

1. DÉFINITIONS

Dans la totalité des présentes, pour une meilleure compréhension, il est convenu les définitions suivantes pour les termes repris ci-dessous qui sont stipulés avec une majuscule, au singulier ou au pluriel :

Aidant : désigne toute personne venant en aide, de manière régulière et fréquente, en partie ou totalement, à titre non professionnel, au Bénéficiaire, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne d'une personne en perte d'autonomie, du fait de l'âge, de la maladie ou d'un handicap, selon le cadre légal.

Appel : désigne tout signal émis par l'Équipement et transmis à la Plateforme de téléassistance conformément aux fonctionnalités prévues par le service.

Appel Critique : désigne un signal émis par l'Équipement et transmis à la Plateforme de téléassistance, par une action automatique ou volontaire telle que la pression du bouton d'appel d'un des Équipements fournis au Bénéficiaire, demandant une mise en relation.

Appel de Convivialité : appel téléphonique effectué via la Plateforme de téléassistance, visant à maintenir un lien social avec le Bénéficiaire. Le premier appel de convivialité peut servir à vérifier le bon fonctionnement dans le Domicile de l'ensemble des fonctionnalités de l'offre souscrite (ex : boîtier de téléassistance, bouton d'appel, Détecteurs, ...).

Appel Technique : désigne un signal émis par l'Équipement informant de la survenance d'une anomalie ou d'un défaut de supervision technique.

Bénéficiaire : désigne la ou les personnes physiques domiciliées en France, y compris dans les départements et régions d'outre-mer (DROM), et identifiées dans le Bulletin de Souscription comme étant les utilisateurs du service de téléassistance. En l'absence de désignation spécifique dans le Bulletin de souscription, le premier Bénéficiaire est réputé être le Souscripteur. Un second Bénéficiaire peut être nommément désigné dans le Bulletin de Souscription. Ces deux Bénéficiaires doivent résider au même Domicile et chaque Bénéficiaire doit être équipé d'un bouton d'appel porté en bracelet ou en collier, relié à la Plateforme de téléassistance permettant de déclencher un Appel.

Bulletin de souscription : désigne les conditions particulières applicables au Bénéficiaire et au Souscripteur.

Chute lourde : désigne une chute brutale survenant après une période d'activité normale en station debout, suivi d'un fort impact sur le sol entraînant une perte de conscience et l'incapacité de se relever caractérisée par une période d'immobilité au sol. Important : les blessures éventuelles liées

à une chute ne caractérisent pas nécessairement une « chute lourde ».

Conditions Générales : désigne les présentes conditions générales de services portant sur la vente de services de téléassistance.

Consommateur : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.

Contact : désigne toute personne physique majeure capable ou personne morale désignée par son représentant, nommément désignée dans le Bulletin de souscription, en mesure d'apporter l'assistance nécessaire au Bénéficiaire en cas d'Appel émis par l'Équipement.

Contrat : désigne le Contrat de téléassistance souscrit par le Souscripteur pour son compte ou pour le compte d'une autre personne physique, le Bénéficiaire. Ce Contrat est composé des présentes Conditions Générales et du Bulletin de Souscription validé par la Société, accompagné d'un mandat SEPA signé au nom du Souscripteur.

Date de réception de l'Équipement : désigne la date de confirmation de réception de l'Équipement au domicile du Bénéficiaire par le transporteur mandaté par la Société et attesté par l'accusé de réception.

Détecteur : désigne l'ensemble des dispositifs de détection et objets connectés proposés avec les services de téléassistance. Ces Détecteurs sont reliés directement ou via un boîtier de téléassistance à la Plateforme de téléassistance. Par exemple, un détecteur de fumée connecté.

Documentation : désigne l'ensemble des documents remis au Bénéficiaire ou au Souscripteur par la Société lors de la livraison des Équipements, regroupant les indications relatives à l'installation, l'entretien et à l'utilisation desdits Équipements.

Domicile : désigne le lieu de résidence habituel du Bénéficiaire où sont installés les Équipements nécessaires à la prestation du service de téléassistance. Cela comprend uniquement l'espace intérieur, à usage d'habitation du logement. Sont exclus les espaces extérieurs du logement.

Données à caractère personnel (ou Données personnelles) : désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement.

Écouteur : personne formée qui compose les équipes en charge de répondre aux Appels depuis la Plateforme de téléassistance disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Équipement : désigne les éléments matériels identifiés dans le Bulletin de Souscription, propriété de la Société, et mis à disposition du Bénéficiaire, le cas échéant par l'intermédiaire

du Souscripteur pendant toute la durée du Contrat.

Espace Client : désigne l'interface Internet privée et sécurisée mise à disposition du Souscripteur et/ou des Contact(s) autorisés tel que défini en 6.8.

Non-professionnel : s'entend de toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.

Partie : désigne la Société, le Souscripteur et le Bénéficiaire.

Plateforme de téléassistance : désigne le plateau téléphonique qui réceptionne et gère l'ensemble des Appels émis par les Équipements.

Site : désigne le site internet de la société NOVAXES www.senioradom.com, sur lequel le Souscripteur détient un espace client.

Société : désigne NOVAXES, SAS au capital social de 97 400 euros immatriculée au RCS de Nantes, sous le numéro 809 021 108, dont le siège social est situé 46 rue du moulin - 44120 VERTOU, prestataire de services de téléassistance (déclaration service à la personne n° SAP809021108) et signataire du Contrat.

Souscripteur : désigne la personne signataire du Contrat, qui est un Consommateur ou un client non-professionnel. Le Souscripteur déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager. Le Souscripteur peut-être le premier Bénéficiaire, une personne aidante ou une personne en charge d'un mandat de représentation exprès.

2. OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités de fourniture des services de téléassistance proposée par la Société, prestataire de services de téléassistance, sous la marque SeniorAdom.

Les Conditions Générales ont notamment pour objet de définir les droits et les obligations des Parties.

3. CHAMP D'APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CONDITIONS GENERALES

Les Conditions Générales s'appliquent aux Parties. Le Souscripteur déclare en avoir pris pleinement connaissance et les accepter sans réserve,

- soit en les retournant avec le Bulletin de souscription dûment signées à la Société,
- soit en signant électroniquement le Bulletin de souscription, auquel elles sont annexées, après la mention « Je (nous) reconnais(sons) avoir pris connaissance et accepter les Conditions Générales de SeniorAdom annexées au Bulletin de souscription qui

comprend les tarifs à l'offre à laquelle je souscris ».

La signature du Bulletin de souscription emporte acceptation expresse des Conditions Générales.

La signature électronique utilisée est celle proposée par un prestataire externe qui utilise une signature électronique simple portée par un prestataire de confiance. Cette signature répond aux exigences du Règlement (UE) 910/2014 du 23 juillet 2014 en la matière et assure l'inaltérabilité du document électronique signé. Les Parties conviennent que le contrat électronique signé constitue une preuve littérale au sens de l'article 1364 du Code civil et a la même valeur probante qu'un écrit sur support papier conformément à l'article 1366 du Code civil et pourra valablement leur être opposé.

Le Souscripteur conservera en sa possession une copie du bulletin de souscription et des Conditions Générales sur un support durable en cas de signature électronique ou au format papier en cas de signature manuscrite.

Les Conditions Générales pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable est celle en vigueur à la date de la signature du Bulletin de souscription par le Souscripteur.

Toute modification aux Conditions Générales proposée par le Souscripteur et non acceptée formellement par la Société sera inopposable à la Société.

