

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

## Application Ensemble

ARTICLE 1. DÉFINITION DES TERMES	1
ARTICLE 2. OBJET	1
ARTICLE 3. UTILISATION DE L'APPLICATION MOBILE	2
3.1.    Acceptation préalable des Conditions Générales d'Utilisation	2
3.2.    Règles d'utilisation de l'Application	2
3.3.    Conditions d'utilisation de l'Application	2
ARTICLE 4. FONCTIONNALITÉS DE L'APPLICATION MOBILE	3
ARTICLE 5. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE	5
ARTICLE 6. RESPONSABILITÉS	5
6.1.    Responsabilité de la Société et de l'Éditeur	5
6.2.    Responsabilité de l'Utilisateur	6
ARTICLE 7. DONNÉES PERSONNELLES	7
ARTICLE 8. GARANTIE DE CONFORMITÉ DES CONTENUS ET SERVICES NUMÉRIQUES	7
ARTICLE 9. DROIT APPLICABLE-TRIBUNAUX COMPÉTENTS	9
ARTICLE 10. DISPOSITIONS GÉNÉRALES	9
ARTICLE 11. MENTIONS LÉGALES	9

### ARTICLE 1. DÉFINITION DES TERMES

« **Application** » désigne les applications et services qui y sont associés, constituant un programme téléchargeable et exécutable à partir du système d'exploitation du smartphone ou de la tablette. L'Application est constituée de manière non limitative d'un logiciel, de mises à jour de ce logiciel et de tout ou partie des éléments suivants : base de données, contenu éditorial, graphisme, photo, vidéo.

« **Abonné** » désigne toute personne physique ayant souscrit à l'une des offres de téléassistance donnant accès à l'utilisation de l'Application mobile.

« **Contrat** » désigne le contrat de téléassistance souscrit auprès de la Société, encadré par des Conditions Générales de Vente et dont la souscription est un prérequis à l'utilisation de l'Application.

« **Utilisateur** » ou « **Vous** » désigne toute personne physique, disposant de la pleine capacité juridique, ayant accès à l'Application et responsable de son utilisation. Dans le cadre de l'offre de téléassistance, l'Utilisateur peut être l'Abonné, lui-même ayant accès aux fonctionnalités de l'Application ou son entourage familial, à qui ce dernier aura donné les accès nécessaires, bénéficiant ainsi de certaines fonctionnalités de l'application Ensemble.

« **Services** » désignent les différentes fonctionnalités et services proposées par l'Application en fonction des contrats et options souscrit(e-s).

« **Store** » désigne le magasin virtuel dans lequel Vous pouvez télécharger des applications pour votre smartphone et votre tablette.

### ARTICLE 2. OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation de l'Application mobile Ensemble (ci-après désignées les « Conditions Générales d'Utilisation ») ont pour objet de définir les modalités et conditions selon lesquelles la Société Arkéa

Assistance (ci-après dénommée « la Société »), Éditeur de l'Application, met la présente Application à disposition de l'Utilisateur et/ou de l'Abonné.

Cette Application est proposée pour toute souscription aux différentes offres du Contrat de téléassistance souscrit(s) auprès de la Société, à l'exception de l'offre à domicile standard et de l'offre mobile (via montre connectée). Les fonctionnalités diffèrent en fonction des offres ou options souscrites par l'Utilisateur.

Le détail des fonctionnalités selon les offres est précisé à l'article 4 des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

### **ARTICLE 3. UTILISATION DE L'APPLICATION MOBILE**

Ces fonctionnalités de l'Application sont proposées à :

- L' Abonné,
- Aux proches de l'Abonné (entourage familial) également Utilisateur, à qui l'Abonné a communiqué les identifiants personnels pour interagir avec lui.

Afin de pouvoir interagir avec la centrale tactile de téléassistance de l'Abonné ou avec l'Application Ensemble de l'Abonné, l'Utilisateur de l'Application doit se procurer le code de la centrale tactile de téléassistance que lui donnera l'Abonné ou le code famille ou le code d'alerte mobile pour Smart' Assistance . Ce code est strictement personnel et ne doit pas être diffusé et donné à des tiers.

