



verisure

CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AU SERVICE D'ALARME DE VERISURE

CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AU SERVICE D'ALARME DE VERISURE

1. DÉFINITIONS

Les termes suivants, utilisés dans les Conditions générales, ont la signification qui leur est donnée ci-après :

- Bâtiment: Le bâtiment du Client pour lequel le Contrat a été conclu.
- Carte SIM: La carte « Subscriber Identity Module ». La carte à puce de Verisure qui, si cela est convenu, est placée dans le Système d'alarme aux fins de l'exécution du Service d'alarme et/ ou des Services complémentaires.
- Client: La personne physique ou morale qui a conclu un contrat avec Verisure.
- Contrat: Le contrat conclu entre le Client et Verisure en vertu duquel le Service d'alarme (et éventuellement un ou plusieurs Services complémentaires) est fourni au Client.
- Description du service: Une description du Service d'alarme et/ou du/ des Service(s) complémentaire(s) insérée sur la page Internet My Pages et/ou sur la page internet www.verisure.be ainsi qu'un manuel pour les éléments du Système d'alarme.
- Frais d'abonnement: Tout montant forfaitaire (mensuel) dû par le Client à Verisure en vertu du Contrat afférent au Service d'alarme et/ou aux Service(s) complémentaires.
- Frais d'installation: Le montant unique dû par le Client à Verisure en vertu du Contrat, et ce, pour le montage, l'installation et le raccordement du Système d'alarme et son utilisation aux fins de l'exécution du Service d'alarme.
- My Pages: La page Internet que Verisure met à la disposition du Client sur le site Internet aux fins de l'exécution du Service d'alarme et/ou du/ des Service(s) complémentaire(s) et à laquelle le Client peut accéder avec son nom d'utilisateur et un mot de passe unique.
- Plan d'action: Le plan d'action convenu entre le Client et Verisure contenant une liste des personnes de contact désignées par le Client qui peuvent être contactées par Verisure en cas de notification d'alarme.
- Produits de consommation: Les objets suivants que Verisure fournit au Client aux fins de l'exécution et/ou de l'utilisation du Service d'alarme : batteries, clés d'alarme et tout autre objet avec une durée de vie limitée.
- Verisure: Société anonyme de droit belge ayant son siège social à 1130 Bruxelles, rue de la Fusée, 66, numéro d'entreprise 0459.866.904. Titulaire de l'agrément d'entreprise de sécurité n° 20.1325.07 et de la licence en qualité d'entreprise de gardiennage 16.1025.11 délivrée par le Ministère de l'Intérieur et entreprise de systèmes de caméras.
- Service d'alarme: L'accès aux et l'utilisation des fonctionnalités du Système d'alarme, de My Pages, de l'application mobile et du service de notification de base qui transmet les signaux du Système d'alarme à la centrale d'alarme ainsi que la gestion et le traitement des alarmes par la centrale d'alarme de Verisure conformément à la Description du service.
- Service complémentaire: Un service complétant le Service d'alarme (détection d'une possible effraction, d'un incendie, SOS, etc.) tel que décrit dans la Description du service et que Verisure fournit au Client en complément au Contrat.
- Service Lockguard: un service supplémentaire de serrure connectée («LockGuard™») installée par Verisure qui permet l'ouverture d'une porte (à distance) par le Client et les personnes autorisées par le Client (en ce compris, sous certaines conditions reprises ci-dessous, par Verisure).
- Site Internet : Le site Internet de Verisure : www.verisure.be ou toute autre page Web à laquelle Verisure se réfère.
- Système d'alarme : L'unité centrale, tous les autres appareils et éléments placés par Verisure ou en son nom avec le consentement du Client sur la base de l'étude de sécurité ou ultérieurement, y compris le logiciel et la carte SIM fournis par Verisure au Client en vertu du contrat relatif au Service d'alarme. La serrure connectée LockGuard™ en fait partie.

2. CHAMP D'APPLICATION

Les Conditions générales s'appliquent à tout Contrat conclu entre le Client et Verisure, à l'exclusion de toute autre condition générale, notamment celles du Client. Le client déclare avoir pris connaissance des conditions générales, les avoir lues lors de la conclusion d'un contrat avec Verisure et les accepter. Les parties ne peuvent déroger aux Conditions Générales que par un avenant écrit dûment signé par le Client et Verisure. En cas d'incompatibilité entre les dispositions des Conditions Générales et les dispositions du Contrat, les dispositions du Contrat prévalent.

3. GÉNÉRALITÉS

- 3.1 Verisure fournira, en vertu du Contrat, le Service d'Alarme et/ou le(s) Service(s) Complémentaire(s) au Client, tel que décrit(s) dans le Contrat et dans la/les Description(s) de Service.
- 3.2 En cas de Services Complémentaires spécifiques, d'ajouts et/ou de modifications à/de ceux-ci, des conditions complémentaires peuvent s'appliquer en sus des Conditions Générales. Verisure en informera préalablement le Client.
- 3.3 À tout moment, Verisure est en droit de modifier ou de mettre fin au Service d'Alarme ainsi qu'aux Services Complémentaires, pour des raisons objectivement motivées qui se produisent indépendamment de la volonté de Verisure telles que des modifications techniques ou réglementaires rendant impossible ou sensiblement plus onéreuse la poursuite de l'exécution du Service et/ou du Service complémentaire. Le Client en sera informé par courrier recommandé au moins 30 jours avant de modifier ou de mettre fin au service concerné, sauf en cas de force majeure. S'il est mis fin au Contrat, Verisure sera redevable d'une indemnité correspondant à 20% des frais d'installation du Client, sauf en cas de force majeure. Dans ce cas, le Client peut également résilier le contrat sans frais dans les 30 jours suivant la réception de la lettre recommandée lui notifiant les modifications.

4. ENTRÉE EN VIGUEUR DU CONTRAT

- 4.1 Le Contrat entre en vigueur au moment de sa signature par Verisure et le Client, et en tout cas au moment où Verisure entame l'exécution du Contrat sans réserve en donnant l'usage du Système d'Alarme (ou une partie de ce dernier), son installation et/ou le montage. Il est explicitement précisé que l'acceptation de l'offre temporaire par le Client ne constitue pas un Contrat.
- 4.2 Le Client, s'il est un consommateur au sens de l'article 1.1.2° du Code de droit économique, a le droit de notifier à Verisure qu'il renonce à tout le Contrat ou à un ou plusieurs Service(s) complémentaire(s), sans pénalités et sans indication de motif, dans les 14 jours calendrier à dater du lendemain du jour de la conclusion du Contrat. Pour ce faire, le Client peut soit utiliser le modèle de formulaire de rétractation disponible sous <https://www.verisure.be/fr/telechargements/> soit faire une déclaration dénuée d'ambiguïté exposant sa décision de se rétracter (partiellement) du Contrat. En cas de rétractation, le Client devra, à ses propres frais, sans retard excessif et, en tout

état de cause, au plus tard dans les quatorze jours calendrier suivant la communication de sa décision de se rétracter, restituer à Verisure tout Système d'Alarme ou autre bien qui aurait été mis à sa disposition en exécution du Contrat. Le cas échéant, Verisure procédera au remboursement de tous les paiements reçus de la part du Client ou une partie de ceux-ci en cas de renonciation à un ou plusieurs Service(s) complémentaire(s) dans les 14 jours suivant la notification du Client de sa décision de se rétracter. Si le Client a sollicité l'installation et la mise en service du Système d'Alarme/Service complémentaires avant l'expiration du délai de rétractation, il reste tenu du paiement des Frais d'installation y relatifs ainsi que le montant proportionnel aux services fournis jusqu'au moment où il a informé Verisure de sa décision de se rétracter.

5. DURÉE ET ÉCHÉANCE DU CONTRAT

- 5.1 Le présent Contrat est à durée déterminée pendant une période initiale de 24 mois à compter de sa signature (ci-après la « Période initiale ») et après cette Période initiale, à durée indéterminée.
- 5.2 A l'expiration de la Période initiale, le Contrat est prorogé pour une durée indéterminée, sauf refus de reconduction notifié par l'une des parties à l'autre partie par courrier recommandé au plus tard 2 mois avant l'expiration de cette Période initiale ou à tout moment moyennant un préavis de 2 mois après la fin de la Période initiale tel que précisé par l'article 6 « SUSPENSION ET RESILIATION DU CONTRAT ».

