

## ELDASAC - CO-ASSIST SERVICES - RCS LE HAVRE 825 194 715

### CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE SERVICES

N°2020/01 MISES À JOUR LE 02/06/2020

#### Article 1 – DEFINITIONS

**Alerte** : désigne le dispositif d'alerte de la Montre CO-ASSIST déclenché automatiquement (i) suivant le type de chute de l'Utilisateur, (ii) en cas de Sortie de zone, (iii) en cas d'immobilité prolongée ou (iv) manuellement, et permettant d'avertir les Co-assistants d'un besoin d'aide de l'Utilisateur ;

**Application Mobile** : désigne l'application mobile CO-ASSIST développée en version Android (v.4.1 et suivants) et iOS (v.8 et suivants et disponible gratuitement sur Google Play Store et sur l'App Store) permettant de recevoir des notifications directement sur son appareil mobile en cas de déclenchement d'une Alerte ;

**Montre** : désigne la Montre développée par CO-ASSIST, paramétrée et mis à disposition de l'Utilisateur, permettant le déclenchement d'Alertes visant à informer les Co-assistants d'un besoin d'aide de l'Utilisateur ;

**Co-assistant** : désigne toute personne physique ou morale désignée par un autre Co-assistant, le Souscripteur ou l'Utilisateur en vue d'intervenir auprès de l'Utilisateur en cas de déclenchement d'une Alerte ;

**Chute lourde** : désigne la chute rapide de l'Utilisateur, associée à un choc et suivie d'une période d'immobilité au sol d'une durée minimale de 20 secondes, détectée par la Montre ;

**Conditions Générales** : désigne les présentes conditions générales d'utilisation et de services de CO-ASSIST SERVICES ;

**Contrat** : désigne le bulletin de souscription aux Services, les présentes Conditions Générales ainsi que la notice d'utilisation à destination de l'Utilisateur ;

**Services** : désigne l'ensemble des services fournis par la Solution dans les conditions définies à l'article 5 des Conditions Générales ;

**Site internet** : désigne le Site internet développé par CO-ASSIST <https://www.co-assist.fr/> ainsi que son sous-domaine <https://compte.co-assist.fr/> ;

**Solution** : désigne la solution logicielle technique et technologique développée par CO-ASSIST accessible via le Site internet, la Montre et l'Application Mobile ;

**Sortie de zone** : désigne à la fois la fonctionnalité d'Alerte et l'action qui conduit à l'Alerte. Dans le cadre de cette fonctionnalité, les Co-assistants sont avertis lorsque l'Utilisateur est détecté à l'extérieur d'une zone préalablement définie sur le compte utilisateur ; pour qu'il soit détecté à l'extérieur de la zone, il faut que la totalité du disque de précision de sa position soit à l'extérieur de la zone ;

**Souscripteur** : désigne la personne physique ou morale souscrivant le Contrat pour ses besoins personnels ou pour le compte de l'Utilisateur, payeur, et ayant la capacité de conclure un tel acte ;

**Utilisateur** : désigne la personne physique résidant dans tous les territoires couverts par le réseau SIGFOX porteur de la Montre, désignée par le Souscripteur ou pouvant souscrire directement aux Services.

#### Article 2 – CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de régir les conditions d'utilisation du Site internet et de tous les Services proposés par la Solution de CO-ASSIST SERVICES, sauf dans la mesure où les services proposés font l'objet d'un contrat séparé. Des conditions ou contrats spécifiques peuvent s'appliquer à l'utilisation de certains Services et autres éléments qui sont fournis aux Co-assistants et/ou à l'Utilisateur via la Solution.

##### 2.1 Acceptation des Conditions Générales

Le Souscripteur reconnaît avoir eu communication, préalablement à la conclusion du Contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales et de toutes les informations listées à l'article L. 121-17 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes : les caractéristiques essentielles des Services rendus par CO-ASSIST SERVICES ; le prix et frais annexes des Services ; en l'absence d'exécution immédiate du Contrat, la date ou le délai dans lequel les Services seront fournis ; les informations relatives à l'identité de CO-ASSIST SERVICES, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ; la possibilité et les conditions pour se rétracter dans un délai de quatorze jours à compter de la livraison du matériel ; la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

Les Conditions Générales établissent les conditions contractuelles exclusivement applicables relativement à l'utilisation des Services par l'Utilisateur, le Souscripteur et les Co-assistants, à titre privé.

En souscrivant aux Services, l'Utilisateur et/ou le Souscripteur accepte(nt) de se soumettre sans réserve aux présentes Conditions Générales.

De même, toute utilisation du Site internet et/ou des Services proposés, par les Co-assistants suppose la consultation et l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales.

L'acceptation expresse des Conditions Générales résultera de la sélection par le Souscripteur ou le Co-assistant de la case à cocher correspondant à la phrase suivante sur le Site internet :

**"Je reconnais expressément avoir pris connaissance et accepter sans réserve les Conditions Générales de CO-ASSIST SERVICES."**

##### 2.2 Modification des Conditions Générales

Les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur au jour de la souscription des Services sur le Site internet.

CO-ASSIST SERVICES se réserve le droit d'apporter à tout moment des modifications qu'elle jugera nécessaires et utiles aux présentes Conditions Générales.

CO-ASSIST SERVICES actualisera les Conditions Générales en indiquant la date de dernière mise à jour en haut des présentes Conditions Générales.