Les Conditions Générales d'Utilisation entrent en vigueur à la date de leur mise en ligne et sont opposables à compter de la date de première utilisation de l'Application pendant toute la durée de votre utilisation.

L' utilisation de l'Application est soumise au respect des Conditions Générales d'Utilisation par les Utilisateurs et l'Abonné (ci-après le ou les « Utilisateur(s) » ou « vous »).

#### **3.1. Acceptation préalable des Conditions Générales d'Utilisation**

L'accès et l'utilisation de l'Application impliquent la connaissance, l'acceptation sans réserve et le respect par Vous des présentes Conditions Générales d'Utilisation accessibles depuis le site internet arkeaassistance.com.

Votre acceptation des Conditions Générales d'Utilisation se manifeste lorsque vous cliquez sur le bouton "Valider les CGU" prévu à cet effet lors de votre première connexion à l'Application .

#### **3.2. Règles d'utilisation de l'Application**

Vous vous engagez à utiliser l'Application de façon loyale et honnête, conformément à l'objectif pour lequel il a été conçu, dans le respect de la législation.

Vous reconnaissez et acceptez que le respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation soit une condition substantielle au maintien de votre accès.

L'accès à l'Application ou à certaines de ses fonctionnalités pourra être supprimé, sans préavis et sans vous devoir, de ce fait, d'indemnité de quelque nature que ce soit, en cas de violation des dispositions des présentes Conditions Générales d'Utilisation rendant impossible le maintien de l'accès à ladite Application.

#### **3.3. Conditions d'utilisation de l'Application**

L'Application est proposée sans surcoût à l'abonnement ou à l'achat de prestations de services dans le cadre du Contrat hors coûts d'abonnement auprès de l'opérateur de téléphonie mobile de l'Utilisateur, hors coûts de connexion et d'accès au réseau Internet et hors surcoût éventuel facturé pour le chargement des données.

## ARTICLE 4. FONCTIONNALITÉS DE L'APPLICATION MOBILE

- *L'Application permet à l'Utilisateur de bénéficier des services suivants :*

Dans le cadre de la souscription aux offres de téléassistance donnant accès à l'Application mobile Ensemble, l'Utilisateur peut accéder à différents services qui diffèrent selon les offres auxquelles il a souscrit :

- ❖ Fonctionnalités communes aux offres Smart' Assistance, Premium + et Domora. L'Application permet de :
  - envoyer une alerte géolocalisée en cas d'urgence, depuis le bouton d'alerte SOS sur la page d'accueil de l'Application ou directement depuis le "Widget" (raccourci sur l'écran d'accueil du smartphone de l'Utilisateur, à positionner par lui depuis les paramètres de son téléphone), raccourci du bouton d'alerte ;
  - bénéficier du service de réseau social familial, pour permettre à l'Utilisateur d'échanger et communiquer avec son entourage familial par des messages textes, ou appels en visioconférence, et partager des photos et courtes vidéos. La création de sous-groupes est également possible ;
  - avoir accès à l'agenda partagé avec son entourage familial ;
  - avoir accès au service client ;
  - avoir accès au répertoire (recense les membres de l'entourage familial, permet de les contacter et de contrôler leur accès à l'Application).
- ❖ Fonctionnalités spécifiques à l'offre Domora. L'Application permet de :
  - bénéficier d'un service de ligne d'écoute ;
  - éditer et envoyer des cartes postales à l'Abonné ;
  - accéder aux échanges avec le Care Manager (prestataire d'accompagnement des services à la personne) via le répertoire.

