

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### GENERALITE

Micro-entreprise : ZENSECURE  
Tom BORG  
34 Rue Principale, 57510 GRUNDEVILLER  
Courriel : contact@zensecure.fr

SIREN : 900 030 610  
RCS : Sarreguemines (57)  
RE : 900 030 610 RE 57 (1)

### ARTICLE 1 : DETERMINATION DE L'INSTALLATION

Préalablement à la signature du devis, le client reconnaît avoir reçu de la société ZENSECURE, une information complète sur les caractéristiques des matériels et techniques de câblage pouvant être mises en œuvre de la réalisation de l'installation.

Sur la base de ces conseils et informations, le client a :

- Accepté l'installation d'un système conforme à l'ensemble des préconisations formulées.
- Opté pour l'installation d'un système différent des préconisations formulées, en fonction du niveau partiel de surveillance qu'il souhaite obtenir.

L'installation donnera obligatoirement lieu à l'établissement d'un procès-verbal de réception et de mise en service, signé des deux parties, ou d'une facture constatant son bon fonctionnement, ainsi qu'à la remise d'une notice d'utilisation.

Le client fait son affaire de l'obtention des éventuelles autorisations administratives qui pourraient être nécessaires pour l'installation et l'exploitation du système. La non-obtention de ces autorisations ne constitue pas un cas de résolution de la vente.

Le devis signé a valeur d'engagement contractuel.

### ARTICLE 2 : CABLAGE

Sauf demande du client ou nécessité technique particulière, qui sera alors précisée sur le devis, l'ensemble des câblages est chiffré pour des passages non visibles dans les pièces de vie, sauf accord avec le client, sans protection spécifique.

### ARTICLE 3 : DELAIS D'INSTALLATION

Les délais convenus pour le commencement des travaux et la durée prévisible de l'installation sont précisés au client. Ces délais sont réputés acceptés par le client au moment de la signature du contrat.

Toutefois, en cas de retard significatif et non justifié, le client pourra, après avoir informé ZENSECURE, demander un report de l'installation. Si le retard dépasse 30 jours ouvrés par rapport à la date initialement prévue, et que ce retard est imputable à ZENSECURE, le client pourra demander une indemnité forfaitaire dont le montant sera défini en fonction des circonstances spécifiques du retard.

En cas de force majeure (telles que des catastrophes naturelles, grèves, intempéries, etc.) ou d'événements échappant au contrôle de ZENSECURE, tels que la non-distribution du matériel par le fournisseur ou tout autre événement indépendant de la volonté de ZENSECURE, les délais peuvent être modifiés sans que cela n'engendre de responsabilité de la société.

### ARTICLE 4 : GARANTIE ET SERVICE APRÈS-VENTE (SAV)

Le matériel objet de la présente commande est garanti par la Société ZENSECURE, à compter de la signature du procès-verbal de réception, pour une période de 1 à 3 ans, durée précise indiquée sur la facture et en fonction du type de matériel fourni. Cette durée n'est pas négociable.

La garantie couvre les défauts de fabrication ou de fonctionnement du matériel sous réserve que celui-ci soit utilisé conformément à son mode d'emploi et dans des conditions normales d'utilisation. La garantie est annulée en cas d'intervention technique non autorisée par ZENSECURE sur le matériel. Cela inclut toute tentative d'ouverture ou de modification technique du matériel par un tiers non agréé par ZENSECURE.

Il est entendu que, si le client nettoie le matériel conformément aux instructions fournies dans la notice d'utilisation, cette action n'entraîne aucune perte de garantie.

La présente garantie oblige la Société ZENSECURE à remplacer, à ses frais, tout matériel reconnu défectueux, à l'exception des pièces consommables telles que les batteries, piles ou tout autre élément consommable. Les éléments considérés comme consommables, tels que les piles, les batteries, fusibles ou tout autre composant nécessitant un remplacement périodique, ne sont pas couverts par la garantie du matériel. Leur remplacement relève de l'entretien normal du système et reste à la charge du client. En cas d'intervention de la société ZENSECURE pour le diagnostic, le remplacement ou le dépannage lié à ces consommables, les frais de déplacement, de main-d'œuvre et de fourniture des pièces pourront être facturés au client selon les tarifs en vigueur au moment de l'intervention. Cette garantie ne s'applique pas en cas de défectuosité causée par un accident, une mauvaise utilisation, ou toute autre cause externe au matériel.