Les Conditions Générales constituent les conditions essentielles et déterminantes de toute vente et réalisation de prestations de services par la Société au profit du Bénéficiaire établi en France (DROM inclus). Des droits de douane, taxes locales et surcoûts de transport peuvent s'appliquer en sus des prix indiqués, selon le territoire de destination. Ces frais, fixés par les autorités ou transporteurs et non par la Société, restent à la charge du Souscripteur.

Le fait que la Société ne se prévale pas à un moment donné de l'une des dispositions des Conditions Générales ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement desdites dispositions. Tout autre document notamment les plaquettes, dépliants, publicités, et la Documentation n'ont qu'une valeur informative et indicative et non contractuelle.

4. INFORMATION

PRECONTRACTUELLE - ACCEPTATION DU CLIENT

Le Souscripteur reconnaît avoir été informé par la Société de manière lisible et compréhensible, au moyen de la mise à disposition des présentes Conditions Générales, préalablement à son achat immédiat ou à la passation de la commande

et conformément aux dispositions de l'article L 111-1 du Code de la consommation :

- Sur le prix des Services et des frais annexes ou, en l'absence de paiement d'un prix, sur tout avantage procuré au lieu ou en complément de celui-ci et sur la nature de cet avantage;
- Sur les modalités de paiement, de fourniture et d'exécution du Contrat ;
- En l'absence d'exécution immédiate du Contrat, sur la date à laquelle ou le délai dans lequel la Société s'engage à fournir les Services commandés ;
- Sur les indications relatives à l'identité de la Société, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;
- Les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- Sur l'existence et les modalités de mise en œuvre des garanties (la garantie légale de conformité, garantie des vices cachés, éventuelles garanties commerciales) et le cas échéant, sur le service après-vente ;
- Sur les modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes et, le cas échéant, sur les coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, l'existence de codes de bonne conduite et les cautions et garanties financières ;
- Sur les conditions, le délai et les modalités d'exercice du droit de rétractation lorsque celui-ci existe ainsi que le formulaire type de rétractation ;
- Sur les moyens de paiement acceptés ;
- Sur la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

Conformément à l'article L.223-1 du code de la consommation, dans sa version en vigueur à compter du 11 août 2026, toute sollicitation téléphonique effectuée à des fins commerciales, sauf si elle intervient dans le cadre d'un contrat en cours et à un rapport avec l'objet de ce contrat, ne pourra être réalisée qu'avec le consentement préalable du Souscripteur. A défaut, tout démarchage par téléphone est interdit.

Le fait pour le Souscripteur d'effectuer un achat immédiat ou de commander un Service emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales et obligation au paiement des Services commandés, ce qui est expressément reconnu par le Souscripteur.

5. CONDITIONS D'ACTIVATION DES SERVICES

5.1. Prérequis techniques

Le Bénéficiaire doit disposer à son Domicile d'une alimentation électrique (entre 100 et 240 volts) pour brancher les Équipements

nécessitant une alimentation électrique tel qu'indiqué dans la Documentation. Selon leur technologie les Équipements peuvent utiliser un ou plusieurs des réseaux suivants : RTC, IP, GSM, GPS.

Les Équipements utilisant le réseau RTC nécessitent le raccordement à une ligne téléphonique RTC sans restriction de numéros de téléphone.

Les Équipements utilisant le réseau IP nécessitent le raccordement à une box internet.

Les Équipements utilisant le réseau GSM nécessitent une bonne réception de celui-ci. Ils sont dotés d'une carte SIM multi opérateurs fournie pour un usage exclusif de nos services de téléassistance.

Les Équipements fonctionnant sur batterie doivent être préalablement chargés.

Nos Équipements utilisent pour communiquer entre eux ou avec la plateforme de téléassistance des ondes radio des réseaux GSM, GPRS, 2G, 3G, 4G, 5G, Bluetooth, GPS ainsi que les bandes de fréquence dédiées à la téléassistance (868 Mhz). Ainsi les Bénéficiaires porteurs d'un pacemaker, d'une valve aortique ou de tout dispositif médical susceptible d'interférer avec les Equipements doivent se rapprocher de leur médecin pour s'assurer que l'utilisation du dispositif de téléassistance est sans risque avec leur pathologie. La responsabilité de la Société ne saurait être engagée en cas de dysfonctionnements des dispositifs médicaux portés par le Bénéficiaire de quelque nature soient-ils dans la mesure où le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur ont fait vérifier auprès du médecin du Bénéficiaire leur adéquation avec les Equipements.

5.2. Validation du Bulletin de souscription

Le Contrat n'est validé qu'après vérification par la Société que toutes les informations nécessaires à la bonne exécution du Contrat sont remplies dans le Bulletin de souscription, au format papier ou en ligne, dûment rempli, signé par le Souscripteur, et le cas échéant le Bénéficiaire, et accompagné d'un mandat SEPA signé au nom du Souscripteur.

L'accès aux Services est également conditionné à la transmission de l'ensemble des éléments nécessaires, précisés dans le Bulletin de souscription et notamment :

- Des informations sur le logement du Bénéficiaire et sa configuration.
- Les informations relatives aux Contacts.

Le Bulletin de souscription doit désigner au moins un (1) Contact à moins de trente (30) minutes du domicile du Bénéficiaire.

Les services de secours, tels que les pompiers, pourront être sollicités par la Plateforme de téléassistance si la situation le nécessite : par

exemple si le(s) Contact(s) restent injoignables.

5.3. Autorisation du Contact désigné

Par la signature du Bulletin de Souscription, le Souscripteur atteste avoir reçu l'autorisation préalable de l'ensemble des Contacts majeurs désignés pour transmettre à la Société les informations nominatives exactes nécessaires à l'exécution du Contrat, telles que demandées sur le Bulletin de Souscription, et s'engage à leur transmettre les informations nécessaires relatives au traitement de leurs Données à caractère personnel, telles que décrites à l'article 13 des présentes Conditions Générales.

Chaque Contact sera susceptible d'être sollicité par la Plateforme de téléassistance pour intervenir auprès du Bénéficiaire, à son Domicile ou à l'extérieur, dans le cadre de la bonne exécution du présent Contrat.

6. DESCRIPTION DES SERVICES FOURNIS PAR LA SOCIÉTÉ

6.1. Service de téléassistance de la Société

Les Services proposés se déclinent sous les offres NOMADE et ESSENTIEL :

- **NOMADE** : la téléassistance mobile pour personnes âgées. Elle accompagne le Bénéficiaire partout dans ses sorties quotidiennes.
- **ESSENTIEL** : la téléassistance à domicile. Elle permet de sécuriser le maintien à domicile des seniors, mais aussi de rassurer les proches.

Selon l'offre choisie, les Services proposés au Bénéficiaire comprennent :

- La mise à disposition des Équipements nécessaires à la délivrance du Service souscrit.
- La livraison des Équipements par un transporteur à l'adresse indiquée sur le Bulletin de souscription. Si le colis n'est pas réceptionné et nécessite un 2ème envoi, la Société se réserve le droit de facturer les frais correspondants à cette deuxième livraison.
- Un service d'émission d'Appels, relié à une Plateforme de téléassistance disponible 7j7 et 24h/24, et déclenché soit par le Bénéficiaire, soit automatiquement par les Équipements en cas de détection de Chute lourde, en fonction de l'Offre et des options choisies. L'Écouteur communique avec le Bénéficiaire via le boîtier fixe ou le boîtier mobile géolocalisable de téléassistance. En fonction de la nature de l'Appel et des éléments recueillis lors de la conversation, il contacte les Contacts, ou en cas de nécessité les services de secours (SAMU, pompiers),

qui sont seuls décisionnaires de leur intervention. Les frais occasionnés par l'intervention au Domicile des secours, et les frais médicaux ne pourront être à la charge de la Société. La Société ne se substitue en aucun cas aux services secours et à leurs décisions.

