



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Service Offre aux Aidants

Préambule

Le contrat est souscrit auprès d'Arkéa Assistance, ci-après dénommée également la Société et sa souscription s'effectue sur le site internet arkeaassistance.com.

Arkéa Assistance - S.A. au capital de 1 690 000 euros - Siren : 518 757 166 - RCS Brest - Siège social : 11 rue de Kervézennec - 29200 Brest. Arkéa Assistance est déclaré en tant qu'organisme de Services à la Personne sous le N° SAP518757166.

Le service est accessible en France métropolitaine.

Article 1 - Contenu et champ d'application des Conditions Générales

Les présentes Conditions Générales de vente s'appliquent, sans restriction ni réserves, aux ventes de prestations de services conclues par la Société sur le site arkeaassistance.com et précisément l'offre aux Aidants, auprès de consommateurs désirant bénéficier des services proposés dans ladite offre.

La vente est réputée conclue à la date d'acceptation de la Commande.

La validation de la Commande par le Souscripteur vaut acceptation sans restriction ni réserve et adhésion préalable, pleine et entière, aux Conditions Générales de Vente, le Souscripteur déclarant ainsi en avoir pris connaissance et les avoir comprises.

Article 2 - Définitions

- **Souscripteur; ou Client; ou Aidant:** désigne toute personne physique ayant souscrit à l'achat d'un pack Offre aux Aidants. Ce dernier sera l'interlocuteur du Partenaire dans le cadre des services d'accompagnement.
- **Offre aux Aidants:** désigne l'offre de Service proposée au Souscripteur.
- **Aidé:** désigne la personne pour laquelle le Souscripteur ou Aidant recherche des solutions d'accompagnement. La référence à l'entourage familial concerne l'ensemble des aidants ayant accès aux services de l'Application mobile.
- **Commande:** Désigne tout achat d'un pack de service de l'offre aux Aidants passé par le Souscripteur sur le Site internet.
- **Conditions Générales de Vente ou "CGV" ou "Contrat":** désignent les présentes conditions générales de vente en ligne.
- **Service:** Offre aux aidants proposée par la Société et comprenant:
 - une solution d'orientation et d'accompagnement des proches aidants par un expert en maintien à domicile, lequel participe à la coordination d'un ensemble de services afin de résoudre les problématiques d'un bénéficiaire (l'Aidé).
 - L'analyse complète de la situation et des besoins de l'Aidé et à l'issue, l'expert prodigue des conseils, réalise des démarches et apporte des solutions adaptées à la situation et au projet de vie de l'Aidé.
 - En complément, des fonctionnalités comme l'agenda partagé, le réseau social familial, l'envoi de cartes postales à l'Aidé sont proposées à l'Aidant, l'Aidé et l'entourage familial via une Application mobile ("Ensemble", disponible sur les Stores). Ces éléments sont détaillés dans les Conditions Générales d'Utilisation de l'Application mobile.

- **Application mobile:** L'application mobile pour smartphone (disponible sur les Stores, dénommée « Ensemble »), permet à l'Aidant d'accéder au Service.
- **Partenaire:** prestataire en charge de la prestation de service dite de "Care Management" intervenant en tant que coordinateur des services à la personne (SAS. Marguerite - RCS Bordeaux n° 848 285 748 - siège social: 12, Allée Isaac Newton 33650 MARTILLAC- Déclarée en tant qu'organisme de Service à la personne sous le N° SAP 848285748) et responsable de traitement au sens du RGPD dans le cadre de l'exécution de la prestation de service d'accompagnement et de coordination des services.
- **Site:** désigne le présent site internet <https://www.arkeaassistance.com>

Article 3 - Informations précontractuelles

Préalablement à la passation de la Commande et à la conclusion du contrat, ces Conditions Générales de Vente sont communiquées au Souscripteur, qui reconnaît les avoir reçues et les accepter sans réserve en parfaite connaissance de cause.