#### Service Après-Vente (SAV)

1. Conditions d'intervention SAV :  
En cas de problème technique après l'installation du matériel, ZENSECURE met à disposition un service après-vente pour assurer les réparations nécessaires sous les conditions suivantes :
  - Si le matériel est toujours sous garantie, les réparations ou remplacements seront pris en charge par ZENSECURE, sous réserve que la panne soit couverte par les termes de la garantie (cf. exclusions mentionnées ci-dessus).
  - En dehors de la période de garantie, des frais d'intervention seront appliqués pour toute réparation ou service nécessaire.

Frais de déplacement et d'intervention : En cas de demande d'intervention technique ne relevant pas de la garantie (notamment mauvaise utilisation, modification de l'installation par un tiers, panne liée à l'environnement du site, remplacement de consommables, ou absence de défaut matériel), la société ZENSECURE se réserve le

droit de facturer les frais de déplacement, de diagnostic et de main-d'œuvre selon les tarifs en vigueur au moment de l'intervention.

Un diagnostic à distance pourra être réalisé préalablement afin de déterminer l'origine du dysfonctionnement.

2. Délai d'intervention :  
ZENSECURE s'engage à intervenir dans un délai de 30 jour ouvrés à compter de la demande du client, sous réserve de la disponibilité des pièces nécessaires et de la nature de la panne.
3. Procédure SAV :
  - Pour toute demande d'intervention, le client devra contacter la société ZENSECURE, en fournissant les informations relatives au produit et à la panne rencontrée.
  - Un diagnostic préliminaire sera effectué à distance. Si nécessaire, un rendez-vous pour une intervention sur site sera planifié avec le client.
4. Exclusions SAV :  
Les interventions SAV ne couvrent pas :
  - Les dommages résultant d'une mauvaise utilisation, d'une modification non autorisée, d'un entretien insuffisant ou d'un accident externe (choc, humidité, etc.).
  - Les coûts liés à la mise à jour logicielle non incluse dans le cadre de la garantie.

### ARTICLE 5 : OBLIGATIONS DES PARTIES

#### 5.1 Obligations du client

Le client reconnaît que le bon fonctionnement de l'installation est subordonné au strict respect des obligations énumérées ci-après :

- Respecter scrupuleusement les dispositions de la notice d'utilisation du matériel délivré et les conseils du technicien lors de la mise en service.
- Effectuer des tests périodiques du système :  
Le client s'engage à effectuer régulièrement des tests de fonctionnement du système de sécurité afin de vérifier le bon déclenchement des dispositifs d'alarme et de transmission.  
Ces tests doivent être réalisés au minimum deux fois par an ou après toute modification de l'environnement (travaux, déplacement de mobilier, modification du réseau internet ou électrique, etc.).  
La société ZENSECURE ne pourra être tenue responsable d'un dysfonctionnement du système si ces vérifications n'ont pas été effectuées régulièrement par le client.
- Effectuer et contrôler la mise en service de l'installation chaque fois qu'elle doit être opérationnelle.
- Maintenir le matériel en bon état de propreté extérieure, sans utiliser pour cela des produits d'entretien dommageables (eau, solvants, etc...).
- Faire le nécessaire, au risque de subir des déclenchements intempestifs du système, pour éviter toute présence parasite (telle que celle d'animaux) dans le champ des appareils de détection et informer toute personne autorisée à pénétrer dans les locaux, de la présence du système et de ses modalités de mise en et hors fonction.
- Dans le cadre de l'utilisation d'une carte SIM fournie par ZENSECURE pour le système d'alarme (communications par GSM/GPRS/2G/3G/4G), le client s'engage à utiliser la carte SIM exclusivement pour le système d'alarme. En cas d'utilisation frauduleuse ou non conforme, le client sera tenu de rembourser à ZENSECURE le coût total des communications abusives, conformément aux tarifs en vigueur. La carte SIM ne doit pas être utilisée pour d'autres fins et ne remplace pas le mode de transmission principal du système (internet via l'abonnement du client).
- Respecter les règles relatives à la protection des données personnelles, en particulier en ce qui concerne les caméras de surveillance installées dans le cadre du système. Le client doit veiller à ce que l'installation des caméras soit conforme à la législation applicable sur la protection de la vie privée et le RGPD, notamment en ce qui concerne la captation, le stockage et la diffusion des images. Le client doit s'assurer que les images ne sont pas conservées au-delà des durées autorisées et qu'elles sont uniquement accessibles aux personnes autorisées. Toute utilisation des caméras de surveillance doit être réalisée de manière à respecter la vie privée des personnes filmées.

