

**CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION  
DU SERVICE LINKIA TELEASSISTANCE  
Version du 13 juin 2022**

Le service Linkia Téléassistance (plateforme SaaS, applications mobiles ou tablettes) est créé, édité et exploité par la société LINKIA TELEASSISTANCE (ci-après désignée LINKIA TELEASSISTANCE), société par actions simplifiée immatriculée au RCS de LYON sous le numéro 899 797 344.

Elle a son siège social 2 Rue des Macchabées 69005 LYON.

Pour toute question relative aux produits et services proposés par LINKIA TELEASSISTANCE, vous pouvez nous contacter par téléphone au 0806 079 710 ou par e-mail à [contact@link-ia.com](mailto:contact@link-ia.com).

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de régir la relation entre LINKIA TELEASSISTANCE d'une part, et tout Utilisateur d'autre part.

## 1 DEFINITIONS

Au sens des présentes, l'expression ci-dessous aura la signification donnée dans sa définition à savoir :

- « **Service** » : désigne le contenu et le service numériques dans leur ensemble, composés de Lily, de l'App Préinstallée, et de l'App Mobile.

- « **Lily** » : désigne le matériel (*hardware de type tablette*) dont la possession par l'Utilisateur est requise pour accéder au Logiciel via l'App Préinstallée (*software*).

- « **Utilisateur** » : désigne la personne à laquelle s'adresse l'aidant numérique Lily et au domicile de laquelle celle-ci est installée, ou toute personne bénéficiant d'un accès et liée à son compte (c'est-à-dire ses aidants ou ses proches).

- « **App Préinstallée** » : il s'agit du logiciel livré préinstallé et préchargé sur Lily, permettant à l'Utilisateur d'interagir avec l'aidant numérique au moyen de ses différentes fonctionnalités.

- « **App Mobile** » : il s'agit du logiciel accessible soit sous forme d'application mobile Android/iOS, soit en format Desktop, soit en format tablette, permettant aux aidants et proches de l'Utilisateur d'accéder au Logiciel.

- « **Logiciel** » : désigne, ensemble, l'App préinstallée et l'App Mobile, ainsi que l'accès à celles-ci et à leur documentation éventuelle.

- « **Contrat** » : il s'agit de l'ensemble contractuel formé par les présentes conditions et par tout document qui viendrait par ailleurs, ou ultérieurement, s'y ajouter ou en amender toute ou partie des termes.

- « **Personne Désignée** » : il s'agit de toute personne désignée pour être contactée en cas d'alerte remontée par le service de téléassistance du Service Expérimenté.

## 2 APPLICATION ET OPPOSABILITE DES PRESENTES CONDITIONS

**2.1** Les présentes conditions générales d'utilisation s'appliquent de plein droit à toute souscription au Service auprès du LINKIA TELEASSISTANCE à **distance ou en ligne**, sur le site [link-ia.com](http://link-ia.com) (ci-après désigné « le Site »).

**2.2** En passant commande à LINKIA TELEASSISTANCE, le client :

- déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales d'utilisation préalablement à la validation de son panier et les accepter, notamment relativement au prix, à la durée d'engagement, aux conditions d'accès au Service et fonctionnalités de celui-ci ;
- reconnaît qu'à cet égard, les présentes conditions lui sont opposables conformément aux dispositions du code civil et de la consommation.

**2.3** Le fait que LINKIA TELEASSISTANCE ne se prévale pas, à un moment donné, des présentes conditions ne vaut pas renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque de celles-ci.

## 3 CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE

**3.1** L'accès à l'App Préinstallée et donc au Service complet n'est possible qu'à condition pour l'Utilisateur de posséder une Lily.

**3.2** Le prix de l'abonnement au Service ne comprend pas la fourniture d'une Lily, laquelle doit être acquise séparément.

**3.3** Dans le cas où l'Utilisateur aurait acquis une Lily auprès d'un vendeur non agréé par la société LINKIA ou la société LINKIA TELEASSISTANCE, cette acquisition serait faite à ses risques et périls. Il conviendra de vérifier que les conditions de garantie et de fonctionnement de Lily sont respectées afin de s'assurer de la possibilité d'installer et utiliser l'App préinstallée.

**3.4** L'accès au Service requiert une connexion à un réseau de télécommunications de données de type 4G (avec une couverture permanente) ou Internet par WiFi d'une qualité correspondant au minimum technique requis mentionné sur notre site web.

