

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les modalités de fourniture des Services de Téléassistance aux Souscripteurs/Bénéficiaires résidant en France métropolitaine, Corse incluse, ayant souscrit à une Offre proposée par SeniorAdom, marque commerciale de KRG Corporate, distribuée par Novaxès, prestataire de services de téléassistance. Elles ont notamment pour objet de définir les droits et les obligations des parties. Les présentes Conditions Générales de Vente sont mises à jour régulièrement et téléchargeables sur le site www.senioradom.com

2. DÉFINITIONS

Dans la totalité des présentes, pour une meilleure compréhension, il est convenu les définitions suivantes :

Aidant(s) : désigne toute(s) personne(s) venant en aide, en partie ou totalement, à titre non professionnel, au Bénéficiaire, selon le cadre légal.

Appel : désigne toute demande de mise en relation transmise à la Plateforme de téléassistance par une action volontaire telle que la pression du bouton d'appel d'un des Équipements fournis au Bénéficiaire.

Alerte : désigne toute transmission relative à la détection d'une anomalie ou de défaut de supervision technique.

Bénéficiaire : désigne toute personne physique domiciliée en France métropolitaine (Corse incluse), dénommée dans le Bulletin de Souscription et bénéficiant des services de téléassistance. Il peut être le Souscripteur ou une autre personne. Un 2ème Bénéficiaire peut être nommé 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. La grille tarifaire, indiquant le prix des Offres et des options proposées par la Société fait partie intégrante du Bulletin de souscription.

Détecteurs : 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.

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 ».

Contact : désigne toute personne physique majeure capable ou personne morale, nommément désignée dans le Bulletin de souscription, en mesure d'apporter l'assistance nécessaire au Bénéficiaire, en cas d'Appel ou d'Alertes émises par les Équipements. Le Contact est 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.

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 de Vente et du Bulletin de Souscription validé par la Société, accompagné d'un mandat SEPA signé au nom du Souscripteur.

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

Écouteur : personne formée (Technicien Chargé d'Assistance) qui compose les équipes en charge de répondre aux appels et alertes depuis notre plateforme de téléassistance disponible 7 jours sur 7 et 24heures 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.

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.

Espace Client : désigne l'interface Internet privée et sécurisée mise à disposition du Souscripteur et/ou des Contact(s) autorisés tel que défini en 5.8.

Mise en Service de la téléassistance : désigne le démarrage effectif des prestations de téléassistance, déclenché par un Appel test avec la Plateforme de téléassistance. Cet Appel test inclut la vérification du bon fonctionnement dans le Domicile de l'ensemble des fonctionnalités de l'offre souscrite (ex : boîtier de téléassistance,

bouton d'appel, Détecteurs, ...).

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

Partie(s) : désigne la Société et/ou le Souscripteur et/ou le Bénéficiaire.

Plateforme de téléassistance : désigne le plateau téléphonique qui réceptionne les Appels et gère l'ensemble des Alertes émises par les Équipements, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Société : désigne NOVAXES, SASU au capital social de 6 500 000 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 pour son compte, au profit ou pour le compte d'une autre personne physique, le Bénéficiaire. Le Souscripteur déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager pour lui-même ou pour le compte du Bénéficiaire, si ce dernier est incapable, au titre des présentes Conditions Générales de Vente.

3. ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Les Conditions Générales de Vente constituent les conditions essentielles et déterminantes de toute vente de prestations de services par la Société au profit du Bénéficiaire établi en France métropolitaine, Corse incluse. Les Conditions Générales de Vente sont opposables tant aux professionnels qu'aux particuliers sous réserve pour ces derniers de l'application des règles protectrices du droit de la consommation. Le Souscripteur du Contrat déclare avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente et les accepter sans réserve en retournant le Bulletin de souscription dûment complété et signé à la Société. Les Conditions Générales de Vente applicables sont celles en vigueur à la date de la signature du Bulletin de souscription par le Souscripteur. Le fait que la Société ne se prévale pas à un moment donné de l'une des dispositions des Conditions Générales de Vente ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement desdites dispositions. La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des Conditions Générales de Vente. Tout autre document notamment les plaquettes, dépliants, publicités, et la Documentation n'ont qu'une valeur informative et indicative et non contractuelle.

