

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités de fourniture des Services aux Bénéficiaires résidant en France métropolitaine et Monaco, ayant souscrit à une Offre proposée par La Société. Ces Conditions Générales sont mises à jour régulièrement et téléchargeables sur le site www.senioradom.com. La Société S2AS au capital de 25 000 euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 797 860 392 et dont le siège social est au 5 rue Benjamin Raspail, 92240 Malakoff (la « Société ») est une société de services de téléassistance, titulaire de l'agrément simple n° SAP 797 860 392 délivré le 14 mars 2014 par le Préfet des Hauts de Seine.

Article 1. Définitions

« **Aidant** » : désigne toute personne physique, majeure et capable, ou morale, résidant en France métropolitaine, en mesure d'apporter l'assistance nécessaire au Bénéficiaire en cas d'alertes ou d'alarmes émises par les Équipements. Chaque Aidant est expressément désigné au Bulletin de Souscription. Il effectuera, le cas échéant, soit des levés de doute à distance par téléphone via la box, soit des levés de doute physiques chez le Bénéficiaire s'il est identifié sur le Bulletin de Souscription comme résidant à proximité du Bénéficiaire et disposant des moyens nécessaires pour entrer dans le domicile du Bénéficiaire.

« **Bénéficiaire** » : désigne toute personne physique majeure qui bénéficie d'une Offre de la Société pour son domicile. Le Bénéficiaire peut faire appel à un Souscripteur, s'il le souhaite. Dans ce cas, deux situations se présentent :

- Si le Bénéficiaire est capable, le Souscripteur et le Bénéficiaire devront souscrire à l'Offre de la Société par la signature du Bulletin de Souscription.
- En cas d'incapacité du Bénéficiaire, son représentant légal, le Souscripteur, sera habilité à souscrire seul à l'Offre de la Société, selon les conditions définies par le régime de protection (tutelle, curatelle, sauvegarde) auquel est soumis le Bénéficiaire. Lorsque le Bénéficiaire ne fait pas appel à un tiers pour souscrire à une Offre de la Société, il est désigné par le terme « Souscripteur ».

« **Avantage fiscal** » : désigne le crédit d'impôts susceptible d'être obtenu par le Souscripteur, par application des articles 199 sexdecies du Code général des impôts, correspondant au 01/01/2019 à un crédit d'impôts équivalent à 50% des sommes payées au titre des Prestations. Pour bénéficier de cet avantage, le Souscripteur devra joindre à sa déclaration d'impôt l'attestation fiscale qui lui sera adressée par la Société chaque année, pour le montant global annuel qui lui aura été facturé au titre de l'exercice précédent. Pour connaître les conditions d'éligibilité à ce crédit, le Souscripteur doit se reporter aux dispositions fiscales en vigueur.

« **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.

« **Contrat** » : désigne le Bulletin de Souscription, les présentes conditions générales, ainsi que les Notices remises au Bénéficiaire relatives aux Équipements.

« **Date de Mise en Service** » : désigne la date à laquelle les Services proposés par la Société prennent effet, conformément aux conditions définies à l'article 7.1 des présentes.

« **Équipements** » : désigne les éléments identifiés dans le Bulletin de Souscription, propriété de la Société, et loués au Bénéficiaire, le cas échéant par l'intermédiaire du Souscripteur pendant toute la durée du Contrat. Les Équipements comprennent, en fonction de l'Offre choisie :

- soit une box comprenant en particulier un haut parleur et un micro ainsi qu'un modem avec carte SIM, et le cas échéant les périphériques suivants :

- un (ou plusieurs) détecteur(s) d'ouverture de porte,
- un (ou plusieurs) capteur(s) de mouvements,
- un (ou plusieurs) pendentif(s) / bracelet(s) d'alerte,
- tout autre dispositif ou accessoire nécessaire, correspondant à l'Offre souscrite.

- soit une montre ou un « click » connectés : système autonome permettant de déclencher une alarme géolocalisée (France, hors Dom-Tom, pour la montre) sous réserve de disponibilité du réseau de télécommunication mobile.

« **Espace Client** » : désigne l'interface privée et sécurisée mise à disposition du Souscripteur et/ou des Aidants tel que défini en 4.9.

« **Notice(s)** » : désigne le(s) document(s) technique(s) remis au Bénéficiaire par la Société lors de la livraison des Équipements, regroupant les indications relatives à l'entretien et à l'utilisation desdits Équipements.

« **Offre** » : désigne l'une quelconque des offres commerciales, ainsi que les services optionnels, proposées par la Société.

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

« **Services** » : désigne les services proposés par la Société, tels que décrits à l'article 4 des présentes.

« **Souscripteur** » : désigne la personne qui sera facturée des Services et qui sera signataire de l'Offre. Le Bénéficiaire et le Souscripteur peuvent être la même personne ou deux personnes distinctes au regard de la définition du terme « Bénéficiaire ».

