

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION
DU SERVICE LINKIA TELEASSISTANCE DANS LE CADRE DE LA MISE A DISPOSITION DU MATERIEL
Version du 05/06/2023

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 31 rue Saint Georges, 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.

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 :

- « **Client** » : désigne le souscripteur de l'abonnement au service Linkia Téléassistance
- « **Service** » : désigne le contenu et le service numériques dans leur ensemble, composés du Matériel : de l'aidant numérique Lily, de l'App Préinstallée, et de l'App Mobile.
- « **Matériel** » : désigne la tablette Lily (*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 le Matériel 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 le Matériel, permettant à l'Utilisateur d'interagir avec l'aidant numérique Lily 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.
- « **Société** » : il s'agit de la Société Linkia Téléassistance.

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 (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 – OBJET

3.1 Le Client souscrit auprès de la Société un contrat d'abonnement au service Linkia Téléassistance. La Société s'engage, sous réserve que le Client honore l'ensemble de ses obligations contractuelles, à assurer les prestations suivantes :

- La mise à disposition du Matériel. Le Matériel est décrit sur le site internet. Il appartient au Client d'installer le Matériel et de fournir à ses frais l'alimentation électrique.
- La fourniture d'un accès au service, 24 heures sur 24, pour le Client et les utilisateurs, sauf durant les opérations de maintenance.
- La fourniture des mises à jour et nouvelles versions de la Plateforme de manière automatique et gratuite.
- L'assistance pour l'installation et l'utilisation du Matériel et de l'app Mobile et pré installée.
- Le remplacement du Matériel en cas de panne du Matériel.

4 CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE

4.1 L'accès à l'App Préinstallée et donc au Service complet n'est possible qu'à condition pour l'Utilisateur de posséder le Matériel.

4.2 Il appartient au client d'installer le Matériel et de fournir à ses frais l'alimentation électrique.

4.3 Dans le cas où l'Utilisateur aurait acquis le Matériel 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 du Matériel sont respectées afin de s'assurer de la possibilité d'installer et utiliser l'App préinstallée.

4.4 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.

4.5 La fourniture d'une carte SIM 4G active est assurée lors de la livraison du Matériel 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.

5 – FORMATION DU CONTRAT

5.1 Passation de commande en ligne

L'abonnement est souscrit en ligne sur le site internet www.link-ia.com. Le Client déclare et garantit avoir la capacité légale de contracter ou de s'engager. Le choix de l'abonnement est fait sous la seule responsabilité du Client. Le Client doit renseigner le formulaire de commande en remplissant tous les

champs obligatoires, notamment l'adresse e-mail. La durée de l'abonnement Linkia Téléassistance prend effet à compter de la date de passation de la commande. L'abonnement est souscrit pour une durée de 1 mois ; il se renouvelle par tacite reconduction pour des durées d'un mois civil. La procédure de souscription de l'abonnement, par saisies successives de données, permet au Client d'apporter d'éventuelles modifications avant validation et enregistrement définitif de celui-ci.

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

5.2 Passation de commande par téléphone

Dans le cas d'une commande par téléphone, LINKIA TELEASSISTANCE, sur instructions du client, enverra par courriel un lien URL permettant au client de remplir la mandat de prélèvement.

5.3 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.

6 – DROIT DE RETRACTATION

6.1 Le consommateur dispose d'un droit de rétractation sur sa commande. Celui-ci peut être exercé pendant 14 jours à compter de la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui.

6.2 La décision de rétractation doit faire l'objet, impérativement dans ce délai de 14 jours, d'une information par tout moyen donnée par le Client à LINKIA. Le Client peut pour cela utiliser le formulaire de rétractation figurant en annexe des présentes conditions générales.

La rétractation sera acceptée à condition que le produit soit retourné complet, dans son état d'origine, dans son emballage d'origine, avec l'ensemble de ses composants, accessoires et documentations.

6.3 En cas de retour incomplet ou non conforme, LINKIA se réserve la possibilité de refuser le retour ou de proposer l'application d'une décote au client. Les frais de retour seront dans ce cas là à la charge du client.

6.4 En cas de rétractation, le Client ne peut prétendre à aucun remboursement compte tenu de la gratuité du service Linkiatéléassistance durant 1 mois.

6.5 Le Matériel doit être renvoyé sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours après la décision de rétractation. Ce délai est réputé respecté si le Client retourne le bien avant l'expiration du délai de 14 jours. Le Matériel doit être retourné protégé, dans son emballage d'origine, dans un parfait état, non endommagé.