- Les Appels de Convivialité : nos Écouteurs prennent régulièrement des nouvelles de chaque Bénéficiaire en les appelant par téléphone plusieurs fois dans l'année. L'Appel de convivialité permet de répondre à d'éventuelles questions sur nos services et de renforcer le lien entre nos équipes et chaque Bénéficiaire.
- Un service d'accompagnement : la Société s'engage à fournir un service d'accompagnement personnalisé à destination du Bénéficiaire par téléphone, par une équipe comprenant des psychologues et des travailleurs sociaux. Ces professionnels apportent un soutien par téléphone au Bénéficiaire ainsi qu'à leurs Aidants. Le nombre de séances est limité à dix (10) par année civile, qui peuvent être utilisées soit par le Bénéficiaire soit par ses Aidants. En aucun cas, ce service ne se substitue à des soins psychiatriques.
- La maintenance des Équipements, dans les conditions définies à l'article 6.6 ci-dessous.
- La mise à disposition d'un Espace Client tel que définis à l'article 6.8 ci-après.

Des options complémentaires peuvent être proposées en supplément des services inclus dans l'offre initiale. Ces options sont susceptibles de faire l'objet d'une facturation additionnelle, dont les conditions sont définies à l'article 6.7.

Les Services et options proposés dans le cadre de la téléassistance peuvent varier dans les départements et régions d'outre-mer (DOM) en fonction des spécificités géographiques et techniques propres à chaque zone.

6.2. Installation et mise en service des Équipements

6.2.1. Installation réalisée par le Bénéficiaire, le Souscripteur ou par toute personne désignée par l'un d'eux

L'installation des Équipements est effectuée par le Bénéficiaire, le Souscripteur ou toute personne désignée par l'un d'eux, sous leur responsabilité, conformément à la documentation fournie dans le colis par la Société. Le Bénéficiaire, le Souscripteur ou la personne désignée procède notamment aux tests prévus dans la Documentation, permettant de s'assurer d'une mise en service effective des Équipements et d'un bon fonctionnement lors de l'installation. Afin d'accompagner la personne en charge de l'installation, une assistance est joignable au numéro non surtaxé 09 69 39 00 66 du lundi

au vendredi de 9h à 18h et le samedi de 9h à 17h, à l'exclusion des jours fériés.

Dans le cas où l'installation ne permet pas la mise en service effective des Équipements, malgré l'aide de l'assistance technique, la Société s'engage à tout mettre en œuvre afin que cette mise en service s'effectue dans un délai raisonnable.

Si celle-ci s'avère techniquement impossible en raison de la survenance d'une cause extérieure à la Société, le Contrat sera résilié sans autre formalité. L'ensemble des coûts engendrés seront à la charge de la Société, excepté si l'impossibilité d'installation résulte d'un fait volontaire du Bénéficiaire et/ou du Souscripteur, tel que notamment le refus de donner l'accès aux installations du domicile du Bénéficiaire.

6.2.2. Installation réalisée par un prestataire désigné par la Société (Hors DROM)

En cas de souscription de l'option « Installation » par le Souscripteur, validée par la Société, un rendez-vous sera proposé au Bénéficiaire soit par la Société, soit par le prestataire désigné par la Société, pendant les jours et heures ouvrables, du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures. La Société s'engage à ce que ce rendez-vous intervienne dans un délai de quinze (15) jours en France métropolitaine (Corse incluse), à compter de la réception du nouvel Equipements par le Bénéficiaire.

Le Bénéficiaire s'engage à permettre l'accès à son domicile au prestataire désigné par la Société et à être présent à son domicile au jour et à l'heure du rendez-vous. La Société préconise que le Bénéficiaire soit accompagné d'une personne de son entourage lors de la phase d'installation et de Mise en service des Équipements. L'installation est assurée par un prestataire désigné par la Société, dans le respect des règles établies pour le bon fonctionnement du système par la Société. Le prestataire de la Société procède à l'installation des Équipements, fournit au Bénéficiaire toutes les explications nécessaires à la bonne utilisation des Services, lui remet la Documentation et procède aux tests nécessaires avec la Plateforme de téléassistance, permettant de s'assurer de la mise en service effective des Équipements et de leur bon fonctionnement lors de l'installation.

À l'issue de l'installation, le prestataire remettra la fiche d'intervention complétée au Bénéficiaire pour signature. Le Bénéficiaire conservera une copie de la fiche d'intervention signée.

Si le rendez-vous d'installation est annulé par le Bénéficiaire ou le Souscripteur, qu'il n'a pu être honoré du fait du Bénéficiaire ou tout autre personne agissant pour son compte ou bien s'il est reporté sans respecter un délai de prévenance de 48h, sauf urgence médicale

justifiée par des justificatifs médicaux, la Société facturera, au Souscripteur le coût de l'installation, dont le montant est fixé à 49 euros TTC.

L'option d'installation des Équipements n'est pas disponible dans les départements et régions d'outre-mer (DROM).

6.3. Particularités du boîtier mobile géolocalisable

En souscrivant à une offre comprenant un boîtier mobile géolocalisable, le Bénéficiaire accepte les conditions suivantes d'utilisation, dès lors que celui-ci est doté d'un système de géolocalisation :

- Recharge préalable du Boîtier d'appel géolocalisable pour garantir son bon fonctionnement lors de la sortie.
- Accès et transmission par la Plateforme de téléassistance aux coordonnées GPS du Bénéficiaire, grâce aux indications données par le Bénéficiaire et/ou au système de géolocalisation du Boîtier mobile géolocalisable à un ou plusieurs Contact(s), et/ou les services de secours (SAMU, pompiers), en fonction de la situation.
- Système de géolocalisation conditionné à une utilisation pédestre en extérieur et dans un lieu dégagé de tout obstacle. La Société ne pourra être tenue pour responsable d'une erreur ou d'une absence de géolocalisation résultant de limites technologiques qui ne lui sont pas imputables. La géolocalisation s'appuyant notamment sur une réception de données GPS (données satellitaires).

6.4. Mise à disposition des Équipements

La Société met à disposition les Équipements tels que désignés dans le Bulletin de Souscription. Ces Équipements ne peuvent être cédés, sous-loués, transformés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit. Il est interdit de disposer des Équipements en dehors de l'utilisation des Services. À compter de la livraison des Équipements et pendant la durée du Contrat, le Bénéficiaire et le Souscripteur sont gardiens desdits Équipements. En cette qualité de gardien, ils sont responsables de tous dommages causés aux Équipements et notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive, en cas de non-restitution, perte, vol ou détérioration des Équipements. Dans ces hypothèses, le Souscripteur devra payer à la Société les frais correspondants au coût de remplacement ou de réparation des Équipements concernés, tels qu'indiqués dans la grille tarifaire des équipements remise au Souscripteur et disponible sur support durable.

6.5. Utilisation des Équipements

Le Souscripteur et Bénéficiaire s'engagent à utiliser les Équipements conformément à leur destination, sans y apporter de modification, en respectant les directives figurant dans la Documentation remise par la Société et à en assurer le bon entretien.