Sont transmises au Souscripteur, de manière claire et compréhensible, les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du bien ou du service ;
- le prix du bien ou du service ;
- les informations relatives à la Société et le cas échéant à ses partenaires ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- les informations relatives au droit de rétractation ;
- les informations relatives à l'identité du prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, celles relatives, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance, à l'existence et aux modalités de mise en oeuvre des garanties et autres conditions contractuelles.

En cas de modification ultérieure des Conditions Générales de Vente, la version applicable à l'achat du Souscripteur est celle en vigueur sur le Site à la date de passation de la Commande.

Toutefois, la Société se réserve le droit de modifier les Conditions Générales de Vente présentes sur son Site lors de toute modification du Service Offre aux Aidants.

Ces nouvelles Conditions Générales de Vente seront ainsi opposables au Souscripteur, sous réserve pour la Société de l'informer par écrit au moins un mois avant l'entrée en vigueur de ces modifications. Le Souscripteur disposera, à compter de la date d'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales, d'un délai d'un mois pour manifester par écrit son refus. A défaut de refus explicite, le Souscripteur sera réputé accepter les nouvelles conditions.

Les évolutions de l'Application mobile, à savoir les fonctionnalités ou les mises à jour feront l'objet d'une information par le biais des Stores et dans le respect des dispositions relatives à la garantie de conformité des contenus et services numériques.

Article 4 - Capacité juridique

Pour souscrire à la vente des packs de service de l'offre aux Aidants, le Souscripteur est impérativement majeur et capable, c'est-à-dire légalement autorisé à conclure un contrat. Le Souscripteur reconnaît avoir la capacité pour contracter et acquérir les Services proposés.

Article 5 - Prestation de Service et Application mobile

La prestation d'accompagnement des aidants familiaux consiste en :

- la proposition aux Aidants de solutions adaptées pour aider leur proche Aidé concerné par la perte d'autonomie:
 - la réalisation de diagnostics sur mesure (étude et évaluation)
 - la proposition de solutions adaptées aux besoins de l'Aidant et de l'Aidé
 - l'accompagnement d'un expert dans le cadre du choix des prestataires
 - et précisément, démarches, suivi et mise en place des aides financières: - Orientation et Informations sur les dispositifs existants, - Audit des droits et dispositifs mobilisables (aides financières, aides techniques, aides humaines,...), - Montage des dossiers administratifs et financiers,
 - coordination des interventions de services à domicile (aide ménagère, infirmière à domicile, livraison de repas, etc): Recherche et mobilisation des professionnels (aide et soins),
 - conseil sur les solutions à mettre en place pour sécuriser le logement: financements et sélection des prestataires (ergothérapeute, matériel médical, téléassistance,...):

- Accompagnement dans l'adaptation et l'équipement du logement (recherche de professionnels, devis,...),
- la mise à disposition d'une application mobile donnant accès:
 - o aux appels et conversations par téléphone avec le réseau de l'Aidant,
 - Envoi de messages texte, de photos et de courtes vidéos aux Aidés et autres membres de l'entourage familial.
 - o à l'agenda partagé avec la famille, réseau de l'aidé,
 - o à l'édition de cartes postales, par le biais des photos ajoutées sur l'Application mobile Ensemble (dans la limite de 5 photos par mois).

Le Souscripteur s'engage à informer l'Aidé ainsi que son entourage d'aidants familiaux sur les dispositions du présent Contrat ainsi que sur le contenu des échanges, ces derniers ne devant pas tenir de propos et diffuser du contenu à caractère diffamatoire, discriminatoire, agressif, provoquant ou injurieux ou des propos et contenus contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou aux lois et règlements en vigueur. L'Aidé ainsi que l'entourage ayant accès au Service sont tenus au même engagement.

Le Souscripteur est responsable de la diffusion, à l'entourage familial, du code famille unique nécessaire à l'utilisation de l'Application mobile et qui lui a été remis suite à la souscription. Il est également responsable de l'acceptation ou non d'un membre de l'entourage familial dans le réseau social familial.