*Les fonctionnalités de l'Application Ensemble selon les offres de téléassistance auxquelles l'Abonné a souscrit :*

Les fonctionnalités associées à l'Application Ensemble selon les offres de téléassistance	Smart' Assistance	Premium	Domora
Service de téléassistance 24h/24 et 7j/7	✓	✓	✓
Bouton d'alerte SOS	✓	✓	✓
Service de Réseau social familial	✓	✓	✓
Ligne d'écoute	✗	✗	✓
Expert Care Management	✗	✗	✓
Envoi de cartes postales	✗	✗	✓
Agenda partagé	✓	✓	✓
Formulaire de contact Service client	✓	✓	✓
Répertoire	✓	✓	✓

Parmi les fonctionnalités présentées ci-dessus, certaines sont accessibles à l'Abonné tandis que d'autres à son entourage familial :

### Les fonctionnalités accessibles à l'Abonné

- l'envoi d'alertes au Centre d'écoute avec géolocalisation de l'Abonné par l'appui sur un bouton présent sur l'Application ou directement depuis le "Widget", sous réserve d'accès au réseau de télécommunication mobile et d'un smartphone chargé ;

- la participation à des appels en visioconférence, et l'échange de messages textes, de photos et de courtes vidéos avec son entourage familial ;
- l'accès à l'agenda partagé avec son entourage familial ;
- l'accès au service client ;
- l'accès au service de ligne d'écoute dans le cadre de l'offre Domora ;
- l'accès au service de "Care Management" dans le cadre de l'offre Domora ;
- l'accès au répertoire.

**Les fonctionnalités accessibles à l'entourage familial de l'Abonné**

- les appels en visioconférence, et l'échange de messages textes, photos et courtes vidéos ;
- l'accès à l'agenda partagé avec l'Abonné ;
- l'édition de cartes postales, par le biais de photos sélectionnées avec l'Application mobile Ensemble ;
- l'accès au service client.

- *L'identification de la centrale de gestion tactile de l'Abonné ou l'identification de l'Utilisateur, se fait(ont):*

a. Dans le cadre du contrat de téléassistance

- Pour l'Abonné

L'utilisation de l'Application par l'Abonné se fait par la saisie :

- du numéro de la centrale tactile inscrit au dos de l'appareil de l'Abonné et dans le message reçu lors de l'installation de la centrale tactile,
- du code unique (dit "OTP") qu'il reçoit sur sa centrale tactile,
- de son prénom, son propre numéro de téléphone mobile, une photo (facultative).

- Pour l'entourage familial

L'inscription à l'Application se fait par la saisie, par l'Utilisateur, de son prénom, son propre numéro de téléphone mobile, une photo (facultative) et le numéro de la centrale tactile inscrit au dos de l'appareil de l'Abonné et dans le message reçu lors de l'installation de la centrale tactile. L'Abonné doit alors donner ce numéro à l'Utilisateur pour qu'il puisse le contacter.

Le numéro de téléphone de l'Utilisateur permet de faire le lien avec la centrale tactile de l'Abonné, il doit alors absolument le renseigner correctement sans quoi le système pourrait ne pas être fonctionnel.

Suite à cette inscription à l'Application, l'Abonné voit apparaître sur la centrale de gestion tactile un nouveau contact avec la photo et le prénom de l'Utilisateur. Cela permet à l'Abonné de contacter l'Utilisateur.

b. Dans le cadre du contrat de téléassistance sur smartphone Smart'Assistance

L'Utilisateur (Souscripteur) reçoit un code famille unique par SMS afin de le renseigner dans l'Application et par la suite un code unique (dit "OTP") pour pouvoir se connecter au Service. L'Utilisateur renseigne ensuite son prénom, une photo (facultatif) et son numéro de téléphone est pré-rempli afin de finaliser la création de son compte et profiter des fonctionnalités de l'Application.

Il pourra par la suite inviter des "membres" (entourage aidants familiaux) en partageant son code famille unique et valider leur connexion.

- *Généralités*

En fonction des versions de smartphone il se peut que certaines fonctions ne soient pas accessibles, comme la réception d'appels en visioconférence.

L'Utilisateur doit accepter tous les droits (notamment, la géolocalisation, l'accès à l'appareil photo, à la galerie photo, au micro, ...) qui lui sont demandés à l'installation et à l'utilisation s'il veut avoir un système pleinement fonctionnel. A défaut, la Société ne peut garantir l'exécution de la prestation.

Conformément aux engagements pris par l'Utilisateur dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation, l'Utilisateur est responsable de la sécurité de l'accès à son téléphone.