7 – DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION

7.1 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.

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

7.3 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.

7.4 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.

7.5 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.

7.6 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.

8 – PRIX

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

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

8.3 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.

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

8.5 Afin de s'assurer que le service correspond à ses attentes, le Client dispose d'une période de gratuité de 1 mois suivant la réception du Matériel dans le cas de la mise à disposition du matériel.

9 – DEPOT DE GARANTIE SI OPTION CHOISIE : MISE A DISPOSITION DU MATERIEL

9.1 Un dépôt de garantie est exigé pour garantir la restitution ou la réparation du Matériel.

9.2 Un nouveau dépôt de garantie sera demandé lors de l'envoi d'un nouveau matériel de remplacement.

9.3 Le dépôt de garantie est payé par prélèvement automatique à l'issue de la période de gratuité de 1 mois.

9.4 Le dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêt.

10 – RESTITUTION DU MATERIEL SI OPTION CHOISIE : MISE A DISPOSITION DU MATERIEL

10.1 A compter de la demande de résiliation du contrat, quelle qu'en soit la cause, le Client devra retourner dans un délai maximum de 15 jours le Matériel mis à disposition dans son emballage d'origine. Le retour du Matériel pour les clients domiciliés en France est réalisé aux frais de la Société qui adressera au Client une étiquette de « retour gratuit » à apposer sur le colis ou l'emballage

10.2 Si le Matériel n'est pas en bon état ou si des éléments sont manquants (chargeur par exemple), la Société facturera au Client le Matériel ou les frais de réparation dûment justifiés. Ces frais seront déduits du dépôt de garantie.

Tableau décote*

Cause de la décote	Montant TTC
Socle de Lily cassé ou ébréché	100 €
Socle de Lily rayé	100 €
Ecran de Lily rayé ou cassé (toute rayure perceptible à l'œil nu)	200 €
Tablette endommagée	200 €
Processeur endommagé	200 €
Prise USB secteur rayée ou cassée	11 €
Film de protection écran non remis en place au retour	10 €

*« Décote » : désigne le montant TTC appliqué en déduction de la Valeur en cas de constat par LINKIA d'un endommagement à la réception du produit retourné

11 CONDITIONS ET DELAIS DE PAIEMENT

11.1 Le règlement de l'abonnement et de la caution intervient obligatoirement par prélèvement automatique via un mandat SEPA. Les informations concernant le prélèvement automatique figurent dans la rubrique <https://gocardless.com/fr-fr/faq/commercant/prelevement-bancaire>.

11.2 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.

Le prélèvement intervient le 1^{er} de chaque mois. Le Client s'engage irrévocablement à procéder aux règlements et à maintenir son ordre de paiement pendant toute la durée de l'abonnement, sauf à fournir au moins un mois à l'avance une nouvelle domiciliation bancaire.

Les prélèvements donnent lieu à l'établissement d'une facture mensuelle envoyée par e-mail.

11.3 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 7.5 ci-dessus.

11.4 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. Pour plus d'informations, le client est invité à contacter notre service client.

12 LIVRAISON DU MATERIEL

12.1 La livraison du Matériel est faite au lieu mentionné par le Client lors de la souscription de l'abonnement. Elle intervient dans un délai maximum de 30 jours ouvrés suivant la réception du formulaire de demande sauf cas de force majeure. Tous les frais de douane ou d'importation liés à la livraison du Matériel sont à la charge du Client.

12.2 Il appartient au Client de vérifier l'état du Matériel au jour de sa réception. Le Client veille à formuler auprès de la Société toute contestation ou réserve relative à la livraison par e-mail adressé à contact@link-ia.com dans les 48 heures suivant la livraison, en joignant des photographies établissant l'état détérioré du Matériel.

12.3 Le matériel est considéré livré dès que le statut de votre suivi de colis La Poste est noté « Livré ». Vous recevrez ce suivi via l'adresse email que vous nous avez fournie.

13 PROPRIETE DU MATERIEL

13.1 La mise à disposition du Matériel par la Société n'entraîne en aucun cas un transfert de propriété au bénéfice du Client.

Ce matériel ne peut être ni cédé, ni loué, ni mis à disposition d'un tiers ou encore être appréhendé par un tiers. A compter de la livraison, le Client a la garde du matériel.