Il est entendu que seul l'Aidant, Souscripteur, a accès à la prestation de service du Partenaire.

Article 6 - Commande

Les packs proposés à la vente par la Société sont ceux qui figurent sur le Site au jour de la consultation du Site par l'Aidant. Ces packs sont décrits sur la page correspondante au sein du Site et mention est faite de toutes leurs caractéristiques.

Les photographies et graphismes présentés sur le Site ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité de la Société.

Le Souscripteur devra renseigner ses coordonnées, une adresse ainsi qu'un mode de paiement valable afin de finaliser la Commande et de former efficacement le contrat de vente entre lui et la Société. La finalisation de la Commande implique l'acceptation des prix des packs vendus ainsi que les modalités de paiement indiquées sur le Site. La Société ne pourra être tenue pour responsable d'erreurs dans les informations saisies par le Souscripteur.

Les informations contractuelles font l'objet d'une confirmation au plus tard au moment de la validation de la Commande par le Client.

Le Souscripteur a la possibilité de vérifier le détail de sa Commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation. Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes CGV et constitue une preuve du contrat de vente.

La passation d'une Commande constitue la conclusion d'un contrat de vente à distance entre la Société et le Souscripteur. La vente ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Souscripteur de la confirmation de l'acceptation de la Commande par la Société par courrier électronique et après encaissement par cette dernière de l'intégralité du prix dû.

La Société se réserve le droit de suspendre, d'annuler ou de refuser toute Commande d'un Souscripteur, quelle que soit sa nature et son niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou paiement partiel de toute somme qui serait due par le Souscripteur, en cas d'incident de paiement ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation du Site ou avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une Commande antérieure.

Article 7 - Prix

Les prix sont fermes et définitifs. Sauf conditions particulières expresses propres à la vente, les prix des prestations effectuées sont ceux figurant sur le site internet de la Société au jour de la Commande.

Ils sont exprimés en euros, en tenant compte de la T.V.A. applicable au jour de la Commande et stipulés toutes taxes comprises.

La Société se réserve le droit de modifier les prix des Services présentés sur le Site.

Article 8 - Paiement

Le paiement du prix s'effectue comptant à la Commande. Aucune commande ne pourra être prise en compte à défaut d'un paiement complet à cette date.

Les paiements effectués par le Souscripteur ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par la Société.

Le paiement sécurisé des Services se fait par carte de crédit et selon un protocole sécurisé défini par le prestataire de paiement agréé intervenant pour les transactions bancaires sur le Site arkeaassistance.com.

Le Souscripteur garantit à la Société qu'il est pleinement autorisé à utiliser le moyen de paiement choisi pour le paiement de sa Commande et que ce moyen de paiement donne légalement accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de sa Commande sur le Site. La Société ne saurait être tenue responsable en cas d'usage frauduleux des moyens de paiement utilisés.

Conformément à la réglementation en vigueur, les coordonnées bancaires des Clients ne sont pas conservées par la Société.

En cas de défaut de paiement total ou partiel, le Souscripteur devra verser à la Société une pénalité de retard dont le taux est égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal, calculée sur le montant TTC de la somme restant due et à compter de la date d'échéance du prix.

Article 9 – Avantage fiscal

La Société est déclarée en tant qu'organisme de Services à la personne sous le n° SAP 518757166 délivré par le Préfet du Finistère le 17/10/2011, ce qui ouvre droit, sous certaines conditions, à un avantage fiscal si les dispositions légales en vigueur le permettent (limites et conditions). Dans ce cas, la Société adresse annuellement au Souscripteur une attestation fiscale.

Article 10 - Date d'effet - Durée

Le contrat prend effet à la date de conclusion du contrat, soit la date de validation de la Commande, confirmée par la Société par courrier électronique augmentée des jours de traitement administratif permettant la mise en place du Service (formalisé par l'envoi par la Société du SMS de connexion à l'Application mobile), et se poursuit pour la durée correspondante à la durée du pack souscrit par le Souscripteur.