## **ARTICLE 5. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

L'ensemble des marques, logos, et noms de domaine contenus sur l'Application mobile sont la propriété exclusive de la Société ou de ses concédants de licence. L'Utilisateur ne dispose d'aucun droit d'utiliser tout ou partie des marques, logos et noms de domaine de la Société.

La présentation et le contenu de l'Application sont intégralement protégés par la réglementation relative à la protection des droits de propriété intellectuelle et industrielle.

La Société est propriétaire de l'Application (sans limitation : les développements informatiques et logiciels, les bases de données, les documentations, les éléments visuels ou sonores, graphismes, marques et logos). Aucune des dispositions des Conditions Générales d'Utilisation ne peut être interprétée comme une cession, un transfert, une vente, une concession, une licence, un prêt, une location, une autorisation d'exploitation consentie directement ou indirectement par la Société au profit de l'Utilisateur sur l'Application son Contenu et/ou les Services.

La Société ne revendique aucun droit de propriété sur les informations envoyées par l'Utilisateur dans le cadre de l'utilisation des Services.

La Société concède à l'Utilisateur un simple droit personnel d'utilisation de l'Application, du contenu et des Services, non exclusif, révocable, non cessible, non transférable, mondial, compris dans l'abonnement à la prestation de téléassistance, uniquement pour ses besoins propres, pour les seules finalités prévues par les présentes Conditions Générales d'Utilisation et dans le respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

L'Utilisateur n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle sur l'Application, le Contenu et/ou les Services ni aucun autre droit que ceux conférés par les présentes.

Il est strictement interdit à l'Utilisateur d'accéder et/ou d'utiliser les codes source de l'Application et/ou des composants logiciels de l'Application.

L'Utilisateur s'engage : (a) à ne pas accorder des sous-licences, vendre, revendre, transférer, céder, distribuer, partager, louer, faire un usage commercial, externaliser ni générer des revenus d'une quelconque manière à partir des Services, (b) à ne pas décompiler, pratiquer de l'ingénierie inversée ou désassembler toute partie des Services, ni tenter de découvrir tout code source, code objet ou structure sous-jacente, idées, savoir-faire ou algorithmes ou autres mécanismes opérationnels, quel que soit le cas, (c) à ne procéder à aucune altération, correction, arrangement, traduction, décompilation, réinitialisation usine, démontage ou modification du logiciel, aucun droit n'étant concédé sur le logiciel associé, (d) à ne pas réaliser de phishing, de spamming, d'attaques par déni de service ou à toute autre activité frauduleuse ou criminelle, (e) à ne pas obtenir un accès non autorisé aux Services ou aux systèmes ou réseaux de la Société ; ni effectuer ni engager un tiers pour effectuer des tests de pénétration, des évaluations de vulnérabilité ou d'autres évaluations de sécurité.

L'Utilisateur s'engage expressément à ce que l'utilisation de l'Application ne porte en aucun cas atteinte aux droits de la Société, et notamment à ce que cette utilisation ne constitue pas un acte de contrefaçon, de concurrence déloyale ou parasitaire du Contenu.

## **ARTICLE 6. RESPONSABILITÉS**

### **6.1. Responsabilité de la Société et de l'Éditeur**

La Société est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles et met en œuvre tous les moyens mis à sa disposition pour assurer un accès à l'Application mobile.

Par ailleurs, la Société et/ou l'Éditeur ne peuvent être tenus pour responsable(s) :

- en cas d'incompatibilité ou d'obsolescence du matériel utilisé par l'Utilisateur pour se connecter à l'Application mobile (smartphone) et en cas de dommage ou altération du matériel de l'Utilisateur ;
- en cas de défaut, de perte, de retard ou d'erreur de transmission de données qui sont indépendants de leur volonté ;

- si des données ne parvenaient pas à l'Utilisateur, pour quelque raison que ce soit, ou si les données transmises étaient illisibles ou impossibles à traiter ;
- au cas où l'Utilisateur ne parvenait pas à accéder ou à utiliser l'Application et/ou les Services pour quelque raison que ce soit ;
- si, pour quelque raison que ce soit, la connexion devait être interrompue.