**3.5** La fourniture d'une carte SIM 4G active est assurée lors de la livraison d'une Lily acquise auprès des vendeurs agréés ; la souscription d'un éventuel abonnement à Internet pour une couverture en WiFi est à la charge de l'Utilisateur.

## 4 - FORMATION DU CONTRAT

### 4.1 Ouverture et titularité d'un compte sur notre site internet

Le client pourra passer commande de produits uniquement après avoir préalablement créé un compte sur notre site web et s'y être connecté en cours de navigation.

### 4.2 Passation de commande en ligne

Avant d'entamer sa commande, le client accèdera à son panier. Il pourra alors en vérifier la complétude et la correspondance à ses attentes, et au besoin le modifier ou le compléter. La validation du panier et le clic sur le bouton de commande engagent le client à honorer sa commande et à en procéder au règlement.

Le fait de passer une commande vaut acceptation des présentes conditions générales sans réserve de la part du client.

### 4.3 Passation de commande par téléphone

Dans le cas d'une commande par téléphone, LINKIA TELEASSISTANCE, sur instructions du client, ajoutera au panier le ou les produit(s) souhaité(s) par le client, et enverra par courriel un lien URL permettant au client de payer le montant de sa commande.

### 4.4 Confirmation de la commande

Une fois la commande du client définitive, le client recevra par courriel une confirmation de commande récapitulant la désignation de l'abonnement souscrit, sa durée et son prix. Les confirmations de commande portant sur une valeur supérieure à 120 € TTC sont conservées par LINKIA TELEASSISTANCE, de manière durable, pendant un délai de 10 ans, et sont communicables au client sur simple demande.

## 5 – ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-21-8 du Code de la Consommation, l'Utilisateur reconnaît et accepte expressément (i) que la fourniture du Service commence immédiatement après la validation de son abonnement au Service, et donc quoiqu'il en soit avant la fin du délai de quatorze jours francs prévu par le Code de la Consommation et (ii) reconnaît et accepte en **conséquence de ne pas bénéficier du droit de rétractation lié à la vente en ligne ou à distance**.

En conséquence, aucune demande de rétractation, d'annulation ou de remboursement ne sera recevable pour la période souscrite.

## 6 – DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION

**6.1** L'abonnement au Service est souscrit pour la durée mentionnée au panier en cas de souscription en ligne, ou par tout autre moyen précontractuel en cas de souscription à distance hors ligne.

**6.2** Toute souscription engage l'Utilisateur jusqu'au terme de la période choisie. Aucun remboursement ne pourra intervenir pour une période déjà souscrite et réglée.

**6.3** A l'issue de la période d'engagement initial, l'abonnement se reconduit mensuellement, sauf clause contraire spécifique applicable lors de la reconduction du contrat.

**6.4** Conformément aux articles L.136-1 et L.136-2 du Code de la consommation, dans le cas où l'Utilisateur souscrit à un abonnement annuel au Service, il recevra un courriel au minimum trois mois avant la fin de celui-ci, lui notifiant sa faculté de résilier ledit abonnement au terme de sa durée, la résiliation étant dès lors possible jusqu'à la date indiquée dans l'e-mail de notification.

**6.5** Le client peut résilier son abonnement à effet de la fin de sa période d'engagement ou de la période d'abonnement en cours. Pour une prise en compte de la résiliation, le client doit adresser sa demande au minimum 10 jours avant la fin de son engagement ou la fin de la période d'abonnement déjà payée. La demande peut être faite par mail ou auprès de notre SAV.

**6.6** En cas de non-paiement de l'abonnement au Service par l'Utilisateur, l'accès au Service pourra être résilié, à la discrétion de LINKIA TELEASSISTANCE, aux torts du client, qui restera débiteur des sommes impayées.

## 7 – PRIX

**7.1** Nos prix sont ceux figurant sur notre Site web. Ils sont exprimés en Euros.

**7.2** Nous n'acceptons aucun paiement dans une autre devise. Nos prix s'entendent TVA comprise.

**7.3** En cas d'augmentation du prix de l'abonnement, l'Utilisateur sera prévenu par courriel au moins un (1) mois avant l'application du nouveau tarif et bénéficiera d'une faculté de mettre fin sans frais ni préavis à son abonnement dans les 3 mois suivant cette notification.

**7.4** Toute augmentation ou baisse de la Taxe sur la Valeur Ajoutée sera répercutée automatiquement et sans préavis sur le prix du Service.

## 8 - CONDITIONS ET DELAIS DE PAIEMENT

**8.1** S'agissant des commandes en ligne, nous acceptons les paiements par cartes bancaires et les virements SEPA. Les cartes acceptées sont celles mentionnées sur notre Site web.