A cette échéance, le Service s'arrête.

Si le Souscripteur souhaite poursuivre le Service, il devra souscrire à un nouveau pack en se rendant sur le Site internet.

Article 11 - Droit de rétractation

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le Souscripteur dispose d'un délai de 14 jours à compter du lendemain de la signature du contrat pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement, sauf si l'exécution des prestations a commencé, avec l'accord du Client, avant la fin du délai de rétractation.

Le droit de rétractation peut être exercé à l'aide du formulaire ci-dessous ou de toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter.

La preuve de l'exercice effectif du droit de rétractation pèse sur le Client.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des services commandés est remboursé.

Si les conditions susmentionnées sont remplies, le remboursement des sommes effectivement réglées par le Client sera effectué par la Société dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la rétractation du Client.

Le Souscripteur renonce expressément à se prévaloir de son droit de rétractation pour toute Commande validée et exécutée avant l'expiration du délai de 14 jours précité, la validation de sa Commande permettant la

réalisation de la prestation de Service dès l'activation de l'Application mobile et/ou la prise de contact par le Partenaire de Care management et ce dans les meilleurs délais.

Par cette demande expresse du Souscripteur ce dernier reconnaît l'exécution du contrat de prestation de service et qu'il ne disposera plus du droit de rétractation.

Le Souscripteur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, versera à la Société un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

Article 12 - Responsabilités et Obligations des Parties

- a. Le souscripteur et/ou l'Aidé et l'entourage s'engagent :
 - A fournir à la Société l'ensemble des informations nécessaires à la mise en place de la prestation de Service et à l'intervention du Partenaire et à informer de toute modification. A défaut, la Société sera déchargée de toute responsabilité en cas d'impossibilité d'exécuter les prestations décrites dans les présentes CGV;
 - A assurer la véracité de l'ensemble des informations et données collectées en vue de l'exécution du Contrat;
 - A respecter l'ensemble des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente;
 - Concernant l'accès à l'Application mobile, le Souscripteur doit s'assurer que les mots de passe et les identifiants utilisés pour accéder aux Services sont utilisés et stockés de façon sécurisée, qu'ils ne peuvent pas être consultés, ni utilisés par des tiers non autorisés et qu'ils sont immédiatement modifiés en cas de divulgation non autorisée. Le Souscripteur informera dans les plus brefs délais de toute utilisation non autorisée d'un mot de passe ou d'un compte, ainsi que de toute autre infraction connue ou suspectée à la sécurité ou de toute utilisation abusive des Services;
 - A payer le prix de Service.
- b. La Société assure et est responsable de la bonne exécution des prestations décrites et définies aux présentes Conditions Générales. La Société est redevable d'une obligation de moyens et non de résultat.

La Société sera déchargée de toute responsabilité en cas de manquement à tout ou partie des obligations décrites aux présentes et mises à la charge du Souscripteur dans les présentes Conditions Générales.

Garantie de conformité des contenus et services numériques

Les contenus ou services numériques, tels que définis par le code de la consommation, le cas échéant mis à disposition du Souscripteur et de l'Aidé dans le cadre du présent contrat de prestation de service (encadré par les présentes Conditions Générales) bénéficient d'une garantie de conformité conformément aux dispositions des articles L.224-25-1 et suivants du Code de la consommation. En l'espèce, les éléments correspondant concernant l'Application mobile sont détaillés dans les Conditions Générales d'Utilisation.

Article 13 – Protection des données personnelles

Des données à caractère personnel vous concernant (Aidant et Aidé) sont collectées par la Société, responsable du traitement, en particulier dans le parcours de souscription sur le site internet arkeaassistance.fr et/ou l'utilisation de la navigation sur notre site internet (notamment par les cookies) et/ou Application ainsi que les données personnelles communiquées spontanément et volontairement. Nous veillons à assurer la protection de vos données personnelles. Les développements ci-après vous renseignent 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.