6. SUSPENSION ET RESILIATION DU CONTRAT

- 6.1 Sans préjudice de l'application éventuelle du droit de rétractation du Client, chacune des parties peut mettre fin au Contrat sans indemnité en envoyant un courrier recommandé (i) moyennant un délai de préavis de deux mois précédant la fin de la Période initiale ou (ii) à tout moment et moyennant un délai de préavis de deux mois après la fin de la Période initiale.
- 6.2 Si le Contrat est résilié durant la Période initiale par le Client sur la base d'un des cas visés au présent article, le Client est redevable envers Verisure d'une indemnité équivalente à la totalité des mensualités restantes jusqu'à la fin de la Période initiale afin de couvrir une partie des frais encourus par Verisure et le Client doit restituer le matériel mis à sa disposition par Verisure (ex: le Système d'alarme). Si le Contrat est résilié durant la Période initiale par Verisure à cause d'une faute imputable au Client, le Client est redevable envers Verisure d'une indemnité équivalente, au minimum, à la totalité des mensualités restantes jusqu'à la fin de la Période initiale et le Client doit restituer le matériel mis à sa disposition par Verisure (ex: le Système d'alarme).
- 6.3 Verisure se réserve le droit de suspendre (temporairement) ou de résilier de plein droit par courrier recommandé (en tout ou en partie), à tout moment, en ce compris durant la Période initiale, et sans mise en demeure, le Contrat, avec effet immédiat, si:
 - le Client a fourni à Verisure des informations trompeuses ou erronées pendant ou après la conclusion du Contrat et dans ce cas met en danger les services de Verisure.
 - le Client ne remplit pas ses obligations contractuelles essentielles telles que le paiement intégral et à temps des factures non contestées et que le Client reste en défaut de payer ces factures dans les 14 jours calendrier suivant la mise en demeure à cette fin. Toutefois, cette mesure ne s'applique pas en cas de contestation justifiée du Client.
 - Verisure a des motifs raisonnables de suspecter que le Client utilise de manière abusive ou illicite le Service/Système d'Alarme et/ou les Services Complémentaires.
 - le Client ne suit pas, de façon abusive, les instructions fournies par Verisure concernant l'utilisation du Service/Système d'Alarme et/ou des Services Complémentaires et demeure en défaut de le faire dans les 14 jours calendrier suivant la mise en demeure à cette fin.
 - la centrale d'alarme reçoit en l'espace d'une période de 6 mois consécutifs 5 fausses alarmes ou plus dues aux agissements ou à la négligence du Client.

- 6.4 En cas de répétitions fréquentes de fausses alarmes, défauts de batterie ou de faux messages et que le Client ne permet pas à Verisure de venir sur place y remédier, Verisure se réserve le droit, après en avoir informé le Client, de ne pas transmettre ces signaux d'alarme avant qu'une intervention technique et/ou un contrôle du Système d'Alarme n'ait été effectuée.
- 6.5 Outre les motifs prévus par la loi permettant la résiliation, chacune des parties est en droit de résilier le Contrat par écrit, avec effet immédiat, si l'autre partie a obtenu un règlement collectif de dettes au sens des articles 1675/2 et suivants du Code judiciaire ou est déclarée en faillite.
- 6.6 Le Client est informé de la suspension du Service d'Alarme. Dans l'hypothèse où Verisure suspend le Contrat sur la base des dispositions du présent article, Verisure peut, à la demande du Client, mettre fin à la suspension du Contrat après que le Client ait rempli les conditions de mainlevée fixées par Verisure et moyennant paiement par le Client des frais de mainlevée subis par Verisure, communiqués au préalable au Client.
- 6.7 Tant que le Contrat est suspendu sur la base du présent article, le Client est tenu de payer à Verisure les frais périodiques fixes.
- 6.8 La résiliation du contrat libère Verisure de ses obligations, à l'exception de celles qui subsistent en raison de leur nature après la résiliation du contrat.
- 6.9 Le Client a le droit de suspendre ses obligations en vertu du présent Contrat ou de résilier le Contrat si Verisure ne remplit pas ses obligations essentielles du présent Contrat sans aucun motif objectif.

7. PRIX

7.1 Le Client est redevable à l'égard de Verisure des mensualités convenues dans le Contrat pour le Service d'Alarme et/ou le(s) Service(s) Complémentaire(s). Les montants dus seront majorés de la TVA. Les mensualités couvrent le cas échéant les frais relatifs aux services d'entretien lesquels sont facturés à 6% de TVA, les autres services sont facturés à un taux de 21% de TVA : les services de monitoring, patrouille, communication et les applications mobiles/My Pages. Les frais dont le Client est redevable à l'égard de Verisure peuvent comprendre :

- les Frais d'Installation;
- les Frais d'Abonnement;
- les frais de déplacement;
- les frais de réparation ou de remplacement des Produits de consommation à moins que la garantie légale ne s'applique;
- les frais de réparation ou de remplacement (partiel) du Système d'alarme, si le défaut est imputable au Client;

- f. les autres frais (de service), lesquels feront l'objet d'un devis préalable;
- g. indépendamment du Service d'alarme ou des Service(s) d'alarme complémentaire(s), les frais d'intervention de l'agent de sécurité résultant d'une utilisation indue ou du non-respect des instructions visées dans le Plan d'action par le Client seront facturés au tarif en vigueur;
- h. les frais résultant d'actions ou d'omissions du Client par lesquelles 5 fausses alarmes ou plus ont été reçues par la centrale d'alarmes de Verisure au cours d'une période de 6 mois consécutifs;
- i. les frais liés à l'intervention d'un agent de sécurité en sus du nombre maximum mentionné à l'article 11.7 et / ou le dépassement du temps de garde de l'agent de sécurité mentionné à l'article 11.8.

8. MAINTENANCE

8.1 Les dispositions relatives à la garantie et à la maintenance portent uniquement sur le matériel et les systèmes mis à disposition par Verisure. Conformément à la législation en vigueur, le Client est tenu d'effectuer une maintenance annuelle du Système d'alarme. La maintenance annuelle du Système d'alarme est comprise dans le Service d'alarme, sauf dérogation prévue dans le Contrat signé entre le Client et Verisure.

8.2 Lorsque l'entretien annuel est effectué par Verisure, il est effectué à distance, sauf si l'intervention physique d'un technicien est requise. Si le Client souhaite qu'un technicien vienne sur place, il doit demander cette intervention explicitement en contactant le service à la clientèle (care@verisure.be) ou par le Site web. Verisure se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants pour l'exécution de cette maintenance.

8.3 Le contrôle réalisé durant cette maintenance annuelle inclut :

- Le contrôle des fonctions afférentes à la mise sous et hors tension du système
- Le contrôle du retard réglé lors de l'entrée et de la sortie
- Le contrôle du bon fonctionnement des composants du système d'alarme
- Le contrôle du bon fonctionnement du service Verisure Voice
- Le contrôle des alarmes de sabotage
- Le contrôle de la transmission des alarmes
- Le contrôle de l'intensité des signaux

Toutes les autres prestations complémentaires sont payantes.

8.4 Si lors d'une maintenance annuelle il apparaît que des Produits de consommation tels que des piles doivent être remplacés, ceux-ci seront envoyés au Client. Le Client effectuera le remplacement lui-même sur la base d'un vidéo ou d'un manuel d'instruction qui sera fourni par Verisure.

8.5 Si un technicien doit se rendre au Bâtiment du Client, cela se produira à la date et à l'heure de la maintenance annuelle convenues entre le Client et Verisure.

8.6 Les services fournis en dehors des heures ouvrables (de 8h 30 à 18h du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés) à la demande du Client sont facturés à un tarif horaire majoré au Client. Le Client garantit que le technicien pourra accéder au Bâtiment à la date et à l'heure du rendez-vous. Toute annulation du rendez-vous par Verisure ou par le Client doit être notifiée par téléphone ou par courrier au moins 24 heures à l'avance. En cas d'annulation du rendez-vous moins de 24 heures avant celui-ci par le Client, les frais afférents au déplacement inutile seront facturés au Client.

En cas d'annulation du rendez-vous moins de 24 heures avant celui-ci par Verisure, Verisure sera redevable d'une indemnité forfaitaire équivalente à 75 € envers le Client.

8.7 Les services suivants ne sont pas inclus dans la maintenance annuelle:

- Les réparations rendues nécessaires par une utilisation indue, négligente ou erronée, une (tentative d') effraction, des actes de sabotage, du vandalisme ou toute autre cause ne relevant pas de la responsabilité de Verisure;
 - L'entretien d'un système étranger ou d'un composant connecté à un Système d'alarme Verisure.
- Ces services sont individuellement facturés au Client.

9. PAIEMENT

9.1 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.

9.2 Le Client paiera à Verisure les montants indiqués sur la facture à la date d'échéance indiquée sur la facture.

9.3 En cas de non-paiement à l'échéance d'un montant dû par l'une quelconque des parties au Contrat, l'autre partie envoie un rappel à la 2^e aller jusqu'à 10 € par rappel. En cas de non-paiement ou paiement partiel d'une partie malgré deux rappels de l'autre partie, toute somme principale impayée et non contestée à la date d'échéance sera majorée également d'une indemnité forfaitaire de 10 % avec un minimum de 100 €. Il sera en outre dû, sans mise en demeure préalable, un intérêt de 8 % l'an à dater du jour de l'échéance jusqu'au jour du paiement complet, calculé sur une base journalière. Tous les frais de recouvrement, amiable et judiciaire, par voie d'huissier de justice ou société de recouvrement de créances, seront mis à charge de la partie défaillante. La présente clause ne préjudicie pas le droit des Parties de poursuivre par ailleurs et par toutes voies de droit l'indemnisation de tout dommage qui ne sera pas adéquatement compensé par l'application de la présente clause.

9.4 En l'absence de contestation par lettre recommandée adressée à Verisure dans les deux semaines suivant la date de la facture, le Client accepte irrévocablement et inconditionnellement la facture et le montant en cause est réputé être correct. Aucune plainte relative à la facture ne sera acceptée par la suite.