La Société et/ou l'Éditeur ne saurait en aucun cas être tenu(e-s) responsable(s) de tout dommage, de quelque nature que ce soit, causé aux Utilisateurs, à leurs terminaux, à leurs équipements informatiques et téléphoniques et aux données qui y sont stockées ni des conséquences pouvant en découler sur leur activité personnelle, professionnelle ou commerciale.

L'Éditeur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour sécuriser l'accès, la consultation et l'utilisation des Services de l'Application. L'Application est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sauf en cas de force majeure ou de survenance d'un évènement hors du contrôle de la Société et sous réserve des éventuelles pannes, pannes de réseau ou d'équipement et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de l'Application. Les interventions de maintenance pourront être effectuées sans que les Utilisateurs aient été préalablement avertis.

L'Éditeur et /ou la Société précise(nt) que l'exécution du Service s'applique dans les conditions, limites et exclusions prévues aux conditions particulières et générales remises à la conclusion du contrat de téléassistance ; en cas de contradiction, les mentions figurant sur les conditions particulières et générales prévalent sur la présentation des garanties aux présentes.

## **6.2. Responsabilité de l'Utilisateur**

L'utilisation de l'Application mobile nécessite certains matériels dont l'Utilisateur sera responsable. Il veillera ainsi à la compatibilité, la bonne installation, l'exploitation et la maintenance du matériel nécessaire à l'utilisation de l'Application mobile. L'Utilisateur sera également responsable de tous dysfonctionnements, attaques virales ou tentative d'intrusions liées à son matériel de connexion.

L'Utilisateur s'engage expressément :

- A télécharger l'Application sur son équipement exclusivement pour un usage personnel ;
- A ne pas reproduire de façon permanente ou provisoire l'Application, en tout ou partie, par tout moyen et sous toute forme ;
- A ne pas utiliser de logiciels ou de procédés destinés à copier le Contenu ;
- A respecter l'ensemble des droits de propriété intellectuelle tels que précisés aux présentes Conditions Générales d'Utilisation ;
- A renoncer expressément à utiliser des logiciels ou dispositifs susceptibles de perturber le bon fonctionnement de l'Application, ni à engager d'action de nature à imposer une charge disproportionnée pour la Société ;
- A utiliser le Service de manière diligente et raisonnable, sans usage abusif du Service et ainsi à ne pas tenir de propos à caractère diffamatoire, discriminatoire, agressif, provoquant ou injurieux ou des propos contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou aux lois et règlements en vigueur ;
- A ne pas mettre en place des systèmes susceptibles de pirater l'Application et/ou le Contenu en tout ou partie, ou de nature à violer les présentes CGU ;
- A informer la Société dès la connaissance d'un acte de piratage et en particulier de toute utilisation illicite ou non contractuelle de l'Application et/ou du Contenu quel que soit le mode de diffusion ;
- A ne pas vendre, louer, sous-licencier ou distribuer de quelque façon que ce soit l'Application et/ou le Contenu à des tiers ;
- A garder secret le numéro de la centrale tactile de téléassistance de l'Abonné ou le code famille ou le code d'alerte mobile pour Smart' Assistance et communiqué(s) par ce dernier. La conservation de cette donnée relève de la responsabilité de l'Utilisateur et de l'Abonné.

L'Utilisateur déclare connaître et accepter les caractéristiques et les limites du réseau Internet et, notamment les caractéristiques fonctionnelles et des performances techniques du réseau Internet ; les problèmes liés à la connexion et/ou l'accès au réseau Internet ; les problèmes liés à la disponibilité et à l'encombrement des réseaux ; les problèmes

liés à la défaillance ou à la saturation des réseaux ; les problèmes liés au temps de transit, à l'accès aux informations mises en ligne, aux temps de réponse pour afficher, consulter, interroger ou autrement transférer des données ; les risques d'interruption ; l'absence de protection de certaines données contre des détournements éventuels ou piratage ; les risques de contamination par d'éventuels virus circulant sur lesdits réseaux, etc. pour lesquelles la responsabilité de la Société ne saurait être engagée.