4. CONDITIONS D'ACTIVATION DES SERVICES

4.1. 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 nécessite 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, 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(s) Bénéficiaire(s) de quelque nature soient-ils.

4.2. Validation du Bulletin de souscription

Le Contrat n'est validé qu'après instruction par la Société du Bulletin de souscription dûment rempli, signé par le Souscripteur et, le cas échéant, le(s) Bénéficiaire(s), et accompagné d'un mandat SEPA signé au nom du Souscripteur. L'accès aux Services est également conditionné à la transmission par le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur 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 au(x) Contact(s).

Le Bulletin de souscription doit désigner deux (2) Contacts à moins de trente (30) minutes du domicile du Bénéficiaire ou au minimum un (1) Contact à moins de trente (30) minutes du domicile du Bénéficiaire et l'existence d'une boîte à clés. 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.

En cas de signature électronique du Bulletin de souscription, celle-ci emporte acceptation expresse des présentes Conditions Générales de Vente. La signature électronique utilisée est celle proposée par le prestataire SLIMPAY qui utilise une signature électronique simple portée par le prestataire de confiance DOCUSIGN. Cette signature répond aux exigences du Règlement 910/2014 du 23 juillet 2014 en la matière et assure l'inaltérabilité du document électronique signé. Les Parties acceptent que la signature électronique proposée vaille signature manuscrite et que les présentes conditions aient valeur d'original.

4.3. Autorisation du ou (des) Contact(s)

Par la signature du Bulletin de Souscription, le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur attestent avoir reçu l'autorisation du ou (des) Contact(s) pour transmettre à la Société les informations nominatives exactes nécessaires à l'exécution du Contrat, telles que demandées sur le Bulletin de Souscription.

5. DESCRIPTION DES SERVICES FOURNIS PAR LA SOCIÉTÉ

5.1. Service de téléassistance de la Société

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.
- En option : l'installation des Équipements par un prestataire diligenté par la Société dans les conditions définies à l'article 5.2 des présentes conditions générales.
- Un service d'émission d'Appels et d'Alertes, relié à une Plateforme de téléassistance disponible 7 j7 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 par le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur, soit par le ou les Contact(s). L'Ecouteur communique avec le Bénéficiaire via le boîtier de téléassistance ou le Bouton d'appel géolocalisable. En fonction de la nature de l'Appel et des éléments recueillis lors de la conversation, il contacte un ou plusieurs Contact(s), et/ou les services de secours d'urgence en cas de nécessité (SAMU, pompiers), qui sont seuls décisionnaires de leur intervention. Les frais occasionnés par l'intervention au Domicile des secours, du gardiennage des clés et les frais médicaux ne pourront être à la charge de la Société. La Société ne se substitue en aucun cas aux services de secours d'urgence et à leurs décisions.
- Au-delà de leurs disponibilités 24 heures sur 24 pour répondre aux appels, nos écouteurs prennent régulièrement des nouvelles de chaque Bénéficiaire en les appelant par téléphone plusieurs fois dans l'année. Cet appel de convivialité permet de répondre à d'éventuelles questions sur nos services et de renforcer le lien entre nos équipes et chaque Bénéficiaire.
- La Société s'engage à fournir un service d'accompagnement personnalisé à destination du ou (des) Bénéficiaire(s) par téléphone, par une équipe comprenant des psychologues et des travailleurs sociaux. Ces professionnels apportent un soutien par téléphone au(x) Bénéficiaire(s) 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 5.6 ci-dessous.
- La mise à disposition d'un espace client tel que défini à l'article 5.8 ci-après.
- En fonction de l'Offre choisie par le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur, des services optionnels pourront être mis à disposition du Bénéficiaire, dans les conditions définies à l'article 5.7 ci-dessous.

5.2. Installation et mise en service des Équipements

5.2.1. Installation réalisée par le Bénéficiaire, le Souscripteur ou par une personne désignée par l'un de ces derniers

L'installation des Équipements est réalisée par le Bénéficiaire, le Souscripteur ou par une personne désignée par l'un de ces derniers, sous la responsabilité du Bénéficiaire et/ou du Souscripteur, selon 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 de la mise en service effective des Équipements et de leur bon fonctionnement lors de l'installation. Le service sera effectif à l'issue de l'Appel test réalisé auprès de la Plateforme de téléassistance par le bouton d'appel. Afin d'accompagner le Bénéficiaire, le Souscripteur ou la personne désignée dans cette installation, une assistance technique est joignable au 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 le test ne permet pas de s'assurer de la mise en service effective des Équipements, 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 non imputable 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 du fait du Bénéficiaire et/ou du Souscripteur.