Tout manquement du client à l'une de ses obligations dégagera la Société ZENSECURE de toute garantie et de toute responsabilité.

#### 5.2 Avertissement

L'installation a été réalisée en fonction de la configuration topographique des locaux, de leurs contenus et de leurs agencements, tels qu'ils existaient à la signature du présent contrat.

Toute modification de ces données est susceptible de modifier ou d'affecter les caractéristiques de détection de l'installation ; dans ce cas, et sauf à ce qu'elle ait été dûment signalée pour y remédier, la société ZENSECURE ne saurait être tenue pour responsable d'une quelconque défaillance du système.

#### 5.3 Obligations de la Société

La Société ZENSECURE s'engage à réaliser l'installation, conformément au devis qu'elle a délivré au client.

Elle s'engage en outre à assurer l'ensemble des prestations prévues au présent contrat, notamment celles résultant de l'article 4. Cependant la responsabilité de la société ZENSECURE ne pourra être engagée, tant à l'égard du client qu'à celui de toute personne physique ou morale subrogée ou venant à ses droits, du fait de dommages pouvant résulter directement ou indirectement des événements suivants, considérés comme constitutifs d'un cas fortuit ou de force majeure :

- Détérioration du matériel provenant directement ou indirectement d'accidents de toutes sortes, chocs, surtension, foudre, inondation, incendie, explosion et d'une manière générale, de toutes causes autres que celles résultant d'une utilisation normale et conforme à la notice d'utilisation.

- Variation ou coupure du courant électrique, dérangement, dé numérotation ou panne des lignes téléphoniques, interférences et brouillages de toutes sortes d'origines électriques ou radio électriques.

#### **ARTICLE 6 : RACCORDEMENTS DES DISPOSITIFS**

Pour garantir le bon fonctionnement de l'installation d'alarmes et de vidéosurveillance fournie par ZENSECURE, celle-ci doit être reliée par câble Ethernet (minimum Cat 5e) au routeur/box internet du client. Dans le cas où le client décide d'opter pour une connexion Wifi, ZENSECURE décline toute responsabilité en cas de perte de signal ou de problème de connexion aux différents dispositifs. Le client reconnaît et accepte que la qualité de la connexion Wifi dépend de nombreux facteurs, tels que la distance entre les différents dispositifs, les interférences électromagnétiques et la qualité du signal du fournisseur d'accès à internet. En conséquence, ZENSECURE ne peut être tenu responsable des conséquences liées à une mauvaise connexion Wifi.

#### **ARTICLE 7 – PORTEE DE COMMUNICATION DES EQUIPEMENTS**

Les équipements du système de sécurité Ajax communiquent avec la centrale au moyen d'un signal radio dont la portée peut atteindre jusqu'à 2 000 mètres en champ libre.

Cependant, cette portée est susceptible de varier en fonction de nombreux facteurs, notamment :

- Obstacles physiques : la présence de murs, planchers, structures métalliques, vitrages spécifiques ou tout autre obstacle peut réduire significativement la portée du signal radio.
- Interférences électromagnétiques : certains appareils électroniques, réseaux Wi-Fi, installations électriques ou autres équipements radio peuvent affecter la qualité et la distance de transmission du signal.
- Conditions environnementales : l'humidité, la température, les modifications de l'environnement ou tout autre facteur extérieur peuvent influencer les performances du signal.

Il est important de noter que ces facteurs peuvent évoluer au fil du temps et entraîner des modifications de la qualité de communication entre la centrale et les différents équipements. En conséquence, la société ZENSECURE ne saurait être tenue responsable des variations de performances liées à ces éléments extérieurs échappant à son contrôle.

Afin d'optimiser la portée et la fiabilité du système, il est recommandé de :

- Évaluer l'environnement d'installation afin d'identifier, dans la mesure du possible, les obstacles et sources potentielles d'interférences.
- Effectuer des tests de communication lors de la mise en service ainsi que des vérifications périodiques afin de s'assurer du bon fonctionnement du système.