Article 2. Objet

Le Contrat a pour objet de définir les conditions de fourniture des Services au domicile du Bénéficiaire, et également à l'extérieur dans le cadre de la montre ou du click connectés.

Article 3. Conditions d'activation des Services

3.1. Pré-requis techniques

Le domicile du Bénéficiaire doit disposer d'une source d'alimentation électrique.

Le réseau de télécommunication mobile doit aussi être opérationnel pour que les alarmes puissent être déclenchées (que ce soit pour la box, le click ou la montre), et la montre ou le click doivent être suffisamment chargés.

3.2. Dossier d'abonnement

L'accès aux Services est également conditionné à la transmission par le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur et l'(les) Aidant(s) de l'ensemble des éléments nécessaires, précisés au Bulletin de Souscription et notamment :

- Des informations sur le logement du Bénéficiaire et sa configuration, dans le cadre d'une offre avec une box,
- Les informations relatives aux Aidants, telles que demandées dans le Bulletin de Souscription. Au moins un Aidant, identifié sur le Bulletin de Souscription comme résidant à proximité du Bénéficiaire et disposant des moyens nécessaires pour entrer dans le domicile du Bénéficiaire, est obligatoire pour pouvoir bénéficier des services de téléassistance. En l'absence d'Aidant, la souscription à l'option « gardiennage des clés » permettra de remplir cette obligation. Les secours, type pompiers, seront notamment contactés par le plateau de téléassistance en cas d'injoignabilité de cet ou ces Aidants.

3.3. Autorisation de(s) l'Aidant(s)

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

3.4. Droit de rétractation

Le Bénéficiaire ou le Souscripteur ayant souscrit à une Offre de la Société dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de l'acceptation de l'Offre, aussi bien dans le cadre d'un démarchage à domicile (conformément à l'article L. 221-29 du Code de la consommation) que d'une vente à distance (conformément à l'article L. 221-16 du Code de la consommation). 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.

Le Bénéficiaire ou le Souscripteur, pour exercer son droit de rétractation, devra renvoyer le bon d'annulation joint au Bulletin de Souscription, par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse indiquée sur celui-ci.

Article 4. Description des Services fournis par la Société

4.1. Service de téléassistance de la Société

Les Services proposés au Bénéficiaire et/ou au Souscripteur comprennent :

- En fonction de l'Offre choisie, la livraison et dans certains cas l'installation des Équipements choisis par le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur dans les conditions définies à l'article 4.3 des présentes conditions générales,

- La mise à disposition du Bénéficiaire, pour la durée du Contrat, des Équipements, dans les conditions définies à l'article 7 ci-après,

- En fonction de l'Offre choisie, un service d'émission d'alarmes et d'alertes déclenchées, soit par le Bénéficiaire, soit automatiquement par les Équipements en cas de détection d'anomalie dans le logement du Bénéficiaire, à destination, en fonction de l'Offre choisie par le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur, de(s) l'Aidant(s) et/ou d'un plateau de téléassistance disponible 7 jours/7 et 24h/24.

- Dans le cadre de l'option « détecteur de chute lourde », une alerte sera déclenchée automatiquement, en cas de chute lourde ou brutale du porteur (portant effectivement le bracelet ou pendentif) suivie d'une immobilisation, à destination, en fonction de l'Offre choisie par le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur, de(s) l'Aidant(s) et/ou d'un plateau de téléassistance disponible 7 jours/7 et 24h/24. En cas de chute

molle non brutale (type malaise, chute/descente contrôlée contre un mur, ou chute sur une chaise), aucune alerte ne pourra se déclencher via le « détecteur de chute lourde ». Dans ce cas, le porteur, s'il en a la capacité, devra déclencher manuellement l'alarme par simple appui sur le bouton du « détecteur de chute lourde ».

- La maintenance des Équipements, dans les conditions définies à l'article 4.7. ci-dessous,

- 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 4.8. ci-dessous,

- En fonction de l'Offre choisie, la mise à disposition d'un espace internet privé et sécurisé contenant en particulier un espace de paramétrage des Équipements, un rapport d'activité, ainsi que les factures, selon les modalités définies à l'article 4.9. ci-après.

4.2. Particularités de l'offre « montre ou click connectés »

Elle requiert la réunion des trois conditions suivantes et l'accord de l'utilisateur sur les points suivants. Par la signature du présent Contrat, l'utilisateur accepte les prérequis suivants et leur utilisation :

- La localisation précise de l'utilisateur par le Centre d'écoute, grâce aux indications données par l'utilisateur et/ou au système de géolocalisation de la montre ou du click connectés, la prestation de Téléassistance montre ou click connectés ne pouvant être réalisée sans cette géolocalisation.

- 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), le système de géolocalisation ne fonctionne correctement qu'en extérieur et dans un lieu dégagé de tout obstacle.