**8.2** S'agissant des commandes par téléphone, nous acceptons les mêmes moyens de paiement. Le client peut également régler au siège social de la société, par tout moyen de paiement accepté : carte bancaire, prélèvement mandat SEPA.

**8.3** Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de commande sur notre Site, puis chaque mois aux conditions énoncées à l'alinéa suivant. A défaut de paiement ou en cas de refus de l'émetteur du moyen de paiement, la commande ne sera pas prise en compte.

**8.4** Le prix de l'abonnement au Service est payable mensuellement. Le paiement s'effectuera, à terme à échoir (paiement par avance), lors de l'abonnement au Service puis à chaque mois, par prélèvement automatique, jusqu'à résiliation de l'abonnement, que la résiliation soit à l'initiative de l'Utilisateur ou de LINKIA TELEASSISTANCE. Tout mois d'abonnement débuté et/ou payé par le client engage celui-ci jusqu'à son terme. Il ne pourra être procédé à un remboursement au prorata en cas de résiliation en cours de mois. La résiliation entre en vigueur comme il est dit en article 6.5 ci-dessus.

**8.5** Les clients bénéficiant d'un crédit d'impôt au titre de la souscription d'un abonnement peuvent, sous réserve d'éligibilité et de remplir les conditions d'application de ce régime fiscal tel qu'il est édicté par les autorités compétentes, solliciter le paiement par subrogation par l'URSSAF ou son mandataire. Pour plus d'informations, le client est invité à contacter notre service client.

## 9 – MODIFICATIONS DU CONTRAT

**9.1** LINKIA TELEASSISTANCE se réserve le droit de modifier à sa convenance les présentes conditions générales d'utilisation. Le cas échéant, elle informera chaque client par courriel à l'adresse renseignée sur le compte de l'Utilisateur au minimum un (1) mois avant leur prise d'effet.

**9.2** Dans l'hypothèse où l'Utilisateur n'accepterait pas ces modifications, il sera libre de résilier son abonnement.

**9.3** Cette résiliation prendra effet à la prochaine échéance d'abonnement au Service. A défaut de résiliation, les nouvelles conditions générales applicables à compter de la date mentionnée dans le courriel d'information ou à défaut à compter de la prochaine échéance d'abonnement au Service.

## 10 - LES GARANTIES LEGALES

**10.1** Conformément aux dispositions légales en vigueur, nos contenus et services numériques, tels que le Service, bénéficient d'une garantie légale de conformité pour une durée égale à la durée du contrat. Elle doit donc nécessairement être mise en œuvre dans ce délai pour être recevable.

**10.2** Le vendeur livre un service conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

**10.3** En cas de défaut de délivrance conforme, le consommateur dispose d'un choix. Il peut soit exiger le remboursement du service non conforme et la résolution du contrat, soit exiger la mise en conformité du service numérique et ce, sans frais, sans inconvénient majeur et « sans retard injustifié ».

**10.4 Mise en œuvre de la garantie légale.** Toute réclamation au titre d'une garantie devra être réalisée dans le respect de la procédure mentionnée à l'article ci-après.

## **11 – RECLAMATIONS APRES-VENTE**

---

- 11.1** La présente procédure de service après-vente s'applique à toutes les réclamations de nos clients relatives à nos services et contenus, que les délais de garantie soient ou non expirés au moment de la demande de prise en charge.
- 11.2** Toute réclamation doit être adressée soit par téléphone au numéro de S.A.V. 0806 079 710 (prix d'un appel local, horaires d'ouverture mentionnés sur notre Site), ou par courrier adressé à notre société au siège social dont l'adresse est rappelée en tête des présentes conditions.
- 11.3** Cette réclamation doit être formulée dès l'apparition du dysfonctionnement, de la défectuosité ou de la non-conformité. Toute utilisation du Service malgré l'existence d'un dysfonctionnement, d'une défectuosité ou d'une non-conformité, et donc tout dommage causé, à et/ou par, le Service du fait de la persistance de cette utilisation, relèvera de la seule responsabilité du client.
- 11.4** Sauf accord préalable écrit de notre société, le client ne doit pas tenter de désinstaller, réinstaller, formater, redémarrer, copier ou décompiler le Logiciel.
- 11.5** A réception de la réclamation du client, notre société vérifiera le bien-fondé de celle-ci au regard des délais applicables et du type de défaut rencontré.