Utilisation de prolongateurs de portée et d'équipements complémentaires

Dans certaines configurations, la qualité de la communication radio ne peut être évaluée avec certitude qu'après l'installation complète du système et la réalisation des essais de fonctionnement. En effet, certaines contraintes techniques, telles que la composition des murs, les structures métalliques, les interférences électromagnétiques, la configuration des locaux ou tout autre élément susceptible d'affecter les communications radio, ne peuvent être identifiées ou mesurées avec précision lors de la visite préalable ou de l'établissement du devis.

En conséquence, les prolongateurs de portée (tels que le ReX) ainsi que tout autre équipement technique complémentaire susceptible d'être nécessaire au bon fonctionnement du système ne sont pas inclus dans le devis initial, sauf mention expresse.

Si les essais réalisés après installation mettent en évidence la nécessité d'ajouter un ou plusieurs équipements complémentaires afin d'assurer une communication fiable, stable et conforme aux préconisations du fabricant entre les différents éléments du système, leur fourniture, leur installation et leur configuration feront l'objet d'un devis complémentaire soumis à l'acceptation préalable du client.

En cas de refus de ce devis complémentaire par le client, celui-ci reconnaît avoir été informé des conséquences techniques pouvant en résulter. Dans cette hypothèse, ZENSECURE ne pourra être tenue responsable des pertes de communication, dysfonctionnements, limitations de fonctionnement ou dégradations des performances du système directement imputables à l'absence des équipements complémentaires préconisés.

Le client reconnaît que la portée radio annoncée par le fabricant constitue une valeur théorique mesurée dans des conditions optimales et ne constitue en aucun cas une garantie de fonctionnement dans l'environnement réel d'installation.

#### **ARTICLE 8 – ÉVOLUTIONS LOGICIELLES, MISES A JOUR ET FIABILITE DES SYSTEMES D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE**

Les équipements de sécurité fournis par ZENSECURE, notamment ceux des marques Ajax Systems et Reolink, ainsi que toute autre marque pouvant être concernée, reposent sur des logiciels et applications régulièrement mis à jour par leurs éditeurs. Ces mises à jour peuvent être automatiques ou requérir une intervention de l'utilisateur. Elles visent à améliorer la sécurité, la compatibilité et les fonctionnalités des systèmes, mais peuvent également entraîner :

- L'apparition de bugs ou dysfonctionnements sur des fonctionnalités auparavant stables.
- L'amélioration ou la correction de certaines performances.
- Des modifications des paramètres ou de l'interface nécessitant une reconfiguration de l'utilisateur.

Par ailleurs, certains de ces équipements intègrent des systèmes d'intelligence artificielle (IA) destinés à améliorer la détection des personnes, véhicules, animaux, colis ou mouvements. Bien que ces technologies soient relativement efficaces, elles ne sont pas infaillibles et peuvent présenter des limites, notamment :

- Des fausses alertes déclenchées sans raison apparente ou dues à des facteurs environnementaux (conditions météo, ombres, reflets, etc.).

- Des erreurs d'identification entraînant la non-détection d'un événement significatif.
- Des variations de performance selon les mises à jour logicielles, pouvant améliorer ou altérer la précision de la détection.

ZENSECURE n'ayant aucun contrôle sur le développement, l'optimisation ou les mises à jour de ces systèmes logiciels et d'intelligence artificielle, la société ne saurait être tenue responsable des éventuels dysfonctionnements, erreurs d'analyse ou pertes de performance liées à ces évolutions. Afin d'optimiser l'efficacité du système et limiter les risques de mauvaises détections, il est recommandé aux clients de :

- Vérifier régulièrement les mises à jour et les notes de version avant leur installation.
- Ajuster les paramètres de détection en fonction de l'environnement d'installation.
- Effectuer des tests après chaque mise à jour pour s'assurer du bon fonctionnement des équipements.
- Contacter le support technique des éditeurs concernés (Ajax Systems, Reolink ou tout autre fabricant) en cas de problème persistant lié à une mise à jour ou au système d'IA.

ZENSECURE propose une assistance dans la limite de ses compétences, sans engagement de résultat ni responsabilité quant à la correction des éventuels dysfonctionnements.