Le fondement est l'exécution du contrat.

Les orientations de la Société relatives à la protection de vos données personnelles sont également décrites dans sa Politique de confidentialité disponible sur le site internet www.arkeaassistance.com.

Finalités

Ces données personnelles sont nécessaires à la mise en œuvre du Service et pour les finalités suivantes : souscription et gestion du Contrat, gestion de la prestation de Service objet de l'Offre aux Aidants, dont notamment la gestion administrative, la communication, le recouvrement, pour établir un suivi de la qualité de la

réalisation des prestations, la navigation sur le Site internet, réaliser des études techniques, statistiques et marketing, information et aux fins d'animation et de prospection commerciale.

Aussi, l'ensemble des données personnelles collectées dans le cadre du Contrat ne seront pas communiquées autrement que pour les nécessités définies ci-dessus. La Société s'engage à ne pas transférer les données collectées à des partenaires commerciaux sauf accord exprès et préalable du Souscripteur.

Ces traitements ont un caractère obligatoire [données marquées par une astérisque dans le parcours de souscription, hormis le n° de téléphone fixe, un des deux numéros de téléphone fixe ou mobile et l'adresse email pour l'Aidé] dans le cadre de la conclusion et de la gestion du présent Contrat. A défaut, le contrat ne peut être conclu ou exécuté.

En communiquant vos informations personnelles, vous autorisez la Société à les partager en vue des mêmes finalités que celles précédemment indiquées au profit des mandataires, sous-traitants, partenaires et sociétés du Groupe auquel la Société appartient, dûment habilités, susceptibles d'intervenir dans ladite mise en œuvre. Les parties conviennent en effet que, dans le cadre de la réalisation des prestations d'expertise de coordination des services à la personne, la Société puisse faire appel à des réseaux de prestataires sous-traitants sélectionnés sur des critères de qualité (en l'espèce le Partenaire).

La liste des entreprises destinataires de ces informations est accessible sur demande auprès de la Société.

Le Service d'expert en accompagnement des services à la personne est assuré par le Partenaire de la Société en raison de son expertise et savoir-faire:

La SAS MARGUERITE

RCS Bordeaux n° 848 285 748 - siège social: 12, Allée Isaac Newton 33650 MARTILLAC

Déclarée en tant qu'organisme de Service à la personne sous le N° SAP 848285748.

Le Partenaire reçoit les données du Souscripteur et de l'Aidé, nécessaires à la mise en place du service. Par la suite, il prend lui-même contact avec le Souscripteur afin d'effectuer sa prestation d'accompagnement. A ce titre, il sera amené à collecter de nouvelles données et à les traiter en sa qualité de responsable de traitement.

La Société MARGUERITE a la qualité de responsable de traitement pour les finalités suivantes: consolidation des informations des intervenants auprès de l'Aidé coordination des interventions à domicile, échanges entre l'Aidant et/ou l'Aidé et les professionnels, accès à une meilleure connaissance de l'Aidé et des actions réalisées par le partenaire distributeur, également partenaire du maintien à domicile.

La Société est indépendante de cette relation contractuelle.

Les informations relatives aux témoins ou traceurs de connexion (cookies) sont consultables dans notre Politique de confidentialité disponible sur le site www.arkeaassistance.com.

Conformément à la réglementation relative à la protection des données, la Société collecte vos données personnelles et met en œuvre un traitement respectant les droits de ses clients sur la base de l'exécution des mesures précontractuelles ou du contrat, pour respecter ses obligations légales ou réglementaires, sur la base du consentement lorsque celui-ci est requis ou quand cela est justifié par ses intérêts légitimes. Ces informations peuvent être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Pour en savoir plus sur les motifs qui justifient le traitement de vos données personnelles, vous pouvez vous reporter à notre Politique de confidentialité, ainsi qu'aux Conditions Générales d'Utilisation de l'Application mobile.

