateforme à la suite d'une réponse de votre part à nos enquêtes de satisfaction.
- Des partenaires commerciaux (tels que des compagnies d'assurance, des apporteurs d'affaires, des sites de vente en ligne) lorsque vous avez accepté que ces derniers nous communiquent vos coordonnées afin que nous vous proposions nos offres de produits et services, notamment afin de calculer les commissions que nous leur reversons ou avantages que nous leur consentons, pour identifier que vous bénéficiez déjà de nos offres de produits et services afin d'éviter que ces partenaires ne vous sollicitent de nouveau, ou encore pour que ces partenaires puissent, le cas échéant, vous accorder les avantages consentis dans le cadre de la souscription à une offre commerciale particulière.
- Des fournisseurs de services professionnels tels que les agences marketing, les partenaires publicitaires et les hébergeurs de site Web qui nous aident à faire fonctionner notre entreprise.
- Des partenaires digitaux (tels que des agences marketing, plateformes de commerce en ligne, plateformes d'affiliation) pour la diffusion de nos campagnes de publicité lors de votre parcours sur le web, ou par mail, ou par SMS, lorsque vous y avez consenti, ainsi que pour traiter vos demandes d'opposition le cas échéant.
- Des agences marketing, moteurs de recherche et plateformes de réseaux sociaux pour optimiser nos campagnes de publicité en ligne et ne pas vous cibler dans nos campagnes d'acquisition si vous êtes déjà client, vous cibler uniquement pour celles de nos offres qui seraient susceptibles de vous intéresser ou cibler des profils similaires au vôtre.
- Des prestataires d'envoi de courriers pour optimiser nos campagnes de publicité par courrier postal et ne pas vous cibler dans nos campagnes d'acquisition si vous êtes déjà client, ainsi que pour traiter vos demandes d'opposition le cas échéant.
- Si vous disposez d'un Matériel de la gamme Arlo relié à notre station de télésurveillance, nous sommes susceptibles de transmettre certaines de vos informations à Arlo afin d'exécuter nos obligations contractuelles et pour traiter vos éventuelles demandes de droit d'accès, de rectification, ou d'effacement.
- Des prestataires en relation avec des fournisseurs de communications électroniques (tels que WhatsApp) afin d'évaluer l'usage de ces canaux par nos prospects et nous permettre, le cas échéant, de les contacter via ceux-ci dans le cadre de leur demande de devis.

Veuillez noter que cette liste peut être modifiée et mise à jour au fil du temps.

IV. Transferts de vos informations à l'étranger

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

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

V. Tiers

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

VI. Conservation de vos informations

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

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

Si vous résiliez votre contrat, nous conserverons vos informations pendant un délai de 5 ans à compter de la résiliation et pendant les périodes nécessaires pour se conformer à la réglementation et aux règles de prescription en vigueur ou, le cas échéant, traiter toute réclamation ou demande afférente aux services que nous vous avons fournis.

VII. Vos droits

Vous disposez de plusieurs droits liés à vos données à caractère personnel.

Verisure est tenu de répondre à votre demande d'exercice de vos droits dans un délai d'un mois à compter de votre demande. Si votre demande nécessite un temps de traitement supplémentaire, nous vous en informerons.

Ainsi, vous avez notamment le droit d'accéder à vos données, de corriger toute erreur figurant dans nos fichiers, ainsi que le droit de faire effacer vos données à caractère personnel, de limiter leur traitement ou de vous y opposer. Vous avez également le droit de retirer votre consentement, de vous opposer à la réception de documents de prospection commerciale à l'avenir, et dans certaines circonstances, vous avez le droit de veiller à ce que vos informations vous soient transférées ou soient transférées à un tiers. Vous pouvez également vous opposez au profilage ainsi que définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données après votre décès.