Tout Souscripteur ou Co-assistant qui continue à accéder à/ou à utiliser le(s) Service(s) proposé(s) par la Solution devra accepter les modifications après que celles-ci lui aient été notifiées ; l'acceptation confirme qu'il est en accord avec les nouvelles Conditions Générales et les accepte sans réserve.

**SI L'UTILISATEUR N'EST PAS D'ACCORD AVEC LES CONDITIONS GÉNÉRALES EN VIGUEUR, IL NE PEUT NI UTILISER LA MONTRE, NI L'APPLICATION MOBILE, NI PROCÉDER À L'UTILISATION D'AUCUN SERVICE PROPOSÉ PAR CO-ASSIST SERVICES.**

#### Article 3 – PROPRIÉTÉ

Le Site internet et tous les éléments constituant la Solution sont des créations pour lesquelles CO-ASSIST SERVICES et/ou, le cas échéant, ses partenaires, sont titulaires de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle et/ou des droits d'exploitation, en particulier au titre du droit d'auteur, du droit des bases de données, du droit des marques, et du droit des dessins et modèles.

Le Site internet, la Montre et l'Application Mobile, ainsi que les logiciels, bases de données, textes, informations, analyses, images, photographies, graphismes, logos, sons ou toute autre donnée qui y sont contenues demeurent la propriété exclusive de CO-ASSIST SERVICES ou, le cas échéant, de leurs propriétaires respectifs avec qui ces derniers ont passé des accords d'utilisation.

Il est concédé à tout utilisateur de la Solution un droit d'utilisation non-exclusif, non transférable et dans un cadre privé, du Site internet, de l'Application Mobile et des données qui y sont contenues. Le droit ainsi concédé consiste en un droit de consulter en ligne les données et informations contenues, et un droit de reproduction consistant en une impression et/ou une sauvegarde des données et informations consultées. Ce droit d'utilisation s'entend uniquement pour un usage strictement privé.

Toute autre utilisation du Site internet de l'Application Mobile mais également de la Montre, notamment commerciale, de la part de l'utilisateur (Co-assistant / Utilisateur), est interdite. Tout utilisateur de la Solution s'interdit notamment, de manière non exhaustive, de reproduire et/ou représenter pour un usage autre que privé, vendre, distribuer, émettre, traduire, adapter, diffuser et communiquer intégralement ou partiellement sous quelque forme que ce soit tout élément, informations ou données du Site internet et de l'Application Mobile.

En outre, le Co-assistant et l'Utilisateur s'interdisent d'introduire, par quelque moyen que ce soit, des données susceptibles de modifier ou porter atteinte au contenu ou la présentation du Site internet, de l'Application mobile et de la Montre.

#### Article 4 – CONDITIONS D'INSCRIPTION ET D'UTILISATION DES SERVICES / COMPTE PERSONNEL

**4.1** L'accès aux Services est ouvert à toute personne physique agissant à titre privé :

- (i) créant un compte personnel sur le Site internet, communiquant à CO-ASSIST SERVICES via le Site internet les paramètres demandés pour l'utilisation de la Montre, et acceptant les documents contractuels ; ou
- (ii) transmettant l'ensemble des éléments nécessaires telles que demandées dans le formulaire de souscription CO-ASSIST SERVICES, et acceptant les documents contractuels adressés par courrier en les retournant signé.

**Seul le Souscripteur ayant la capacité juridique pour contracter dans le cadre des présentes pourra souscrire aux Services.**

Chaque Souscripteur doit préalablement fournir un socle minimal d'informations pour accéder aux Services, à savoir :

- Concernant l'Utilisateur : nom, prénom, adresse, numéro de téléphone ;

- Concernant le Souscripteur (s'il est différent de l'Utilisateur) : nom, prénom, adresse électronique, adresse et numéro de téléphone ;
- Concernant les Co-assistants : noms, prénoms, adresses et numéros de téléphone.

CO-ASSIST SERVICES adresse alors un email au Souscripteur permettant de valider l'adresse électronique communiquée.

Tout Co-assistant inscrit sur le Site internet peut se désinscrire à tout moment en adressant un message à [support@co-assist.fr](mailto:support@co-assist.fr).

**4.2** Le Souscripteur et les Co-assistants s'engagent à fournir des informations sincères, exactes, à jour et complètes sur leur identité et leurs coordonnées, comme demandé dans le formulaire d'inscription disponible sur le Site internet, et s'interdisent d'utiliser les noms et coordonnées de tiers n'ayant pas donné leur consentement pour cette désignation. CO-ASSIST SERVICES se réserve le droit de demander toutes informations complémentaires ou tous justificatifs, notamment relatif à l'accord du Co-assistant inscrit directement par l'envoi d'emails ou courriers aux adresses mentionnés.

Dans l'hypothèse où le Souscripteur ou le Co-assistant fournirait des informations fausses, inexactes, périmées, incomplètes, trompeuses ou de nature à induire en erreur, CO-ASSIST SERVICES pourra, immédiatement et sans préavis ni indemnité, quelle qu'elle soit, suspendre ou résilier le compte personnel de l'Utilisateur et lui refuser l'accès, de façon temporaire ou définitive, aux Services proposés ou encore désinscrire un ou plusieurs Co-assistants.

Le Souscripteur et les Co-assistants sont seuls responsables de l'utilisation qui est faite des données personnelles renseignées. Tout accès, utilisation des Services et transmission de données effectués à partir d'un compte personnel seront réputés avoir été effectués par le Souscripteur, le Co-assistant ou l'Utilisateur selon le cas.

**4.3 Afin d'utiliser la Montre, CO-ASSIST SERVICES informe le Souscripteur que l'Utilisateur doit être situé dans une zone géographique couverte par le réseau SIGFOX.**

## Article 5 – DESCRIPTION DES SERVICES CO-ASSIST SERVICES

### 5.1 Mise à disposition de la Montre

**5.1.1** Le matériel mis à la disposition de l'Utilisateur est constitué :

- de la Montre ;
- du socle de recharge de la Montre et sa prise ; et
- d'une notice d'utilisation.

**5.1.2** A réception de la demande de souscription et du premier paiement, CO-ASSIST SERVICES envoie par lettre suivie à l'adresse de livraison renseignée (chez le Souscripteur ou l'Utilisateur) le matériel.

**5.1.3** L'Utilisateur ou le Souscripteur réalisera la configuration initiale de la Montre suivant la notice d'utilisation fournie par CO-ASSIST SERVICES.

**Le fonctionnement du matériel est conditionné par le fait que l'emplacement de l'Utilisateur au moment du déclenchement de l'Alerte se situe dans une zone géographique couverte par le réseau SIGFOX. Pour le savoir, il suffit de réaliser un test conformément à la notice d'utilisation.**

**Il est vivement recommandé à l'Utilisateur accompagné du Souscripteur le cas échéant de reproduire ce test dans tout lieu où il a l'habitude de se rendre pour tester la couverture réseau.**

En cas de difficultés lors de l'initialisation de la Montre, CO-ASSIST SERVICES met à disposition un numéro du service d'assistance technique afin de l'accompagner dans cette étape. Ce service est joignable au 02 78 34 04 51 ou par email à l'adresse suivante [support@co-assist.fr](mailto:support@co-assist.fr).

**5.1.4** En cas de dysfonctionnement du matériel, le service d'assistance technique de CO-ASSIST SERVICES est à la disposition de l'Utilisateur ou du Souscripteur :

- par téléphone au **02 78 34 04 51** (prix d'un appel local en France)
- par e-mail à l'adresse suivante : [support@co-assist.fr](mailto:support@co-assist.fr).

Dans le cadre de la formule Liberté, en cas de dysfonctionnement du matériel non imputable à l'Utilisateur ou au Souscripteur, nécessitant le remplacement du matériel, CO-ASSIST SERVICES assure son échange, sous réserve que l'ancien matériel lui soit retourné dans les meilleurs délais et que l'analyse du dysfonctionnement par les techniciens, prestataires de CO-ASSIST SERVICES confirme que le dysfonctionnement n'est pas imputable à son Utilisateur. Dans le cadre de la formule Économie, la montre et ses accessoires sont garantis deux ans.

**5.1.5** Dans le cas du choix de la formule Liberté, ce matériel fait l'objet d'une location au profit de l'Utilisateur. Il demeure la propriété insaisissable et inaliénable de CO-ASSIST SERVICES. Il ne peut être cédé ni sous-loué, ni prêté, sous quelque forme que ce soit par l'Utilisateur ou les Co-assistants à un tiers.

Ledit matériel est mis à la disposition de l'Utilisateur qui en a la garde. En cette qualité de gardien, il est responsable de tous dommages causés au matériel. Il

devra le restituer complet, non détérioré sauf par l'usage normal, et en bon état de fonctionnement en cas de résiliation du Contrat pour quelque motif que ce soit.

## 5.2 Déclenchement d'un système d'Alerte dans le cadre du processus automatique par défaut

**5.2.1** Lorsqu'une Alerte est déclenchée, que ce soit manuellement ou automatiquement, la Montre tente de géolocaliser l'Utilisateur et l'appelle sur son numéro de téléphone renseigné sur le Site internet.

Des tentatives d'appel sont effectuées pendant une durée d'environ quatre-vingt-dix (90) secondes jusqu'à ce que l'Utilisateur réponde, en vue de s'assurer que l'Alerte est bien réelle.

L'Utilisateur aura à appuyer sur une touche du téléphone en vue d'annuler l'Alerte si l'Alerte a été déclenchée par erreur ou n'a pas de fondement.

**5.2.2** Si l'Alerte n'a pas été annulée, les Services de CO-ASSIST SERVICES géolocalisent l'ensemble des Co-assistants grâce à l'Application Mobile ou suivant les informations renseignées sur le Site internet ou par papier, en vue de déterminer lequel est situé dans la zone géographique la plus proche de l'Utilisateur.

Il est alors pris contact immédiatement avec le Co-assistant le plus proche suivant l'adresse indiquée ou sa géolocalisation (i) par appel téléphonique d'un serveur automatisé sur le numéro renseigné sur le Site internet, ou (ii) par notification par le biais de l'Application Mobile.

Si le Co-assistant le plus proche ne répond pas, il est alors pris contact avec le prochain Co-assistant le plus pertinent suivant l'adresse indiquée ou sa géolocalisation lequel est déterminé suivant un algorithme de décision mis en place par CO-ASSIST SERVICES, et la même opération est faite jusqu'à ce qu'un Co-assistant réponde ou que tous les Co-assistants aient été contactés.

**5.2.3** Ce Service est fourni 24h/24h, 7j/7j.

**5.2.4** L'utilisation de la fonctionnalité de géolocalisation de la Montre nécessite le consentement préalable express de l'Utilisateur ou du Souscripteur ayant tout pouvoir pour agir au nom et pour le compte de l'Utilisateur concerné à être géolocalisé.

**L'utilisation de la fonctionnalité de géolocalisation de l'Application Mobile nécessite le consentement préalable express du Co-assistant concerné à être géolocalisé. Pour cela, le Co-assistant devra activer, s'il le souhaite, la fonction de géolocalisation directement dans les réglages de son terminal mobile et accepter que l'Application Mobile puisse y avoir recours. Cette fonctionnalité peut, à tout moment, et sans frais, être désactivée ou activée.**

**5.3** Les utilisateurs peuvent aussi choisir de recevoir des notifications simples par email, sms, ou appel téléphonique unique les informant de l'alerte. Ce Service est fourni 24h/24h, 7j/7j.

**5.4** Les utilisateurs peuvent choisir de configurer eux-mêmes des processus personnalisés en utilisant l'interface dédiée.

## ARTICLE 6 – PAIEMENT DU PRIX

### 6.1 Facturation

**6.1.1** Le Souscripteur devra procéder à un paiement initial fonction de la formule choisie. Il paiera ensuite par mensualités fixes durant toute la durée d'utilisation du Service. Dans le cadre de la formule Économie, les mensualités ne commenceront que six mois après le premier paiement.

À l'issue de chaque mois, les factures seront accessibles sous format PDF dans l'espace « Mon compte ».

**6.1.2** L'accès à l'Application Mobile proposée par CO-ASSIST nécessite l'utilisation d'un téléphone mobile permettant la transmission de données et la réception de messages texte et/ou électroniques.

À ce titre, divers frais, notamment des frais d'itinérance, peuvent être facturés aux utilisateurs de l'Application Mobile par leur propre opérateur téléphonique, ce qu'ils reconnaissent expressément et sans réserve.

### 6.2 Modalités de paiement

Lors de la commande effective, il sera proposé au Souscripteur de procéder au paiement échelonné par carte bancaire en ligne ou par prélèvements mensuels terme à échoir sur le compte bancaire du Souscripteur.

La commande validée par le Souscripteur ne sera considérée comme effective que lorsque le règlement de la commande sera parvenu ou confirmé à CO-ASSIST SERVICES.

Les informations bancaires du Souscripteur ne sont ni stockées ni transmises par CO-ASSIST SERVICES sauf en cas d'utilisation d'un formulaire papier pour la souscription.

Le Souscripteur devra tenir informée CO-ASSIST SERVICES de tout changement de compte bancaire ou d'expiration de carte bancaire, au plus tard 10 jours avant la prochaine échéance de prélèvement.

### 6.3 Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement, CO-ASSIST SERVICES notifiera l'Utilisateur et le Souscripteur s'ils sont distincts qu'ils auront un délai de quinze (15) jours en vue de régulariser le paiement.

À défaut de régularisation, CO-ASSIST SERVICES se réserve le droit de résilier le Contrat et d'appliquer les intérêts de retard prévus ci-après.

À défaut de règlement à l'échéance, des intérêts de retard seront légalement dus et calculés sur la base d'un taux égal à trois (3) fois l'intérêt légal le jour suivant la date d'échéance mentionnée sur la facture, sans qu'un rappel ne soit nécessaire. Aucun escompte n'est accordé pour règlement comptant. Conformément aux articles L. 441-6 et D. 441-5 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation de payer une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros pour frais de recouvrement.

En outre, toute procédure de recouvrement que CO-ASSIST SERVICES sera contrainte d'engager à l'égard du Souscripteur ou du Souscripteur demeurera aux frais du Souscripteur, sans préjudice de l'application des pénalités de retard susvisées et/ou du droit pour CO-ASSIST SERVICES de réclamer tous dommages et intérêts.

Pour tout rejet de prélèvement pour quelle que raison que soit, CO-ASSIST SERVICES se réserve le droit de répercuter les coûts occasionnés d'un tel rejet de 20€ sur la prochaine mensualité du Souscripteur.

Dans l'hypothèse où CO-ASSIST SERVICES serait considéré comme responsable des préjudices liés à une erreur dans les sommes débitées, CO-ASSIST SERVICES pourra s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable, soit au Souscripteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au Contrat, soit à un cas de force majeure.

Toute modification du mode de règlement devra être autorisée préalablement par CO-ASSIST SERVICES.

#### 6.4 Pénalités dans le cas de la formule locative

Lors de sa souscription, dans le cas d'une formule locative, afin de constituer une garantie pouvant être levée intégralement ou partiellement par CO-ASSIST SERVICES dans les cas et selon les conditions ci-après détaillés et limitativement énumérés : perte, vol, destruction, dégradation ou non restitution après remplacement ou résiliation du Contrat, le Souscripteur autorise CO-ASSIST SERVICES à prélever 190 € sur son compte bancaire.

Le montant correspondant des pénalités est exigible à première demande de CO-ASSIST SERVICES, en cas de constatation d'un manquement de l'Utilisateur ou Co-assistant à ses obligations au titre des présentes.

La nature et/ou le montant des pénalités dues à CO-ASSIST SERVICES en cas de manquement de ces derniers s'établissent comme suit :

- perte, vol, destruction, dégradation non liée à un usage normal du matériel rendant la solution inutilisable : montant forfaitaire de 190 € ;
- absence de restitution du matériel à l'issue d'un délai de trente (30) jours suivant l'accusé de réception par CO-ASSIST SERVICES ou Souscripteur de la résiliation du Contrat : montant forfaitaire de 190 € ;
- absence de restitution du matériel à l'issue d'un délai de trente (30) jours suivant l'accusé de réception par CO-ASSIST SERVICES du certificat de décès de l'Utilisateur : montant forfaitaire de 190 €.

En cas de caution par chèque, lors de la disparition ou du vol du matériel, CO-ASSIST SERVICES encaisse le montant préalablement consenti à titre de garantie. En cas de poursuite du Contrat, le Souscripteur devra reconstituer un dépôt de garantie de 190 €.

Le Souscripteur s'engage à signaler toute modification de son rapport avec la banque dont les coordonnées ont été fournies dans le cadre des présentes Conditions Générales, susceptible d'affecter pendant la durée du Contrat la bonne fin de l'autorisation de prélèvement consentie par ladite banque ou le bon encaissement du chèque de dépôt de garantie.

#### 6.5 Agrément simple – Avantage fiscal

CO-ASSIST SERVICES est déclarée comme organisme de « Services à la personne » enregistré sous le n° SAP 825194715 délivré par la DIRECCTE Île-de-France, pouvant ouvrir droit, sous certaines conditions et si les dispositions en vigueur le permettent, à un avantage fiscal.

A ce titre, CO-ASSIST SERVICES fournit, avant le 31 janvier de chaque année, au Souscripteur, une [attestation fiscale](#) qui leur permet de bénéficier de l'avantage fiscal pour l'année précédente, pour les sommes éligibles à cet avantage fiscal.

### Article 7 – ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DU CONTRAT / RESILIATION

#### 7.1 Entrée en vigueur et durée du Contrat

Le Contrat prend effet à compter de la réception par l'Utilisateur ou Souscripteur du matériel pour une période d'un mois ; il se renouvelle ensuite mensuellement par tacite reconduction par périodes de un (1) mois.

#### 7.2 Résiliation à l'initiative du Souscripteur

Le Souscripteur peut résilier le Contrat de plein droit, à tout moment et sans préavis, indemnité ni frais (hormis le cas échéant les frais de restitution du matériel), sous réserve d'en informer CO-ASSIST SERVICES par email à l'adresse [unsubscribe@co-assist.fr](mailto:unsubscribe@co-assist.fr) ou par courrier au 8 rue Franklin 76600 Le Havre.

Tout mois entamé sera pleinement dû à CO-ASSIST SERVICES.

CO-ASSIST SERVICES accusera réception de cette résiliation par email en précisant les modalités de restitution du matériel dans le cas de la formule Liberté et suspendra les paiements à venir. Le Souscripteur s'engage alors à restituer le matériel dans les trente (30) jours suivant l'accusé de réception par CO-ASSIST SERVICES de la lettre de résiliation. Si à l'issue de ces trente (30) jours le matériel n'est pas parvenu à CO-ASSIST SERVICES, le Souscripteur sera redevable à CO-ASSIST SERVICES d'une pénalité définie à l'Article 6.4 des présentes.

#### 7.3 Résiliation à l'initiative de CO-ASSIST SERVICES

CO-ASSIST SERVICES a la possibilité de résilier le Contrat de plein droit et à tout moment, sous réserve d'en informer par lettre recommandée avec accusé de réception le Souscripteur (à charge pour ce dernier d'en informer l'Utilisateur et le Souscripteur) et de respecter un délai de préavis de trente (30) jours à compter de la réception par le Souscripteur de sa lettre. Le Service d'Alerte sera exécuté et le prix en sera dû jusqu'à la date effective de résiliation, à savoir à l'expiration du délai de préavis précité.

Cette résiliation pourra notamment intervenir en cas d'abus dans l'utilisation du Service ou de mésusage.

Au moment de toute résiliation, les droits et les licences accordés aux utilisateurs seront résiliés et l'Utilisateur devra cesser toute utilisation de la Montre, les Co-assistants devront quant à eux cesser toute utilisation de l'Application Mobile. Le Souscripteur s'engage alors à restituer le matériel dans les trente (30) jours suivant l'accusé de réception par le Souscripteur de la lettre de résiliation. Si à l'issue de ces trente (30) jours le matériel n'est pas parvenu à CO-ASSIST SERVICES, le Souscripteur sera redevable à CO-ASSIST SERVICES d'une pénalité définie à l'Article 6.4 des présentes.

#### 7.4 Résiliation en cas de décès de l'Utilisateur

Le Contrat est résilié de plein droit en cas de décès de l'Utilisateur. Le prix des Services, et plus généralement de toutes prestations fournies, sera dû jusqu'au jour du décès de l'Utilisateur tel qu'indiqué dans le certificat de décès qui devra être communiqué à CO-ASSIST SERVICES par lettre recommandée avec avis de réception, dans les plus brefs délais. CO-ASSIST SERVICES remboursera au Souscripteur s'il n'est pas l'Utilisateur ou aux ayants droits de l'Utilisateur tout trop perçu. Le Souscripteur s'il n'est pas l'Utilisateur ou les ayants droits de l'Utilisateur s'engage alors à restituer le matériel dans les trente (30) jours suivant l'accusé de réception par CO-ASSIST SERVICES du certificat de décès de l'Utilisateur. Si à l'issue de ces trente (30) jours le matériel n'est pas parvenu à CO-ASSIST SERVICES, le Souscripteur (s'il n'est pas l'Utilisateur) ou les ayants droits de l'Utilisateur seront redevables d'une pénalité définie à l'Article 6.4 des présentes.

### ARTICLE 8 – RESPONSABILITE – GARANTIE

**8.1** CO-ASSIST SERVICES propose la Solution en l'état et fait tout son possible pour garantir sa mise à jour, son maintien en état et son fonctionnement, mais ne donne aucune garantie quant aux défauts techniques ou à l'infaisabilité du fonctionnement ou quant au fait que la Solution sera opérationnelle à tout moment.

Il peut arriver que l'accès au Site internet ou à l'Application Mobile soit interrompu notamment dans le cadre d'opérations de maintenance, de mises à niveau ou de mises à jour, de réparations d'urgence, ou par suite de circonstances indépendantes de la volonté de CO-ASSIST SERVICES. CO-ASSIST SERVICES s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter ces perturbations, pour autant qu'elles lui soient imputables.

**8.2** Dans le cadre de la formule Liberté, le matériel est mis à la disposition de l'Utilisateur qui en a la garde. En cette qualité de gardien, il est responsable de tous dommages causés au matériel. Il devra le restituer complet, non détérioré sauf par l'usage normal, et en bon état de fonctionnement en cas de résiliation des Conditions Générales pour quelque motif que ce soit.

En cas de perte, de vol, de destruction, de dégradation ou de non restitution après remplacement ou résiliation du Contrat, le Souscripteur sera redevable – au nom et pour le compte de l'Utilisateur s'il en est distinct - à CO-ASSIST SERVICES, d'une pénalité définie à l'Article 6.4 des présentes.

**8.3** Les Services ayant essentiellement pour objet la mise en place d'un système de déclenchement d'une Alerte, les obligations de la Société au titre du Contrat, sont des obligations de moyens.

Conformément aux limites établies dans les présentes Conditions Générales et autorisées par la loi, CO-ASSIST SERVICES ne pourra être tenue pour responsable, à l'égard de l'Utilisateur ou des Co-assistants, que si l'Utilisateur ou le Co-assistant concerné a souffert, payé ou subi des dommages directs

pouvant être imputés à un défaut des obligations de moyens dans le cadre des Services proposés par CO-ASSIST SERVICES.

CO-ASSIST SERVICES ne peut toutefois, en aucun cas, voir sa responsabilité engagée si l'inexécution du Contrat est imputable à l'Utilisateur ou à l'un de ses Co-assistants, ou au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au Contrat, ou à un cas de force majeure.

**8.4 CO-ASSIST SERVICES ne fournit, directement ou indirectement aucune assistance à l'Utilisateur en cas d'alerte et n'a pas vocation à se substituer aux services de secours, aux médecins et à leurs décisions.**

**8.5** En outre, tout Utilisateur s'interdit d'introduire, par quelque moyen que ce soit, des données susceptibles de modifier ou porter atteinte au contenu ou la présentation de la Solution.

**8.6** Enfin, la responsabilité de CO-ASSIST SERVICES ne peut en outre être engagée en raison d'un sinistre qui surviendrait pour les raisons suivantes :

- toute interruption de service ou de matériel due à une défaillance technique, qu'elle soit temporaire et/ou partielle, panne, réparation, mise à jour, amélioration ou maintenance,
- toute interruption de service due à un piratage ou sabotage, une épidémie, une émeute ou tout autre cas de force majeure (sinistres, guerres, tremblement de terre, incendie, inondation, etc.) ;
- toute erreur de manipulation et plus généralement toute utilisation non conforme aux caractéristiques techniques du matériel par l'Utilisateur ou le Co-assistant et toute intervention d'un tiers non identifié ;
- une information erronée ou incomplète du Co-assistant ou de l'Utilisateur ;
- la survenance d'un accident, ou d'un dommage quelconque à l'occasion de l'intervention d'un Co-assistant ou d'un tiers suite à une Alerte ;
- les éventuelles dégradations volontaires ou involontaires du matériel, accidents de toutes sortes affectant le matériel ou les réseaux téléphoniques ou électrique ou réseau SIGFOX, tels que choc, surtension, foudre, inondation, incendie et d'une manière générale, tous événements qui résultent d'une utilisation ou d'une situation anormale ; et plus généralement
- la mise en cause de la responsabilité d'un Utilisateur, Co-assistant ou tout tiers devant quelque juridiction que ce soit ou pour quelque cause que ce soit.

**8.7** CO-ASSIST SERVICES fait un relevé quotidien de l'état de fonctionnement de la montre, cette information est à disposition des Co-assistants à travers l'interface web.

## **ARTICLE 9 – DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ET CONFORMITE AU REGLEMENT GENERAL DE PROTECTION DE DONNEES**

**9.1** Le Souscripteur et/ou l'Utilisateur devront communiquer à CO-ASSIST les données exactes qui lui sont demandées lors de sa souscription, et les tenir à jour pendant toute la durée du service ; à défaut de quoi CO-ASSIST ne pourra pas mener à bien ses obligations au titre des présentes Conditions Générales. Le Souscripteur et/ou l'Utilisateur accepte sans réserve que les données communiquées à CO-ASSIST soient communiquées aux Co-assistants, qu'il aura préalablement sélectionné, dans le cadre des Services.

**9.2** En application de la réglementation en matière de protection des données (RGPD), il est rappelé que la solution CO-ASSIST collecte des données personnelles. Elles sont nécessaires à la détection des situations de détresse, au traitement des alertes et à la mise à disposition de leur historique par CO-ASSIST. CO-ASSIST héberge ces données chez Amazon Web Services et dans le cadre du traitement des alertes ; appelle et envoie des SMS à partir du service Twilio. Ces 2 services tiers sont eux-mêmes en conformité en matière de protection des données (RGPD).

L'Utilisateur et les Co-assistants dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et d'opposition, avec engagement d'exécution de Co-assist dans un délai de 1 mois, s'agissant des informations le concernant, qu'il adressera par courrier simple à la société CO-ASSIST, et en justifiant de son identité :

CO-ASSIST

8 rue Franklin

76600 Le Havre

Ou

par email à l'adresse suivante : [support@co-assist.fr](mailto:support@co-assist.fr)

L'Utilisateur et les Co-assistants dispose du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle tel que la CNIL à l'adresse suivante <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

**9.3** Si les données transmises aux fins d'utilisation des services de la Solution comportent des données à caractère personnel, le Souscripteur et/ou l'Utilisateur garantit à CO-ASSIST qu'il a procédé à l'ensemble des obligations

qui lui incombent au terme de la Législation sur le Traitement des Données Personnelles (Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés individuelles telle qu'amendée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, le décret n° 2005-1309 du 20 octobre 2005 pris pour l'application de la loi du 6 janvier 1978, et conformément au règlement général de protection des données), et qu'il a demandé le consentement explicite des personnes physiques concernées de l'usage qui est fait des dites données personnelles. à ce titre, le Souscripteur et/ou l'Utilisateur garantit CO-ASSIST contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient reproduites et hébergées via le service utilisé.

Le Souscripteur est seul responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence des données et contenus qu'il transmet aux fins d'utilisation des services. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser des données et contenus. En conséquence, CO-ASSIST dégage toute responsabilité en cas de non-conformité des données et/ou des contenus aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins de l'Utilisateur.

Le Souscripteur garantit CO-ASSIST à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie.

Plus généralement, le Souscripteur est seul responsable des contenus et messages diffusés et/ou téléchargés via le Site internet. Il en demeure seul propriétaire.

En tout état de cause, les données relatives à l'état de santé de l'Utilisateur 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 des nouveaux services.

CO-ASSIST s'engage à ne conserver les données à caractères personnelles que le temps du contrat.

CO-ASSIST et chacun des utilisateurs s'engagent à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des données.

CO-ASSIST s'engage à préserver l'intégrité et la confidentialité des données contenues sur la Solution. CO-ASSIST mettra en place les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher tout accès ou utilisations frauduleuses des données et à prévenir toutes pertes, altérations et destruction des données. Les données seront enfin conservées à l'intérieur de l'Union Européenne, sans transfert possible au dehors.

**9.4** Le Souscripteur est informé et accepte que lors de l'accès au Site internet un cookie pourra être implanté dans l'ordinateur du Souscripteur. Un cookie ne permet pas d'identifier l'utilisateur. En revanche, il permet d'enregistrer des informations relatives à la navigation de l'ordinateur sur le Site internet, qui pourront être lues lors des visites ultérieures afin notamment de faciliter sa navigation sur le Site internet.

Le Souscripteur peut s'opposer à cet enregistrement via les préférences de son navigateur.

Pour Microsoft Internet Explorer, la procédure à suivre est la suivante :

1. Choisir le menu " Outils ", puis " Options Internet "
2. Cliquer sur l'onglet " Confidentialité "
3. Sélectionner le niveau "Bloquer tous les cookies" à l'aide du curseur

Pour les autres navigateurs internet, veuillez consulter les instructions de votre navigateur afin de savoir comment modifier les paramètres ou supprimer les cookies.

Pour Chrome : <http://support.google.com/chrome/bin/answer.py?hlrm=en&answer=95647&hl=fr>

Pour Firefox : <http://support.mozilla.org/fr/products/firefox/privacy-and-security/cookies>

Pour Safari : [http://support.apple.com/kb/HT1677?locale=fr\\_FR&viewlocale=fr\\_FR](http://support.apple.com/kb/HT1677?locale=fr_FR&viewlocale=fr_FR)

Les données personnelles collectées par CO-ASSIST pourront être transférées à l'étranger dans l'Union Européenne (UE) ou en dehors de l'UE dans des pays assurant une protection adéquate des données personnelles.

## **ARTICLE 10 – DROIT DE RETRACTATION**

Le Souscripteur « consommateur » a un droit légal de rétractation dont les conditions sont rappelées ci-après.

**10.1** Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Souscripteur dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du Contrat.

Le Souscripteur doit notifier à CO-ASSIST SERVICES, avant l'expiration du délai de rétractation, par écrit, sa décision de rétractation dénuée d'ambiguïté à

l'adresse suivante postale : CO-ASSIST SERVICES – 8 rue Franklin - 76600 Le Havre ou par email à l'adresse email suivante : contact@co-assist.fr

Le Souscripteur peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation fourni en **Annexe 1** des présentes.

**10.2** Conformément à l'article L. 221-23 du Code de la consommation, en cas d'exercice du droit de rétractation par le Souscripteur dans les conditions ci-dessus, le Souscripteur devra renvoyer ou rendre le matériel à CO-ASSIST SERVICES, 8 rue Franklin - 76600 Le Havre, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après que le Souscripteur aura communiqué sa décision de rétractation. Ce délai est réputé respecté si le Souscripteur renvoie le matériel avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

Le Souscripteur devra prendre en charge les frais directs de renvoi du matériel (frais de lettre suivie).

CO-ASSIST SERVICES n'est pas responsable des retours perdus. La responsabilité du Souscripteur ne sera engagée qu'à l'égard de la dépréciation du matériel résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du matériel.

**10.3** Conformément à l'article L. 221-24 du Code de la consommation, en cas de rétractation par le Souscripteur, CO-ASSIST SERVICES remboursera au Souscripteur tous les paiements reçus de sa part, y compris les frais de livraison sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où CO-ASSIST SERVICES est informé de la décision du Souscripteur. Il est également rappelé que pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits. CO-ASSIST SERVICES procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Souscripteur aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si les parties conviennent expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Souscripteur.

**10.4** Conformément à l'article L. 221-25 du Code de la consommation, si le Souscripteur souhaite commencer la prestation de services avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'Article 10.1, CO-ASSIST SERVICES recueillera sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement. Dans ce cas, le Souscripteur reste libre de rompre le contrat à tout moment dans les conditions de l'article 7.3.

Aucune somme n'est due par le Souscripteur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si CO-ASSIST SERVICES n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 221-5 du Code de la consommation.

#### **ARTICLE 11 - NULLITE**

Si une ou plusieurs stipulations du présent Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

#### **ARTICLE 12 – LANGUE ET DROIT APPLICABLE**

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

Toutes les clauses figurant dans les présentes Conditions Générales sont soumises au DROIT FRANÇAIS à l'exception de ses règles de conflit de lois.

En cas de difficultés dans l'application des présentes Conditions Générales, le Souscripteur a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable notamment avec l'aide d'une association professionnelle de la branche, d'une association de consommateurs ou tout autre médiateur de la consommation dans les conditions des articles L. 611-1 et suivants et R. 612-1 du Code de la consommation.

Dans les limites autorisées par la loi française, en cas de litige, compétence expresse est attribuée aux juridictions compétentes dans le ressort de la Cour d'appel de Paris.

#### **ARTICLE 13 – PLATEAU D'ÉCOUTE (OPTION PAYANTE EN SUPPLEMENT)**

13.1 Pour toute alerte reçue sur sa plateforme et en fonction des informations à sa disposition, le plateau d'écoute de Co-assist Services délivre à l'Utilisateur une réponse adaptée telle que :

- Accompagnement : échange d'informations sur le contexte de l'offre de services objet du contrat.
- Réconfort : dialogue téléphonique approprié avec l'Utilisateur.
- Assistance : sollicitation d'un ou plusieurs contacts désignés et le cas échéant d'un service public (SAMU, Pompier, Police, ...). Les services publics ne peuvent être sollicités par le plateau d'écoute que dans le cadre d'une intervention à domicile et non sur la voie publique.

Le plateau d'écoute de Co-assist Services assure la supervision technique des produits mis à disposition pour garantir leur bon fonctionnement. En cas de défaillance, il appartient au plateau d'écoute de Co-assist Services de prendre toutes les dispositions pour rétablir le service : télémaintenance, assistance téléphonique, échange du produit, intervention à domicile.

13.2 Le plateau d'écoute de Co-assist Services s'engage à :

- Maintenir un service d'écoute opérationnel 24h/24 et 7jours/7, sans interruption sauf cas de force majeure indépendant de sa volonté (obligation de moyen).
- Mener à son terme la gestion de chaque sollicitation dans le cadre de ses prestations d'assistance, de réconfort et d'accompagnement.
- Gérer les informations collectées dans le cadre du contrat conformément à la réglementation en vigueur (RGPD).

13.3 Le plateau d'écoute de Co-assist Services ne pourra être tenu pour responsable des conséquences dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- En cas de mauvaise utilisation par le Souscripteur, l'Utilisateur et/ou le(s) Co-assistant(s).
- Défaillance technique imputable à un tiers, notamment l'opérateur téléphonique ou le service de distribution de l'énergie électrique.
- Défaillance ou retard dans l'intervention d'un tiers qui serait dû à la personne ou à l'organisme alerté par le plateau d'écoute de Co-assist Services.

13.4 Le Souscripteur s'engage à prendre à sa charge les frais éventuels des intervenants : services de secours, services médicaux, services d'urgences, ...

13.5 Engagements de l'Utilisateur

- Accepter que les conversations téléphoniques soient enregistrées dans le cadre de l'exécution du service.
- Autoriser l'ouverture, par tout moyen, de sa porte d'entrée par l'organisme de secours ou un contact si le plateau d'écoute de Co-assist Services le juge nécessaire sans que Le plateau d'écoute de Co-assist Services puisse être tenue pour responsable des éventuels dégâts qui en résulteraient.

**Annexe 1 – Modèle de formulaire de rétractation**

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat.

À l'attention de CO-ASSIST SERVICES  
8 rue Franklin  
76600 Le Havre  
contact@co-assist.fr

Je soussigné(e), (Nom et Prénom) \_\_\_\_\_

Demeurant, (adresse, code postal, ville) \_\_\_\_\_

Vous notifie par la présente ma rétractation du contrat conclu avec CO-ASSIST SERVICES portant sur les services d'assistance en cas d'alerte

Souscription le (date) \_\_\_\_\_,

Réception du matériel le (date) \_\_\_\_\_.

Je m'engage à restituer à CO-ASSIST SERVICES à mes frais, le matériel reçu.

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

Signature du souscripteur