10. LE SYSTÈME D'ALARME

10.1 Le Système d'Alarme et – si applicable – la Carte SIM, qui y est placée par Verisure, sont mis gratuitement à la disposition du Client pendant la durée du Contrat mais demeurent à tout moment la propriété exclusive de Verisure. Verisure a le droit de remplacer le Système d'Alarme (ou certains éléments de celui-ci) s'il présente des défauts essentiels rendant impossible le fonctionnement. Après la résiliation du Contrat, le Client retirera le Système d'alarme et le retournera à Verisure, en ce compris la carte SIM. Le cas échéant, le Client doit donner accès à Verisure afin de retirer le Système d'alarme. Dans le retrait susmentionné du Système d'alarme, Verisure n'est pas obligé de remettre la propriété du Client dans son état d'origine.

Sous réserve que le Contrat se soit maintenu pendant 3 ans sans interruption et que le Client se soit acquitté de toutes les sommes dues à Verisure, le Client a le libre choix après la résiliation du contrat de retirer lui-même le Système d'alarme et de le retourner à Verisure ou de ne pas le retourner à Verisure, à l'exception de la carte SIM qui reste la propriété exclusive de Verisure à tout moment. Si le Client choisit de ne pas retourner le Système d'alarme après la fin du contrat, ce système peut être, à l'exception de certains composants, utilisable en "mode local" mais le Client s'interdit de le connecter à une autre société de sécurité. Après la résiliation du Contrat, le Client n'a plus accès à My Pages et à l'application mobile de Verisure ni aux services de Verisure.

10.2 Verisure se charge du montage et de l'installation et, s'il en est convenu, du déplacement du Système d'Alarme.

10.3 La date et l'heure de l'installation du Système d'Alarme sont convenues avec le Client; l'article 8.6 s'applique. L'installation doit être effectuée dans un délai de trois mois après la signature du bon de commande, à condition que le Client ait rempli ses obligations envers Verisure.

10.4 Le Client doit disposer d'une prise murale de 230 V afin d'alimenter le Système d'Alarme et d'une connexion internet. La distance entre la prise murale et l'unité centrale ne peut excéder cinq (5) mètres. Aucun élément ne sera installé à une hauteur de plus de trois (3) mètres. Si le Verisure Cloud Cam Pro et / ou le Guardvision part partie du Système d'alarme, le Client fournira une prise murale et une connexion Internet sécurisée. En l'absence d'une connexion Internet fonctionnelle, Verisure ne peut garantir que le Client puisse disposer de toutes les fonctionnalités du Système

d'alarme et des Services d'Alarme. Verisure n'est pas responsable et ne donne aucune garantie quant à la disponibilité, la fonctionnalité ou le coût d'une connexion internet à haut débit ou d'un autre abonnement à un service de connexion informatique du Client.

10.5 Le montage et l'installation du Système d'alarme sont validés par la signature du Contrat et/ou du bon de service. Ce faisant, le Client approuve l'installation et la méthode de sécurité.

10.6 Verisure a le droit de faire exécuter l'ensemble ou une partie des travaux par des tiers.

10.7 Verisure s'efforcera d'effectuer les travaux de service technique au moment convenu avec le Client. L'article 8.6 s'applique.

10.8 Les défauts éventuels affectant le Système d'Alarme doivent être notifiés par le Client à Verisure dans les deux semaines qui suivent l'installation. Après le montage et l'installation, Verisure facturera les Frais d'installation et les Frais d'abonnement au Client sur la base de la commande et en tenant compte des modifications éventuelles.

10.9 Le Client utilisera le Système d'Alarme avec soin et comme personne prudente et raisonnable, en respectant les instructions communiquées par Verisure, en ce compris les modes d'emploi éventuels. Il n'exécutera ni ne fera exécuter des actions contraires au bon fonctionnement du Système d'Alarme en vue de l'exécution du Service d'Alarme et/ou des Services Complémentaires ou qui causeraient d'autres désagréments au sens large du terme ou d'une quelconque manière des nuisances à Verisure et/ou à un tiers et/ou aux services publics, ou ce faisant, agirait de manière illicite.

10.10 Le Client communiquera sans délai à Verisure, oralement et par écrit, tout vol, perte, défaut, changement de l'environnement et/ou des conditions de l'environnement de toute ou partie du Système d'Alarme et autres (des éventuelles réparations, nouveaux aménagements, nouvelles tringles à rideaux, animaux domestiques, etc.) après le montage et l'installation qui peuvent affecter le bon fonctionnement de tout ou partie du Système d'Alarme. Il veillera également à ce que ces changements ne gênent pas le fonctionnement de tout ou partie du Système d'Alarme.

10.11 Le Client ne peut pas (faire) déplacer le Système d'Alarme et/ou y apporter des modifications. Ceci ne s'applique pas aux composants qui ne sont pas connectés à la centrale d'alarmes de Verisure et pour lesquels la Description du service indique explicitement que ceux-ci peuvent être déplacés par le Client.

10.12 En vue de l'entretien, de la recherche de défaut ou de la résolution de problèmes, le Service d'Alarme peut être mis hors service (en tout ou une partie) pendant un certain temps. Verisure informera immédiatement le Client par e-mail ou par téléphone avec confirmation écrite par courrier.

10.13 Le Client est informé que l'installation répond aux normes européennes mais ne satisfait pas aux normes Incert et les détecteurs de fumée aux normes BOSEC. Si une attestation doit être délivrée, le Client est tenu d'en informer au préalable Verisure ou l'installateur.

10.14 Le Client s'engage à toujours utiliser le Système d'alarme et ses composants conformément à toutes les législations applicables et à la Description du service.

10.15 Certaines caméras du Système d'alarme permettent au Client d'effectuer des enregistrements de données/sons/images/photos/vidéos et de les sauvegarder dans un système de stockage dans le cloud (Verisure Cloud Cam Pro, (sonnette) Arlo et Guardvision, voir les guides d'utilisation). Le stockage et la conservation des données sont limités et soumis à des restrictions. Ce stockage dans le cloud est mis à disposition par Amazon Web Services («AWS»). L'utilisation par le Client du système de stockage dans le cloud est soumise aux termes et conditions d'AWS, tels que publiés sur <https://aws.amazon.com/fr/agreement/>.

10.16 En cas de détection de bruit ou de mouvement par (exclusivement) le Verisure Cloud Cam Pro, (la sonnette) Arlo ou Guardvision, aucune notification d'alarme n'est envoyée au centre d'alarme de Verisure. Seul un signal d'alarme généré par d'autres composants du Système d'alarme est transmis à la centrale d'alarme. Dans ce dernier cas, la centrale d'alarme recevra un bref enregistrement données/sons/images/photos/vidéos (selon le produit) par la Verisure Cloud Cam Pro, (la sonnette) Arlo ou Guardvision.

11. SERVICE D'ALARME

11.1 Après l'installation du Système d'Alarme, les services sont activés par l'activation de la communication des signaux du Système d'Alarme avec la centrale d'alarme et l'activation du compte My Pages en présence de l'installateur de Verisure.

11.2 Le Système d'Alarme est connecté 7 j / 7, 24 h / 24 pendant toute l'année – au moyen d'une connexion internet du Client et/ou du réseau GPRS – à la centrale d'alarme de Verisure, comme décrit dans la Description de Service.

11.3 Verisure garantit le bon fonctionnement de la centrale d'alarme conformément à la législation applicable, sous réserve des cas de force majeure et des limitations de responsabilité prévues dans le Contrat. La centrale d'alarme gèrera et traitera les signaux d'alarme entrants selon la Description de Service et en fonction des usages et normes du secteur, conformément à la législation en vigueur.

11.4 Verisure ne peut mettre en œuvre les actions convenues et reprises dans la Description de Service et/ou indiquées par le Client sur My Pages et prendre des initiatives, parmi lesquelles l'avertissement de la police, des pompiers et/ou d'un service de sécurité indiqué par Verisure et, le cas échéant, l'avertissement du Client par téléphone, SMS et/ou e-mail, que dans le cas où la centrale d'alarme reçoit un signal d'alarme du Système d'Alarme.

11.5 Verisure s'engage à effectuer des vérifications des signaux d'alarme entrants (au moyen de contrôles téléphoniques, de vérifications techniques, et autres) avant d'alerter les services de police.

11.6 Lors de la livraison du Service d'Alarme et des Services Complémentaires, Verisure est dépendant de tiers, du fonctionnement d'Ethernet, d'Internet et du réseau GPRS; le Client en est conscient et accepte le fait que Verisure ne puisse exercer aucune influence sur cette opération. La responsabilité de Verisure en cas de mauvaise exécution du Service d'Alarme ou des Services Complémentaires par Verisure peut uniquement être mise en cause dans les limites de l'article 17.

11.7 Au cas où l'application de la Description de Service exige qu'il soit fait appel à un service d'intervention, la centrale d'alarme contactera un agent de sécurité qui se rendra à l'endroit où le Système d'Alarme du Client est installé; si le nombre maximum de 5 (cinq) interventions par période de 12 (douze) mois consécutifs a été atteint, les frais y relatifs seront facturés au Client.

11.8 L'agent de sécurité surveillera le Bâtiment pendant une (1) heure après son arrivée. Si le Bâtiment est accessible en raison d'un cambriolage ou d'un incendie, l'agent de sécurité restera sur place jusqu'à ce que le Client soit sur place ou aussi longtemps que le Client n'a pas donné son accord pour que l'agent de sécurité ne garde plus le Bâtiment, la durée la plus courte étant applicable. Les frais de l'agent de sécurité qui doit rester sur place pendant plus d'une heure seront facturés au Client au taux applicable.