Personnes concernées et information des personnes concernées

Les personnes dont les données sont collectées par la Société sont le Souscripteur (Aidant) et l'Aidé ainsi que l'entourage aidants familiaux, lesquels peuvent également être Utilisateurs de l'Application mobile.

Le Partenaire, également responsable de traitement, pourra être amené, dans le cadre de l'exercice de son activité, à collecter des données pour ses propres finalités. La politique de confidentialité d'un prestataire, responsable de traitement, s'applique à cet égard.

Le Souscripteur s'engage à informer préalablement l'Aidé et les utilisateurs de l'Application mobile que des données personnelles les concernant doivent être collectées afin d'assurer la bonne exécution du Service et, à ce titre, les informera du contenu de la présente clause relative à la protection des données à caractère

personnel. Le Souscripteur s'engage à recueillir leur consentement à ces traitements préalablement à la signature du présent Contrat.

Durées

Les données personnelles sont conservées conformément à la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées, soit pendant la durée du contrat augmentée des prescriptions légales ou réglementaires, soit pour assurer le respect des obligations légales, réglementaires ou reconnues par la profession auxquelles la Société est tenue.

Les principales durées de conservation des données personnelles sont précisées dans notre Politique de confidentialité disponible sur le site internet : www.arkeaassistance.com

Les mesures de sécurité

La Société prend, au regard de la nature des données personnelles et des risques que présentent les traitements, les mesures techniques, physiques et organisationnelles nécessaires pour préserver la sécurité des données personnelles et empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

La Société choisit des sous-traitants ou des prestataires qui présentent des garanties en termes de qualité, de sécurité, de fiabilité et de ressources pour assurer la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles y compris en matière de sécurité des traitements.

Vos droits

Vos droits au titre de la protection de vos données personnelles s'exercent dans les conditions et les modalités prévues dans notre Politique de confidentialité.

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez sur vos données de droits dédiés tels que : un droit d'accès, un droit de rectification, d'opposition pour motifs légitimes, de limitation, un droit d'effacement, un droit de portabilité de vos données personnelles. Vous bénéficiez également d'un droit à définir des instructions concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données personnelles, après votre décès. Enfin, vous disposez d'un droit de réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Pour exercer vos droits auprès de la Société qui a collecté les données à caractère personnel, vous pouvez adresser un mail à l'adresse : protectiondesdonnees@arkeaassistance.fr ou un courrier à Arkéa Assistance, 11, rue de Kervézennec – 29200 Brest, Service traitant les demandes informatiques et libertés.

Le Crédit Mutuel Arkéa dont fait partie la Société, Arkéa Assistance, a désigné un délégué à la protection des données personnelles dont les coordonnées sont les suivantes : protectiondesdonnees@arkea.com.

Prospection commerciale

La Société ne peut vous prospecter par voie électronique qu'à la condition d'avoir recueilli votre consentement préalable, sauf si la loi l'y autorise. Vous pouvez, par la suite, faire valoir votre droit d'opposition grâce à l'adresse mail ou postale figurant dans la communication.

Nous vous informons que vous pouvez à tout moment vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Enregistrements et cas particuliers

En complément des éléments du Contrat collectés dans le parcours de souscription, les photos sélectionnées par les utilisateurs de l'Application mobile sont conservées un mois maximum par la Société jusqu'à l'édition des cartes postales.

Concernant les messages texte, ceci peuvent être stockées par la Société dans les cas où le smartphone destinataire n'est pas actif et ce dans l'attente de réception du destinataire.

Article 14 - Propriété intellectuelle

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis au Souscripteur demeurent la propriété exclusive de la Société, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents.