- L'établissement d'un dialogue avec l'utilisateur. Les appels silencieux (absence de dialogue) ne sont pas assimilés à une alarme. Ils font simplement l'objet d'un message adressé aux aidants.

4.2.1 Option périmètre de sécurité de la montre connectée (incluse dans l'offre click connecté)

Définitions :

- Périmètre de sécurité : périmètre géographique déterminé par le souscripteur, défini au cas par cas par le souscripteur, autour du point de départ qui est le domicile de l'utilisateur. Dans le cas du click connecté, il est possible de mettre plusieurs périmètres de sécurité en place autour de plusieurs points de départ.

- Sortie de périmètre : franchissement par l'utilisateur des limites du périmètre de sécurité. En cas de sortie du périmètre prédéfini, un SMS est envoyé aux contacts autorisés. Ce SMS est généré à partir du moment où la position sera vérifiée en dehors du périmètre avec une précision acceptable, sous réserve d'accès au réseau de télécommunication mobile et sous réserve d'une montre ou d'un click allumés et chargés.

- Coordonnées GPS : données en latitude et longitude (constituant un lien GPS) que le contact autorisé recevra en cas de sortie de périmètre ou lors de toute interrogation de la position GPS de l'utilisateur et qu'il pourra lire sur un smartphone via l'application de géolocalisation ou via l'Espace Client.

- Appel : Les contacts autorisés par l'utilisateur à le géolocaliser et à obtenir le numéro de téléphone associé à la montre ou au click pourront appeler la montre ou le click pour entrer en conversation.

Prérequis :

- Acceptation par l'utilisateur d'être géolocalisé par ses contacts autorisés, à tout moment, recueillie sur le Bulletin de Souscription. Il peut à tout moment faire le point sur ses contacts autorisés à l'Option Périmètre de Sécurité via son Espace Client personnel ou en appelant le Service clients,
- Les contacts doivent détenir un smartphone compatible avec une application de géolocalisation.
- Les contacts autorisés doivent avoir communiqué leur numéro de téléphone mobile (smartphone) à la Société.

Process :

Le numéro de téléphone associé à la montre ou au click connectés est communiqué au Souscripteur et au Bénéficiaire qui le communiquent aux contacts autorisés.

L'adresse du Bénéficiaire (ou tout autre point considéré comme un point important pour le Bénéficiaire) est considérée comme le point central d'un périmètre de sécurité.

Dans tous les cas, la définition précise de ce point et la délimitation du périmètre de sécurité se fera soit via l'Espace Client soit par téléphone avec le Service clients.

Il est important de noter que chacun des Aidants ayant un accès à l'Espace Client aura la possibilité de suivre la géolocalisation du Bénéficiaire à tout moment et qu'en

donnant cet accès à l'Espace Client, le Souscripteur accepte de transmettre ces informations à ces Aidants.

Le Bénéficiaire aura accès, à tout moment, via le Service clients, au récapitulatif de ces contacts autorisés à le géolocaliser ainsi qu'à la mise à jour de cette liste.

4.3. Installation et mise en service des Équipements

4.3.1 Installation réalisée par un prestataire désigné par la Société

En fonction de l'Offre choisie, l'installation est réalisée sous réserve de la réception par la Société d'un dossier d'abonnement complet, tel que défini à l'article 3 des présentes, et à l'expiration du délai de rétractation.

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 les Notices et procède aux tests nécessaires, permettant de s'assurer de la mise en service effective des Équipements et de leur bon fonctionnement lors de l'installation.

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. Dans cette dernière hypothèse, une pénalité forfaitaire de cent (100) euros TTC sera facturée au Bénéficiaire et/ou au Souscripteur.

Afin d'installer les Équipements au domicile du Bénéficiaire, un rendez-vous sera proposé à ce dernier pendant les jours et heures ouvrables, de lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures. Le Bénéficiaire s'engage à permettre l'accès à son domicile au prestataire désigné par la Société.

La Société s'engage à ce que ce rendez-vous intervienne dans un délai maximal d'un mois à compter de la souscription à une Offre. Le Bénéficiaire s'engage à être présent à son domicile au jour et à l'heure du rendez-vous.

Chaque rendez-vous confirmé et non honoré par le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur donnera lieu à application d'une pénalité forfaitaire de quatre-vingt-dix (90) euros TTC.

À compter de la mise en service, le Bénéficiaire et le Souscripteur s'engagent à ne pas apporter de modifications à l'installation réalisée par le prestataire désigné par la Société, sans l'accord exprès de cette dernière.

Dans le cas où les frais d'installation ont été offerts dans le cadre de l'offre souscrite, si le contrat est résilié dans un délai de 6 mois suivant l'installation des Équipements, et ce quelle qu'en soit la cause, un forfait de quatre-vingt-dix (90) euros TTC sera refacturé au Souscripteur pour remboursement de ces frais d'installation.