11.9 Si le Client a choisi LockGuard™ comme service supplémentaire et qu'une alarme est vérifiée, la centrale d'alarme ouvrira, via LockGuard™, la porte aux services de secours (police, pompiers, ambulance) ou un agent de sécurité après qu'ils aient fourni un numéro d'identification. Verisure ne peut être tenue responsable de tout dommage ou toute perte causée par ou résultant de l'ouverture de la porte pour autant qu'elle n'ait pas commis de faute. En signant le contrat le Client donne l'autorisation à la centrale d'alarme d'ouvrir la porte en cas d'alarme vérifiée. Le Client, à l'exclusion de Verisure, est responsable de l'utilisation de LockGuard™ (via l'application mobile/ My Pages) dans le sens le plus large du terme et indemniserà Verisure contre d'éventuelles réclamations de tiers pour des dommages liés au service LockGuard™, pour autant que ce ne soit pas lié à une défaillance de LockGuard™. Le Client est responsable (du moment) de l'ouverture et/ou de la fermeture et de la fermeture correcte de la porte, des personnes pouvant utiliser l'application mobile/ My Pages et de vérifier la légitimité des personnes pour lesquelles l'ouverture de la porte est effectué. Il est conseillé de rester à côté de la porte le temps que celle-ci se verrouille, lequel est déterminé par le Client dans son application mobile. Il est conseillé au Client de conserver le précédent cylindre et les clés, afin qu'il puisse les réinstaller et les réutiliser s'il est mis fin au Contrat avec Verisure.

12. GARANTIE

12.1 Le Client bénéficie d'une garantie omnium sur le Système d'Alarme pendant la durée du Contrat tel que déterminé aux articles 12.2 à 12.3 inclus.

12.2 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.

12.3 La garantie visée au présent article ne s'applique pas au cas où le défaut constaté est dû à une faute, un manquement, une mauvaise utilisation ou un acte de négligence imputable au Client.

13. OBLIGATIONS DU CLIENT

13.1 Le Client coopérera, de bonne foi, à l'exécution du Contrat. Le Client suivra les instructions et directives raisonnables de Verisure telles que décrites dans la Description de Service. Le Client s'assure que les conditions environnementales convenues soient remplies. Il fournira, entre autres, les données nécessaires (y compris l'identification de lignes électriques cachées, de gaz, d'eau, etc.) à Verisure, ou aux tiers intervenant pour Verisure et donnera accès aux salariés de Verisure, ou aux tiers intervenant pour Verisure, aux locaux dans le Bâtiment dans lequel Verisure doit exécuter des activités en vue de la prestation du service ou lors de la fin du Contrat pour l'enlèvement du Système d'alarme. Le Client s'assure que les informations contenues dans le Plan d'Action sont correctes à tout moment.

13.2 Pour autant qu'il soit convenu entre les parties que pour le Service d'Alarme et les Services Complémentaires, la connexion Internet du Client est utilisée, le Client assure que sa connexion Internet soit disponible pour le Service d'Alarme. Le Client doit respecter les conditions techniques et administratives qui sont imposées par les opérateurs de télécommunication. Le Client doit informer Verisure immédiatement et par écrit de toute situation qui pourrait faire obstacle au bon fonctionnement de la transmission (changement de fournisseur télécom, réparation, modification, etc.). Le Client supportera les frais supplémentaires afférents à la connexion à l'Internet. Le Client doit disposer d'une connexion Internet qui fonctionne pour utiliser certains composants du Système d'alarme, avoir accès à My Pages, à l'application mobile et au Service d'Alarme. Il doit recharger en temps utiles les éléments du Système d'alarme qui le nécessitent.

13.3 Le Client assure que les moyens de communication nécessaires pour les actions mentionnées sur My Pages lors d'une alarme fonctionnent.

13.4 Si, pour la transmission des signaux du Système d'Alarme vers la centrale d'alarme, Verisure met une carte SIM à disposition du Client, celui-ci n'est pas autorisé à utiliser cette carte SIM à d'autres fins ni à utiliser le numéro qui lui est attaché. La carte fait partie intégrante de l'unité centrale.

13.5 Le Client autorise Verisure à contrôler à distance (via up/downloading) le fonctionnement de l'installation et, si nécessaire, à adapter les paramètres du Système afin de garantir la qualité des prestations de service sans que cela ne modifie les obligations du Client.

13.6 Verisure a le droit de céder le Contrat à un tiers sans diminution des garanties du Client. Au cas où ses garanties sont maintenues, le Client s'engage à coopérer à un tel transfert de Contrat.

Lorsque cette cession est susceptible d'engendrer une diminution des garanties pour le consommateur, celui-ci peut résilier le Contrat conformément à l'article 20.2 des Conditions générales.

13.7 Tous les frais occasionnés par le non-respect de ces obligations de cet article 13 seront facturés au Client.

13.8 Le Client s'engage à informer Verisure immédiatement de tout changement d'adresse ou de coordonnées. Verisure ne peut être tenue responsable des communications manquées résultant de coordonnées incorrectes et / ou périmées.

13.9 Si l'installation comprend un ou plusieurs détecteurs de fumée, le Client est expressément informé que Verisure ne fait pas l'analyse des obligations de ses Clients en matière de sécurité incendie. Les détecteurs de fumée sont donc installés sous la responsabilité du Client quant (i) au respect des règles auxquelles il est soumis et (ii) à la demande de placer le détecteur de fumée à un autre endroit que celui prévu par Verisure.

13.10 Si le Système d'alarme comprend un dispositif de photodétection ou de vidéosurveillance, le Client s'engage à respecter l'ensemble des réglementations en vigueur concernant l'utilisation, l'enregistrement et le stockage d'images/sons/vidéos et plus généralement de données à caractère personnel, et à honorer le droit au respect à la vie privée des personnes susceptibles d'être photographiées ou filmées. Verisure ne saurait être responsable de l'utilisation par le Client des données auxquelles il a accès ou du non-respect par le Client des obligations qui lui incombent en matière d'autorisation ou d'information des tiers.

Verisure placera les panonceaux destinés à l'information des tiers de la présence du Système d'alarme et, le cas échéant, de vidéosurveillance mis en place. Le Client reconnaît avoir été informé de son obligation d'information des tiers et s'engage à ne pas les déplacer et s'assurer qu'ils demeurent visibles et à ne jamais les retirer, sauf à la fin du contrat.

13.11 Si le Système d'alarme contient des clés d'alarme, le Client est informé que de relevé des entrées et sorties sont également soumis à information des salariés et des représentants du personnel.

13.12 Le Client a la qualité de responsable du traitement des photos/images/sons/vidéos qu'il enregistre via l'application via les dispositifs connectés ou faisant partie du Système d'alarme. Le Client est seul responsable d'obtenir l'accord des personnes dont la voix est enregistrée, ceci pouvant sinon constituer une infraction pénale. Le Client respectera les obligations de la législation applicable en matière de protection de la vie privée et se conformera à toute responsabilité légale qui lui incombent veillera le cas échéant à se faire assister à cet effet.

13.13 Le Client reconnaît que le système est destiné à assurer la sécurité des lieux et des biens sous surveillance et s'engage à ne l'utiliser que dans un strict cadre sécuritaire, dans le respect des prescriptions légales. Il n'est pas prévu pour le monitoring des activités de personnes, incluant notamment les visiteurs, ou les employés. Lors de l'utilisation de caméras de surveillance, le Client est également responsable de l'application de la loi du 21 mars 2007 régissant le placement et l'utilisation des caméras de surveillance. Les caméras doivent être déclarées aux services de police annuellement. Le non-respect des lois applicables par le Client n'est pas un motif de résiliation du Contrat. Lorsqu'un dispositif de photodétection ou de vidéosurveillance/vidéoprotection est installé par Verisure, le Client veillera à ne pas changer les zones d'activité et/ou son emplacement et/ou son positionnement. Le Client doit avoir une installation conforme à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, de respect de la vie privée et de toute autre réglementation applicable. De plus, tout changement de position peut aussi affecter le Service d'alarme.

14. ACCÈS À « MY PAGES » ET AUX APPLICATIONS MOBILES

14.1 Pour accéder à My Pages et aux applications mobiles, Verisure fournira un nom d'utilisateur et un mot de passe unique au Client. Le Client devra prendre les mesures nécessaires afin de sécuriser ses codes d'accès et de les garder secrets.

14.2 Le Client a l'entière responsabilité de l'introduction et/ou de la modification des données reprises sur son compte My Pages, y compris les instructions pour les personnes qui peuvent recevoir des messages. Le Client doit s'assurer que les données des personnes de contact soient toujours correctes et mises à jour. Verisure n'a aucune possibilité de vérifier l'exactitude des informations sur My Pages. Les coûts éventuels liés à l'inexactitude des informations reprises sur My Pages sont à charge du Client et peuvent lui être facturés. Verisure est autorisée à interrompre et/ou arrêter le service rendu au Client au cas où les informations reprises sur My Pages sont inexacts. Les données personnelles des personnes ajoutées par le Client à My Pages et aux applications mobiles seront traitées par Verisure conformément à la politique de confidentialité. Le Client est responsable de l'obtention du consentement par ces autres utilisateurs à ce traitement et qu'ils soient informés de notre politique de confidentialité.

14.3 Verisure est responsable de l'envoi des messages en fonction des instructions données sur le compte My Pages du Client.

15. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

15.1 La Politique de confidentialité de Verisure décrit comment les données personnelles du Client sont traitées et détermine comment le Client peut exercer ses droits au respect de la vie privée. La Politique de confidentialité de Verisure est présentée dans un document distinct, disponible sur <https://www.verisure.be/fr/declaration-confidentialite-cookie/> et dont une copie peut également être obtenue sur simple demande via le service clientèle de Verisure ou via privacy@verisure.be. Si les dispositions de la Politique de confidentialité et les dispositions incluses dans les présentes conditions générales sont incompatibles, les dispositions de la Politique de confidentialité prévaudront.

15.2 Le Client est informé du fait que ses données à caractère personnel, celles des contacts fournis par lui dans le Plan d'action, les données/photos/images/vidéos/sons provenant du Système d'alarme ou échangés entre le Système d'alarme et le Client (via l'application Verisure), les conversations téléphoniques entre Verisure et le Client, les contacts du Plan d'action et/ou le Bâtiment, ainsi que les données d'interphonie dans le cas d'un Système d'alarme le permettant, font l'objet d'enregistrements et sont utilisés dans le cadre du Service d'alarme, auxquels il consent personnellement et pour le compte des contacts indiqués dans le Plan d'action. Le Client s'engage à en informer ses contacts.

15.3 Le Client fournit des données personnelles de tiers afin qu'elles puissent faire partie du Plan d'Action, et le Client s'engage à informer au préalable ces tiers sur:(i) les finalités de ce traitement, (ii) le fait que Verisure les contactera afin de les informer des conséquences de leur participation au Plan d'Action et (iii) qu'ils pourront exercer leurs droits au respect de la vie privée en contactant Verisure conformément aux dispositions contenues dans la Politique de confidentialité.

15.4 Verisure assure, tant pour elle-même que pour son personnels et ses sous-traitants, la confidentialité des informations nominatives confidentielles fournies par le Client, notamment celles de sécurité, et leur protection à l'égard des tiers par des moyens appropriés et sécurisés. Le Client autorise Verisure à transmettre ses données personnelles à toute société faisant partie du même groupe que Verisure ainsi qu'à tout tiers auquel Verisure fait appel dans le cadre de l'exécution du Contrat.

15.5 Les enregistrements de son et l'image sont en principe conservés par Verisure pendant un (1) mois.

15.6 Verisure conservera ces enregistrements pour une durée plus longue dans le cadre de toute procédure judiciaire jusqu'à ce qu'un jugement définitif soit rendu ou s'ils étaient réclamés par une compagnie d'assurance. Le Client consent à ce que Verisure puisse transmettre les enregistrements vidéo, d'images ou de sons aux autorités (services de police ou la Justice) ou aux compagnies d'assurance afin de résoudre des sinistres ou de détecter les auteurs d'infraction.

16. CONFIDENTIALITÉ

Chaque partie est soumise à une obligation de confidentialité envers les tiers concernant toutes les données de nature confidentielle, de quelque forme que ce soit, qu'elle a reçues de l'autre partie dans le cadre du présent Contrat.

17. RESPONSABILITÉ DE VERISURE

17.1 Verisure est responsable des dommages résultant d'une violation contractuelle qui pourrait lui être imputée. Toutefois, sa responsabilité est limitée conformément aux dispositions du présent article 17.

17.2 Sans préjudice aux exclusions de responsabilité découlant du présent article, Verisure est uniquement responsable des dommages résultant directement d'une faute qui lui est imputable, à hauteur des montants suivants: dommages concernant la dégradation des biens du Client en ce compris le vol ou la perte du système d'alarme à hauteur de 25.000 € par sinistre. Pour le surplus, le Client doit s'assurer contre la perte ou la détérioration de ses biens.

17.3 Le Client doit, à peine de déchéance, faire valoir toute réclamation et communiquer le dommage, visé à l'article 17, à Verisure, dans les plus brefs délais, et au plus tard dans les 4 semaines après son apparition, et ce, par lettre recommandée et de manière motivée (en mentionnant et copiant un procès-verbal et un certificat de déclaration du dossier d'assurance).

17.4 Verisure est uniquement responsable des dommages directs, à l'exclusion des pertes et profits, des pertes de production, de commerce, de clients, de parts de marché, de « goodwill » ou des pertes purement financières qui ont été causées par une faute de Verisure ou de ceux agissant en son nom. Le recours du Client est limité en toute hypothèse au montant de 25 000 € par sinistre, conformément à l'assurance souscrite par Verisure et sous réserve de l'application de l'article 17.2 du Contrat.

17.5 Verisure ne peut en aucun cas être tenue responsable des fautes commises par des fournisseurs de services de télécommunication (mobile) (de données), Internet, Ethernet, WPS ou par les tiers intervenus à l'intervention de Verisure, comme la police, les pompiers ou un service de sécurité, auxquels Verisure fait appel dans le cadre de l'exécution du Contrat.

17.6 Verisure ne peut être tenue responsable de l'utilisation abusive ou impropre du Système d'Alarme par le Client, de l'imprécision des instructions (Plan d'action) ou des mesures prises par les personnes ou les autorités mentionnées dans le Plan d'action, des dysfonctionnements des télécommunications qui ne lui sont pas imputables vers ou à partir de la centrale d'alarme, ou pour d'autres causes ne lui étant pas imputables qui auraient pour conséquence la non-transmission totale ou partielle des signaux d'alarme à la centrale d'alarme.

17.7 Verisure ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages résultant d'une mauvaise utilisation du Système d'alarme et de ses composants, si le Client n'utilise pas le Système d'alarme conformément aux présentes conditions générales.

17.8 Verisure s'efforcera d'exécuter le Contrat au mieux de ses connaissances et de ses capacités et conformément aux exigences d'une bonne exécution. La fourniture des Services d'alarme et / ou les Services supplémentaires devant être fournis par Verisure constituent à tout moment une obligation de moyens et non une obligation de résultat, à l'exception de la transmission et réception des signaux d'alarme pour autant qu'il n'y ait pas des dysfonctionnements qui ne lui sont pas imputables.

17.9 La mise en place de ce Service d'alarme ne permet pas d'éliminer les événements tels que l'incendie et le vol.

17.10 Les exclusions et limitations de responsabilité du Contrat telles que reprises ci-dessus ne portent pas atteinte aux droits que chacun peut exercer en vertu de la loi du 25 Février 1991 relative à la responsabilité du fait des produits défectueux. Les exclusions et limitations de responsabilité de cet article 17 ne sont pas d'application dans le cas de dommages causés par la fraude, dol, une faute intentionnelle, une faute lourde non intentionnelle ou encore de l'inexécution d'une des obligations principales de Verisure.

18. RESPONSABILITÉ DU CLIENT

18.1 Après le montage et l'installation du Système d'Alarme, le Client est responsable des dommages causés par une faute qui lui est imputable dans le cadre du Contrat, incluant notamment:

- les amendes imposées par la police ou les pompiers à Verisure ;
- les frais (supplémentaires) facturés par le service de sécurité à Verisure ;
- les frais inutiles de recherche et/ou de déplacement ;
- les autres dommages causés par une fausse alarme due à un agissement ou à une omission du Client.

18.2 Le Client supporte les frais de réparation ou de remplacement (de parties) du Système d'Alarme, y compris les éventuels frais de recherche et de déplacement, qui sont causés par:

- des réparations, modifications ou extensions apportées au Système d'Alarme et effectuées par d'autres personnes que Verisure sans son accord écrit;
- un usage ou une manipulation imprudente et/ou incompétente et/ou un entretien défaillant et/ou incompétent du Système d'Alarme imputable au Client;
- des défauts qui sont dus à des conditions environnementales modifiées après le montage et la réception comme stipulé à l'article 10.9.

18.3 Le Client indemnise Verisure contre des réclamations d'indemnisation de dommage provenant de tiers que ceux-ci subissent ou ont subi par l'utilisation par ou à cause du Client du Service d'Alarme et/ou du Service Complémentaire, sauf s'il apparaît que le dommage est dû à une défaillance du Système d'alarme qui n'est pas imputable au Client.

18.4 Le Client est responsable de prendre, à sa propre discrétion, suffisamment de mesures préventives contre le cambriolage, l'incendie et autres dommages et de s'assurer pour couvrir ces risques ainsi que de maintenir cette assurance pendant la durée du Contrat.

19. REPRISE DU CONTRAT / DÉMÉNAGEMENT

19.1 Sauf accord écrit de Verisure, auquel certaines conditions peuvent être liées, le Client n'est pas autorisé à transférer ses droits et obligations issus du Contrat à un tiers.

19.2 Le Client reste, même en cas de déménagement hors du Bâtiment, responsable de ses obligations issues du Contrat.

19.3 Si le Client déménage dans un autre bâtiment, il doit en informer Verisure au moins deux (2) mois à l'avance par téléphone ou courrier électronique.

19.4 Si le Client déménage à une autre adresse et si le Contrat peut être exécuté, Verisure peut facturer les frais raisonnablement liés au déménagement.

20. MODIFICATION DU CONTRAT, DES FRAIS D'ABONNEMENT ET DES CONDITIONS GÉNÉRALES

20.1 Verisure se réserve le droit de modifier le Contrat, en ce compris les Conditions Générales et/ou particulières (ZeroVision, Arlo) et les Frais à tout moment. Les modifications seront notifiées au Client par lettre ou par e-mail. Sauf indication contraire dans la notification de la modification et de sa raison, ces modifications entrent en vigueur 20 jours calendriers après leur notification

Le prix des services a été déterminé en étroite relation avec toutes les limitations de responsabilité au profit de Verisure prévues dans les Conditions Générales, les Conditions ZeroVision et Arlo.

20.2 Le Client qui n'accepte pas les augmentations de prix ou toute autre modification défavorable des conditions contractuelles peut résilier le Contrat, sans frais ni indemnité, par courrier recommandé, entre la réception de la notification des modifications et leur date d'entrée en vigueur. A défaut de résiliation dans les délais précités, le Client sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions et celles-ci s'appliqueront de plein droit à compter de leur entrée en vigueur.

21. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

21.1 Le Contrat est régi par le droit belge.

21.2 Le tribunal compétent sera, au choix du demandeur, celui du domicile du défendeur ou de l'un de ses représentants ou celui de la localité dans laquelle ont été contractés les engagements ou un des engagements faisant l'objet du litige ou dans laquelle ils ont été, sont ou doivent être exécutés.

CONDITIONS DE ZEROVISION

22. DÉFINITIONS ZEROVISION

ZeroVision : un générateur de fumée qui, -si le Client l'a choisi-, fait partie du Système d'alarme et qui peut être activé uniquement par la centrale d'alarme de Verisure sous certaines conditions, mentionnées dans le Contrat et dans les Conditions de ZeroVision.

Conditions générales : Les Conditions Générales relatives au Service d'alarme de Verisure.

23. APPLICABILITÉ

23.1 Ces conditions (les Conditions de ZeroVision) sont spécifiques et s'appliquent uniquement au service ZeroVision (dans la mesure où ce service est mis à disposition d'un Client) en plus des Conditions générales. Dans le cas où les Conditions de ZeroVision seraient en conflit avec les Conditions générales, les Conditions de ZeroVision prévaudront pour ce qui est relatif au service ZeroVision.

23.2 ZeroVision est un composant qui, lorsqu'il est déclenché par la centrale d'alarme, remplit la pièce dans laquelle ZeroVision est installé d'une fumée non toxique dans un court laps de temps, obstruant la vue de toute personne se trouvant dans cette même pièce. ZeroVision est installé dans le but d'avoir un effet préventif et dissuasif mais n'empêche en aucun cas les actes illégaux. ZeroVision peut (a) provoquer des démangeaisons et/ou une irritation des yeux, du nez et/ou de la gorge chez l'homme et l'animal (b) provoquer une hypersensibilité ou une réaction allergique chez l'homme ou l'animal, (c) provoquer des troubles de stress chez l'homme et l'animal, (d) endommager certains objets à cause de la fumée en raison d'un manque de ventilation adéquate plus d'une heure suivant l'activation et (e) causer des brûlures en cas de contact avec ZeroVision pendant l'activation. Ces propriétés sont inhérentes à ZeroVision. Si cela n'est pas acceptable pour le Client, le Client ne doit pas faire installer ZeroVision.

24. INSTALLATION

24.1 L'installation de ZeroVision ne peut être réalisée que dans des zones : (a) avec des fenêtres et des accès permettant de ventiler la zone concernée, (b) dans lesquelles il est possible d'éviter que des enfants, des personnes âgées, des personnes souffrant de problèmes cardiaques et respiratoires et des animaux domestiques entrent en contact avec la fumée à tout moment après l'activation de ZeroVision, (c) où aucun animal n'est soigné et/ou gardé et (d) où il n'y a pas d'objets susceptibles d'être endommagés par la fumée (comme, mais pas exclusivement, peintures et dessins, objets anciens, nourriture, objets textiles).

24.2 Pour éviter une activation par inadvertance ou d'abîmer ZeroVision, le Client ne doit pas bricoler, manipuler ou modifier de quelque manière que ce soit les composants de ZeroVision.

25. ACTIVATION

25.1 ZeroVision ne peut être activé que par la centrale d'alarme de Verisure. Aucune action/autorisation n'est requise par le Client dans le cadre de l'activation de ZeroVision.

25.2 Ce n'est qu'en cas d'alarme et après vérification d'une potentielle intrusion que la centrale d'alarme peut déclencher ZeroVision. L'activation n'a lieu que dans l'un des cas suivants:

- si l'intrusion a été établie par la centrale d'alarme sans aucun doute au moyen d'images générées par le Système d'alarme; ou
- si le Client confirme à la centrale d'alarme qu'il y a eu une intrusion et que cette confirmation est acceptée par la centrale d'alarme; ou
- si la centrale d'alarme détecte une présence (par exemple au moyen de la vidéo et/ou de la Voicebox) sans qu'une intrusion ne soit détectée, mais que le Client, ou une personne de contact inscrite sur la liste du Plan d'action, confirme à la centrale d'alarme que personne ne devrait être normalement présent et que la centrale d'alarme accepte cette confirmation; ou
- Dans le cas où ZeroVision est installé dans une entreprise et de 22h à 6h: si la centrale d'alarme détecte une présence (par exemple au moyen de vidéo et/ou de la Voicebox), que le Client, ou une personne de contact du Plan d'action, n'est pas disponible et que Verisure estime que l'activation de ZeroVision est appropriée.

25.3 Si la centrale d'alarme détecte une présence, mais qu'aucune intrusion n'est détectée et que le Client, ou une personne de contact du Plan d'action, n'est pas disponible, ZeroVision ne sera en aucun cas activé, à l'exception de la situation mentionnée dans 25.2.d).

25.4 ZeroVision ne sera pas activé à la simple demande du Client.

25.5 ZeroVision ne peut être activé que si la communication entre la centrale d'alarme et le système ZeroVision est active.

26. MESURES EN CAS D'ACTIVATION DE ZEROVISION

26.1 ZeroVision émet de la fumée. Pendant ou lors de l'activation de ZeroVision, ZeroVision ne peut être touché par le Client et/ou des tiers. Le Client et/ou des tiers ne doivent pas se placer devant ZeroVision. Les actions susmentionnées peuvent provoquer des brûlures.

26.2 Détecteurs incendie : au moment de l'activation de ZeroVision, tous les détecteurs de fumée Verisure émettront un signal acoustique uniquement. Cependant, aucun signal d'urgence ne sera envoyé à la centrale d'alarme. Cela peut être différent pour les détecteurs de fumée non fournis par Verisure dans le cadre du Contrat.

26.3 Après l'activation de ZeroVision, les personnes et les animaux doivent quitter la zone immédiatement et ne rentrer dans la zone qu'une fois celle-ci ventilée.

27. MESURES APRÈS ACTIVATION

27.1 Une fois ZeroVision activé, la zone doit être ventilée par le Client dans l'heure. En l'absence d'une ventilation adéquate dans un tel délai, ZeroVision peut endommager certains objets à cause de la fumée. Dans le cas où des aliments et des boissons ont été exposés à la fumée de ZeroVision, ils ne peuvent pas être consommés et/ou donnés à des tiers en vue d'être consommés.

27.2 Après l'activation de ZeroVision, le fonctionnement des détecteurs de fumée d'autres fabricants (« tiers ») peut être interrompu et/ou activé. Il appartient au Client de prévenir ces conséquences (en utilisant les détecteurs incendie Verisure) et/ou de prendre en charge toute réparation des appareils et de leur fonctionnement.

28. MAINTENANCE

28.1 ZeroVision sera remplacé par ou au nom d'un employé de Verisure, en principe une fois tous les sept ans (ou autant de fois que nécessaire pour maintenir ZeroVision opérationnel) et en tout cas chaque fois après que ZeroVision a été activé. Ces frais sont inclus dans l'abonnement mensuel du Client.

28.2 Dans le cas où le Client soupçonne que ZeroVision ou des parties de celui-ci ne fonctionnent pas correctement, qu'il y a un dysfonctionnement, etc., il doit en informer Verisure dans les 24 heures suivant la constatation du dysfonctionnement et lui permettre de remplacer ou de réparer le défaut éventuel.

29. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

29.1 ZeroVision est et reste la propriété de Verisure à tout moment. En cas de résiliation du Service d'alarme et/ou de sa partie ZeroVision et/ou à la demande de Verisure, le Client doit donner la possibilité à Verisure de (faire) désinstaller ZeroVision et de le récupérer.

29.2 Dans le cas où le Client, pour quelque raison que ce soit, refuse de renvoyer ZeroVision et/ou n'autorise pas Verisure à récupérer ZeroVision, Verisure ne sera pas responsable des conséquences ou des dommages causés par ZeroVision et Verisure est également en droit de facturer au Client l'intégralité des coûts de ZeroVision, ainsi que tous les autres coûts associés au rappel.

29.3 Le Client sera également tenu d'indemniser Verisure pour toute réclamation de tiers pour des dommages causés par ou en raison de ZeroVision, en cas de non-respect de ces dispositions par le Client.

30. EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ

30.1 Verisure n'est pas responsable des dommages occasionnés aux biens (immeubles) du Client et/ou de tiers du fait de l'activation de ZeroVision, que ce soit en cas de fausse alerte ou non, sauf en cas d'intention et/ou de négligence grave de la part de Verisure.