5.2.2. Installation réalisée par un prestataire désigné par la Société

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 jours ouvrés en France métropolitaine (Corse incluse), à compter de la souscription à une Offre.

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. Si le rendez-vous d'installation est annulé, 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, la Société facturera au Souscripteur le coût de l'installation.

5.3. Particularités des offres de téléassistance mobile

En souscrivant à une offre de téléassistance mobile, le Bénéficiaire accepte les conditions suivantes d'utilisation, dès lors que la prestation de téléassistance ne peut être réalisée sans géolocalisation :

- Recharge préalable du Bouton 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 Bouton d'appel géolocalisable à un ou plusieurs Contact(s), et/ou les services de secours d'urgence (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. La géolocalisation s'appuyant notamment sur une réception de données GPS (données satellitaires).
- Dialogue indispensable avec le Bénéficiaire pour qualifier l'Appel. Les Appels silencieux (absence de dialogue) ne sont pas assimilés à une demande d'assistance. Ils font simplement l'objet d'un message adressé au(x) Contact(s).

5.4. Mise à disposition des Équipements

Les Équipements excepté le bracelet et collier désignés au Bulletin de Souscription sont mis à disposition du Bénéficiaire et/ou du Souscripteur par la Société. Ces Équipements ne peuvent être cédés, sous loués, transformés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur, à qui il est interdit de disposer des Équipements en dehors de l'utilisation des Services. À compter de la livraison et de la mise en service des Équipements dans les conditions prévues à l'article 5.2 des présentes et pendant la durée du Contrat, le Bénéficiaire et/ou 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 perte, vol, détériorations ou altération volontaire ou non des Équipements. Dans ces hypothèses, le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur devront payer à la Société les frais correspondants aux coûts des Équipements concernés. Le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur 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. Sauf résiliation du Contrat dans les conditions définies à l'article 10 des présentes, des frais supplémentaires seront facturés au Souscripteur dans le cas d'un remplacement effectué par un prestataire agréé par la Société de l'Équipement concerné.

5.5. Utilisation des Équipements

Le Bénéficiaire pourra déclencher des Appels, qui permettront d'entrer en communication, en fonction de l'Offre souscrite, avec la Plateforme de téléassistance, en utilisant l'un des boutons disponibles sur le boîtier ou bien en appuyant sur le bouton d'appel en bracelet ou en collier (ainsi que le collier/bracelet contenant l'option détecteur de chute lourde). Si plusieurs Contacts sont désignés par le Bénéficiaire ou le Souscripteur, le(s) Contact(s) sera ou (seront) contacté(s) selon l'ordre qui sera communiqué dans le Bulletin de souscription pour effectuer une levée de doute à distance par téléphone via le boîtier ou le bouton d'appel géolocalisable connecté selon l'offre souscrite. La distance en champ libre entre le boîtier de téléassistance fixe et le Bouton d'appel radio est de cent (100) mètres maximum théorique suivant l'importance des obstacles rencontrés. Cette distance est de vingt-cinq (25) mètre pour un boîtier mobile (appelé également Bouton d'appel géolocalisable) et son bouton d'appel.