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

L'installation 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 le guide d'installation fourni par la Société. Le Bénéficiaire, le Souscripteur ou la personne désignée procède notamment aux tests prévus dans le guide d'installation, permettant de s'assurer de la mise en service effective des Équipements et de leur bon fonctionnement lors de l'installation.

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.

Le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur s'engagent à procéder à l'installation des Équipements dans un délai d'un mois à compter de la livraison des Équipements. Au delà de cette période, le matériel devra être renvoyé et le contrat sera annulé.

À compter de la mise en service, le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur s'engagent à ne pas apporter de modifications à l'installation réalisée sans l'accord exprès de la Société.

4.4 Période d'apprentissage

Dans les cadres des offres proposant un service d'émission d'alarmes et d'alertes déclenchées automatiquement par les Équipements en cas de détection d'anomalie dans le logement du Bénéficiaire, une période « d'apprentissage » des comportements du Bénéficiaire, d'une durée d'un mois

courant à compter de l'installation des Équipements, conditionne la fourniture efficace des Services. Il est ainsi précisé qu'une efficacité optimale des Équipements en ce qui concerne les détections d'anomalies comportementales ne sera atteinte qu'à l'expiration de ce délai d'un (1) mois à compter de la Date de mise en service, temps d'adaptation nécessaire des Équipements au comportement du Bénéficiaire. Il est également précisé que l'activation des alertes critiques automatiques ne se fait qu'à partir du 5^{ème} jour après la mise en service.

4.5. Location des Équipements

Les Équipements désignés au Bulletin de Souscription sont loués au Bénéficiaire et/ou au Souscripteur par la Société. Ces Équipements restent la propriété pleine et entière de la Société. Ils ne peuvent donc 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 4.3 des présentes et pendant la durée du Contrat, le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur est gardien desdits Équipements. En cette qualité de gardien, il est responsable de tous dommages causés aux Équipements et notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive, en cas de perte, vol ou détériorations des Équipements. Dans ces hypothèses, le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur devra payer à la Société les frais correspondants aux coûts des Équipements concernés, soit quatre cent (400) euros TTC pour la box et soixante (60) euros TTC par Equipement supplémentaire. Sauf résiliation du Contrat dans les conditions définies à l'article 7.3 des présentes, des frais de cent (100) euros TTC supplémentaires seront facturés au Bénéficiaire et/ou au Souscripteur dans le cas d'un remplacement effectué par un prestataire agréé par la Société de l'Equipement concerné.

Dans le cas des offres montre ou click connectés, le prix de remplacement, ou de non restitution du matériel, facturé au souscripteur, est fixé à deux cent cinquante (250) euros TTC pour la montre et à cent vingt (120) euros TTC pour le click, hors frais d'envoi.

4.6. Utilisation des Équipements

Le Service contient, en fonction de l'Offre choisie, des possibilités de paramétrage permettant de définir les événements déclenchant une alerte auprès de(s) l'Aidant(s) et/ou d'un plateau de téléassistance. Ce paramétrage est possible sur internet sur l'Espace Client proposé à chacun des Aidants autorisés ainsi qu'au Bénéficiaire et/ou au Souscripteur. Les Notices précisent également les modalités de réalisation du paramétrage.

Dans le cas où l'offre choisie le permet, la Société s'engage à informer l'(les) Aidant(s) et/ou les secours dans les plus brefs délais après la détection par les Équipements de toute situation considérée comme critique pour le Bénéficiaire et qui nécessite une attention immédiate. En cas d'appel par la Société, l'(les) Aidant(s) et/ou les secours se chargeront eux-mêmes d'évaluer la situation et prendre les dispositions appropriées.

-Dans le cadre de l'option « détecteur de chute lourde », une alerte sera déclenchée automatiquement en cas de chute lourde ou brutale (chute entraînant un choc significatif) du porteur, suivie d'une immobilisation. En cas de chute molle non brutale (type malaise, chute/descente contrôlée contre un mur, ou chute sur une chaise), aucune alerte ne pourra se déclencher via le « détecteur de chute lourde ». Dans ce cas, le porteur, s'il en a la capacité, devra déclencher manuellement l'alarme par simple appui sur le bouton du « détecteur de chute lourde ».

Le Bénéficiaire pourra également déclencher des alertes, qui permettront d'entrer en communication, en fonction de l'Offre souscrite par le Bénéficiaire, soit avec l'Aidant soit avec le plateau de téléassistance, en utilisant l'un des boutons disponibles sur la box ou bien en appuyant sur le bouton du pendentif / bracelet (ainsi que le pendentif/bracelet contenant l'option détecteur de chute lourde) selon l'option choisie.

En fonction de l'Offre souscrite, et si plusieurs Aidants sont désignés par le Bénéficiaire ou le Souscripteur, l'(les) Aidant(s) seront contactés selon l'ordre qui sera communiqué par le Bénéficiaire ou le Souscripteur dans le Bulletin de Souscription pour effectuer une levée de doute à distance par téléphone via la box ou le click selon l'offre souscrite. L'(les) Aidant(s), identifié(s) sur le Bulletin de Souscription comme résidant à proximité du Bénéficiaire et disposant des moyens nécessaires pour entrer dans le domicile du Bénéficiaire seront contactés pour aller s'assurer sur place de la situation du Bénéficiaire suite à une alerte, après contact téléphonique de l'Aidant et/ou du plateau de téléassistance.

En ce qui concerne l'offre montre connectée uniquement, le Bénéficiaire pourra déclencher des alertes lui permettant

d'entrer en communication uniquement avec le plateau de téléassistance, en utilisant l'un des boutons disponibles sur la montre.

4.7. Maintenance des Équipements

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 prévendra le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur et transmettra, par courrier électronique ou SMS, une alerte à l'(aux) Aidant(s).

Par ailleurs, en cas de déclenchement d'une alerte du fait de la faiblesse de la batterie d'un Equipement, la Société, en fonction de l'Offre souscrite par le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur dans le Bulletin de Souscription, 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 l'offre montre ou click connectés, le Bénéficiaire et l'(les) Aidant(s) sont les seuls responsables du bon niveau de chargement de la montre ou du click connectés.

En cas de dysfonctionnement des Équipements non imputable au Bénéficiaire et/ou au Souscripteur, la Société assurera l'échange standard des Équipements, sous réserve que le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur retourne lesdits Équipements à la Société.

4.8. Services optionnels

Les services optionnels désignent les services proposés en option payante, dans les conditions décrites dans la grille tarifaire. À l'exception des assistances dépannage proposées par la Société, l'intégralité du Contrat s'applique aux services optionnels.

Pour les services d'assistance dépannage, lorsqu'ils sont inclus dans l'offre ou souscrits en option payante, les conditions générales des services sont transmises avec le matériel ou lors de l'installation.

4.9. Espace internet privé et sécurisé (Espace Client)

La Société mettra à disposition du Bénéficiaire et du (des) Aidant(s) un site web accessible avec identifiant et mot de passe (l'« Espace Client ») donnant plusieurs fonctionnalités :

- une page permettant de mettre à jour les coordonnées des aidants ;
- une page donnant des informations sur les équipements mis à disposition (diagnostic)
- une page permettant de paramétrer certaines alertes et certains éléments du système,
- une page de présentation (principalement graphique) de l'activité du Bénéficiaire (ou la géolocalisation du Bénéficiaire selon l'offre choisie).
- Une page avec les factures et attestations fiscales
- Une page affichant l'historique des alertes
- Une page permettant de communiquer avec le Support Clients.
- 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 aux Aidants et éventuellement au Bénéficiaire lors de la mise en Service.

Cet espace sera également disponible via une application disponible sur Android ou Apple (avec le même couple identifiant-mot de passe).

La mise à disposition des informations relatives au Bénéficiaire sont de simples indications qui ne peuvent engager la Société sur les conclusions qui pourraient en être déduites par le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur et/ou les Aidants.

Article 5. Engagements des Parties

5.1. Engagements du Bénéficiaire et/ou du Souscripteur

Le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur 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 notamment les adresses et numéros de téléphone du Bénéficiaire, du Souscripteur et/ou de l'(des) Aidant(s),

-Dans le cadre de l'offre montre ou click connectés :

- > à réaliser un test mensuel par l'envoi d'une alerte au moyen de la montre ou du click connectés, afin de s'assurer de son bon fonctionnement et de la mise en relation avec le centre d'écoute,
- > à informer immédiatement la Société de la perte ou du vol de la montre ou du click, afin que le service de Téléassistance soit désactivé,

- > à utiliser uniquement le chargeur remis par la Société,
- > à s'assurer du bon niveau de chargement de la montre ou du click connectés,
- À informer la Société sans délai de tout dysfonctionnement des Équipements,
- À être gardien des Équipements qui sont loués, dans les conditions définies à l'article 4.5. des présentes, et placés en conséquence sous sa responsabilité exclusive,
- À ne pas utiliser les Équipements pour une autre fin que l'exécution du Contrat ou dans des conditions non prévues aux Notices. Notamment et sans que cette liste soit exhaustive, à ne pas dégrader ou modifier les Équipements,
- À ne pas ouvrir les boîtiers des Équipements, excepté pour les changements de piles,

-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 pourraient 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.

5.2. Engagements de la Société

La Société s'engage à l'égard du Bénéficiaire ou du Souscripteur à réaliser les prestations de service qui lui sont confiées en application du Contrat. Les Parties reconnaissent que la Société ne se substitue en aucun cas aux organismes de secours d'urgence ou à l'(aux) Aidant(s) dont les coordonnées ont été fournies par le Souscripteur. En cas d'alerte déclenchée à partir des Équipements loués au Bénéficiaire, toute acceptation de l'appel d'alerte par un Aidant selon les modalités définies aux Notices, exonèrera la Société de toute responsabilité au titre des présentes Conditions Générales.

Sont exclues des Prestations de la Société :

- les travaux de remise en états des locaux d'habitation résidentiels (peinture, rénovation, enduits, décoration...),
- 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 télésistance.

Article 6. Prix, facturation et conditions de paiement

6.1. Prix des Services

Les prix de chacune des Offres proposées par la Société sont indiqués en euros TTC dans la grille tarifaire annexée au 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.

Toutes les taxes et contributions, impôts ou charges de toute nature, applicables conformément à la réglementation en vigueur, s'ajoutent aux prix visés ci-dessus. Tout ajout, retrait, modification du taux et/ou de nature des taxes, issues de la loi ou de règlements, s'appliquera automatiquement au Contrat en cours.

6.2 Evolution 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 7.3. Si la résiliation n'est pas intervenue avant l'évolution tarifaire, le Contrat se poursuivra entre les Parties aux nouvelles conditions.

6.3. Facturation

Le Souscripteur pourra opter soit pour une facturation mensuelle, soit pour une facturation annuelle.

En cas de facturation mensuelle, 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 Mise en Service des Équipements. Les périodes facturées courent de la Date de Mise en Service 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 Aidants en cas d'alerte...) 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 email sera envoyé à cette adresse à chaque fois qu'une facture sera déposée sur l'Espace Client. En cas d'envoi des factures mensuelles par courrier postal, des frais correspondants aux coûts de traitement seront appliqués dans les conditions prévues au Bulletin de Souscription

En cas de facturation annuelle, la facture correspond à la somme des Services qui devront être fournis pendant 12 mois calendaires consécutifs est émise au cours du mois de la Date de Mise en Service et, ensuite, à chaque date anniversaire de cette date. En cas de résiliation anticipée du Contrat, hors manquement du Bénéficiaire et/ou du Souscripteur, la Société reversera les sommes payées au prorata temporis du reste de l'année non exécutée.

En cas de souscription par le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur d'options complémentaires, une facture supplémentaire ou modificative sera émise.

6.4. Paiement

En cas de facturation mensuelle, les sommes dues par le Souscripteur devront être payées par prélèvement automatique dans les quinze (15) jours suivant l'émission de la facture.

En cas de facturation annuelle, les sommes pourront être payées par chèque ou par prélèvement automatique. En cas de paiement par chèque, des frais correspondants aux coûts de traitement seront appliqués dans les conditions prévues au Bulletin de Souscription ; En fonction de l'offre souscrite, le chèque sera remis à l'installateur désigné par la Société le jour de la Mise en Service la première année ou bien transmis à la Société avant envoi de l'Équipement par cette dernière.

Toute facture complémentaire émise par la Société devra être payée par prélèvement automatique ou chèque, 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 ou de chèque) supportés par la Société.

Article 7. Prise d'effet et durée du Contrat

7.1. Prise d'effet du Contrat

Sous réserve des conditions définies à l'article 3 des présentes, le Contrat est conclu et les Parties sont contractuellement engagées l'une envers l'autre à compter de la date à laquelle le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur ont accepté l'Offre de la Société.

Toutefois, les Services définis à l'article 4 des conditions générales, ainsi que les prestations décrites à l'article 6 des présentes, ne prendront effet qu'à compter de la Date de Mise en Service des Équipements.

7.2. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de la Date de Mise en Service.

7.3. Résiliation du Contrat

a) À l'initiative du Bénéficiaire et/ou du Souscripteur

À tout moment, le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur auront la faculté d'interrompre le Contrat sans pénalité, sous réserve du respect d'un préavis d'un (1) mois. Si la fin du préavis intervient en cours d'une période facturée, le Contrat prendra fin le dernier jour calendaire d'une période facturée. Le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur reste redevable de toutes les sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à sa résiliation effective.

Dans le cas où les frais d'installation ont été offerts dans le cadre de l'Offre souscrite, si le contrat est résilié dans un délai de 6 mois suivant l'installation des Équipements, et ce quelle qu'en soit la cause, un forfait de quatre-vingt-dix (90) euros TTC sera refacturé au Souscripteur pour remboursement de ces frais d'installation.

b) Résiliation pour manquement à l'initiative de l'une des Parties

En cas de manquement de tout ou partie des obligations incombant à l'une des Parties aux termes du Contrat, la Partie non défaillante mettra en demeure, par écrit, l'autre Partie de régulariser cette situation. Si la mise en demeure est restée

sans effet à l'expiration d'un délai de trente (30) jours, la Partie non défaillante pourra résilier de plein droit le Contrat et sans préjudice de dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre. Le Souscripteur sera redevable des sommes liées à l'exécution du Contrat jusqu'à la date de résiliation.

c) Conséquence de la résiliation

Quelle que soit l'hypothèse de résiliation retenue, les Équipements devront être restitués à la Société dans un délai maximal d'un mois et ce, par voie postale aux frais du Bénéficiaire et/ou du Souscripteur.