Le Bénéficiaire pourra déclencher un Appel qui permettra d'entrer en communication avec la Plateforme de téléassistance, en utilisant l'un des boutons disponibles sur le boîtier ou bien en appuyant sur le bouton d'appel. Les Contacts sont appelés dans l'ordre de priorité indiqué sur le bulletin de souscription, en commençant par le premier inscrit pour effectuer une levée de doute à distance par téléphone. En l'absence de réponse, l'entreprise contacte le suivant, et ainsi de suite. La distance en champ libre entre le boîtier de téléassistance fixe et le Bouton d'appel est de cent (100) mètres maximum théorique suivant l'importance des obstacles rencontrés. Cette distance est de vingt-cinq (25) mètres pour un boîtier mobile géolocalisable (appelé « Boîtier d'appel géolocalisable ») et son bouton d'appel.

6.6. Maintenance des Équipements

La Société assure la maintenance des Équipements de téléassistance, dans des conditions normales d'utilisation pendant toute la durée du Contrat. En fonction de l'Offre choisie, les Équipements font l'objet d'une supervision à distance par la Société. En cas d'anomalies, notre service technique est joignable au 09 69 39 00 66 disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Lorsque l'anomalie est identifiée par la Société, cette dernière préviendra le Bénéficiaire, le Souscripteur ou les Contacts par courrier électronique ou SMS qui se doivent de coopérer si la Société demande la réalisation de tests techniques à distance.

En cas de défaillance confirmée, non imputable au Souscripteur ou au Bénéficiaire, lors de l'échange téléphonique avec le service client, la Société s'engage à renvoyer à ses frais des Équipements de remplacement. Jusqu'à réception du nouveau matériel, le service associé au matériel défectueux est suspendu. Les autres services seront quant à eux maintenus.

À réception du colis, le Souscripteur devra expédier le matériel défectueux, dans un délai de trente (30) jours, à l'aide d'une étiquette prépayée reçue avec le matériel de remplacement. Si le Souscripteur n'expédie pas l'ancien Équipement, celui-ci sera facturé par la Société des frais correspondants aux coûts des Équipements concernés.

En cas de détérioration de l'Équipement, le Souscripteur sera facturé par la Société des frais correspondants aux coûts des Équipements concernés. Il est recommandé

d'inclure dans son contrat d'assurance habitation l'Équipement de téléassistance conformément aux dispositions relatives à la mise à disposition des Équipements.

6.7. Services optionnels

Les services optionnels désignent les services proposés en option payante, dans les conditions décrites dans la grille tarifaire communiquée lors de la souscription.

6.7.1. Bouton d'appel avec détection de chute

Les technologies sur lesquelles sont basées nos solutions ne garantissent pas de détecter avec certitude toutes les Chutes lourdes. Le bouton d'appel doit rester le recours principal. En cas de chute qui n'entraînerait pas de perte de conscience, ni d'incapacité à appuyer sur le bouton d'appel, le Bénéficiaire doit presser le bouton d'appel pour s'assurer du bon envoi de l'Appel sans attendre la fin de la période d'analyse de la détection de chute.

Informations constructeur : D'un point de vue fonctionnel, une chute lourde correspond à une période d'activité normale à intense en station debout (ex : marche, ménage, etc.) suivie d'une perte soudaine d'équilibre depuis la station debout et caractérisée par une distance d'au moins 70 cm entre le bouton d'appel et le sol. Le choc important au niveau du sol entraîne une perte de conscience et une incapacité de se relever caractérisée par une période d'immobilité au sol de 30 secondes minimum. En cas de chute lourde du Bénéficiaire, et dans les conditions cumulatives définies ci-dessus, un Appel se déclenche automatiquement. Cet Appel est, en fonction de l'Offre choisie, à destination, du ou (des) Contact(s) et/ou de la Plateforme de téléassistance disponible 7 j/7 et 24h/24. Le Bénéficiaire est informé que l'efficacité de la détection des chutes lourdes peut être réduite si le bouton d'appel avec détecteur de chute lourde n'est pas porté au poignet à une hauteur de 70 cm par rapport au sol, tel que cela peut être le cas lorsque le bénéficiaire mesure moins d'1m 55.

6.7.2. Détecteur de fumée

Le détecteur de fumée connecté permet de détecter la présence de fumée au Domicile et le déclenchement automatique d'un Appel relayée par le boîtier à la Plateforme de téléassistance. Cette option n'est pas compatible avec l'offre Nomade.

6.8. Espace Internet privé et sécurisé (Espace Client)

La Société mettra à disposition un Espace Client accessible au Bénéficiaire, et le cas échéant au Souscripteur, ainsi qu'à tout Contact autorisé expressément par le Souscripteur ou le Bénéficiaire.

L'Espace Client permet l'accès aux fonctionnalités suivantes :

- Une page permettant de mettre à jour les coordonnées des Contacts.
- Une page donnant des informations sur les Équipements mis à disposition.
- Une page avec mise à disposition du Contrat, des factures et des attestations fiscales.
- Une page permettant de communiquer avec le Service Clients par l'envoi de mails.
- Une page permettant de résilier le contrat en ligne.
- Une page permettant d'exercer son droit de rétractation en ligne.
- Ainsi que d'autres pages qui pourraient être ajoutées via des mises à jour de cette interface.

Cet espace sera mis en ligne sur un serveur sécurisé avec accès sur le site www.senioradom.com en utilisant l'identifiant et le mot de passe qui auront été transmis au Bénéficiaire et à toutes personnes autorisées par le Souscripteur dans le Bulletin de souscription. Les informations et données relatives au Bénéficiaire figurant sur cet espace sont de simples indications qui ne peuvent engager la Société.

7. ENGAGEMENTS DES PARTIES

Chaque Partie pourra voir sa responsabilité engagée en cas d'inexécution totale ou partielle de l'une quelconque de ses obligations au titre du présent Contrat.

7.1. Engagements du Souscripteur et du Bénéficiaire

Le Souscripteur et le Bénéficiaire s'engagent pendant toute la durée du Contrat à :

- Fournir l'ensemble des informations nécessaires à l'exécution du Contrat et à les maintenir à jour pendant toute la durée du Contrat. Ces informations concernent tous les éléments contractuels notamment les adresses et numéros de téléphone du Bénéficiaire, du Souscripteur et des Contacts. Ainsi, en cas de déménagement du Bénéficiaire, il est nécessaire d'en informer la Société en amont.
- Rendre son Domicile accessible par les Contacts et les services de secours. Le bénéficiaire reconnaît expressément qu'au titre de l'exécution du Contrat, SeniorAdom est susceptible de contacter les services secours. Ces derniers peuvent être habilités à pénétrer chez toute personne sans autorisation en cas de danger imminent. La Société et les services secours ne sauraient être tenus responsables des dommages causés pour porter secours. Nous vous conseillons de vérifier si ces dégradations sont couverts par votre assurance habitation.
- Informer la Société sans délai de tout dysfonctionnement, dégradation ou altération volontaire ou non des

Équipements, dès leur livraison et durant l'exécution du Contrat, et se rendre disponible aux sollicitations de la Société en cas de défaut ou de panne constatée des Équipements.

- Être gardien des Équipements qui sont mis à disposition, dans les conditions définies à l'article 6.4 des présentes, et placés en conséquence sous sa responsabilité exclusive.
- Ne pas utiliser les Équipements pour une autre fin que l'exécution du Contrat ou dans des conditions non prévues par la Documentation. Notamment et sans que cette liste soit exhaustive, à ne pas dégrader ou modifier les Équipements,
- Ne pas déplacer les Équipements, à l'issue de l'installation afin de garantir le bon fonctionnement de ces derniers, à l'exception du Boitier mobile géolocalisable.
- Ne pas ouvrir les boîtiers des Équipements, excepté pour les changements de piles à la demande du service client.
- N'utiliser la carte SIM et l'abonnement téléphonique associé aux Équipements de téléassistance que pour les besoins strictement liés à la fourniture des services de téléassistance. Toute utilisation à des fins personnelles ou étrangères à ces finalités est strictement interdite. Toute utilisation à d'autres fins que celles précisées au présent Contrat, pourra entraîner le blocage immédiat de la carte SIM et la refacturation de toute communication non relative à l'usage des Équipements sans préjudice des dommages et intérêts auxquels pourraient prétendre la Société pour le préjudice subi. Le blocage de la carte SIM entraînera une suspension immédiate des Services. Il est également interdit de réaliser toute duplication de la carte SIM.
- Avoir déconnecté les éventuels autres équipements de sécurité précédemment installés au Domicile, non fourni par la Société.

Dans le cadre des offres de téléassistance mobile le Bénéficiaire s'engage à :

- Réaliser un test mensuel par l'envoi d'un Appel au moyen du Boitier d'appel géolocalisable, afin de s'assurer de son bon fonctionnement et de la mise en relation avec la Plateforme de téléassistance.
- Informer immédiatement la Société de la perte ou du vol du Boitier d'appel géolocalisable, afin que le service de téléassistance soit désactivé.
- Utiliser uniquement le chargeur remis par la Société.
- S'assurer du bon niveau de charge du Boitier d'appel géolocalisable.
- A ne pas apporter de modifications à l'installation réalisée sans l'accord exprès de la Société.

7.2. Engagements de la Société

La Société supportera dans les conditions du droit commun les conséquences des dommages qui lui sont directement imputables dans le cadre du Contrat.

Chaque Partie est responsable de tous les dommages survenant de son fait. A ce titre, la responsabilité de la Société ne saurait être engagée pour des dommages résultant d'une faute ou négligence du Client.

La responsabilité de la Société ne pourra être engagée en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, tel que défini à l'article 7.3 ci-dessous.

Le présent Contrat repose sur une obligation de moyens et non de résultat. Ainsi, la responsabilité de la Société ne pourra être recherchée pour :

- Défaillance ou panne du réseau ERDF ou des télécommunications (réseau téléphonique, réseau ADSL, réseau GSM/GPRS...), quelle qu'en soit la cause.
- Défaillance ou panne de l'installation électrique du Bénéficiaire, quelle qu'en soit la cause.
- Défaillance du système de géolocalisation du Boitier d'appel géolocalisable, pour les causes extérieures à la Société.
- Mauvaise utilisation (notamment défaut de chargement du Boitier d'appel géolocalisable...), dégradation, perte ou vol des Équipements ou déplacement du dispositif de téléassistance en dehors de la zone de réception des Appels.
- Déclarations fausses, inexactes ou absence de mise à jour des informations concernant le Bénéficiaire par le Souscripteur au Contrat.
- Modification de la situation du Bénéficiaire ou de ses Contacts dont la Société n'aura pas eu connaissance par écrit (via l'espace client).
- L'indisponibilité, le retard ou le refus d'intervention des Contacts ou des services de secours.

Concernant le Boitier d'appel géolocalisable :

- Indisponibilité non imputable à la Société du Boitier d'appel géolocalisable.
- Défaillance ou panne de batterie du Boitier d'appel géolocalisable du Bénéficiaire, quelle qu'en soit la cause (batterie pas suffisamment chargée, ...), sous réserve que ladite cause ne soit pas imputable à la Société.
- Perte ou vol du Boitier d'appel géolocalisable.

Concernant le Bouton d'appel avec détecteur de chute lourde,

Non-détection d'une chute non considérée comme lourde notamment dans les cas suivants :

- Bénéficiaire de taille inférieure à 1m55 (l'efficacité de la détection des chutes lourdes peut être réduite si le bouton d'appel avec détecteur de chute lourde n'est pas porté au poignet à une hauteur de 70 cm par rapport au sol),
- Pas d'activité enregistrée avant la perte d'équilibre (ex : chute d'un lit), chute molle, retenue ou ralentie ; mouvements au sol pendant la période d'analyse laissant penser que l'utilisateur n'a pas perdu connaissance et qu'il peut se relever ou appuyer manuellement sur le bouton d'appel,
- Chute dans un environnement en mouvement et/ou présentant des variations d'altitude (ex : ascenseur, escalateur, tapis roulant, train ou TGV, vélo sur terrain accidenté ou sur un dénivelé positif, etc.),
- Chute dans l'eau, sous la douche ou dans la neige.

En cas d'Appel déclenché à partir des Équipements mis à disposition du Bénéficiaire, toute acceptation de l'Appel par un Contact implique le fonctionnement de l'Équipement et la réalisation du Service.

Lorsqu'un Contact répond à un Appel et en assure la prise en charge, la Société ne saurait voir sa responsabilité engagée quant aux conséquences ou à la gestion ultérieure de la situation.

Sont exclues des Prestations de la Société :

- Les travaux de remise en état du logement du Bénéficiaire (électricité, peinture, rénovation, enduits, décoration...), y compris suite à l'intervention des services secours. La Société n'est pas responsable des détériorations survenues du fait de l'intervention des services de secours.
- Les travaux de réfection, quel que soit le support concerné, suite au déplacement ou à l'arrachage d'éléments de fixation.
- Le nettoyage des biens occupés, et plus généralement toute autre prestation liée à la dépose des équipements de téléassistance.

7.3. Force majeure

La responsabilité de la Société ne pourra être engagée en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Seront considérés comme des cas de force majeure tous faits ou circonstances imprévisibles, irrésistibles et extérieurs à la Société.

Aucune des Parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du Contrat qui seraient dus à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

De convention expresse entre les Parties, sont reconnus comme événements de force majeure, notamment : tout désastre naturel, fait du Prince, guerre, état d'urgence ou besoins de la défense nationale, émeute, insurrection, incendie, inondation, explosion, accident, dysfonctionnement de machines ou d'équipement, aléas climatiques ou sanitaires d'une ampleur exceptionnelle indépendamment de la volonté des Parties, tornade, grève totale ou partielle, lock-out, accident d'outillage survenus au sein de la Société ou ses fournisseurs, interruption de transport, acte de l'autorité publique, manque de matière première ou de pièces détachées ou de fourniture interruption de transports ou de fourniture d'énergie, épidémie, pandémie.

8. CONDITIONS FINANCIÈRES

8.1. Prix des Services

Les prix des services de téléassistance proposés par la Société sont indiqués dans la grille tarifaire.

En cas de modification de l'Offre souscrite ou de souscription à un service optionnel en cours de Contrat, les Services seront facturés au Souscripteur au prix indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de leur souscription.

Les prix peuvent évoluer dans les conditions définies à l'article 8.2.

Les prix sont formulés en euros, toutes taxes comprises (TTC) et comprennent les taxes en vigueur au jour de la souscription. Toute évolution des taxes applicables aux services, issue de la loi ou de règlements, s'appliquera automatiquement au Contrat en cours.

Les frais liés aux communications téléphoniques émises par les boîtiers d'interphonie RTC/IP, ainsi que les coûts de consommation énergétique des Équipements, sont à la charge du Bénéficiaire. Ces frais font l'objet d'une facturation directe par l'opérateur téléphonique, le fournisseur d'accès à internet et/ou le fournisseur d'énergie.