5.6. 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 cas d'anomalies, notre service client est joignable au 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. Si la panne est confirmée lors de l'entretien téléphonique, le Société s'engage à renvoyer à ses frais des Équipements de remplacement. Jusqu'à réception du nouveau matériel, le service associé au matériel défectueux ne pourra être assuré par la Société. Les autres services seront quant à eux maintenus. À réception du colis, le Bénéficiaire devra retourner le matériel défectueux, dans un délai de quinze (15) jours, aux frais de la Société à l'aide d'une étiquette prépayée fournie avec le matériel de remplacement. En fonction de l'Offre choisie, les Équipements font l'objet d'une supervision à distance par la Société. En cas de défaillance d'un ou plusieurs Équipements, quel qu'en soit la cause, la Société préviendra le Bénéficiaire, le Souscripteur, les Contacts et transmettra, par courrier électronique ou SMS, une notification au(x) Contact(s) si nécessaire. Pour ce faire, le Bénéficiaire ou ses proches se doivent de coopérer si la Société demande la réalisation de tests techniques à distance. Par ailleurs, en cas de déclenchement d'une Alerte du fait de la faiblesse de la batterie d'un Équipement, la Société, transmettra l'information au Bénéficiaire et/ou Souscripteur et en fonction de l'Offre souscrite, enverra les piles au Bénéficiaire ou fera intervenir un prestataire désigné par ses soins pour procéder à l'échange des piles. En ce qui concerne les Équipements rechargeables, le Bénéficiaire et le(s) Contact(s) sont les seuls responsables de leur bon niveau de charge. En cas de dysfonctionnement des Équipements non imputable au Bénéficiaire et/ou au Souscripteur, la Société assurera l'échange standard des Équipements, en adressant au Bénéficiaire un bon de retour pour la restitution des Équipements défectueux. La Société ne sera pas tenue responsable d'une mauvaise installation (si l'option d'installation n'a pas été souscrite) ou d'une mauvaise utilisation des Équipements par les Bénéficiaires ou ses proches. Dans ces cas de figure, la Société se réserve le droit de facturer au Souscripteur les frais de livraison du matériel de remplacement et les frais de retour. De plus, en cas de détérioration du matériel, le Souscripteur devra régler à la Société les frais correspondants aux coûts des Équipements. Il est recommandé d'inclure dans son contrat d'assurance habitation l'Équipement de téléassistance

5.7. Services optionnels

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

5.7.1. Bouton d'appel avec détection de chute

Particularités de l'option "Bouton d'appel avec Détecteur de chute lourde" 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, le Bénéficiaire doit presser le bouton d'appel pour s'assurer du bon envoi de l'alerte 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 au scénario suivant : période d'activité normale à intense en station debout (ex : marche, ménage, etc.) ; perte soudaine d'équilibre depuis la station debout (caractérisée par une distance d'au moins 70 cm entre le bouton d'appel et le sol) ; choc important au niveau du sol entraînant une perte de conscience ; 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 définies ci-dessus, une Alerte se déclenche automatiquement. Cette Alerte 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.

5.7.2. Détecteur de fumée

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

5.8. Espace Internet privé et sécurisé (Espace Client)

La Société mettra à disposition un site Internet («Espace Client»), accessible au Souscripteur et au Bénéficiaire (si ce dernier n'est pas 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 du ou des Contact(s).
- 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.
- 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. Cet espace sera également disponible via une application disponible sur Android ou Apple (avec le même couple identifiant-mot de passe). Les informations et données relatives au Bénéficiaire figurant sur cet espace sont de simples indications qui ne peuvent engager la Société.

6. ENGAGEMENTS DES PARTIES

La responsabilité de l'une des Parties pourra être engagée en cas d'inexécution, d'exécution partielle ou d'exécution défectueuse à l'une de ses obligations au titre du Contrat.

6.1. Engagements du Bénéficiaire et/ou du Souscripteur

Le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur s'engage 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/ou de (des) Contact(s). Ainsi, en cas de déménagement du Bénéficiaire, il est nécessaire d'en informer la Société en amont.
- Rendre son Domicile accessible par les Contacts, le gardiennage des clés et/ou les secours d'urgence. Le Bénéficiaire consent à ce que les services d'urgence puissent pénétrer dans son Domicile par tous moyens utiles pour lui porter assistance, sans que la Société ne puisse être tenue responsable des dégâts qui pourraient être occasionnés lors de l'intervention. Le Souscripteur s'engage à régler les éventuels frais de déplacement et d'intervention facturés par les services de secours.
- Informer la Société sans délai de tout dysfonctionnement, dégradation ou altération volontaire ou non des Équipements, à 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 5.4 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 au sein ou en dehors de son Domicile, à l'issue de l'installation afin de garantir le bon fonctionnement de ces derniers, excepté pour l'offre Bouton d'appel géolocalisable.
- Ne pas ouvrir les boîtiers des Équipements, excepté pour les changements de piles à la demande du service client. Plus particulièrement, s'agissant de la mise à disposition de la carte SIM, le Bénéficiaire s'engage à n'utiliser l'abonnement téléphonique associé que dans le cadre et pour les besoins du Contrat. 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 pourrait prétendre la Société pour le préjudice subi. Le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur reconnaît expressément que le blocage de la carte SIM entraîne une suspension des Services. Le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur s'interdit également 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 Bouton 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 Bouton 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 Bouton d'appel géolocalisable.
- À compter de la mise en service, le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur s'engage à ne pas apporter de modifications à l'installation réalisée sans l'accord exprès de la Société.

6.2. Engagements de la Société

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 Bouton d'appel géolocalisable, quelle qu'en soit la cause.
- Mauvaise utilisation (notamment défaut de chargement du Bouton d'appel géolocalisable...), dégradation, perte ou vol des Équipements ou déplacement du dispositif de téléassistance en dehors de la zone de réception des Alertes.
- 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'intervenir des Contacts, du gardiennage des clés ou services d'urgence et de secours.

Dans le cadre du Bouton d'appel géolocalisable :

- Indisponibilité du Bouton d'appel géolocalisable.
- Défaillance ou panne de batterie du Bouton d'appel géolocalisable du Bénéficiaire, quelle qu'en soit la cause (batterie pas suffisamment chargée, ...).
- Perte ou vol du Bouton d'appel géolocalisable.

Dans le cadre du 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 ; Etc.

En cas d'Appel ou d'Alerte déclenchée à partir des Équipements mis à disposition du Bénéficiaire, toute acceptation de l'Appel ou de l'Alerte par un Contact selon les modalités définies par la Documentation, exonèrera la Société de toute responsabilité au titre des présentes conditions générales.

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 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.

La Société n'encourt aucune responsabilité et n'est tenue d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis par le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse, lorsque celle-ci a pour cause la survenance du fait du Bénéficiaire, d'un tiers ou la survenance d'un événement de force majeure, tel que défini à l'article 6.3 ci-dessous.

6.3. Force majeure

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 : mobilisation, guerre, incendie, inondation, tornade, grève totale ou partielle, lock-out, accident

d'outillage survenus au sein de la Société ou ses fournisseurs, émeute, 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.

7. CONDITIONS FINANCIÈRES

7.1. Prix des Services

Les prix des services de téléassistance proposées par la Société sont indiqués dans la grille tarifaire figurant sur le Bulletin de souscription. Il est précisé que les prix sont soumis à une date de validité. 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 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 communications téléphoniques émises par les boîtiers d'interphonie RTC/IP ainsi que les coûts de fourniture d'énergie sont supportés par le Bénéficiaire et font l'objet d'une facture par l'opérateur téléphonique ou le fournisseur internet et le fournisseur d'énergie.

7.2. 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 deux (2) mois 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 10.2 Si la résiliation n'est pas intervenue avant l'évolution tarifaire, le Contrat se poursuivra entre les Parties aux nouvelles conditions.

7.3. Paiement

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 courent 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 toute pénalité due au titre du Contrat ainsi que tous frais (frais d'intervention des services d'urgence et de secours, frais consécutifs aux actes des Contacts en cas d'Alerte ou d'Appel...) supportés par la Société et dus par le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur au titre du Contrat. Ces factures sont disponibles sur l'Espace Client mis à disposition du Bénéficiaire et/ou du Souscripteur (grâce à son adresse électronique). Un mail sera envoyé à cette adresse à chaque fois qu'une facture sera déposée sur l'Espace Client. L'envoi par voie postale des factures mensuelles est possible sur demande du Souscripteur et sera facturé par facture émise. 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. Toute facture complémentaire émise par la Société devra être payée par prélèvement automatique, selon l'option choisie par le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur dans les quinze (15) jours suivant l'émission de la facture. Le Bénéficiaire et le Souscripteur sont tenus solidairement du paiement des factures émises par la Société, dans les conditions définies aux articles 1200 et suivants du Code civil. En cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de non-paiement total, et après mise en demeure restée infructueuse à l'issue d'un délai de 15 jours, le Souscripteur sera redevable d'une pénalité de retard égale à trois fois le taux d'intérêt légal. Ce dernier sera également redevable des frais de traitement des retards de paiement appliqués correspondant aux coûts de gestion (incluant les frais de rejet de prélèvement automatique) supportés par la Société.

8. 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 Les services de télé ou visio-assistance font partie des outils de maintien à domicile des personnes âgées, handicapées ou isolées. Ils permettent d'émettre une alerte en cas d'urgence, de rompre l'isolement en multipliant les possibilités de contact, enfin, de rassurer l'abonné quant aux éventuels risques liés à l'isolement. La prestation de téléassistance permet de s'appuyer sur des objets connectés ou des dispositifs de détection. Il peut s'agir également de suivre les déplacements habituels à proximité du domicile par un système de géolocalisation. Seul le service de télé et visioassistance permettant de relier l'abonné à un réseau de personnes désignées,

à une plateforme de téléassistance et/ou à un service d'urgence est éligible aux avantages fiscaux. La location ou la vente du matériel nécessaire à la télé assistance ne le sont pas.

- 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.

9. VALIDITÉ ET DURÉE DU CONTRAT

Le Contrat prend effet à la Date de réception des Équipements au Domicile du Bénéficiaire, jusqu'au 31 décembre de l'année en cours. Passée cette date, le Contrat est reconduit tacitement par période d'un an. La Société adressera au Souscripteur une copie du contrat contresigné par la Société, le Bulletin de souscription et les Conditions Générales de Vente sont disponibles sur l'Espace client, accompagné d'un échéancier, dès la Mise en service du contrat. Le Contrat peut être résilié à tout moment selon les conditions prévues à l'article 10 des présentes Conditions Générales de Vente. Toutefois, dans le cadre d'un démarchage à domicile ou d'une vente à distance, le Souscripteur dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la Date de réception des Équipements. 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 adresser à la Société le coupon de rétractation figurant en annexe des présentes Conditions Générales de Vente ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter par lettre recommandée avec accusé réception. En cas d'exercice de son droit de rétractation, conformément aux dispositions de l'article L.221-23 du Code de la Consommation, 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 6.1 des présentes Conditions Générales de Vente. En cas de rétractation, la Société restituera les sommes versées dans un délai maximum de quatorze (14) jours, à compter de la réception du matériel par la Société. Les frais d'installation facturés, qui sont quant à eux facultatifs, resteront à la charge du Souscripteur. Le Souscripteur et/ou le Bénéficiaire est informé de son droit de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

10. RÉSILIATION DU CONTRAT

10.1. 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 réception restée sans effet au terme d'un délai de trente (30) jours. Après mise en service, 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 informera 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.

10.2. À l'initiative du Souscripteur

- Conditions de résiliation :
 - Durant les 6 mois suivant la prise d'effet du Contrat, le Souscripteur pourra résilier le Contrat, sans pénalité, 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 11,
 - un manquement grave et/ou répété de la Société à ses obligations

contractuelles.

A réception des pièces justificatives, la facturation sera suspendue. La résiliation ne sera effective qu'à compter de la réception de la totalité des Equipements.

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, à titre de pénalité, égale à la différence entre le prix dû au titre des six premiers mois d'exécution du Contrat et les mensualités déjà payées.

Au-delà du délai de 6 mois d'exécution du Contrat, le Souscripteur pourra résilier le Contrat, à tout moment et sans pénalité.

La résiliation sera effective à compter de la réception de la totalité des Equipements. En cas de décès du Bénéficiaire, la facturation sera suspendue à compter de la réception des pièces justificatives.

• Modalités et prise d'effet 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 résiliation sera effective à compter de la réception de l'ensemble des Equipements, en bon état de fonctionnement, à l'adresse communiquée par la Société. 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.

Si la réception des Equipements intervient au cours d'une période facturée, le Contrat prendra fin le dernier jour calendaire de la période facturée. Le Souscripteur reste redevable de toutes les sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à sa résiliation effective.

10.3. Décès du Souscripteur qui n'est pas le Bénéficiaire

Dans le cas où le Souscripteur, qui n'est pas le Bénéficiaire décède, le Contrat se poursuit jusqu'à la fin du mois suivant la réception de la demande. Dans ce délai, un nouveau Contrat sera proposé au Bénéficiaire et au(x) Contact(s) afin de savoir s'ils souhaitent poursuivre le Contrat de téléassistance. A défaut de nouvelle souscription, le Contrat prendra fin à la date de réception de l'ensemble des Equipements, suivant les conditions précisées à l'article 10.2 « Modalités de résiliation » ci-dessus.

11. ÉVOLUTION DU CONTRAT

En dehors des modifications tarifaires telles qu'exposées à l'article 7.2, des modifications sont susceptibles d'être apportées par la Société aux conditions contractuelles applicables au Bénéficiaire et au Souscripteur. Toute modification 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 10.2 (« Modalités et pris d'effet 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. Ces modifications seront applicables au Contrat en cours, sous réserve d'avoir été communiquées au Bénéficiaire et/ou au Souscripteur trente (30) jours au moins avant leur application, par courrier postal ou électronique. Il est toutefois précisé que les présentes dispositions ne s'appliquent pas à toute modification législative ou réglementaire qui viendrait à modifier le Contrat.

12. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

La Société s'engage à garantir et à faire respecter le caractère strictement confidentiel de toute information et de tout document communiqué par le Souscripteur et/ou le Bénéficiaire. La Société s'engage à exécuter les présentes conditions générales de vente dans le respect des dispositions de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel en vigueur et notamment le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après, « le RGPD » Règlement Général de la Protection des Données), ainsi que la loi dite « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Les informations recueillies dans le cadre de la souscription

de la téléassistance font l'objet d'un traitement informatique par la Société, responsable de traitement, et sont destinées aux personnels habilités de la Société et de ses partenaires ou prestataires pour les seuls besoins de la réalisation du service de téléassistance. De plus, pour des besoins strictement internes, la Société procède à l'enregistrement des communications téléphoniques effectuées depuis la Plateforme de téléassistance et le Bénéficiaire, ses Contacts et tout service de secours, conformément à la réglementation en vigueur, et les conserve pendant six (6) mois. Conformément à la réglementation en vigueur, le Souscripteur et le(s) Bénéficiaire(s) disposent du droit de demander l'accès aux données à caractère personnel les concernant, la rectification ou l'effacement de celles-ci ainsi que le droit de communiquer des directives concernant le sort de leurs données à caractère personnel après leur décès. Ils disposent encore, pour motif légitime, du droit de solliciter la limitation du traitement, de s'opposer audit traitement et du droit à la portabilité des données. Lorsque leur consentement est recueilli, ils peuvent le retirer 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 de ces données est retiré, ils ne peuvent plus bénéficier de la prestation associée. Le Souscripteur et le(s) Bénéficiaire(s) peuvent exercer leurs droits par écrit en justifiant de leur identité par tout moyen au : Services Clients SeniorAdom, 46 rue du Moulin, 44120 VERTOU. La copie d'un titre d'identité comportant la signature du titulaire pourra éventuellement être demandée. Enfin, ils ont encore le droit d'introduire une réclamation relative à la protection des données auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés [CNIL] sise 3, Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07 - Tél. : +33 (0)1.53.73.22.22.

13. NULLITÉ PARTIELLE

La nullité ou l'incompatibilité d'une disposition 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 dispositions.

14. CESSION DU CONTRAT

Le Bénéficiaire et/ou 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, sous réserve d'assurer la continuité du service de Téléassistance, ou au groupe auquel elle appartient. 13.1. Réclamation

15. DROIT APPLICABLE

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

16. RECLAMATION

Les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour régler à l'amiable tout différend né de la formation, l'interprétation et l'exécution du Contrat. Lorsqu'un Souscripteur est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer la Société 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 : services.clients@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.

17. MEDIATION

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, nous proposons un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM - MEDIATION DE LA CONSOMMATION. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://cnpmmmediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27 avenue de la libération - 42400 Saint-Chamond

18. CLAUSE ATTRIBUTIVE DE JURIDICTION

À défaut d'accord amiable entre les Parties, le différend pourra être soumis aux juridictions nationales compétentes. De la compétence, au choix du demandeur, professionnel ou consommateur, du tribunal du lieu du domicile du défendeur ou du lieu de l'exécution de la prestation de services conformément aux articles 42 et 46 du Code de procédure

civile ou, au choix du consommateur exclusivement, du tribunal du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du Contrat.

Vos contacts :

Par courrier : Services Clients SeniorAdom, 46 rue du Moulin, 44120 VERTOU

Par courriel : services.clients@senioradom.com

Par téléphone : 09 69 39 00 66

Le site Internet : www.senioradom.com

BON DE RÉTRACTATION

(À adresser par lettre recommandée avec accusé de réception)

À l'attention de Service Client SeniorAdom - 46 rue du Moulin, 44120 VERTOU

Je vous notifie par la présente ma rétractation du Contrat n° _____ :

Nom du Souscripteur :

Adresse du Souscripteur :

Signature du Souscripteur :

Date :

Signature :