D'une manière générale, aucune disposition des présentes CGV ne peut être interprétée comme conférant au Client, de manière expresse ou implicite, un droit quelconque (aux termes d'une licence ou par tout autre moyen) sur les noms, marques, sigles, logos et autres signes distinctifs de la Société à l'exception des droits détenus par les fournisseurs et les partenaires éventuels de la Société sur la description de leurs services, sur leurs marques et logos présentés sur le Site.

En outre, la Société reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les photographies, présentations, illustrations et études réalisées en vue de la fourniture des Services au Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, illustrations, présentations et photographies sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de la Société.

Les Clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle de la Société et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

L'offre aux Aidants s'appuyant sur une Application mobile, le Souscripteur, l'Aidé et l'entourage familial s'engage(nt): (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.

Article 15 - Réclamation - Médiation

Les réclamations relatives à la prestation peuvent être adressées par tous moyens au Service Clients d'Arkéa Assistance (11, rue de Kervézennec – 29200 Brest / 02.98.34.96.95 / contact@arkeaassistance.fr / client@arkeaassistance.fr / formulaire de contact disponible sur l'Application mobile).

La Société s'engage à accuser réception de toute réclamation dans les 10 jours de sa réception et à y apporter une réponse dans un délai maximum de 2 mois.

Les réponses formulées par écrit pourront être au format papier ou électronique.

Le Souscripteur peut recourir à une médiation conventionnelle ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Souscripteur a la possibilité, quelle que soit la réponse apportée par la Société (positive ou négative) ou s'il n'a pas reçu de réponse deux (2) mois après le dépôt de sa réclamation, de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel (conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation), à savoir, pour le présent Contrat, l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

Le Médiateur rendra un avis en vue du règlement amiable du litige dans un délai de 90 jours.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

Article 16 - Force majeure

La Société et le Client ne pourront être tenus pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes, découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence.

Article 17 - Preuve

Le Souscripteur reconnaît la validité et la force probante des échanges et enregistrements électroniques conservés par la Société et admet que ces éléments reçoivent la même force probante qu'un écrit signé de

manière manuscrite en vertu de la Loi n° 2000-230 du 13 mars 2000 portant adaptation du droit de la preuve aux technologies de l'information relative à la signature électronique.

Article 18 - Généralité

La nullité de l'une quelconque des clauses des présentes conditions générales n'affectera pas la validité des autres clauses.

Le présent contrat a un caractère « intuitu personae ». Le Souscripteur ne pourra, pour quelque cause que ce soit, en céder ou en transférer les droits et obligations.

En cas de cession totale ou partielle de l'activité de la Société, les contrats liant le Souscripteur à la Société et/ ses successeurs ou ayants droit conservent force obligatoire entre les Parties.

Article 19 - Juridiction compétente

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes Conditions Générales de Vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre la Société et le Souscripteur, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Pour la définition de la juridiction compétente, le Souscripteur élit domicile à l'adresse de son siège social.

Article 20 - Langue du contrat

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



Annulation de commande - Formulaire de rétractation

Compléter et signer ce formulaire, l'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception à Arkéa Assistance, 11, rue de Kervézennec - 29200 Brest, au plus tard le 14^{ème} jour à compter du jour suivant la conclusion du contrat ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le 1er jour ouvrable suivant (cachet de la Poste faisant foi).

Je soussigné(e) :	NOM*	Prénom*
Demeurant à* :	Adresse	Code Postal
	Ville	
Déclare annuler ma souscription à la prestation de service en date du	___ / ___ / _____	
Fait à	Ville	
Le	___ / ___ / _____	
Signature du souscripteur*		

* Informations obligatoires à Arkéa Assistance pour donner suite à votre demande de rétractation et la gérer. Arkéa Assistance en est destinataire ainsi que ces partenaires intervenant directement dans la réalisation de la prestation de service. Conformément à la réglementation, vous bénéficiez, notamment, d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression des informations vous concernant, que vous pouvez exercer à tout moment en adressant votre demande à l'adresse suivante : protectiondesdonnees@arkeaassistance.fr