## **12 LICENCE D'UTILISATION DE NOS LOGICIELS**

---

- 12.1** LINKIA TELEASSISTANCE distribue les licences d'utilisation du Service et du Logiciel édités par LINKIA.
- 12.2** A l'installation du Logiciel, l'Utilisateur se voit consentir la présente licence limitée, révocable, gratuite et non exclusive pour l'utilisation du Logiciel à des fins personnelles uniquement et dans les limites définies aux présentes conditions.
- 12.3** Son accès et son utilisation sont strictement limités au respect des conditions stipulées aux présentes conditions.
- 12.4** L'Utilisateur est tenu de garder le Logiciel sous son contrôle et d'y interdire l'accès à tout tiers. Seule peut être considérée comme un Utilisateur la personne qui a obtenu un accès directement auprès d'un Utilisateur disposant des droits d'administrateur d'un compte Utilisateur, ou auprès de notre Société suite à la demande d'un administrateur.
- 12.5** LINKIA se réserve tous les droits liés au Logiciel qui n'ont pas été explicitement accordés par la présente licence, notamment les droits à toute propriété intellectuelle inhérente à ce Logiciel. La présente licence n'autorise pas ce qui suit : louer, louer à bail ou concéder en sous-licence le Logiciel ou encore mettre le Logiciel à la disposition d'autres personnes que les Utilisateurs ; (b) modifier, adapter, traduire, modifier par rétro-ingénierie, décompiler ou désassembler le Logiciel ; (c) créer des produits dérivés du Logiciel ; ou (d) copier, rendre public ou diffuser le Logiciel de manière non autorisée ; ou encore (e) utiliser le Logiciel sur un support autre que Lily non explicitement agréé par LINKIA TELEASSISTANCE.
- 12.6** En cas de manquement à l'alinéa qui précède, LINKIA TELEASSISTANCE décline toute responsabilité et n'est plus tenue d'aucune obligation contractuelle envers l'Utilisateur. Le contrat pourra être résilié aux torts de l'Utilisateur, à la discrétion de LINKIA TELEASSISTANCE.
- 12.7** L'Utilisateur s'interdit de divulguer ou communiquer à quiconque en dehors des personnes liées à son compte ou de LINKIA TELEASSISTANCE et ses sous-traitants éventuels, toute information relative au Logiciel, à ses fonctionnalités ou à sa documentation.
- 12.8** La présente licence de Logiciel s'applique aux mises à jour du Logiciel. LINKIA TELEASSISTANCE pourra, par une mise à jour automatique ou impliquant la collaboration de l'Utilisateur, modifier le Logiciel à tout moment pour quelque raison que ce soit, ce à quoi l'Utilisateur consent.
- 12.9** LINKIA TELEASSISTANCE s'autorise à faire évoluer le Service (et notamment les fonctionnalités du Logiciel) lors de toute mise à jour, sans que l'Utilisateur ne puisse en tirer grief ou en demander réparation à quelque titre que ce soit, y compris en cas de suppression ou de modification d'une fonctionnalité.
- 12.10** L'installation des mises à jour est obligatoire pour pouvoir continuer à bénéficier du Service.
- 12.11** L'Utilisateur et toute personne liée à son compte est autorisé à créer, à publier et à recevoir et envoyer du contenu comme du texte, des images, des photos, ou vidéos par le biais du Logiciel, sous réserve de ses habilitations ouvertes par l'administrateur du Compte. L'Utilisateur accorde sur ce contenu, à LINKIA TELEASSISTANCE, un droit libre de redevance d'utiliser et de distribuer, de copier, de modifier, d'afficher et de publier ledit contenu mais uniquement auprès des personnes liées à son compte. Cette autorisation ne vaut pas pour une diffusion au public, à tous tiers, ou encore au-delà des durées de conservation mentionnées au présent Contrat.
- 12.12** L'Utilisateur et les personnes liées à son compte s'engage et garantit à LINKIA TELEASSISTANCE que le contenu créé et diffusé par ses soins ne contrevient pas aux droits de la propriété intellectuelle ou autre droit de tout tiers et qu'il n'est pas contraire à la réglementation, aux bonnes mœurs et notamment qu'il n'est pas obscène, diffamatoire ou offensant, qu'il ne contient ni publicité ni sollicitation commerciale et qu'il est libre de tous droits dont disposent les tiers.
- 12.13** LINKIA TELEASSISTANCE peut en tout temps mettre fin au Logiciel sans justification, moyennant un préavis de 3 mois minimum et sans que ce délai ne puisse expirer avant la fin de la période de garantie légale de Lily.
- 12.14** La licence de Logiciel ne transfère pas la propriété de celui-ci à l'Utilisateur.
- 12.15** La licence de Logiciel est consentie à tout Utilisateur ou toute personne liée à son compte, qui respecte la Charte d'Utilisation portée à sa connaissance par notre Société.