30.2 Verisure ne peut être tenue responsable des dommages aux biens (y compris les animaux), qui peuvent raisonnablement être considérés comme inhérents à l'utilisation de ZeroVision, comme décrit plus en détail à l'article 23.2.

30.3 La responsabilité de Verisure pour les dommages matériels (y compris les animaux) est limité à un montant de 10.000 € par sinistre.

30.4 Verisure n'est pas responsable des dommages/coûts encourus par les autorités publiques ou d'autres en raison de la mobilisation des services d'urgence (police, pompiers et/ou ambulance) résultant directement ou indirectement de l'activation de ZeroVision, par exemple, mais pas exclusivement, par l'activation d'autres alarmes, détecteurs d'eau et/ou de fumée et/ou d'autres composants.

30.5 Verisure proposera au Client une solution de nettoyage, mais n'est pas responsable de tout nettoyage de l'espace et/ou du Bâtiment à la suite de l'activation de ZeroVision, car il s'agit d'un risque inhérent à ZeroVision et le Client en est conscient, le risque ayant été signalé.

30.6 Verisure n'est pas responsable des dommages faits aux biens et/ou aux personnes, directs ou indirects, résultant du défaut d'activation de ZeroVision conformément aux directives énoncées à l'article 25.2.

CONDITIONS ARLO

31. DÉFINITIONS ARLO

Ces Conditions Arlo s'appliquent à l'utilisation de tous les produits ou services liés à la caméra Arlo, y compris :

- les produits Arlo, y compris, sans limitation, les caméras, les lumières, les sonnettes de porte et les dispositifs de station de base (ci-après dénommés le "Système Arlo") ; et/ou
 - les sites web Arlo, les services de contenu, les comptes Arlo, les applications Arlo pour mobiles, les sites de streaming vidéo, le support technique et les services accessibles via les sites web Arlo, et tous les autres services web associés au produit Arlo (collectivement appelés les "Sites web et applications Arlo"), à l'exclusion expresse des services de surveillance pour lesquels le Système Arlo peut être utilisé de temps à autre.
- ((a) et (b) ci-dessus étant collectivement désignés dans le présent document comme les "Services Arlo")

Conditions générales : Les Conditions Générales relatives au Service d'alarme de Verisure.

32. APPLICABILITÉ

Ces conditions (les « Conditions Arlo ») sont spécifiques et s'appliquent uniquement aux Services Arlo (dans la mesure où ce service est mis à disposition du Client) en plus des Conditions générales. Dans le cas où les Conditions Arlo seraient en conflit avec les Conditions générales, les Conditions Arlo prévaudront pour ce qui est relatif aux Services Arlo.

33. CONDITIONS ARLO

L'enregistrement au Système Arlo est obligatoire. Pour s'enregistrer, des informations précises doivent être fournies et conservées, ce qui peut inclure (i) le nom du Client (ii) son numéro d'identification du Système Arlo (fourni avec chaque station de base Arlo) et (iii) une adresse électronique. Si la migration d'un compte Arlo existant est nécessaire pour que le Client puisse bénéficier des Services Arlo, le Client reconnaît par les présentes que soit le Client est le propriétaire de ce compte, soit le Client est dûment habilité par le propriétaire du compte à le faire migrer. Le Client a le droit de mettre à jour certaines informations d'utilisateur et de gérer les paramètres de vie privée liés à la collecte, au stockage et à l'utilisation des informations d'utilisateur. Ces modifications peuvent être effectuées via le compte Arlo. Certaines fonctionnalités d'Arlo peuvent ne pas être disponibles si le Client limite la collecte, le stockage ou l'utilisation des Informations Utilisateur.

34. COMPTE DE MEMBRE, MOT DE PASSE ET SÉCURITÉ

Le Client définit un mot de passe et la désignation du compte Arlo lors de la procédure d'inscription aux Services Arlo. Le Client est responsable du maintien de la confidentialité du mot de passe et du compte. Le Client s'engage à (i) informer Verisure immédiatement de toute utilisation non autorisée du mot de passe ou du compte ou de toute autre violation de la sécurité et (ii) quitter le compte à la fin de chaque session et le fermer correctement.

35. INTÉGRATION DU SYSTÈME ARLO AVEC DES FOURNISSEURS DE CONTENU DE TIERS

Les Services Arlo donnent la possibilité d'accéder à du contenu provenant de tiers ("Contenu de Tiers") sur lequel Verisure n'exerce aucun contrôle éditorial ou de pro-

grammation. Le Client reconnaît savoir et accepter ce qui suit :

- (a) les fournisseurs de Contenu de Tiers peuvent restreindre ou révoquer l'accès à leur contenu à tout moment;
- (b) dans la mesure où la loi applicable le permet, Verisure n'est pas responsable et n'a aucun contrôle éditorial sur le Contenu de Tiers; et
- (c) Verisure n'a aucun contrôle sur la distribution de Contenu de Tiers.

Le Client accepte que Verisure n'a aucune responsabilité envers le Client ou toute autre personne qui utilise le Système Arlo en ce qui concerne tout Contenu de Tiers. Le Client accepte et déclare également que tout Contenu de Tiers auquel le Client accède ou transfère en utilisant les Services Arlo est destiné à un usage personnel et non commercial et que les Services Arlo ne seront pas utilisés pour copier illégalement, afficher illégalement ou utiliser illégalement de toute autre manière un Contenu de Tiers. En général, l'autorisation du détenteur des droits approprié est nécessaire avant d'afficher, d'utiliser ou de copier un Contenu de Tiers. La copie ou la distribution non autorisée d'œuvres protégées par des droits d'auteur peut constituer une violation des droits des titulaires de droits d'auteur.

Verisure peut résilier les comptes des utilisateurs de tout Service ou logiciel Arlo qui enfreignent les droits d'auteur, les marques commerciales ou les droits de propriété intellectuelle d'autrui. En outre, les mesures visant à faire échouer ou à contourner les mesures de sécurité destinées à prévenir les atteintes à la propriété intellectuelle peuvent être illégales. Verisure peut (i) résilier les comptes Arlo des utilisateurs qui développent ou utilisent des méthodes visant à mettre en échec ou à contourner ces mesures de sécurité et (ii) prendre toute autre mesure nécessaire ou appropriée pour empêcher la violation des droits des détenteurs de propriété intellectuelle.

36. MODIFICATIONS DES SERVICES ARLO

Verisure ne garantit pas que la version du système ou de l'appareil pour lequel le Client a acheté ou obtenu la licence du logiciel, des applications, du contenu ou d'autres produits sera compatible avec les services, le matériel de Tiers. Étant donné que les différents Systèmes Arlo peuvent supporter des caractéristiques et des fonctionnalités différentes, le niveau de service que Verisure fournit peut ne pas être le même pour chaque Système Arlo.

37. DISPONIBILITÉ DES SERVICES ARLO

Les Services Arlo ne seront pas accessibles sans: (i) un réseau Wi-Fi ou tout autre réseau de communication dans votre maison qui est positionné pour communiquer de manière fiable avec le Système Arlo; (ii) un compte Arlo; (iii) pour certaines caractéristiques et fonctionnalités des Services Arlo, un GSM ou une tablette; (iv) un accès Internet à large bande toujours actif avec une largeur de bande suffisante pour prendre en charge les Systèmes Arlo que le Client utilise; et (v) d'autres éléments de système que Verisure peut spécifier.

38. CONDUITE DES UTILISATEURS

Le Client consent à ce que toutes les informations, données, textes, logiciels, photographies, vidéos, messages, tags, feedback, commentaires, questions, autres informations ou matériels ("Contenu Arlo"), qu'ils soient publiés ou transmis de manière privée, sont sous la seule responsabilité de la personne qui est à l'origine de ce Contenu Arlo. Cela signifie que le Client, et non Verisure, est entièrement responsable de tout Contenu Arlo que le Client saisit, télécharge, poste, envoie par e-mail, transmet, partage ou rend disponible de toute autre manière via les Services Arlo. Verisure n'a pas l'obligation de surveiller ou de contrôler le Contenu Arlo diffusé via les Services Arlo et, à ce titre, ne garantit pas l'exactitude, l'intégrité ou la qualité de ce Contenu Arlo. En aucun cas Verisure n'est responsable d'un quelconque Contenu Arlo, y compris, mais sans s'y limiter, dans les circonstances suivantes:

- (a) toute erreur ou omission dans tout Contenu Arlo;
- (b) toute perte ou dommage de quelque nature que ce soit résultant de l'utilisation de tout Contenu Arlo publié, envoyé par e-mail, transmis ou mis à disposition de toute autre manière via les Services Arlo, y compris la visualisation, la copie ou la redistribution du Contenu Arlo;
- (c) la perte ou la destruction du contenu Arlo. Le Client s'engage à ne pas utiliser les Services Arlo pour faire ce qui suit: télécharger, afficher, envoyer par e-mail, transmettre ou rendre disponible de toute autre manière tout contenu Arlo qui soit illégal, nuisible, menaçant, abusif, harcelant, délictueux, diffamatoire, vulgaire, obscène, calomnieux, portant atteinte à la vie privée d'une autre personne, ou qui contienne des informations privées ou personnelles d'une autre personne sans le consentement légalement requis de cette personne; télécharger, afficher, envoyer par courrier électronique, transmettre ou rendre disponible de toute autre manière tout contenu Arlo que le Client n'a pas le droit de rendre disponible en vertu d'une loi ou d'une relation contractuelle ou fiduciaire; télécharger, afficher, envoyer par courrier électronique, transmettre ou rendre disponible de toute autre manière tout contenu Arlo qui enfreint ou détourne un brevet, une marque commerciale, un secret commercial, un droit d'auteur ou d'autres droits de propriété intellectuelle ("Droits") de toute partie ou qui contient des virus, des données corrompues ou d'autres fichiers ou contenus nuisibles, perturbateurs ou destructeurs; télécharger, afficher, envoyer par courrier électronique, transmettre ou rendre disponible de toute autre manière toute publicité non sollicitée ou non autorisée, tout matériel promotionnel ou toute forme de sollicitation; interférer avec ou perturber les services Arlo, les serveurs ou les réseaux connectés aux Services Arlo (y compris, sans limitation, les attaques par déni de service) ou désobéir à toute exigence, procédure, politique ou réglementation des réseaux connectés aux Services Arlo; "traquer" ou harceler autrui de toute autre manière; ou utiliser toute extraction de données, robots ou méthodes similaires de collecte ou d'extraction de données conçues pour gratter ou extraire des données des Services Arlo; développer ou utiliser toute application qui interagit avec les Services Arlo sans le consentement écrit préalable de Verisure; ou utiliser tout appareil ne portant pas la marque Arlo avec tout composant du Système Arlo, sauf si Verisure l'a spécifiquement désigné comme compatible.

Dans le cadre des Services Arlo, le personnel de Verisure ne visionne pas les photos ou vidéos privées du Client sans son autorisation lorsqu'il n'y a pas d'incident, sauf si la loi l'y oblige. Le Client accepte que Verisure (et ses sous-traitants ou partenaires effectuant les Services Arlo) a le droit (mais non l'obligation) (i) de visionner le Contenu Arlo créé ou en cours de création, accessible au public via les Services Arlo, et (ii) à tout moment retire tout Contenu Arlo illégal (y compris, mais sans s'y limiter, le retrait sur réception de réclamations ou d'allégations de tiers ou d'autorités relatives à un tel Contenu Arlo) qui viole les présentes Conditions Arlo.

Le Client comprend que le traitement technique et la transmission des Services Arlo, y compris le Contenu Arlo, peuvent impliquer (a) des transmissions sur différents réseaux et (b) des modifications pour se conformer et s'adapter aux exigences techniques de connexion des réseaux ou des appareils.

Le Client comprend que les Services Arlo et les logiciels y intégrés peuvent inclure des éléments de sécurité permettant de protéger les matériels numériques et que l'utilisation de ces matériels est soumise à des règles d'utilisation fixées par la société et/ou les fournisseurs de contenu qui fournissent du contenu aux Services Arlo.

Le Client ne peut pas tenter d'outrepasser ou de contourner l'une des règles d'utilisation intégrées dans les Services Arlo. Toute reproduction, publication, distribution ultérieure ou exposition publique non autorisée ou illégale du matériel fourni sur les Services Arlo, en tout ou en partie, est interdite.

39. UTILISATION DES SERVICES ARLO

Le Client ne peut accéder et utiliser les Services Arlo qu'avec un Système Arlo autorisé à communiquer avec les Sites web et applications Arlo. Le Client s'engage à ne pas altérer ou modifier le Système Arlo de quelque manière que ce soit. Les Services Arlo sont fournis pour votre usage personnel et non commercial et ne peuvent être revendus, en tout ou en partie. Sauf disposition expresse dans les Conditions Arlo, le Client ne peut pas transférer les Services Arlo ou le droit de les recevoir.

En utilisant les Services Arlo, le Client accepte de recevoir toutes les mises à jour et mises à niveau de logiciels qu'Arlo envoie au système Arlo. Ces mises à jour et mises à niveau peuvent être

installées automatiquement sans préavis ni consentement supplémentaire. Si le Client désactive la fonction de mise à jour et de mise à niveau automatique du Système Arlo, certaines fonctionnalités du Système Arlo peuvent être affectées. Même si le Client désactive la fonction de mise à jour automatique du Système Arlo, Verisure peut toujours mettre en œuvre des mises à jour critiques du Système Arlo; des mises à jour pour les applications Arlo fonctionnant sur votre GSM ou tablette et des mises à jour du service Arlo.

Le Système Arlo est fourni avec certains paramètres réglés par défaut. Si le Client décide de modifier ses paramètres, il lui appartient de vérifier que les paramètres modifiés sont conformes à la

législation en vigueur.

40. CESSATION DE SERVICE

Lors de la résiliation du compte du Client, certaines informations peuvent ne pas être immédiatement supprimées du Système Arlo si elles doivent être conservées pour une autre raison telle que des exigences légales, réglementaires, fiscales, comptables, y compris, sans limitation, les entrées de journal, les diagnostics, les analyses provenant d'appareils liés à l'utilisateur, ou les informations faisant l'objet d'un mandat de perquisition, d'une assignation à comparaître ou de toute autre procédure légale.

Nonobstant toute disposition contraire dans les Conditions Arlo, Verisure se réserve le droit de résilier immédiatement le compte du Client s'il enfreint une disposition des présentes Conditions Arlo, si le Client utilise abusivement les Services Arlo, et/ou s'il modifie le Système Arlo ou utilise ou modifie les Services ou logiciels Arlo de manière à enfreindre les droits de propriété intellectuelle de Verisure et/ou les droits de propriété intellectuelle de ses filiales et sociétés affiliées, de ses concédants de licence ou de tout autre tiers.

En outre, le Client et Verisure peuvent résilier les Services Arlo moyennant un préavis d'au moins 30 jours avant cette résiliation. La résiliation des Services Arlo entraînera la suppression de toutes les informations associées à votre qualité d'utilisateur, y compris le Contenu Arlo. Il vous appartient de faire une sauvegarde au préalable.

Toutes les dispositions des Conditions Arlo qui, de par leur nature, devraient survivre à la résiliation, survivront à la résiliation, y compris, sans limitation, les dispositions relatives à la propriété, les exclusions de garantie et les limitations de responsabilité.

41. LIENS

Lors d'un scénario de partage, le Client peut fournir un lien vers son contenu hébergé sur son site Arlo personnel. Tout lien vers un service Arlo doit renvoyer à sa page d'accueil ou à sa page de premier niveau.

Les Services Arlo peuvent fournir, ou des tiers peuvent fournir, des liens vers d'autres sites web ou ressources. Comme Verisure n'a aucun contrôle sur ces sites et ressources, le Client accepte que Verisure n'est pas responsable de la disponibilité de ces sites ou ressources externes et que Verisure n'est pas responsable du contenu, de la publicité, des produits ou d'autres matériels sur ou disponibles à partir de ces sites ou ressources. Le Client accepte également que Verisure ne soit pas responsable, directement ou indirectement, de tout dommage ou perte causé ou prétendument causé par ou en relation avec l'utilisation ou la confiance accordée à un tel contenu, biens ou services disponibles sur ou via un tel site ou ressource.

42. PROPRIÉTÉ - PAS DE REVENTE DES SERVICES ET/OU PRODUIT ARLO

Le Client s'engage à ne pas reproduire, dupliquer, copier, vendre, échanger, revendre ou exploiter à des fins commerciales toute ou partie des Services Arlo (y compris votre compte Arlo, l'utilisation des services Arlo ou l'accès aux Services Arlo).

Le Système Arlo placé par Verisure est mis à la disposition du Client pendant la durée du Contrat mais demeure à tout moment la propriété de Verisure (voir les conditions : article 10 des Conditions générales). Si le Client a acheté une caméra Arlo, il en demeure propriétaire. Verisure n'est pas responsable de son bon fonctionnement et ne se chargera ni de la maintenance ni de donner un support au Client. Le paiement mensuel effectué par le Client à trait exclusivement aux frais de stockage et au Service d'alarme.

Si le Client disposait d'un service Arlo, il devra veiller à transférer tout le contenu qui était stocké par Arlo sur un autre support. Le Client est également informé que s'il disposait d'une offre d'essai gratuite auprès d'Arlo, celle-ci prendra fin.

43. GARANTIE

Verisure ne garantit pas l'exactitude ou la fiabilité de toute information obtenue par le biais des Services Arlo (y compris le contenu Tiers), que le Système Arlo ou les Services Arlo seront compatibles avec tout autre matériel ou service spécifique, sauf indication contraire de notre part.

44. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

En aucun cas Verisure n'est responsable de quelque manière que ce soit de tout Contenu Arlo, y compris, mais sans s'y limiter, de la perte de Contenu Arlo, de toute erreur ou omission dans tout Contenu Arlo, ou de toute perte ou dommage de quelque nature que ce soit subi en relation avec l'utilisation ou l'exposition à tout Contenu Arlo publié, envoyé par e-mail, consulté, transmis ou mis à disposition de toute autre manière via les Services Arlo par le Client.

45. PAS DE TRANSMISSION ET DE NON-TRANSFERABILITÉ

Le Client accepte que le compte Arlo ne soit pas transférable et que tout droit à l'identifiant Arlo ou au contenu du compte s'éteigne au décès. Sur réception d'une copie d'un certificat de décès, votre compte peut être résilié et tout son contenu supprimé définitivement.