En cas de perte, de destruction, de restitution d'un matériel inopérant ou de non restitution dans le délai prévu ci-dessus, et après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de trente (30) jours, le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur seront redevables à la Société du prix des Équipements pour un montant forfaitaire de quatre cent (400) euros TTC pour la box et soixante (60) euros TTC pour les Équipements supplémentaires, ou bien, dans le cas des offres montre ou click connectés, de la somme de deux cent cinquante (250) euros TTC pour la montre et de cent vingt (120) euros TTC pour le click.

7.4. Suspension du Contrat

Le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur pourront suspendre le Contrat en cas d'absence prolongée pour raison médicale (hospitalisation), au maximum une fois par année calendaire et pour une durée supérieure ou égale à un mois. Le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur doivent en informer la Société au moins un mois calendaire avant que la suspension ne soit effective. Les Services ne seront pas facturés pendant la durée de la suspension. Cette suspension ne pourra être supérieure à trois (3) mois.

Au-delà, le Contrat sera automatiquement résilié, le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur s'engageant à prendre toute disposition pour assurer la restitution des Équipements selon les modalités définies ci-dessus.

Article 8. Responsabilité et force majeure

8.1. Responsabilité

Quelle que soit l'offre souscrite, les Services ayant essentiellement pour objet de mettre en place un système de déclenchement d'une alerte concernant le Bénéficiaire, les obligations de la Société au titre du Contrat et de convention expresse entre les Parties, sont des obligations de moyens.

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.

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 d'un tiers ou la survenance d'un événement de force majeure, tel que défini à l'article 8.2.ci-dessous. De plus, la Société ne peut être tenue responsable des actes et décisions de tout intervenant auprès du Bénéficiaire (Aidant, services de secours et d'urgence...) ni des conséquences directes ou indirectes, quelles qu'elles soient, d'une intervention que la Société aurait déclenchée.

Les éventuels surcoûts que la Société devrait supporter du fait de ces intervenants, seront facturés au Souscripteur.

Sont notamment compris comme une inexécution ou une exécution défectueuse du Bénéficiaire et/ou du Souscripteur, les événements suivants :

- non-respect par le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur des obligations prévues au Contrat,
- la non-déconnexion de l'éventuel précédent équipement de sécurité déjà installé sur le site, non fourni par la Société,
- l'utilisation non conforme aux caractéristiques techniques de l'Équipement (et en particulier le débranchement de l'Équipement),
- les éventuelles dégradations volontaires ou involontaires du matériel, accidents de toutes sortes affectant l'équipement de sécurité ou les réseaux téléphonique ou électrique, tels que choc, surtension, foudre, inondation, incendie, et d'une manière générale, tous les événements qui résultent d'une utilisation ou d'une situation anormale,
- non-réponse aux demandes de rendez-vous émises par la Société en cas de défaut ou de panne constatée des Équipements,
- dans le cadre de l'offre montre ou click connectés, si la montre ou le click sont insuffisamment chargés par le Bénéficiaire et/ou le(s) Aidant(s).

En aucun cas, la Société ne pourra être tenue pour responsable des conséquences matérielles et corporelles consécutives à un

incendie, à une fuite d'eau ou à une intrusion, que ces événements aient été détectés ou non par les Équipements et/ou que la Société n'ait pu joindre les Aidants ou le Bénéficiaire.

8.2. 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 également reconnus comme événements de force majeure, notamment :

-La défaillance du réseau ADSL utilisé par le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur, que celle-ci soit liée à une défaillance de son fournisseur d'accès, à une défaillance du modem routeur utilisé par l'Abonné ou à un quelconque des éléments situés entre l'Équipement et le routeur ADSL (câble, switch, etc.),

-La saturation, la défaillance ou la perturbation de la connexion permanente du réseau GSM/GPRS.

-La défaillance ou la perturbation, quel qu'en soit le motif, des installations électriques privatives d'alimentation ou de desserte du domicile du Bénéficiaire, ainsi qu'un dysfonctionnement des réseaux publics de distribution d'électricité.

-Les variations du courant des lignes électrique ou téléphonique, résultant et/ou provoquant des interférences de toutes sortes, d'origine électrique, radioélectrique ou électromagnétique,

-Les conséquences d'instructions communiquées par le Bénéficiaire, le Souscripteur et/ou l'Aidant suite à une alarme,

-Les conséquences des informations transmises par le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur lui-même,

-La défaillance dans la transmission et l'affichage des données relatives au suivi d'activité du Bénéficiaire telles que définies à l'article 4.9 du Contrat,

-L'indisponibilité, le retard ou le refus d'intervenir des Aidants ou services d'urgence et de secours.