#### **ARTICLE 9 : CONDITIONS DE REGLEMENT ET PRIX**

- Le paiement s'effectue selon les modalités suivantes : 60% à la commande, 40% à la réception de mise en service de l'installation.
- Modes de paiement acceptés : virement bancaire, chèque, carte bancaire.
- En cas de retard de paiement, des pénalités de retard seront appliquées au taux légal en vigueur, en sus de l'indemnité forfaitaire de recouvrement de 40€.

#### **ARTICLE 10 : RESERVE DE PROPRIETE**

La société ZENSECURE conserve la propriété de l'installation vendue jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix en principal et accessoires. Ne constitue pas un paiement, au sens de cette clause, la remise d'un titre créant une obligation de paiement. Le défaut de paiement de l'une quelconque des échéances convenues pourra entraîner la revendication des biens. Les dispositions ci-dessus n'annulent en aucun cas les obligations du client (article 5.1) dès lors que la livraison de l'installation a été constatée par le procès-verbal de réception. Le client reste responsable des risques attachés à l'installation.

#### **ARTICLE 11 : DROIT A L'IMAGE**

Le client autorise l'entreprise ZENSECURE à procéder à des prises de vues de l'intervention à l'intérieur comme à l'extérieur du bâtiment à des fins publicitaires, promotionnelles, ou commerciales. Cette autorisation est donnée pour toute utilisation des images sur les supports de communication de ZENSECURE, y compris mais sans se limiter à son site web, ses réseaux sociaux, et ses supports imprimés.

Le client a la possibilité de refuser l'utilisation de son image à tout moment, en notifiant expressément son désaccord par écrit à ZENSECURE. En cas de refus, ZENSECURE s'engage à ne pas utiliser les images du client et à respecter cette décision.

L'entreprise ZENSECURE garantit qu'aucune information personnelle relative au client ne sera divulguée en lien avec ces prises de vues, et que l'utilisation des images se fera de manière respectueuse de la vie privée et des droits du client.

#### **ARTICLE 12 – RESPONSABILITE**

La société ZenSecure s'engage à exécuter la prestation avec diligence et professionnalisme. Toutefois, sa responsabilité ne pourra être engagée en cas de :

- Problèmes liés à la connectivité : La société ZENSECURE ne pourra être tenue responsable en cas de perte de connexion réseau, de panne de réseau internet, ou d'interférences sur les canaux de communication qui affectent la transmission des données entre les équipements du système (par exemple, les alertes en cas de détection) en raison de défaillances externes comme la qualité du service internet du client, ou des pannes d'électricité.
- Problèmes liés à des actions extérieures malveillantes : Les actes de vandalisme, de sabotage ou d'intrusion de tierces personnes sur les équipements, comme la tentative de brouillage des signaux, l'interférence avec les dispositifs de détection, ou la mise hors service des systèmes via des attaques informatiques (cyberattaque, piratage), ne seront pas couverts par la responsabilité de ZENSECURE. Cela inclut également les attaques physiques sur les équipements de surveillance.
- Erreurs humaines liées à l'utilisation des systèmes : ZENSECURE ne pourra être tenue responsable des défaillances du système dues à une mauvaise manipulation par le client (par exemple, désactivation accidentelle de certains dispositifs de sécurité, modification non autorisée des paramètres du système ou de son réseau sans consultation préalable de ZENSECURE).
- Problèmes d'intégration avec des équipements tiers : Si le client intègre des équipements tiers (matériel de vidéosurveillance, alarmes, ou autres systèmes de sécurité) qui ne sont pas fournis ou certifiés par ZENSECURE, la société ne pourra être responsable des dysfonctionnements ou problèmes d'intégration entre ces équipements et le système ZENSECURE.
- Problèmes dus à l'environnement spécifique : ZENSECURE ne sera pas responsable des défaillances ou des performances altérées des équipements en raison de conditions environnementales imprévues, comme des conditions climatiques extrêmes (chaleur intense, gel, humidité élevée, poussière ou pollution excessive), ou encore des conditions géographiques spéciales (zones à fort taux d'interférences électromagnétiques, champs électromagnétiques forts, etc.).
- Malfaçons liées aux travaux d'installation ou de modification du site : En cas de modifications ou de travaux effectués par d'autres prestataires ou par le client sur les installations électriques, les murs, les sols ou toute autre structure pouvant affecter la configuration initiale des équipements (comme les caméras de surveillance ou les détecteurs), ZENSECURE ne pourra être tenue responsable des dysfonctionnements ou des pannes causées par ces interventions extérieures.