8.2. Évolution des prix

Le prix appliqué au Souscripteur pourra être modifié, au maximum une fois par an, à la hausse comme à la baisse. Toute modification du prix sera notifiée au Souscripteur au moins 30 jours avant application au Contrat en cours. La notification de l'évolution tarifaire sera effectuée par courrier postal ou électronique.

Si le Souscripteur souhaite alors résilier son Contrat, il s'engage à respecter la procédure définie à l'article 11.2. Si la résiliation n'est pas intervenue avant l'évolution tarifaire, le Contrat se poursuivra entre les Parties aux nouvelles conditions.

8.3. Paiement

Une facture est établie par la Société et remise au Souscripteur lors de la fourniture des Services commandés.

La facture correspondant à la fourniture des Services par la Société est émise tous les mois, en début de période facturée. Le Souscripteur sera facturé à compter de la Date de réception des Équipements. Les périodes facturées couvriront de la Date de réception des Équipements à la date tombant un mois après puis chaque période facturée durera un mois en commençant le dernier jour de la période précédente.

Ces factures pourront comprendre tous frais supplémentaires due au titre du Contrat. Les factures sont disponibles sur l'Espace Client mis à disposition et sont téléchargeables sur un support durable. L'envoi par voie postale des factures mensuelles est possible sur demande du Souscripteur.

En cas de souscription par le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur d'options complémentaires, une facture additionnelle ou modificative sera émise. Les sommes dues par le Souscripteur devront être payées par prélèvement automatique dans les quinze (15) jours suivant l'émission de la facture.

Pour les contrats conclus hors établissement, aucun paiement ne pourra être perçu par la Société avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du Contrat.

Le Bénéficiaire, lorsqu'il n'est pas le Souscripteur du contrat, reconnaît bénéficier directement des prestations de téléassistance fournies par la Société. À ce titre, il accepte expressément, en sa qualité de Partie au Contrat, être solidairement tenu avec le Souscripteur du paiement des sommes dues au titre du Contrat, en cas de défaillance de ce dernier. Cette clause de solidarité est expressément acceptée par le Bénéficiaire et vise à garantir le bon fonctionnement du service dont il bénéficie.

En outre, la Société se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, et après une mise en demeure préalable, par un courrier recommandé avec accusé réception, restée sans effet suivant un délai de trente jours, de suspendre la fourniture des Services, et en cas de non-résolution, de résilier le Contrat dans les conditions fixées à l'article 11 des Conditions Générales.

9. DÉCLARATION « SERVICE À LA PERSONNE » ET AVANTAGE FISCAL

Novaxès est déclarée « service à la personne » auprès de la DIRECCTE depuis le 21 février 2022 sous le numéro SAP809021108 pour les activités suivantes (extrait DGE Circulaire du 11 avril 2019) :

- Téléassistance ;
- Coordination et délivrance des services à la personne.

Cette déclaration permet au Souscripteur du Contrat de bénéficier d'un avantage fiscal, selon la réglementation en vigueur. À cet effet, la Société transmet tous les ans, avant le 31 mars, une attestation fiscale ainsi qu'une facture récapitulant le montant global des sommes versées l'année précédente au titre de la prestation de téléassistance. Ces documents sont mis à disposition sur l'Espace Client. L'attestation fiscale peut être demandée par les services des Impôts, en cas de contrôle.

Il incombe au Souscripteur et/ou au Bénéficiaire de s'assurer de son éligibilité au crédit d'impôt.

La responsabilité du Prestataire ne pourra pas être recherchée en cas de non-éligibilité du Souscripteur et/ou Bénéficiaire.

Le montant du crédit d'impôt est limité à un plafond annuel dont le montant est fixé par l'article D133-13-11-1 du Code de la sécurité sociale. Au-delà de ces plafonds, les dépenses ne sont plus éligibles au crédit d'impôt.

10. VALIDITÉ ET DURÉE DU CONTRAT

10.1. Durée

Le Contrat prend effet à la date de signature du Bulletin de souscription pour une durée indéterminée et comporte une période d'engagement de six mois.

La Société adressera au Souscripteur, à l'adresse courriel communiquée, une copie du Bulletin de souscription contresigné par la Société et des Conditions Générales, qui sont disponibles et téléchargeables sur l'Espace client, accompagné d'un échéancier, dès la signature du Contrat.

Le Contrat peut être résilié dans les conditions prévues à l'article 11 des présentes Conditions Générales.

10.2. Faculté de rétractation et faculté de renonciation expresse au droit de rétractation

Dans le cadre d'un démarchage à domicile ou d'un contrat à distance, le Souscripteur dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la Date de conclusion du Contrat. Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au prochain jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, le Souscripteur devra soit :

- Adresser à la Société le coupon de rétractation figurant en annexe des présentes Conditions Générales
- Adresser à la Société toute autre écrit exprimant la volonté de se rétracter de

manière non équivoque, envoyée par lettre recommandée avec accusé réception ou par courriel à l'adresse suivante contact@senioradom.com.

- Se rendre dans son espace personnel ou sur le Site et cliquer sur la fonctionnalité « Renoncer au contrat » lui permettant d'exercer son droit de rétractation, puis de la valider via le bouton « Confirmer la rétractation ». La Société adresse ensuite au Client, sur support durable, un accusé de réception mentionnant le contenu de la déclaration ainsi que la date et l'heure de son envoi.

Le Souscripteur peut renoncer expressément à son droit de rétractation afin de solliciter l'exécution du contrat avant l'expiration du délai de rétractation. Le Souscripteur reconnaît qu'une fois le contrat entièrement exécuté, il ne disposera plus du droit de rétractation. Le Souscripteur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. La somme à la charge du Souscripteur comprend au moins les frais d'installation, lorsque l'installation a été réalisée par la Société.

Par ailleurs en cas d'exercice de son droit de rétractation, le Souscripteur sera tenu de restituer l'ensemble des Équipements mis à disposition, en parfait état de fonctionnement, dans son emballage d'origine et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivants la communication de sa décision de rétractation à la Société. L'envoi des Équipements via un colis suivi est fortement conseillé. Le Souscripteur ou ses ayants droit supportera les coûts de renvoi des Équipements. La responsabilité du Souscripteur pourra être engagée en cas de détérioration des Équipements, selon les conditions prévues à l'article 7.1 des présentes Conditions Générales. En cas de rétractation, la Société restituera les sommes versées dans un délai maximum de quatorze (14) jours, à l'exception des sommes correspondant aux prestations effectivement fournies, à compter de la réception du matériel par la Société

11. RÉILIATION DU CONTRAT

11.1. À l'initiative de la Société

La Société pourra résilier le Contrat en cas de non-respect des conditions contractuelles, notamment en cas de non-paiement de l'abonnement, en cas d'insuffisance du nombre minimum de Contacts requis ou en

cas d'utilisation abusive ou inappropriée du Service.

Cette résiliation interviendra après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet au terme d'un délai de trente (30) jours. La Société pourra également résilier le Contrat en cas de non-fonctionnement du dispositif au sein du logement du Bénéficiaire (réseau défaillant, par exemple).

La Société pourra résilier le Contrat en cas d'arrêt de commercialisation du Service. Un courrier notifiera le Souscripteur de cette fin de service, dans le respect d'un délai de préavis de trente (30) jours. Le Souscripteur disposera d'un délai de trente (30) jours, à compter de la date de résiliation du Contrat, pour restituer les Équipements en bon état de fonctionnement, aux frais du Souscripteur, dans les conditions et à l'adresse communiquée par la Société.