## ARTICLE 7. DONNÉES PERSONNELLES

Afin de consommer les Services et de faciliter l'utilisation de l'Application par l'Utilisateur, la société collecte et traite des données à caractère personnel sur le fondement de l'exécution du Contrat.

Les traitements de données à caractère personnel de l'Utilisateur sont soumis aux conditions définies au Contrat et à la politique de confidentialité des données personnelles accessibles sur le site internet [arkeaassistance.com](http://arkeaassistance.com), laquelle vous renseigne sur les conditions dans lesquelles la Société collecte, traite, conserve, archive et supprime vos données personnelles. Ils vous informent également sur les droits dont vous disposez sur vos données.

Dans certains cas, la Société peut faire appel à des partenaires ou prestataires disposant de leur propre politique de confidentialité, dont la Société n'est pas responsable.

La collecte des données et les traitements réalisés dans le cadre de l'utilisation de l'Application ont un caractère obligatoire. A défaut, l'Application mobile ne pourra pas être utilisée.

- Les prénom, photos, numéro de téléphone de l'Utilisateur sont les données collectées par l'Éditeur dans le cadre de l'utilisation de l'Application mobile. Ces données personnelles sont nécessaires pour l'utilisation de l'Application mobile et la sécurité nécessaire pour l'utilisation des services de l'Application.
- L'Utilisateur est garant de la conservation du numéro de la centrale tactile (boîtier de téléassistance) communiqué par l'Abonné ou du code famille ou du code d'alerte mobile pour Smart' Assistance.

L'Utilisateur, via l'Application mobile, a la faculté d'adresser des messages photo, vidéo, texte. Ces messages et images appartiennent à l'Utilisateur. Le service objet de la présente Application mobile n'est pas un service de stockage et il est de la responsabilité de l'Utilisateur de conserver ses photos et images sur ses propres dispositifs. En aucun cas il ne pourra demander à la Société de créer et de lui envoyer une archive contenant ses photos.

Les photos sélectionnées par les Utilisateurs (entourage familial de l'Abonné) de l'Application mobile Ensemble dans le cadre de l'offre Domora sont conservées jusqu'à l'édition des cartes postales et dans la limite d'un mois maximum par la Société .

La Société et/ou ses partenaires s'engage(nt) à ne pas accéder ou exploiter les données personnelles, photos ou vidéos, transitant par l'Application.

Tout accès aux Services effectué à partir de l'identifiant de l'Utilisateur est réputé fait par lui-même. Les mots de passe et identifiants sont personnels et l'Utilisateur s'engage à ne pas les divulguer. A ce titre, la Société ne peut être tenue responsable de l'utilisation des identifiants et du mot de passe de l'Utilisateur par un tiers auquel ce dernier les aurait communiqués ou bien qui y aurait eu accès suite à une faute, maladresse ou négligence de la part de l'Utilisateur. L'Utilisateur devra veiller à sécuriser l'accès à son smartphone personnel afin de sécuriser également l'accès à l'Application. L'Utilisateur doit informer immédiatement la Société de toute utilisation non-autorisée de ses identifiants et mot de passe. Dans ce cas, l'Utilisateur devra dans les plus brefs délais contacter le service client de la Société : [clients@arkeaassistance.fr](mailto:clients@arkeaassistance.fr).

## ARTICLE 8. GARANTIE DE CONFORMITÉ DES CONTENUS ET SERVICES NUMÉRIQUES

Les contenus ou services numériques mis à disposition de l'Utilisateur dans le cadre du contrat de prestation de service de Téléassistance bénéficient d'une garantie de conformité conformément aux dispositions des articles L.224-25-1 et suivants du Code de la consommation et du décret n°2022-946 du 29 juin 2022.

L'Application mobile est particulièrement concernée par le champ d'application de cette garantie.