- Non-compatibilité des mises à jour ou des évolutions logicielles : En cas de mises à jour logicielles ou matérielles effectuées par des fabricants tiers (par exemple, Ajax ou Reolink), ZENSECURE ne pourra être responsable des changements inattendus de comportement des équipements. Si une mise à jour modifie une fonctionnalité du système ou l'interopérabilité avec d'autres équipements, la société ne sera pas responsable des dysfonctionnements résultants.

#### Limitation de responsabilité liée à l'efficacité du système de sécurité

Les systèmes d'alarme et de vidéosurveillance fournis et installés par la société ZENSECURE ont pour objectif de réduire les risques d'intrusion ou de faciliter la détection d'un événement. Toutefois, ils ne constituent pas une garantie absolue contre les cambriolages, intrusions, actes de vandalisme ou autres incidents.

En conséquence, la société ZENSECURE ne saurait être tenue responsable des dommages matériels, pertes financières, vols ou dégradations qui pourraient survenir malgré l'installation et l'utilisation du système de sécurité.

Le client reconnaît que le système installé constitue un moyen de prévention et de dissuasion, et non une assurance contre les risques précités.

En tout état de cause, la responsabilité du prestataire, toutes causes confondues, sera limitée au montant total des sommes versées par le client au titre de la prestation concernée.

#### ARTICLE 13 – DROIT DE RETRACTION

Conformément aux dispositions des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le client consommateur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

Toutefois, conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, ce droit ne pourra être exercé dans les cas suivants :

- Fourniture d'un service pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation, avec l'accord exprès du client et renonciation à son droit de rétractation.
- Fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du client ou nettement personnalisés.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier sa décision par courrier ou e-mail en utilisant le formulaire disponible en annexe des présentes CGV.

En cas de rétractation valide, le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours suivant la réception de la demande, par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale.

#### ARTICLE 14 : ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation des présentes conditions générales de vente sera, à défaut de règlement amiable, de la compétence des tribunaux du siège social de la société ZENSECURE.

Cependant, si le client est un consommateur, ce dernier peut également choisir de soumettre le litige au tribunal compétent de son domicile, conformément à l'article R.631-3 du Code de la consommation.

#### ARTICLE 15 : GARANTIES LEGALES DU CLIENT

Les prestations et matériels fournis par le prestataire bénéficient des garanties légales en vigueur :

- Garantie légale de conformité (articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation) : applicable en cas de non-conformité du produit installé.
- Garantie contre les vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil) : applicable en cas de défaut rendant le produit impropre à son usage.

Toute demande de prise en charge au titre d'une garantie doit être adressée au prestataire par e-mail ou courrier, accompagnée des justificatifs nécessaires (facture, photos, description du problème).

Le client pourra également bénéficier d'un service après-vente sous certaines conditions précisées au devis ou sur demande.

#### ARTICLE 16 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

##### 1. Responsable du traitement des données personnelles

La société ZENSECURE, responsable du traitement, située au 34 Rue Principale 57510 GRUNDEVILLER, collecte et traite les données personnelles des clients dans le cadre de l'exécution des prestations de sécurité, notamment les installations d'alarmes et de vidéosurveillance. Conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données personnelles (RGPD), ZENSECURE garantit la protection des données personnelles de ses clients.

##### 2. Finalités du traitement des données

Les données personnelles collectées sont traitées dans le but de :

- Gérer la relation contractuelle avec le client (exécution des prestations de services, facturation, support technique, suivi des garanties).
- Assurer la sécurité et la maintenance des systèmes d'alarme et de vidéosurveillance installés chez le client.
- Réaliser des études statistiques, commerciales ou de satisfaction client (si accepté par le client).
- Respecter les obligations légales et réglementaires applicables à l'entreprise, notamment en matière de comptabilité et de fiscalité.

##### 3. Données collectées

- Les données personnelles collectées comprennent notamment :
- Les informations relatives à l'identité du client (nom, prénom, adresse, téléphone, adresse e-mail).
- Les données liées à l'installation (adresse des locaux, caractéristiques techniques du matériel installé, etc.).
- Les données de connexion au système (si applicable) telles que l'adresse IP ou l'historique des alertes, si l'accès à distance ou à un système en ligne est prévu.
- Les données de paiement (coordonnées bancaires uniquement pour le traitement des paiements).