Vous pouvez par ailleurs déposer une réclamation auprès de votre Autorité de contrôle. L'Autorité de contrôle française est la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

VIII. Contact et réclamations

Si vous souhaitez exercer les droits mentionnés ci-dessus, nous vous invitons à compléter le formulaire de demande d'exercice de droits depuis le site internet de Verisure (https://www.verisure.fr/politique-de-confidentialite).

Le principal interlocuteur à l'égard de toutes les questions soulevées dans la présente Politique est notre Délégué à la Protection des Données que vous pouvez contacter de la façon suivante :

- Par courrier postal :

VERISURE

A l'attention du Service Gestion des Données Personnelles

1 Place du Général de Gaulle 92160 Antony

- Par e-mail : gdp@verisure.fr

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

IX. Statut de la présente Politique de confidentialité

La présente Politique de confidentialité a été mise à jour en février 2026. Nous nous réservons le droit de la modifier à tout moment afin de vous fournir une information à jour sur la façon dont nous collectons et traitons vos données. La version la plus récente de la Politique de confidentialité est toujours disponible sur https://www.verisure.fr/politique-de-confidentialite

Paraphe client :

GUIDE À DESTINATION DES CLIENTS EN MATIÈRE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

1. Objet du guide

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

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

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

2. Réglementation sur la protection des données

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

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

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

3. Installation et positionnement des Dispositifs

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

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

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

- ne procéder à l'installation d'un tel dispositif que dans les zones où existe un risque d'atteinte à la sécurité des biens ou des personnes ;
- limiter le champ de vision du Dispositif à l'intérieur de la propriété du client, afin que ne soient pas inclus la voie publique ou le voisinage ;
- ne pas installer un tel dispositif dans une zone au sein de laquelle un individu ne s'attend raisonnablement pas à ce que son image soit capturée (exemple : toilettes, vestiaires, etc.);
- si la jouissance du lieu est partagée par plusieurs personnes (exemple : copropriété, collocation, etc.), il appartient au client d'obtenir les autorisations éventuellement nécessaires à l'installation et l'utilisation des Dispositifs ;
- si le Dispositif capture des images au sein d'un lieu ouvert au public (exemple : un commerce), il appartient au client d'obtenir les autorisations préfectorales préalables nécessaires ;
- si le Dispositif capture des images au sein d'un lieu où des salariés exercent leur activité professionnelle, les instances représentatives du personnel doivent être consultées et informées lorsqu'elles existent, et l'employeur doit procéder à l'information individuelle de chaque salarié ;
- le Dispositif ne doit pas être utilisé pour surveiller de façon permanente vos salariés, les autres membres de votre foyer ou tout autre individu ;
- si vous êtes un professionnel, le(s) traitement(s) de Données personnelles que vous réalisez en tant que responsable de traitement lorsque vous utilisez les Dispositifs à votre propre initiative doi(ven)t être documenté(s) conformément aux exigences du RGPD.

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

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

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

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

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

5. Panonceaux d'information

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

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

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

Si vous utilisez le Dispositif en dehors de la sphère strictement privée, par exemple parce que des personnes extérieures à la famille ou au cercle amical interviennent au domicile (aide-soignant, nounou, etc.), vous devez tout de même informer les individus de l'existence du Dispositif et du but qu'il poursuit. Cette information peut passer par exemple par l'apposition des plaque et stickers dissuasifs remis par Verisure au moment de l'installation ou par une clause spécifique dans le contrat passé avec un employé de maison.

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

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

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

7. Déclenchements d'alarme

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

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

8. Gestion des données capturées à partir des Dispositifs

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

Vous ne devez partager les données issues des Dispositifs avec d'autres personnes que lorsque vous êtes certain que la divulgation est nécessaire et appropriée et ne causera pas d'embarras ou de préjudice à tout individu dont les Données personnelles ont été capturées. Soyez particulièrement prudent s'il s'agit de partager des Données personnelles au sein d'un environnement public ou semi-public, par exemple sur Internet ou sur les médias sociaux.

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

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

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

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

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

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

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

Paraphe client :