11.2. À l'initiative du Souscripteur

11.2.1. Conditions de résiliation et prises d'effet de la résiliation

Pendant la période d'engagement de six mois, le Souscripteur pourra résilier le Contrat uniquement dans les cas suivants :

- Le décès du Bénéficiaire,
- L'hébergement du Bénéficiaire en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) supérieure à une durée de trois mois,
- L'hospitalisation du Bénéficiaire supérieure à trois mois,
- La prise en charge des Services de téléassistance par le contrat d'assurance du Bénéficiaire,
- L'évolution du Contrat, telle que prévue à l'article 12,
- Un manquement grave et/ou répété de la Société à ses obligations contractuelles.

À réception des pièces justificatives, le Contrat sera résilié. Le Souscripteur ou les ayants droits du Bénéficiaire disposent d'un délai de trente (30) jours pour renvoyer les Équipements à compter de l'envoi du justificatif.

En cas de résiliation, pour un motif autre que ceux énoncés ci-dessus et/ou sans justificatif, le Souscripteur devra à la Société une somme forfaitaire, au titre des frais de résiliation, égale à la différence entre le prix dû au titre des six premiers mois d'exécution du Contrat et les mensualités déjà payées. Le prix dû au titre des six premiers mois doit s'entendre comme le montant des mensualités, options incluses, telles qu'elles auraient été facturées mois par mois si le contrat s'était poursuivi jusqu'au terme de la période d'engagement.

Une fois la période d'engagement de six mois écoulée, le Souscripteur pourra résilier le contrat pour tous motifs moyennant un

préavis d'un (1) mois à compter de sa demande de résiliation.

11.2.2. Modalités de la résiliation

La demande de résiliation peut être réalisée par courrier postal, par mail ou par téléphone. Conformément aux dispositions de l'article L. 215-1-1 du code de la consommation, le Souscripteur pourra également résilier le Contrat par voie électronique dès lors que la souscription du Contrat est intervenue par voie électronique ou par un autre moyen et que la Société, au jour de la résiliation par le Souscripteur offre la possibilité de conclure des contrats par voie électronique.

La Société se réserve le droit de facturer au Souscripteur ou aux ayants droits les frais de remise en état ou de remplacement des Equipements de matériel. (Tarifs disponibles sur demande). Les frais d'envoi des Equipements sont à la charge du Souscripteur ou de ses ayants droits.

Le Souscripteur reste redevable de toutes les sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à sa résiliation effective.

12. ÉVOLUTION DU CONTRAT

En dehors des modifications tarifaires telles qu'exposées à l'article 8.2, des modifications au Contrat sont susceptibles d'être apportées par la Société.

Toute modification du Contrat sera notifiée au Souscripteur au moins trente (30) jours avant son application par courrier postal ou électronique. Si le Souscripteur souhaite alors résilier son Contrat, il s'engage à respecter la procédure définie à l'article 11.2.2 « Modalités de la résiliation ».

Si la résiliation n'est pas intervenue avant l'évolution du Contrat, celui-ci se poursuivra entre les Parties aux nouvelles conditions.

La Société se réserve également le droit de modifier ou d'adapter le matériel mis en place chez le Bénéficiaire, notamment pour garantir la sécurité de la personne. Ces modifications seront applicables au Contrat en cours, sous réserve d'avoir été communiquées au Souscripteur trente (30) jours au moins avant leur application, par courrier postal ou électronique.

Il est précisé que la présente clause s'applique sous réserve de sa conformité avec la législation et la réglementation en vigueur.

13. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

La Société s'engage à respecter la réglementation applicable relative à la protection des Données à caractère personnel en vigueur, notamment le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (le « RGPD ») ainsi que la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Elle

a mis en place une Politique de confidentialité, accessible sur son Site, qui vient compléter le présent article en tant que de besoin.

Dans le cadre de ses prestations de téléassistance, la Société a délégué la gestion d'une partie de ses activités à la société VYV Écoute & Solutions (société par actions simplifiée au capital de 157 220 euros, dont le siège social est situé au 46 rue du Moulin - 44120 Vertou, immatriculée au RCS de Nantes sous le numéro 808 130 140). En conséquence, la Société et VYV Écoute & Solutions agissent en qualité de responsables conjoints pour l'ensemble des traitements de Données personnelles mis en œuvre dans le cadre du présent Contrat. Conformément à la réglementation, elles ont défini la répartition de leurs obligations au titre de leur responsabilité conjointe. Les principes de cet accord peuvent être mis à disposition des Personnes concernées sur demande écrite. La Société et VYV Écoute & Solutions sont désignées ci-après ensemble les « **Responsables de traitement** ».

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, les Responsables de traitement collectent et traitent des Données personnelles des Bénéficiaires, des Souscripteurs et des Contacts (la ou les « **Personne(s) concernée(s)** »). Selon les traitements et les Personnes concernées, il peut s'agir de : données d'identification (civilité, nom, prénom, date de naissance, ...), coordonnées de contact (adresse mail, numéros de téléphone, adresse postale), données liées à la situation familiale et de vie (lien de parenté entre les Personnes concernées, ...), données financières et de facturation (RIB, mandat SEPA, ...), données de santé (niveau global d'audition, d'élocution, de mobilité, de vue, ...), données de localisation (coordonnées GPS du boîtier mobile, ...), données liées aux Contacts (créniaux de disponibilité, temps de trajet jusqu'au Domicile du Bénéficiaire, ...), données biométriques (voix lors des enregistrements téléphoniques), données liées ou issues des Equipements (données de paramétrage, ...), données liées aux outils informatiques et l'Espace Client (identifiant/mot de passe, données de connexion, ...). Ces Données sont détaillées dans la Politique de confidentialité de la Société.

Les Données personnelles peuvent être collectées avant et lors de la souscription aux services ainsi que pendant la vie du Contrat : directement auprès de la Personne concernée dans le cadre d'une demande de contact, d'une souscription et/ou d'un Appel à la Plateforme de téléassistance ; indirectement via le Souscripteur et/ou le Bénéficiaire pour les Données relatives aux Contacts, via le Souscripteur pour les Données relatives au Bénéficiaire (si différent), lors de la création et

l'utilisation d'un compte sur l'Espace Client, via les outils informatiques et/ou les Equipements le cas échéant. Enfin, certaines Données du Bénéficiaire ou du Souscripteur peuvent être transmises, sous réserve de leur consentement préalable, à la Société par les partenaires de cette dernière (organismes de mutuelle, d'assistance, ...).

Selon les Personnes concernées, les traitements de Données personnelles peuvent être les suivants : gestion de la souscription, fourniture des services de téléassistance, gestion de la relation client, gestion du Contrat, de la facturation et de la comptabilité, des Equipements, enregistrement des appels téléphoniques hors Appel, enregistrement des appels téléphoniques d'Appel, gestion des retours du matériel, de l'Espace Client, de la communication externe, des prospects et prospection commerciale, des enquêtes de satisfaction, élaboration de statistiques, gestion des réclamations, des précontentieux et contentieux, des outils informatiques, sécurisation des systèmes d'information, archivage, gestion des obligations liées au contrôle interne, l'audit, la lutte contre la fraude et la corruption, la protection des Données personnelles et toute autre réglementation applicable.

En fonction des traitements, la base légale peut être l'exécution du Contrat, le consentement de la Personne concernée, le respect d'une obligation légale ou réglementaire ou encore l'intérêt légitime des Responsables de traitement. Pour chaque traitement, la base légale est détaillée dans la Politique de confidentialité de la Société. Les données de santé sont toujours collectées et traitées sur la base légale du consentement de la Personne concernée.