#### 4. Destinataires des données

- Les données personnelles du client peuvent être transmises aux parties suivantes :
- Les employés de ZENSECURE, dans le cadre de la gestion de la relation client et de l'exécution des prestations.
- Les sous-traitants ou prestataires de services de ZENSECURE, dans le cadre de l'exécution des prestations (maintenance, services informatiques, etc.).
- Les autorités compétentes (administrations fiscales, autorités judiciaires, etc.), en cas d'obligation légale.

#### 5. Durée de conservation des données

Les données personnelles seront conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant une période de 10 ans après la fin du contrat, afin de respecter les obligations légales relatives à la comptabilité et aux garanties. Au-delà, les données seront supprimées ou anonymisées, sauf si leur conservation est requise par une obligation légale.

#### 6. Droits des personnes concernées

Le client dispose des droits suivants sur ses données personnelles, conformément au RGPD :

- Droit d'accès : Le client peut demander à tout moment des informations sur les données personnelles le concernant.
- Droit de rectification : Le client peut demander la correction de toute donnée personnelle inexacte ou incomplète.
- Droit à l'effacement (droit à l'oubli) : Le client peut demander la suppression de ses données personnelles, sous réserve des exceptions légales.
- Droit à la limitation du traitement : Le client peut demander à limiter l'utilisation de ses données personnelles, dans certaines circonstances.
- Droit à la portabilité des données : Le client peut demander la transmission de ses données personnelles dans un format structuré et couramment utilisé.
- Droit d'opposition : Le client peut s'opposer au traitement de ses données personnelles, notamment pour des raisons de marketing direct.

#### 7. Contact pour exercer ses droits

Le client peut exercer ses droits en adressant une demande à l'adresse suivante :

- Par mail : [contact@zensecure.fr](mailto:contact@zensecure.fr)
- Par courrier : 34 Rue Principale, 57510 Grundviller

ZENSECURE s'engage à répondre à toute demande dans un délai raisonnable, conformément à la réglementation applicable.

#### 8. Sécurité des données

ZENSECURE met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité et la confidentialité des données personnelles, afin d'éviter toute divulgation, altération ou perte accidentelle.

#### 9. Transfert des données en dehors de l'Union Européenne

Dans le cadre de la fourniture de certains services (par exemple, services de stockage cloud ou logiciels tiers), il peut être nécessaire que les données personnelles soient transférées en dehors de l'Union Européenne. Dans ce cas, ZENSECURE s'engage à garantir que ces transferts respectent les exigences légales en matière de protection des données.

#### ARTICLE 17 – MAINTENANCE DU SYSTÈME

##### Maintenance et entretien du système

Afin de garantir le bon fonctionnement et la fiabilité du système de sécurité installé, il est recommandé de procéder à des vérifications et opérations de maintenance périodiques. Ces opérations peuvent inclure notamment :

- La vérification du bon fonctionnement des détecteurs et des équipements,
- Le contrôle de l'état des piles ou batteries,
- La vérification des moyens de transmission (internet, GSM, etc.),
- La mise à jour des paramètres du système si nécessaire.

La société ZENSECURE peut proposer au client des prestations de maintenance ou d'assistance technique, qui feront l'objet d'un devis spécifique.

#### ANNEXE : FORMULAIRE DE RETRACTION

##### FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Conformément aux dispositions de l'article L. 221-18 du Code de la consommation, vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de la réception de votre commande pour exercer votre droit de rétractation.)

À l'attention de : ZenSecure, 34 Rue Principale 57510 Grundviller

Je/nous () vous notifie/notifions () par la présente ma/notre () rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de service (\*) ci-dessous :

- Commande effectuée le (/) / reçue le (/) : .....
- Numéro de commande : .....
- Nom du (des) consommateur(s) : .....
- Adresse du (des) consommateur(s) : .....
- Mode de paiement utilisé : .....
- Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) : .....
- Date : .....

(\*) Rayez la mention inutile.

**Informations importantes :**

- Ce formulaire doit être complété et envoyé par courrier ou par e-mail avant l'expiration du délai de rétractation.
- En cas de rétractation, les frais de retour sont à la charge du consommateur, sauf indication contraire.
- Le remboursement sera effectué sous 14 jours suivant la réception de votre demande et du bien retourné, selon les modalités prévues dans les CGV.