A cet effet, les modalités de mises en oeuvre de la garantie de conformité des contenus et services numériques fournis de manière continue sont les suivantes :

“Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité pendant l'exécution du Contrat. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte l'obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant la vie du Contrat.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10% du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

L'Utilisateur est informé et accepte que des mises à jour puissent survenir durant l'utilisation de l'Application mobile. Est entendue par mise à jour, toutes modifications visant à maintenir, adapter ou faire évoluer les fonctionnalités, y compris les mises à jour de sécurité, que ces mises à jour soient nécessaires ou non au maintien de la conformité de l'Application mobile.

La Société ne saurait être tenue responsable des défauts de conformité résultant de la non-installation de ces mises à jour si :

- L'Utilisateur a, au préalable, été informé de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de leur non-installation ;
- La non-installation ou l'installation incorrecte n'est pas due à des lacunes dans les instructions fournies à l'Utilisateur ;
- L'Utilisateur a refusé les mises à jour automatiques et n'a pas procédé à la mise à jour manuelle.

Pendant la période de fourniture du Service, la Société informera l'Utilisateur des mises à jour nécessaires au maintien de la conformité par le biais des Stores (Androïd, Play Store et iOS, Apple Store) en indiquant le contenu des mises à jour et les éventuelles conséquences de la non installation.

La Société pourra également procéder à des mises à jour non nécessaires au maintien de la conformité.

A cet effet, l'Utilisateur sera en droit de refuser toute mise à jour non essentielle au maintien de la conformité ou de désinstaller l'Application, sauf si la mise à jour a une incidence négative sur son accès ou l'utilisation du contenu ou service numérique, avec la faculté de résilier le contrat dans les 30 jours, à moins que la Société ne lui propose de conserver le contenu ou service numérique sans la mise à jour.

En cas de désinstallation de l'Application mobile, l'Utilisateur n'aura plus accès aux services et fonctionnalités de l'Application (et un accès uniquement aux services Téléassistance dans le cadre du contrat de Téléassistance).

Au vu de la nature de l'Application mobile, en conformité avec les dispositions du Code de la consommation, la Société informe les Utilisateurs que l'Application mobile n'est assortie d'aucun niveau minimal de qualité.

L'Utilisateur est seul responsable dans la détermination de la compatibilité des produits et services avec tout équipement requis (par exemple en s'assurant de l'utilisation d'un appareil mobile compatible conformément à l'information des versions (Android ou iOS) compatibles avec l'Application, comme indiqué sur les Stores) et, à cet effet, il convient que le défaut de compatibilité ne constitue pas un défaut donnant lieu à une réclamation en vertu de la garantie susvisée.

#### **ARTICLE 9. DROIT APPLICABLE-TRIBUNAUX COMPÉTENTS**

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont soumises au droit français.

En cas de litige, les juridictions françaises seront compétentes.

#### **ARTICLE 10. DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

La Société se réserve la possibilité de modifier, à tout moment, en tout ou partie des CGU. Les Utilisateurs sont invités à consulter régulièrement les présentes CGU (disponibles sur le site internet de la Société et les Stores) afin de prendre connaissance de changements éventuels effectués. L'Utilisation de l'Application par les Utilisateurs constitue l'acceptation par ces derniers des modifications apportées aux CGU.

Le fait que la Société ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des dispositions des présentes CGU ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Il est convenu que l'invalidité, l'inopposabilité, l'inefficacité ou l'impossibilité de mettre œuvre une stipulation des CGU n'affectera aucunement la validité, l'opposabilité, l'efficacité et la mise en œuvre de ses autres stipulations, qui continueront de trouver application.

Les réclamations relatives à la prestation et au Service sont à formuler dans les mêmes conditions que celles figurant dans les Conditions Générales de Vente.

#### **ARTICLE 11. MENTIONS LÉGALES**

ARKEA ASSISTANCE, Société Anonyme, au capital de 1 690 000 euros, dont le siège social est situé 11, rue de Kervézennec – 29200 Brest, Immatriculée au RCS de Brest sous le numéro 518 757 166, représentée par Monsieur Yvon LE BIHAN, Directeur Général, domicilié en cette qualité audit siège. La société ARKEA ASSISTANCE est déclarée en tant qu'organisme de Services à la Personne sous le numéro SAP 518757166.