Les conséquences d'un refus de collecte en cas de collecte obligatoire varient en fonction des situations. Il s'agira principalement de l'impossibilité de bénéficier des services de téléassistance.

Les Données personnelles collectées ne sont en aucun cas cédées à des tiers. Elles sont destinées au personnel habilité des Responsables de traitement et de leurs partenaires, prestataires ou sous-traitants, ainsi qu'aux services de secours le cas échéant, pour les besoins de l'exécution du Contrat. Elles peuvent également être communiquées à des conseils externes, organismes officiels, organismes de médiation, autorités judiciaires ou administratives dans le cadre d'une procédure, d'un litige et/ou d'une requête, ou encore pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires. Elles sont par ailleurs susceptibles d'être communiquées aux sociétés et établissements du groupe dont font partie les Responsables de traitement.

Enfin, en cas de restructuration, de fusion ou de cession, la Société pourrait transférer toutes les Données à caractère personnel qu'elle traite au tiers concerné.

Les Données personnelles sont conservées par les Responsables de traitement pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, sous réserve des obligations de conservation prévues par la loi ou la réglementation. De manière générale, les Données des Personnes concernées sont conservées pendant la durée de l'exécution du Contrat, puis archivées pendant 5 ans après le terme du Contrat. Les données financières et comptables sont conservées pendant 10 ans. Les Données personnelles sont hébergées et traitées en France. Elles ne sont pas transférées en-dehors de l'Espace Economique Européen ou vers des organisations internationales.

Les Données à caractère personnel des Personnes concernées sont considérées comme des informations confidentielles et traitées comme telles par les Responsables de traitement. Ces derniers mettent en œuvre toutes mesures techniques et organisationnelles appropriées afin d'assurer la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des Données personnelles, et ce dans le but de limiter les risques de perte, vol, détérioration, accès par un tiers non autorisé et toute utilisation détournée de celles-ci. Chaque Personne concernée s'engage à maintenir la confidentialité de son mot de passe pour accéder à l'Espace Client et demeure seule responsable de toute utilisation de son profil. Conformément à la réglementation et sous réserve des dispositions légales, toute Personne concernée dispose des droits suivants relatifs au traitement de ses Données personnelles : droit d'accès à ses Données, de rectification de celles-ci, de donner des directives sur le sort de ses Données après son décès, ainsi que, sous certaines conditions, d'effacement de ses Données, d'opposition à un traitement, de limitation du traitement et à la portabilité des Données. Lorsque le traitement de Données repose sur le recueil du consentement, la Personne concernée peut retirer celui-ci à tout moment. Ce retrait ne compromet pas la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait. Dès lors que le consentement au traitement des Données est retiré, elle ne peut plus bénéficier de la prestation associée. Les Personnes concernées peuvent exercer leurs droits par écrit aux adresses suivantes : dpo@vyv-es.fr, ou DPO SeniorAdom, 46 rue du Moulin - 44120 VERTOU. En cas de doute sur l'identité de la personne, une copie d'un titre d'identité pourra éventuellement être demandée. Les Personnes concernées disposant d'un Espace Client peuvent

également accéder et modifier certaines Données personnelles et modalités directement dans leur compte personnel. Il est précisé que seules les Personnes concernées peuvent exercer leurs droits auprès des Responsables de traitement, et ce, sur leurs propres Données personnelles. Si les Personnes concernées estiment, après avoir contacté les Responsables de traitement, que leurs droits ne sont pas respectés, elles ont la faculté d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Le Délégué à la protection des données de la Société peut être contacté à l'adresse suivante : dpo@vyv-es.fr. Les Personnes concernées peuvent consulter la Politique de confidentialité de la Société pour obtenir toutes les informations relatives au traitement de leurs Données à caractère personnel.

14. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Aucune disposition des présentes, ne saurait être interprétée comme emportant un quelconque transfert de droits de propriété intellectuelle de la Société au profit du Souscripteur.

Toutes technologies, informations, données, documents, savoir-faire et/ou formules communiquées par la Société au Souscripteur dans le cadre de l'exécution du Contrat, ainsi que toutes marques, logos, noms commerciaux et photographies figurant sur le Site, demeureront la propriété exclusive de la Société. Seul un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utilisation du Site est conférée au Souscripteur.

Toute reproduction, représentation, utilisation ou adaptation, sous quelque forme que ce soit, de tout ou partie des éléments de propriété intellectuelle de la Société sans son accord écrit préalable, sont strictement interdites. Le fait pour la Société de ne pas engager de procédure dès la prise de connaissance de ces utilisations non autorisées ne vaut pas acceptation desdites utilisations et renonciation aux poursuites.

15. NULLITÉ PARTIELLE

La nullité ou l'incompatibilité d'une stipulation quelconque du Contrat, soit avec une disposition législative ou réglementaire, soit par suite d'une décision de justice ou de toute autre autorité compétente, n'affectera pas la validité des autres stipulations.

16. CESSIION DU CONTRAT

Le Souscripteur ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations définis au Contrat.

La Société pourra céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle détient au titre du Contrat à toute société de sa convenance ou au groupe auquel elle appartient, sous réserve

d'assurer la continuité du service de téléassistance et maintenir les mêmes droits du Bénéficiaire.

17. DROIT APPLICABLE

Les relations entre les Parties sont régies par le droit français.

18. LANGUE

Les présentes Conditions Générales sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

19. MEDIATION – LITIGES – COMPETENCES JURIDICTIONNELLES

Lorsqu'un Souscripteur est mécontent du traitement de sa demande, il doit en informer la Société dans les meilleurs délais pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord, le Souscripteur peut adresser une réclamation à l'adresse suivante : contact@senioradom.com

La Société s'engage à accuser réception de cette réclamation dans les sept (7) jours suivants sa réception et d'y apporter une réponse dans un délai maximum d'un (1) mois.

Si le désaccord persiste, après la réponse de la Société ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, et conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, le Souscripteur peut saisir le médiateur de la consommation

MED CONSO DEV :

- De préférence, directement sur son site : <https://www.medconsodev.eu/>
- ou par voie postale en écrivant à MEDIATION CONSOMMATION DÉVELOPPEMENT (MED CONSO DEV) - Centre d'affaires stéphanois - Immeuble l'Horizon – Esplanade de France – 3 rue J. Constant Milleret - 42000 SAINT-ETIENNE.

À défaut d'accord amiable entre les Parties, le différend pourra être soumis aux juridictions nationales compétentes. Il est rappelé qu'en application de l'article R631-3 du code de la consommation : le consommateur peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Il est également rappelé que, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

VOS CONTACTS

Par courrier :

VYV Écoute & Solutions
Service Qualité,
46 rue du Moulin,
44120 VERTOU

Par courriel : contact@senioradom.com

Par téléphone : 09 80 80 40 10

Le site Internet : www.senioradom.com

FORMULAIRE DE RETRACTATION (L221-18 DU CODE DE LA CONSOMMATION)

- Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Souscripteur transmette sa déclaration relative à l'exercice de son droit de rétractation avant l'expiration du délai de 14 jours : par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@senioradom.com ou via la messagerie de son espace client.
- Si le délai de 14 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

A l'attention de :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat identifié ci-dessous :

Numéro de Contrat :

Contrat conclu le :

Nom du Souscripteur :

Adresse du Souscripteur :

Date :

Signature du Souscripteur :