

Ce document contient certaines informations précontractuelles relatives au système d'alarme et aux services Verisure. Ce document n'est pas votre Contrat. Il ne vous engage pas à passer commande.

Au-delà des 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.

Si, lors de votre installation, vous demandez des équipements ou des services d'alarme supplémentaires à ceux indiqués ci-dessous, les spécifications, les prix et d'autres détails donnés peuvent changer. Ces modifications vous seront expliquées et seront reflétées dans la version finale du Contrat qui vous sera présentée pour signature, et qui prévaudra.

**1. Prix et paiement.** Les prix peuvent être ajustés de temps à autre suite à des améliorations du contenu et/ou de nouveaux investissements dans les services, de nouvelles réglementations concernant le coût de la fourniture des services et/ou d'autres facteurs externes affectant les services. Sauf indication contraire dans la notification, le prix ajusté s'appliquera 20 jours calendaires après cette notification. Si le Client n'accepte pas la modification du prix, il peut résilier le Contrat sans frais ni indemnité par lettre recommandée entre la réception de la notification de l'ajustement et la date de son entrée en vigueur.

Verisure a le droit d'exiger un acompte (total ou partiel) pour les Frais d'Installation, les Frais d'Abonnement et autres frais. Un e-mail de confirmation de réception du paiement sera envoyé au Client en plus du bon de commande. Le Client paiera à Verisure les montants indiqués sur la facture à la date d'échéance indiquée sur la facture.

**2. Durée.** Le Contrat est conclu pour une période fixe de 2 ans (ci-après la "Période Initiale") et sera renouvelé pour une période indéfinie après la Période Initiale, sous réserve des options de résiliation.

**3. Résiliation.** Chaque partie peut résilier le Contrat pour faute après avoir envoyé une mise en demeure préalable. Chaque partie peut également résilier le Contrat sans pénalité par lettre recommandée avec un préavis de deux mois précédant la fin de la Période Initiale ou à tout moment avec un préavis de deux mois après la fin de la Période Initiale. Si le Contrat est résilié par le Client au cours de la Période Initiale, le Client devra verser une indemnité égale au total des mensualités restantes jusqu'à la fin de la Période Initiale pour couvrir une partie des frais engagés par Verisure et le Client devra restituer l'installation mise à disposition par Verisure. Verisure a le droit de mettre fin au contrat à tout moment pour cause de force majeure.

**4. Entrée en vigueur.** Le Contrat entre en vigueur au moment de sa signature par Verisure et le Client, et en tout cas au moment où Verisure commence l'exécution du contrat sans réserve, par la mise en service, l'installation et/ou le montage du système d'alarme (ou d'une partie de celui-ci).

**5. Droit de rétractation.** Le Client, s'il est un consommateur au sens du Code de droit économique, a le droit de se rétracter du Contrat sans pénalité et sans donner de motif dans un délai de 14 jours calendaires à compter du jour suivant le jour de la conclusion du contrat. Le client a le choix entre utiliser le modèle de formulaire de rétractation disponible sur le site <https://www.verisure.be/fr/downloads/>, ou effectuer une déclaration claire et sans ambiguïté exposant sa décision de se rétracter (en tout ou en partie) du Contrat.

**6. Conclusion du Contrat.** Le Contrat peut être conclu par voie électronique sans frais supplémentaires pour le client.

**7. Propriété et entretien des équipements et du système.** Les équipements et le système installés par Verisure dans le cadre de la prestation de services resteront la propriété exclusive de Verisure et, sauf mention contraire explicite dans le Contrat, seront entretenus par Verisure pendant toute la durée du Contrat, en tenant compte des conditions définies dans les conditions générales (transfert de propriété de Verisure au Client en cas de résiliation du contrat après 3 ans, voir conditions générales).

**8. Code de conduite.** Verisure a un code de conduite du groupe Verisure, disponible à l'adresse suivante : [VERISURE\\_CODE\\_OF\\_CONDUCT\\_FR.pdf](#)

**9. Caractéristiques essentielles des Services Verisure.** Les principaux services que Verisure fournit sont les suivants : installation d'un système d'alarme ; services d'alarme télésurveillés ; le cas échéant, maintenance du système d'alarme et un contrôle à distance (contrôler le système d'alarme et les appareils et recevoir des notifications via l'application Verisure et le site Web MyPages).

**10. Produits et manuels d'utilisation.** Le Client peut consulter les informations relatives aux différents produits et les manuels d'utilisation correspondant sur <https://www.verisure.be/fr/espace-client/page-produit/>

**11. Services numériques, mesures de protection techniques, caractéristiques essentielles de compatibilité et interopérabilité des biens comportant des services numériques.** Tous les services numériques sont proposés via l'application Verisure et sur le site web MyPages Verisure, et nécessitent une connexion internet. Ces services numériques permettent au Client de contrôler le système d'alarme, de surveiller l'activité de ses locaux, d'effectuer des démarches administratives mais également de gérer les services et le compte du Client ainsi que d'appeler les secours en cas d'urgence.

En cas d'utilisation des caméras ARLO, le service vidéo sera proposé via une application tierce, avec les fonctionnalités de visualisation des vidéos enregistrées et de visualisation des vidéos en direct.

Les utilisateurs disposent d'un accès individuel avec des codes d'accès personnels et non transmissibles, lesquels garantissent une identification unique et sécurisée lors de l'accès aux systèmes d'information, aux ressources, aux environnements de traitement des données et aux réseaux de communication de Verisure.

L'application Verisure est compatible avec les systèmes d'exploitation Android (version 7 ou supérieure) et iOS (version 11 ou supérieure). La version web est compatible avec les principaux navigateurs et est constamment mise à jour pour éviter les failles de sécurité (Chrome, Safari, Opera, Edge).

**12. Garantie.** Le Client bénéficie d'une garantie omnium sur le Système d'Alarme pendant la durée du Contrat. Au cas où un défaut est constaté dans le Système d'Alarme (ou dans l'un de ses composants), qui n'est pas imputable au Client, Verisure se chargera à ses frais de la réparation ou du remplacement du Système d'Alarme (ou du composant concerné). Les travaux de réparation auront lieu dans les 14 jours, le cas échéant par des sous-traitants. Cette garantie ne s'applique pas dans le cas où le défaut constaté est dû à une faute, un manquement, une mauvaise utilisation ou un acte de négligence imputable au Client.

**13. Réclamations.** Pour toute réclamation ou question concernant le fonctionnement et/ou l'exécution du Contrat, vous pourrez appeler le Service Client au numéro 02 263 70 00 ou envoyer un mail à l'adresse suivante : [care@verisure.be](mailto:care@verisure.be)

**14. Traitement des données personnelles.** Les informations que vous nous avez communiqué pour établir une 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. Plus d'informations à cet égard sont disponibles dans notre politique de confidentialité disponible sur <https://www.verisure.be/fr/declaration-confidentialite>. Par ailleurs, les différents droits que vous possédez en vertu du Règlement général sur la protection des données et la manière par laquelle vous pouvez exercer ses droits sont détaillés également dans notre politique de confidentialité.