-Dans le cadre de l'offre montre ou click connectés :

- > Indisponibilité ou occupation de la ligne de la montre ou du click connectés de l'utilisateur ;
- > Défaillance ou panne de batterie de la montre ou du click connectés de l'utilisateur, quelle qu'en soit la cause (batterie pas suffisamment chargée, ...);
- > Défaillance du système de géolocalisation de la montre ou du click connectés, quelle qu'en soit la cause.
- > Perte ou vol de la montre ou du click connectés.

Article 9. Évolution du Contrat

En dehors des modifications tarifaires telles qu'exposées à l'article 6.2, des modifications sont susceptibles d'être apportées par la Société aux conditions contractuelles applicables au Bénéficiaire et au Souscripteur. 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 un (1) mois 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.

Article 10. Données à caractère personnel & loi informatique et libertés

Le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur et les aidants doivent communiquer à la Société les données personnelles exactes qui lui sont demandées lors de sa souscription au Contrat et les tenir à jour pendant toute la durée de celui-ci, à défaut il ne sera pas possible de mener à bien le contrat. Par conséquence, il s'engage à informer immédiatement la Société de toute modification de ses données personnelles ou celles de(s) l'Aidant(s).

Le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur autorise expressément la Société, et l'ensemble des sociétés du groupe, à recueillir et traiter aux fins d'exécution des présentes stipulations ses données personnelles.

La Société utilise les informations nominatives recueillies dans le cadre du Contrat pour l'exécution de celui-ci et pour améliorer et optimiser la qualité de ses Services. Sauf opposition de la part du Bénéficiaire et/ou du Souscripteur, ce dernier autorise la Société à utiliser ses coordonnées afin de lui adresser des informations relatives à ses Services et/ou Offres commerciales. Le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur reconnaît en particulier être informé(e) que les données personnelles recueillies pourront être utilisées par la Société ou les sociétés du groupe à des fins de prospection commerciale auxquelles il

peut s'opposer en écrivant à l'adresse suivante : SAS S2AS, 5 rue Benjamin Raspail, 92240 Malakoff.

En tout état de cause, les données relatives à l'état de santé du Bénéficiaire qui pourraient être obtenues lors de l'exécution du Contrat ne pourront faire l'objet d'aucune exploitation commerciale et ne sont transmises à quiconque à des fins de prospection commerciale. Ces données ne seront utilisées qu'aux fins d'exécution du Contrat ou de nouveaux services proposés par la Société.

Par exception avec ce qui précède, le Bénéficiaire accepte que les données relatives à son état de santé soient communiquées à l'(aux) Aidant(s) désigné(s), ainsi qu'aux centres de secours d'urgence qui pourraient être contactés par la Société.

Le Bénéficiaire accepte que ses informations personnelles soient stockées, traitées et transférées par la Société à ses sous-traitants aux fins d'exécution du présent Contrat.

Conformément à la loi informatique et liberté n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée en 2004 et au RÈGLEMENT RGPD (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, le Bénéficiaire et/ou le Souscripteur ainsi que les contacts disposent d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, de mise à jour et d'effacement des données le concernant recueillies par la Société en écrivant à l'adresse : SAS S2AS, 5 rue Benjamin Raspail, 92240 Malakoff.

Le Bénéficiaire est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel » sur laquelle il peut s'inscrire : <https://conso.bloctel.fr/>.

Pour connaître les modalités selon lesquelles la Société utilise et protège vos informations personnelles, veuillez consulter notre politique de confidentialité sur la page : <https://www.senioradom.com/politique-de-confidentialite>.

Article 11. Nullité partielle

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

Article 12. 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 son groupe ou au groupe auquel elle appartient. Elle informera le Bénéficiaire de cette cession au plus tard un mois après ladite cession.

Article 13. Droit applicable et règlement des litiges

Les relations entre les Parties sont régies par le droit français. 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 S2AS 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 :

service.qualite@senioradom.com

Si le désaccord persiste, après la réponse de S2AS ayant procédé à un dernier examen de sa demande, épuisant les voies de recours internes, le Souscripteur peut alors saisir le médiateur indépendant à l'adresse suivante : Entité de Médiation de la Consommation AME, 11 place Dauphine, 75001 Paris

www.mediationconso-ame.com

À défaut d'accord amiable entre les Parties, le différend pourra être soumis aux juridictions nationales compétentes.

Vos contacts :

Par courrier : S2AS, 5 rue Benjamin Raspail, 92240 Malakoff

Par téléphone : 0 805 128 128 (Service et appel gratuits)

Le site internet : www.senioradom.com.