13.2 Il doit demeurer à l'adresse renseignée par le Client lors de la souscription de l'abonnement.

Toute modification du lieu d'installation du Matériel devra être préalablement portée à la connaissance de la Société par e-mail.

13.3 Le Client s'engage à utiliser le Matériel en bon père de famille et à le maintenir en parfait état de fonctionnement et d'entretien. L'entretien devra être d'un niveau suffisant pour permettre à l'issue de l'abonnement l'établissement d'un nouvel abonnement avec un autre Client sans remise en état préalable. En conséquence, le Client s'engage à vérifier que son assurance responsabilité civile couvre le Matériel contre tous risques, tels que : perte, destruction, dommages, dégâts dus à la foudre et vol.

14 – MODIFICATIONS DU CONTRAT

14.1 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.

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

14.2 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.

15 - LES GARANTIES LEGALES

15.1 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.

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

15.3 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 ».

15.4 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.

16 – RECLAMATIONS APRES-VENTE

16.1 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.

16.2 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.

16.3 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.

16.4 Sauf accord préalable écrit de notre société, le client ne doit pas tenter de désinstaller, réinstaller, formater, redémarrer, copier ou décompiler le Logiciel.

16.5 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.

17 LICENCE D'UTILISATION DE NOS LOGICIELS

17.1 LINKIA TELEASSISTANCE distribue les licences d'utilisation du Service et du Logiciel édités par LINKIA.

17.2 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.

17.3 Son accès et son utilisation sont strictement limités au respect des conditions stipulées aux présentes conditions.

17.4 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.

17.5 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 le Matériel non explicitement agréé par LINKIA TELEASSISTANCE.

17.6 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.

17.7 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.

17.8 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.

17.9 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.

17.10 L'installation des mises à jour est obligatoire pour pouvoir continuer à bénéficier du Service.

17.11 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.

17.12 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.

17.13 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 du Matériel.

17.14 La licence de Logiciel ne transfère pas la propriété de celui-ci à l'Utilisateur.

17.15 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.

18 ETENDUE ET LIMITES DE RESPONSABILITE

18.1 Seules les informations mentionnées sur notre Site Internet déterminent le contenu et les limites de notre engagement.

18.2 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.

18.3 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.

18.4 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.

18.5 En cas de mise en jeu de la responsabilité de notre Société par le Client, le Client 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 défauts sans autorisation de notre Société.

19 ASSISTANCE ET SUPPORT

19.1 La Société assure une assistance téléphonique à distance pour l'utilisation du Matériel et Du Service : du lundi au vendredi de 9h00 à 12h et de 13h30 à 17h00, hors jours fériés.

19.2 L'assistance est subordonnée au paiement régulier de l'abonnement. Il est précisé que la Société n'intervient pas sur le lieu d'installation du Matériel. Le Client peut signaler toute anomalie de fonctionnement au service d'assistance de la Société. La Société est la seule compétente pour décider s'il y a lieu de retourner et remplacer le Matériel. Le changement des consommables (batterie) est supporté par la Société et nécessite un retour.

19.3 En cas de remplacement du Matériel, la Société peut mettre à disposition du Client un Matériel différent de celui précédemment utilisé mais présentant des fonctionnalités et des modalités d'utilisations similaires. Le nouveau Matériel sera adressé par la Société à réception du Matériel défectueux, contre un dépôt de garantie supplémentaire. Dans l'attente du Matériel de remplacement, l'abonnement reste dû par le Client.

19.4 Le dépôt de garantie initial est conservé par la Société si le Client ne retourne pas le Matériel défectueux.

20 MOYENS DE COMMUNICATION

20.1 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.

20.2 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.

21 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.

22 DONNEES PERSONNELLES

22.1 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.

22.2 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.

23 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.

24 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 à Médiation Professionnelle

www.mediateur-consommation-smp.fr

24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux

ANNEXE 1 - FORMULAIRE DE RETRACTATION

A l'attention de la société LINKIA Téléassistance, 31 rue Saint Georges, 69005, contact@link-ia.com,

Je soussigné Mme/M. (rayer la mention inutile) (nom prénom),

résidant(adresse complète),

vous notifie, par la présente, ma rétractation du contrat portant sur (indiquer le(s) produit(s) concerné(s) et leur nombre) :

⇒

⇒

Commandé(s) le :/...../..... (jj/mm/aaaa)

Reçu(s) le :/...../..... (jj/mm/aaaa)

Signature du consommateur (seulement si envoi papier) :

Date :/...../..... (jj/mm/aaaa)