## **13 ETENDUE ET LIMITES DE RESPONSABILITE**

---

- 13.1** Seules les informations mentionnées sur notre Site Internet déterminent le contenu et les limites de notre engagement.
- 13.2** En cas de différence entre ces informations contractuelles et le produit livré, le client ne pourra s'en plaindre que si cela constitue une non-conformité au sens des dispositions légales applicables.
- 13.3** Notre Responsabilité après livraison est exclue en cas de défaut ou d'endommagement du produit provenant d'un cas fortuit, d'un cas de force majeure, d'une mauvaise installation par l'acheteur, de l'usure normale, de détérioration volontaire ou accidentelle, de négligence, de défaut de surveillance ou d'entretien, de stockage, et d'utilisation abusive ou défectueuse du produit.
- 13.4** Notre responsabilité est également exclue en cas d'indisponibilité temporaire ou permanente, partielle ou totale, du réseau de données mobiles et/ou internet au lieu de livraison et/ou d'utilisation de nos produits connectés.
- 13.5** En cas de mise en jeu de la responsabilité de notre Société par l'acheteur, l'acheteur devra procéder comme il est dit aux présentes conditions. L'acheteur s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers pour remédier aux défectuosités sans autorisation de notre Société.

## **14 MOYENS DE COMMUNICATION**

---

- 14.1** Le client accepte que les échanges d'informations entre les parties à quelque stade que ce soit, y compris précontractuel, puissent avoir lieu de manière électronique et/ou téléphonique, et entre autres par courriels, SMS ou MMS. Les parties conviennent que la preuve de leurs communications,

leurs commandes, leurs engagements, leurs paiements pourra être apportée par tous moyens, comme par exemple les enregistrements informatiques et/ou sur tout terminal de radiocommunication ou de télécommunication par les parties ou leurs prestataires, lesquels feront preuve entre elles.

**14.2** Le client est informé qu'il dispose d'un droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique à l'adresse [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## **15 PROPRIETE INTELLECTUELLE**

---

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations, devis, fournis par LINKIA TELEASSISTANCE restent sa propriété et sont strictement confidentiels. Il est interdit au client de les reproduire, sauf pour ses besoins personnels, ou de les communiquer à des tiers.

La diffusion d'images (photos ou vidéos) portant le nom et/ou le logo de LINKIA TELEASSISTANCE est conditionnée à la citation par la personne publiant le contenu du nom de notre société (ou du « tag/identification » de son compte sur un réseau social). A défaut d'utilisation de nos marques, noms et/ou logos dans ces conditions, le client s'interdit toute utilisation et diffusion dans un cadre autre que strictement privé et/ou familial.

« Lily » est une marque déposée auprès de l'INPI (dépôt du 16/12/2019 n°194607706). « LINKIA » est une marque déposée auprès de l'INPI (dépôt du 18/04/2018 n° 4447130).

LINKIA est seule propriétaire des marques, noms, sigles, logos, couleurs, graphismes ou autres signes attachés au Logiciel et au Service Expérimenté, ou qui pourraient être réalisés grâce à celui-ci dans le cadre du présent contrat. LINKIA TELEASSISTANCE bénéficie d'une licence lui permettant de distribuer et exploiter les marques susmentionnées à des fins commerciales.

Toute utilisation faite par tout tiers sans l'autorisation préalable et écrite de LINKIA ou de LINKIA TELEASSISTANCE est interdite.

## **16 DONNEES PERSONNELLES**

---

**16.1** Dans le cadre de la passation de commande, de la gestion de la relation client, de la garantie et de la justification contractuelle et comptable de nos ventes, notre société est amenée à traiter des données personnelles relatives aux clients ainsi qu'aux utilisateurs de ses produits.

**16.2** Pour en savoir plus et connaître vos droits et ceux des utilisateurs, nous vous invitons à prendre connaissance de notre Politique de Confidentialité sur notre site.

## **17 REGLEMENT JUDICIAIRE DES LITIGES**

---

Tous les litiges seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. Tous les litiges entre LINKIA TELEASSISTANCE et le client seront soumis à la Loi Française.

## **18 MEDIATION**

---

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du Service Relations Clientèle du Constructeur ou celui du Vendeur).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle

[www.mediateur-consommation-smp.fr](http://www.mediateur-consommation-smp.fr)

24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux