



SAS ORALAB  
3 bis rue du Cézallier  
63500 ISSOIRE  
serviceclient@agendaa2.fr  
07 55 60 76 69

# Conditions générales d'utilisation des Services en vigueur le 1/02/2022

## 1. Objet

Les présentes Conditions Générales d'utilisation ont pour objet de définir les modalités d'abonnement, d'utilisation et d'accès aux Services. Les présentes CGU s'appliquent à l'ensemble des offres de Services proposés par la Société à ses Clients. Le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes CGU, au plus tard au moment de la Date de souscription aux Services. La souscription aux Services par le Client emporte son adhésion sans réserve aux présentes CGU. La Société se réserve le droit de les modifier ou de les adapter à tout moment notamment, pour les mettre en conformité avec les dispositions légales et réglementaires applicables. Les CGU applicables seront celles en vigueur au jour de la souscription aux Services. Le fait que la Société ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une quelconque des présentes clauses des CGU ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir.

## 2. Définitions

Les termes utilisés, tant au pluriel qu'au singulier dans les présentes, auront la signification suivante :

**Anomalie** : désigne tout dysfonctionnement ou non-conformité qui empêche le fonctionnement normal de tout ou partie du Logiciel ou qui provoque un résultat incorrect ou un traitement inadapté alors que ce dernier est utilisé conformément à sa destination.

**Application (web ou smartphone)** : Désigne la Solution logicielle permettant à la Personne Aidante d'interagir via son smartphone ou un accès web avec le Bénéficiaire.

**Logiciel** : désigne la Solution logicielle Agenda A2 utilisable par le Bénéficiaire à partir de la Tablette connectée.

**Solution** : Désigne ensemble le Logiciel Agenda A2, et l'Application. Les Solutions logicielles ont été développées par ou pour le compte de la Société.

**Bénéficiaire** : Désigne toute personne physique utilisant les Matériels sur lesquels le Logiciel est intégré et destiné à favoriser son maintien à domicile.

**CGU** : Désigne les présentes Conditions générales d'utilisation et d'accès aux Services.

**Client** : Désigne toute personne physique capable juridiquement de contracter, répondant à la qualité de consommateur au sens du Code de la consommation, et ayant souscrit aux Services. Le Client, signataire du Contrat, est soit la Personne Aidante, soit le Bénéficiaire.

**Code personnel** : Désigne tout identifiant, code confidentiel et mot de passe permettant au Client de s'identifier et de se connecter à son Compte.

**Compte** : Désigne l'espace personnel du Client lui permettant notamment de mettre à jour ses Données personnelles et/ou celles de la Personne aidante et/ou du Bénéficiaire et les Contenus.

**Conditions Particulières** : Désigne tout document précisant le détail des offres de Services proposées par la Société, la quantité et les délais, tels que devis, bons de commande et/ou accusé de réception d'abonnement adressé par la Société au Client.

**Contenus** : Désigne les informations renseignées par le Client ou tout Utilisateur de la Solution Logicielle sur son Compte dans l'Application telles que les rendez-vous, les alertes, les messages personnels, les rappels du quotidien, images, musiques, photographies (etc.), et l'ensemble des données paramétrées dans l'Application.

**Contrat** : Désigne ensemble les CGU et les Conditions particulières d'abonnement.

**Date de souscription aux Services ou Date d'acceptation du Contrat** : Désigne la date de réception par le Client de l'email de confirmation d'abonnement aux Services adressé par la Société sur l'adresse mail communiquée par le Client sur le formulaire d'adhésion en ligne. Le Contrat est considéré comme conclu et prend effet à cette même date.

**Données personnelles** : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

**Jour** : Désigne un jour ouvré.

**Personne Aidante** : Désigne toute personne physique désignée dans le Contrat comme la personne référente du Bénéficiaire utilisant les Services. La Personne Aidante peut, grâce à l'Application Web ou Smartphone, interagir avec le Bénéficiaire et entrer des Contenus accessibles par le

Bénéficiaire sur la Tablette. Dans certains cas, et notamment lorsque le Bénéficiaire n'a pas la capacité de signer le Contrat, la Personne Aidante est aussi le Client.

**Services** : Désigne les offres de services proposées par la Société et décrites à l'article 4.

**Site Internet** : Désigne le site web exploité par la Société permettant de souscrire aux Services et accessible à l'adresse suivante : <https://www.agendaa2.fr/essayer-gratuitement/>.

**Société ou ORALAB** : Désigne la SASU ORALAB, au capital social de 20 000 euros, immatriculée sous le n° 833456510 RCS Clermont-Ferrand, située 3 bis rue du Cézallier 63500 ISSOIRE et représentée par son Président, Monsieur Benoit PILON.

**Matériel** : Désigne l'ensemble des équipements fournis par la Société comprenant une Tablette, un support/haut-parleur, deux câbles d'alimentation électrique. Une carte Sim est également fournie au titre des Matériels lorsque le Client souscrit à l'offre 2.

**Opérateur** : Désigne l'Organisme avec lequel la Société a conclu un contrat de fourniture d'accès à Internet et qui met à disposition les services de téléphonie mobile au profit des Bénéficiaires souhaitant bénéficier d'une carte 3G/4G.

**Tablette** : Désigne un des Matériels mis à disposition du Bénéficiaire sur lequel le Logiciel est installé.

**Utilisateur** : Désigne toute personne pouvant utiliser les Solutions Logicielles notamment le Bénéficiaire ou la Personne aidante.

**Hébergeur** : Désigne la société OVH auprès de laquelle ORALAB sous-traite l'hébergement des Applications, des Données et Contenus du Client et des Utilisateurs.

### 3. Création d'un Compte

Pour toute souscription à une offre de Services, le Client doit créer un Compte en ligne en remplissant les étapes du formulaire prévu à cet effet. Il pourra ensuite définir son identifiant et son mot de passe grâce au lien reçu par email. Ce lien n'est valable que 3 jours calendaires. Il pourra ensuite se connecter à son Compte en utilisant l'identifiant et le mot de passe choisi lors de sa création. Le Client peut se déconnecter à tout moment en cliquant sur « Déconnexion ».

A cette occasion, le Client devra fournir certaines informations personnelles destinées à la mise en place et l'exécution du Contrat et son suivi (commande, facture, livraison) ainsi qu'à l'envoi éventuel d'actualités concernant la SOCIÉTÉ et ses nouveaux services (intérêt légitime d'optimiser les produits et services de la Société).

Les informations obligatoires sont signalées par un astérisque. Il s'agit notamment des noms, prénoms, adresse, du Bénéficiaire et de la Personne aidante, coordonnées téléphoniques et adresse électronique de la Personne Aidante, l'adresse de livraison des Matériels, l'adresse de facturation, un RIB sur lequel sera prélevé de dépôt de garantie. Les autres informations sont communiquées facultativement et spontanément par le Client. Le Client s'engage à fournir des informations exactes et complètes, et à actualiser ses informations dans le cas où des modifications devraient être faites. Le Client s'assure de disposer de toutes les autorisations des Bénéficiaires, Personnes Aidants et Utilisateurs pour lesquels il intègre des Données Personnelles.

**La fourniture d'informations erronées ou inexactes ayant entraîné l'impossibilité pour la Société d'exécuter ses obligations, notamment, sans que la liste ne soit exhaustive, de livrer les Matériels ou de permettre l'accès à l'Application et/ou aux Logiciels, ne saurait engager la responsabilité de cette dernière de ce fait.** Le Client devra préserver la confidentialité de ses Codes personnels afin d'éviter toute utilisation sans autorisation par un tiers. Dans le cas où le Client diffuserait ou utiliserait ses Codes personnels de façon contraire à leur destination, la Société serait en droit de résilier le Compte du Client sans que cela ne constitue un dommage réparable pour ce dernier. Le Client est seul responsable de l'utilisation de ses Codes Personnels par des tiers qu'elle soit frauduleuse ou non. Ainsi, toute transmission des Codes personnels à un tiers, notamment à un proche du Bénéficiaire se fait sous la seule responsabilité du Client. Il garantit à ce titre la Société contre toute demande et/ou action basée sur une utilisation frauduleuse ou non desdits codes. **En aucun cas, la Société ne pourra être tenue pour responsable en cas d'usurpation de l'identité d'un Client étant donné qu'elle ne dispose pas des moyens techniques permettant de s'assurer de manière systématique de l'identité des personnes. En cas de suspicion d'utilisation frauduleuse de ses identifiants, le Client doit immédiatement informer la Société afin qu'elle puisse, le cas échéant, procéder à la suppression du Compte frauduleux et à la création d'un nouvel espace personnel.**

En cas de perte de mot de passe, le Client a la possibilité de demander une réinitialisation de son mot de passe via la page <https://www.agendaa2.fr/presentation/oubliphp>. Un lien de réinitialisation est envoyé au Client sur son adresse email valide. La communication d'une adresse email non valide (ou l'absence de mise à jour) rendra impossible la réinitialisation du mot de passe.

La Société se réserve le droit de suspendre ou de supprimer le Compte de tout Client qui aurait contrevenu aux présentes CGU (notamment mais non exclusivement lorsque le Client aura fourni sciemment des informations erronées lors de son inscription et de la constitution de son espace personnel, ou en cas d'incidents de paiement lors de précédentes commandes) après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet durant un délai de 15 Jours à compter de sa réception. Dans ce cas, il sera mis fin à l'Abonnement et à la restitution des Matériels dans les conditions visées aux présentes.

### 4. Offres de Services

#### 4.1. Modalités de souscription aux offres de Services

Les offres de Services proposées par la Société sont détaillées à l'article 4.2. Toute souscription à une offre sur le Site Internet comprend les étapes suivantes :

- étape 1 - sélection de l'offre de Services souhaitée par le Client en cliquant sur le bouton correspondant « **Choisir la Solution Wifi** » (**offre 1**) ou « **Choisir la Solution 4G** » (**offre 2**).
- étape 2 – le Client sera invité à compléter le formulaire d'identification relatif au Bénéficiaire et à la Personne aidante, lui permettant de créer un Compte.
- étape 3 - le Client est invité à renseigner l'adresse de livraison des Matériels. Le prix de la mise à disposition des Matériels et donc du transport est compris dans le prix des offres.
- étape 4 : le Client est invité à renseigner l'adresse de facturation si différente de l'adresse de livraison. Il est également invité à télécharger le RIB et à remplir le mandat de prélèvement SEPA prévu pour le paiement du dépôt de garantie.
- étape 5 : vérification de la commande : le Client peut modifier sa commande et la corriger. Le Client est donc tenu de vérifier si celle-ci correspond à ses attentes en termes de désignation de l'offre sélectionnée et de son prix.
- étape 6 : pour finaliser sa commande, le Client devra cocher la case relative à l'acceptation des présentes CGU qui énonce « **en cochant cette case, je reconnais avoir pris connaissance des Conditions générales d'Utilisation de la Société – et je les accepte et j'autorise le prélèvement SEPA du dépôt de garantie** ». Le fait de cocher la case sera réputé avoir la même valeur qu'une signature manuscrite de la part du Client.
- étape 7 - confirmation de la souscription à l'offre de Services sélectionnée. Après réception du formulaire en ligne, la Société adressera au Client un mail de confirmation à l'adresse fournie lors de l'inscription comprenant également les CGU applicables et acceptées par le Client, ainsi que les astuces d'utilisations de l'application web. Le Contrat est considéré comme conclu et prend effet à cette même date.

#### 4.2. Caractéristiques des offres de Services

Le Client peut souscrire à l'une des offres décrites ci-dessous selon les modalités fixées à l'article 4.1. L'offre 1 « Solution Wifi » comprend les Services suivants :

- Abonnement à l'Agenda A2.
- Mise à disposition du Matériel (hors carte Sim) financé par le dépôt de garantie.

L'offre 2 « Solution 4G » comprend les Services suivants :

- Les Services de l'offre 1.
- Abonnement Internet – Solution 3G/4G, sous réserve que le Bénéficiaire réside dans une zone géographique couverte par l'Opérateur. La Société effectue cette vérification avant d'envoyer le Matériel.

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation de l'offre de Services à ses besoins et aux besoins du Bénéficiaire et plus particulièrement des fonctionnalités des Logiciels auxquels il s'est abonné et avoir reçu de la Société ORALAB toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent Contrat en toute connaissance de cause.

Sur ce point, le Client reconnaît avoir été entièrement informé par ORALAB de l'étendue de ses obligations contractuelles souscrites aux termes du présent Contrat.

Les Services sont détaillés ci-après :

##### a. Licence relative aux Solutions Logicielles (offres 1 et 2)

L'Application Agenda A2 est disponible sous trois formats en Fonction de l'Utilisateur :

- Application web accessible via un navigateur Internet, est à destination de la Personne Aidante, et permet d'interagir avec la Tablette à distance.
- Application smartphone à télécharger sur Android version 4.4 minimum, pour la Personne Aidante, et permet d'interagir avec la Tablette à distance.
- Logiciel embarqué dans la Tablette mis à disposition du Bénéficiaire.

Les trois Logiciels sont interdépendants dans la mesure où les Applications Web et smartphone ont vocation à permettre à la Personne aidante d'interagir avec le Bénéficiaire via la Tablette. En cas de résiliation du Contrat, le Matériel comprenant notamment la Tablette intégrant le Logiciel devra être restituée et l'accès aux Logiciels web et smartphone sera simultanément interrompu.

Il est rappelé que l'utilisation du Logiciel nécessite un accès à Internet, soit via Wifi, soit via la 3G/4G. Les conditions d'utilisation et de maintenance des Applications et du Logiciel sont détaillées à l'article 5.

##### b. Mise à disposition du Matériel (offres 1 et 2)

Le Matériel est mis à disposition du Bénéficiaire durant toute la durée du Contrat dans les conditions définies par les présentes CGU.

##### • Autorisation du dépôt de garantie

Pour toute souscription à une offre de Services, un dépôt de garantie d'un Montant de deux cent cinquante (250) euros sera demandé au Client en contrepartie de la mise à disposition du Matériel. Le Client s'engage à remplir et accepter le mandat de prélèvement SEPA prévu à cet effet lors de sa souscription.

Le montant du dépôt de garantie sera prélevé au Client à l'expiration de la période d'essai gratuit (soit le 31ème jour calendaire à compter de la réception des Matériels), dans les conditions prévues à l'article 8.

En cas de résiliation du Contrat y compris pendant la période d'essai, le sort du dépôt de garantie est régi par l'article 10.2 des présentes CGU.

##### • Livraison du Matériel

A compter de la Date de souscription aux Services, la Société ORALAB livrera le Matériel à l'adresse de livraison fournie par le Client lors de la souscription à l'offre de Services dans un délai de :

- huit (8) Jours pour l'offre 1,
- quinze (15) Jours pour l'offre 2.

Le transfert des risques sur les Matériels au Client a lieu dès la remise des Matériels par la Société ou par le transporteur au Client (ou à tout tiers désigné par lui). Le Client est ainsi informé qu'à partir du moment où il prend physiquement possession des Matériels commandés, les risques de perte ou d'endommagement de ces derniers lui sont automatiquement transférés. Il est rappelé que les Matériels ne sont pas vendus au Client. Ainsi, les Matériels demeurent la propriété de la Société, et devront, à la fin du Contrat lui être restitués en parfait état.

Dès réception du Matériel, le Client devra contrôler les Matériels reçus et informer la Société ORALAB par courrier électronique (serviceclient@agendaa2.fr) ou par lettre recommandée avec avis de réception ou par courrier simple de tout Matériel manquant, de tout défaut apparent ou tout problème de fonctionnement sur les Matériels reçus. Après vérification par la Société du caractère défectueux des Matériels, le Client devra les restituer. Les frais de retour des Matériels concernés seront à la charge exclusive de la Société qui fournira au Client une étiquette prépayée à cet effet. A défaut d'indication spécifique transmise à la Société dans les huit (8) Jours après réception des Matériels, le Client reconnaît avoir reçu l'ensemble des Matériels en bon état de fonctionnement.

#### • **Installation et utilisation du Matériel**

Le Matériel est livré avec une notice d'installation et d'utilisation succincte. La notice d'utilisation détaillée est envoyée à l'adresse email de la Personne Aidante. L'installation et l'utilisation du Matériel s'effectuent sous la seule responsabilité du Client.

A cet égard, la Société ne peut pas être tenue responsable pour tout dysfonctionnement sur le Matériel lié à une mauvaise manipulation lors de l'installation ou de l'utilisation du Matériel, ayant notamment conduit à la détérioration de ce dernier.

Le Client est par ailleurs informé que la Société garantit les Matériels contre tous vices ou défauts, notamment cachés empêchant leur utilisation. Sont exclus les cas de détérioration et de perte de Matériel par le Client.

La Société sera en droit de procéder, sur demande du Client (après validation de la Société) ou sur sa simple demande, au remplacement de Matériel non conforme par un autre Matériel. La Société est seule décisionnaire du choix du type de Matériel et de la nécessité d'être changé et/ou réparé et/ou maintenu.

De plus, il est rappelé que le Client a la garde juridique des Matériels pendant la durée de mise à disposition et donc toutes les conséquences juridiques attachées. Le Client assume tous les risques de détérioration, dommage causé aux Matériels ou perte.

Le Client ne peut :

- employer les Matériels à un autre usage que celui auquel ils sont normalement destinés,
- utiliser les Matériels dans des conditions différentes de celles pour lesquelles la location a été faite,
- installer sur les Matériels tout autre logiciel, programme, ou connecter l'appareil avec tout autre programmes ou logiciels sans accord préalable et écrit de la Société.

Les appels vidéo reçus sur la Tablette sont limités à 10 heures par mois. Le cumul des minutes d'appel vidéo est remis à zéro le 19 de chaque mois à minuit. Au-delà de 10h d'appel vidéo par mois, il ne sera pas possible de passer ou de recevoir un appel vidéo avant le 19 minuit.

A l'expiration du Contrat, quel qu'en soit le motif, le Client est tenu de rendre les Matériels en bon état, nettoyé dans les conditions fixées à l'article 11.2.

#### **c. Abonnement internet – Solution 4G (offre 2)**

Le Logiciel ne peut fonctionner sans une connexion à Internet. Si le Bénéficiaire ne dispose pas d'une connexion internet à son domicile, le Client peut souscrire, lors de la conclusion du Contrat, à l'offre avec connexion internet, sous réserve qu'il soit domicilié dans une zone éligible au réseau SFR. Ces zones sont consultables via le lien suivant : <https://assistance.sfr.fr/mobile-et-tablette/reseau-sfr/couverture-reseau-sfr.html>. Dans ce cas, une carte SIM SFR lui sera adressée avec le reste des Matériels. La carte SIM est déjà insérée dans la tablette, prête à être utilisée.

Le Client s'engage à ne pas retirer la carte SIM de son emplacement et à l'utiliser exclusivement pour faire fonctionner le Logiciel, avec la Tablette. La SOCIÉTÉ n'est qu'un intermédiaire revendeur de forfaits 4G et n'a pas la qualité d'opérateur en télécommunication. La SOCIÉTÉ ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de tout dysfonctionnement ou perturbations rencontrés par le Bénéficiaire lors de l'utilisation de la carte SIM.

## **5. Maintenance**

### **5.1. Accès aux Services - Généralités**

ORALAB s'efforcera d'offrir un accès aux Solutions logicielles 24 heures sur 24, tous les jours de l'année sauf en cas de force majeure, en cas de pannes, d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des Services comme des Matériels.

ORALAB mettra en œuvre les diligences nécessaires afin d'assurer la disponibilité des Services.

La maintenance logicielle est assurée par la Société durant la période d'abonnement. Les opérations de maintenance sont décrites ci-dessous.

### 5.2. Maintenance évolutive

La maintenance évolutive désigne les actions mises en place pour améliorer les Solutions logicielles. Ces actions comprennent, sans que cette liste soit limitative, l'ajout de nouvelles fonctionnalités, l'amélioration de fonctionnalités existantes, l'amélioration de l'ergonomie.

Dans le cas de maintenance évolutive, la Société s'engage à informer le Client des mises à jour disponibles sur les Solutions par l'envoi d'un email. Les mises à jour seront ensuite réalisées de la manière suivante :

- Pour les tablettes : directement et automatiquement par la Société à distance. Le Client n'a aucune manipulation à effectuer.
- Pour l'application web : directement et automatiquement par la Société à distance. Le Client n'a aucune manipulation à effectuer
- Pour l'application Aidant : l'utilisateur doit accepter la mise à jour proposée par le gestionnaire d'application de son smartphone. En cas de refus de la mise à jour par le Client, la Société ne peut plus garantir le bon fonctionnement des Solutions.

La Société effectue des sauvegardes journalières.

La Société s'engage à assurer le maintien du Logiciel installé sur la Tablette durant la durée du Contrat.

### 5.3. Support technique et assistance

Une F.A.Q est disponible sur le Site Internet (<https://www.agendaa2.fr/f-a-q/>) et regroupe l'ensemble des réponses aux questions les plus fréquemment posées par les Clients. Ces informations et documents sont régulièrement mis à jour. Il appartient à chacun des Clients de consulter régulièrement la F.A.Q avant toute demande d'intervention auprès de la Société.

### 5.4. Maintenance corrective

La maintenance corrective désigne les actions mises en place par le Prestataire pour corriger les Anomalies.

En cas d'Anomalie constatée par le Client sur les Solutions Logicielles, ce dernier pourra contacter le support technique par l'envoi d'un email à l'adresse [serviceclient@agendaa2.fr](mailto:serviceclient@agendaa2.fr). Les équipes support pourront aussi assister les Clients par téléphone afin de connaître le mode opératoire pour reproduire cette anomalie, déterminer s'il s'agit vraiment d'une anomalie et prendre en charge le cas échéant.

Dans le cas de maintenance corrective, la Société met à jour les Solutions Logicielles sans en informer préalablement le client.

### 5.5. Maintenance préventive

La maintenance préventive désigne les actions mises en place pour éviter des anomalies sur les Solutions logicielles.

Dans le cas de maintenance préventive, la Société met à jour les Solutions Logicielles sans en informer préalablement le client.

## 6. Durée du Contrat

Le présent Contrat est conclu pour une durée déterminée d'un (1) mois à compter de la Date de souscription aux Services

Il sera reconduit par tacite reconduction par périodes identiques, sauf dénonciation par écrit (lettre recommandée ou par email à [serviceclient@agendaa2.fr](mailto:serviceclient@agendaa2.fr)) par le Client avant le 25 du mois en cours, date de réception faisant foi.

En vertu des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours, lui permettant d'exercer son droit de rétractation.

Le délai de quatorze (14) jours court à compter de la date de conclusion du contrat – à savoir la Date de Souscription aux Services.

Ce délai légal de quatorze (14) jours est compris dans la période de trente (30) jours calendaires d'essai gratuit.

Le Client exerce son droit de rétractation en envoyant par tout moyen connu durable (lettre recommandée avec avis de réception, lettre simple, email), une déclaration dénuée d'ambiguïté à cet effet.

A la date de réception du formulaire ou de la déclaration de rétractation, la Société ORALAB communique un accusé de réception au Client, par tout moyen connu ou sur support durable.

Lorsque le Client a reçu le Matériel avant l'exercice de son droit de rétractation, il est tenu, par application de l'article L221-23 du Code de la Consommation, de restituer le Matériel à la Société ORALAB, sans retard excessif, dans les quatorze (14) jours suivant la date d'envoi du formulaire ou de la déclaration de rétractation.

La Société ORALAB s'engage, en vertu de l'article L.221-24 du Code de la Consommation, à rembourser l'intégralité des sommes versées par le Client, au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours suivant la date à laquelle la Société a été informée de la volonté du Client d'exercer son droit de rétractation.

## 7. Conditions financières

### 7.1. Période d'essai gratuite

A la date de réception du Matériel, le Client dispose d'un délai de trente (30) jours calendaires d'essai gratuit des Services (jours fériés et jours de repos hebdomadaires compris). Si le Client n'a pas manifesté sa volonté de restituer le Matériel par courrier électronique (serviceclient@agendaa2.fr), lettre recommandée avec avis de réception, lettre simple en respectant un préavis minimum de cinq (5) Jours avant la date d'échéance des trente (30) jours d'essai, alors l'offre à laquelle il a souscrit sera maintenue et le dépôt de garantie sera encaissé par la Société.

L'offre à laquelle le Client a souscrit lui sera alors facturée comme suit :

- Une première facture sera adressée au Client du montant du prix des Services (calculé au prorata des jours restants dans le mois en cours, sur la base de trente (30) jours calendaires). Cette facture comprendra un lien vers le mandat SEPA à compléter et à accepter en ligne pour le prélèvement des mensualités de l'abonnement. L'autorisation de prélèvement réalisée pour la première facture est valable pour les factures suivantes, sans action de la part du Client. Le mandat de prélèvement est en vigueur jusqu'à sa dénonciation par le Client ou la résiliation du Contrat.
- Des factures mensuelles seront ensuite adressées au Client, dans les conditions fixées ci-dessous.

La première facture est établie en référence au mois en cours d'utilisation des Services (exemple : le Client reçoit le Matériel le 20 avril, le 21 mai est le premier jour facturé). Le Client recevra entre le 21 mai et le 25 mai la facture du mois de mai dont le montant correspond à un tiers de l'abonnement souscrit, du 21 au 30 mai). Les autres factures sont ensuite établies et adressées au Client entre le premier (1) et le cinq (5) du mois. Les factures sont établies en référence au mois en cours d'utilisation des Services (exemple : la facture du mois de mars est envoyée entre le 1<sup>er</sup> mars et le 5 mars).

### 7.2. Tarifs et conditions de paiement

Le Client autorise la Société ORALAB à lui délivrer chaque mois une facture de façon dématérialisée à l'adresse email spécifiée dans les Conditions Particulières d'Abonnement.

Le montant de chaque offre de Services est détaillé sur le Site Internet.

Le montant exigible pourra être acquitté par prélèvement bancaire, nommé Prélèvement SEPA. Le prélèvement SEPA est réalisé par un prestataire externe dont l'identité sera indiquée sur le mandat de prélèvement SEPA.

Le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la réception de la première facture pour autoriser et signer de manière dématérialisée le mandat de prélèvement SEPA. En cas de retard de paiement, la Société ORALAB se réserve la faculté de mettre le Client en demeure d'exécuter ses obligations, dans un délai de huit (8) Jours à compter de la réception de la mise en demeure, à défaut la Société ORALAB pourra résilier unilatéralement le Contrat.

Les prélèvements automatiques seront ensuite effectués à compter de la date de réception de la facture par le Client, soit entre le 1<sup>er</sup> et le 5 de chaque mois.

### 7.3. Révision tarifaire

La Société ORALAB se réserve le droit de réviser ses tarifs en cours d'année sous réserve d'en avertir le client par email dans un délai de 1 (un) mois. Les nouveaux tarifs seront effectifs le 2 du mois suivant l'expiration du délai de 1 (un) mois. Le client est informé qu'il dispose de la faculté de résilier librement le contrat et sans frais dans les conditions fixées à l'article 6.

### 7.4. Coût des détériorations et des manques

En cas de perte (non-restitution), de détérioration de tout ou partie du Matériel, les coûts suivants seront appliqués au Client :

- 250€ pour la Tablette manquante
- 250€ pour la dalle tactile de la Tablette endommagée
- 250€ pour la Tablette non fonctionnelle sans casse apparente dû à une immersion, un choc ou une surtension
- 100€ pour le boîtier de la Tablette endommagé
- 50€ pour le support/haut-parleur manquant, cassé ou non fonctionnel
- 30€ pour une alimentation manquante, incomplète, endommagée ou non fonctionnelle

## 8. Démarchage téléphonique

Le Client est informé qu'il a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL accessible sur le lien suivant : <https://conso.bloctel.fr>.

## 9. Connaissance d'Internet

Le Client déclare avoir pris connaissance des caractéristiques et des limites d'Internet décrites ci-dessous :

- Que les transmissions de données sur Internet circulent sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses. De ce fait, nul ne peut garantir le bon fonctionnement de l'Internet.
- Que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées contre des détournements éventuels, et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels, certificats d'authentification, et plus généralement, de toute information à caractère sensible est effectuée par le Client à ses risques et périls.

En conséquence de ce qui précède, le Client renonce à engager la responsabilité de ORALAB concernant un ou plusieurs des faits ou événements mentionnés ci-dessus.

Le Client est seul responsable des dommages et préjudices directs ou indirects, matériels ou immatériels causés par son propre fait à ORALAB, en raison d'une utilisation illégale ou non du serveur d'hébergement. Dans les cas indiqués ci-dessus, le Client s'engage à indemniser ORALAB en cas de condamnation à l'encontre de cette dernière au paiement de dommages et intérêts (y compris, notamment, les frais de justice, les frais d'avocat...).

Par ailleurs, le Client s'engage à rembourser ORALAB des frais occasionnés par la réparation des dommages qu'il a causés.

Le Client est seul responsable des informations qu'il diffuse, en particulier si ces informations ont un caractère raciste ou pédopornographique.

Le Client est conscient que les données qui circulent sur Internet peuvent être soumises à une législation ou à une réglementation qu'il est tenu de respecter. Le Client est donc seul responsable de la diffusion des données.

## 10. Résiliation

### 10.1. Résiliation Client pendant les 30 jours d'essai gratuit

Pendant la période des trente (30) jours calendaires d'essai gratuit, le Client peut résilier le Contrat sur simple demande par tout moyen durable que ce soit (courrier électronique, lettre recommandée avec avis de réception (LRAR)) en respectant un préavis minimum de 5 Jours avant la fin de la période d'essai. Les Parties procéderont à la restitution réciproque du Matériel et du dépôt de garantie, sous réserve des dispositions de l'article 8.

### 10.2. Résiliation Client hors période des 30 jours d'essai gratuit

Le Client peut résilier le Contrat dans les conditions fixées à l'article 6.

### 10.3. Résiliation anticipée par ORALAB

ORALAB se réserve le droit de suspendre ou de résilier le Contrat dans les cas suivants :

- Destruction, ou détérioration du Matériel pour laquelle les coûts de réparation sont supérieurs au montant du dépôt de garantie
- Non-paiement d'une ou plusieurs factures
- Non-respect du présent Contrat et en particulier des droits de propriété intellectuelle

Dans ce dernier cas, ORALAB adressera au Client une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception. ORALAB pourra résilier le Contrat si cette missive est restée sans effet pendant un délai de 30 Jours.

La Société pourra également accepter de maintenir le Contrat. Dans ce cas, de nouveaux Matériels seront adressés au Client contre versement du montant du dépôt de garantie correspondant.

De plus, la Société pourra résilier le Contrat de plein droit et sans préavis en cas de manquement grave du Client entraînant un risque pour la sécurité ou pour les droits de propriété intellectuelle de la Société.

## 11. Conséquences de la résiliation du Contrat

### 11.1. Arrêt des Services

A compter de la réception du matériel par la société ORALAB, l'accès aux Logiciels sera interrompu et le Compte du Client ne sera plus accessible.

### 11.2. Procédure de restitution du Matériel et du dépôt de garantie

À la suite de la résiliation du Contrat émanant du Client ou de la société ORALAB, ORALAB communique au Client par courrier électronique les modalités de retour du Matériel, accompagné de l'étiquette de retour. Sauf rupture consécutive à un manquement du Client, les coûts de transport sont à la charge de la société ORALAB (un seul colis). A réception du Matériel, la société ORALAB procède à la vérification du bon état de fonctionnement du Matériel et de l'intégrité des éléments. La société ORALAB informe le Client de ses conclusions.

Le dépôt de garantie est conservé en totalité ou en partie en cas de non-restitution d'un ou plusieurs Matériels, de perte, de destruction du Matériel, de détérioration notamment, en cas de chute, de projection d'eau ou de surtension et selon les modalités prévues à l'article 8.3. Le Client doit agir de bonne foi et avertir dans les cinq (5) Jours suivant le dommage constaté, par courrier électronique, lettre recommandée avec avis de réception, la Société ORALAB des détériorations, pertes ou destruction. Le restant du dépôt de garantie sera restitué dans un délai de dix (10) Jours à compter de la date de réception du Matériel ; par virement ou par chèque.

Néanmoins, si le montant cumulé des réparations/remplacements excède le montant du dépôt de garantie fourni en début de Contrat par le Client, la société ORALAB conserve le dépôt de garantie et la totalité du mois en cours est due, sans préjudice des dommages et intérêts pouvant être demandés.

Si le Matériel est restitué en bon état de fonctionnement, sans élément manquant et si le dépôt de garantie a été encaissé par la société ORALAB, la somme versée en dépôt de garantie sera restituée dans un délai de dix (10) Jours à compter de la date de réception par ORALAB de tout le Matériel fourni - par virement ou par chèque.

Si le Matériel n'est pas restitué dans les quinze (15) Jours suivants la réception par le Client du courrier électronique contenant les modalités de retour du Matériel et l'étiquette de retour, ORALAB renvoie ce courrier électronique. Si le Matériel n'est pas restitué dans les cinq (5) Jours suivant cette relance, ORALAB est en droit de facturer le mois en cours s'il n'a pas déjà été facturé.

## 12. Propriété intellectuelle

### 12.1. Généralités

Tous les droits relatifs aux Services (notamment sans que la liste soit exhaustive), les droits de propriété intellectuelle relatifs aux Logiciels, les Solutions logicielles ou Site Web appartiennent à ORALAB ou sont régulièrement exploités par cette dernière, sans aucune limitation, sauf disposition contraire indiquée dans les Conditions Particulières.

Les éléments accessibles sur le Site ou les Solutions Logicielles, bases de données, outils de gestion, plateforme, pages du site, textes, photographies, images, icônes, sons, vidéos et plus généralement l'ensemble des informations mises à la disposition du Client dans le cadre du présent Contrat, sont la propriété pleine, entière et exclusive de ORALAB ou sont licitement exploités par cette dernière.

Ils font partie de ses informations confidentielles sans égard au fait que les éléments les composant puissent ou non être brevetés ou protégés en l'état actuel de la législation, par un droit d'auteur ou par un quelconque droit de propriété industrielle ou intellectuelle, ou de toute autre manière.

Par principe, toute utilisation, reproduction en tout ou partie en dehors de la licence d'utilisation, telle que définie ci-après est interdit et est constitutive de contrefaçon et de concurrence déloyale.

### 12.2. Licence d'utilisation des Solutions Logicielles

Les Utilisateurs bénéficieront d'une licence non exclusive d'utilisation des Solutions Logicielles pour leurs propres besoins à l'exclusion de toute utilisation à des fins commerciales.

Les Solutions Logicielles sont utilisées sous le seul contrôle et sous la seule responsabilité des Utilisateurs. Ces derniers sont et demeurent les seuls responsables des Contenus qu'ils intègrent dans les solutions logicielles et qui sont rendues disponibles à toute personne qui consulte la Tablette et/ou l'Application. Ils sont responsables de leur licéité et garantissent ORALAB qu'ils bénéficient de l'ensemble des droits sur ces derniers. Le Client garantit la société ORALAB contre toute action en revendication de tiers, liée aux Contenus transmis, diffusés, reproduits notamment ceux résultant d'une atteinte aux droits de la personnalité, à un droit de propriété lié à un brevet, à une marque, à des dessins et modèles, à des droits d'auteur ou celles résultant d'un acte de concurrence déloyale ou parasitaire ou d'une atteinte à l'ordre public, aux règles déontologiques régissant Internet, aux bonnes mœurs, au respect de la vie privée (droit à l'image, secret de la correspondance...) ou aux dispositions du Code Pénal.

Il s'assure à ce titre de disposer de l'ensemble des droits de reproduction et de représentation et garantit la Société contre tout recours à ce titre.

### 12.3. Limitations générales

Les Utilisateurs s'engagent à respecter les instructions et recommandations d'ORALAB et à utiliser les Solutions Logicielles conformément aux stipulations des présentes ainsi qu'aux prescriptions et consignes de sécurité d'utilisation et de bon fonctionnement.

Les Solutions Logicielles développées par ORALAB ainsi que ses sites internet sont reconnus par le Client comme une œuvre de l'esprit que lui-même s'oblige à considérer comme telle.

Toute utilisation non-prévue aux présentes est ainsi interdite et, en particulier mais sans limitation, le Client s'interdit (ni autorise un tiers à le faire) :

- De copier, de reproduire de façon permanente ou provisoire, en tout ou partie des Logiciels développés ou commercialisés par ORALAB par n'importe quel moyen et sous n'importe quelle forme,
- D'altérer, adapter, créer des œuvres dérivées à partir d'un des Logiciels, désassembler ou pratiquer quelque ingénierie inverse, ni essayer d'en découvrir les codes sources (réputés strictement confidentiels),
- D'utiliser les Solutions Logicielles pour d'autres fins que celles décrites aux présentes CGU.
- D'altérer, adapter, créer des œuvres dérivées, traduire ou de transcrire les Solutions Logicielles et/ou la documentation dans tout autre langage ou langue, ou de les adapter ou de leur adjoindre tout objet non conforme à leur spécification, de décompiler ou désassembler ou d'appliquer des techniques dites de « rétro conception ».
- De modifier de quelque façon que ce soit les Solutions Logicielles, même dans la mesure de corriger les erreurs, cette faculté étant exclusivement réservée à ORALAB, de tenter d'ouvrir les fichiers fermés et/ou d'accéder aux sources, d'émettre des revendications sur les sources.

- De distribuer, donner ou vendre en sous-licence, diffuser, céder, louer, prêter, donner en crédit-bail, donner, ou autrement transférer à des fins commerciales, même gratuitement, tout ou partie des Logiciels, par tout moyen, à qui que ce soit, y compris à l'une quelconque de ses filiales, même à titre gratuit, tout ou partie des Logiciels.
- D'enlever, cacher ou altérer toute mention de propriété, tout label, toute mention légale, telle que mention de marques ou de droits d'auteur, apposé sur les Solutions Logicielles.

ORALAB se réserve expressément le droit de corriger ou de faire corriger et de réparer ou de faire réparer, toute anomalie que pourrait contenir les Solutions Logicielles dans la mesure où cela est nécessaire pour assurer leur utilisation.

Le Client n'acquiert d'autre part aucun droit quel qu'il soit sur les marques déposées par ORALAB ou par les Editeurs des autres Logiciels distribués par ORALAB.

Aucune des parties n'acquiert un droit de propriété intellectuelle sur les bases de données de l'autre, ni sur ses marques, concepts, écrans, graphiques ou Logiciels.

Les Services sont mis à la disposition du Client sous forme d'abonnement. Cet abonnement ne confère au Client qu'un droit d'usage privé personnel, non transmissible et non exclusif sur le Service ou l'un de ses éléments.

ORALAB est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux Services.

#### 12.4. Copie

**Il est interdit par la loi d'effectuer des copies non-autorisées des Solutions Logicielles. Conformément à l'article L122-6-1 II, la personne ayant le droit d'utiliser les Solutions Logicielles peut en faire une copie de sauvegarde lorsque celle-ci est nécessaire pour préserver leur utilisation pour des motifs de sécurité, utilisable uniquement en cas de défaillance des exemplaires installés sur la configuration. Cette copie de sauvegarde devra, en tout état de cause, être détruite en fin de Contrat, quelle que soit la cause de la fin de Contrat. En mode SaaS, compte tenu du mode de distribution des Logiciels, le Client n'est pas autorisé à effectuer de copie de sauvegarde.**

#### 12.5. Limitations relatives à l'interopérabilité

**Conformément aux dispositions de l'article L.122-6-1 IV du Code de la propriété intellectuelle, le Client n'est pas autorisé à effectuer des actes de décompilation afin de rendre les Solutions Logicielles interopérables avec des matériels ou d'autres logiciels avant d'en avoir informé ORALAB directement, préalablement, par écrit, par lettre recommandée avec demande d'acquittement et tant que les informations nécessaires à l'interopérabilité sont disponibles ou tant que ORALAB met en œuvre des efforts raisonnables pour les lui fournir.**

#### 12.6. Sauvegardes

ORALAB s'engage à prendre toute précaution raisonnable pour assurer la protection matérielle des Données et programmes.

Une sauvegarde quotidienne des données et des Contenus est assurée. Les sauvegardes sont assurées par OVH et sont conservées 30 jours calendaires. En cas de résiliation du Contrat, les données du Client sont supprimées automatiquement.

### 13. Equipements nécessaires et configuration minimum

Le Client doit s'assurer que les Utilisateurs disposent de l'équipement nécessaire pour utiliser les Solutions Logicielles. En l'occurrence, la Personne aidante doit disposer :

- D'un micro-ordinateur (PC, MAC, tablette, Smartphone...) lui permettant d'accéder à Internet,
- D'une connexion Internet 1 Mbit/s au minimum,
- D'un navigateur Mozilla Firefox, ou Chrome (la dernière version à jour de Chrome étant recommandée).

Tous les coûts nécessaires à l'équipement et à la connexion de la Personne aidante à l'Internet et à l'utilisation de l'Application web ou smartphone proposée par ORALAB sont à l'entière charge du Client.

Si le Client n'a pas souscrit à l'abonnement avec connexion internet, il doit s'assurer que le Bénéficiaire dispose d'une connexion internet à son domicile (connexion sans fil (Wifi)) sécurisée accessible par un mot de passe. Si le Client a souscrit à l'abonnement avec connexion internet, aucun Matériel spécifique autre que ceux fournis n'est nécessaire.

### 14. Force majeure

En cas de force majeure répondant aux critères de l'article 1218 du Code civil, la société ORALAB est dispensée de l'exécution de ces obligations contractuelles. La force majeure exonère également la Société de toute responsabilité à l'égard du Client.

En cas de force majeure, la société ORALAB procédera à une réduction du prix, en raison de l'inexécution partielle de ses obligations.

Si l'empêchement est définitif ou supérieur à une durée de 10 Jours, les parties pourront demander la résiliation du Contrat, la procédure de restitution du Matériel est alors mise en place.

### 15. Responsabilité

#### 15.1. Finalités des Services

Les Services proposés par la Société ne sont pas destinés à améliorer la santé de ses utilisateurs. Ils sont utilisés à des fins d'accompagnement entre une personne Bénéficiaire et une Personne aidante.

Les Applications et Logiciels ne sont pas non plus des outils d'aides à la prescription médicales.

Les Applications ne sont ainsi que des supports logiciel mis à la disposition du Client et n'ont pas vocation à remplacer les actes et la présence de la Personne aidante aux côtés du Bénéficiaire. ORALAB ne garantit pas que son Service améliore le bien-être de ses utilisateurs.

## 15.2. Utilisation d'internet

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble de ses obligations et plus généralement de toutes les conditions relatives à l'utilisation des Services proposés par ORALAB.

En outre, du fait des caractéristiques et limites de l'Internet, ORALAB ne saurait voir sa responsabilité engagée pour, notamment : les difficultés d'accès au site hébergé du fait de la saturation du réseau Internet, les détournements éventuels des mots de passe, codes confidentiels du fait d'actions de tiers et/ou des Utilisateurs.

La Société ORALAB ne garantit pas que le Service fonctionnera sans interruption ou panne, ni encore qu'il soit compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que celle expressément préconisée par la Société ORALAB, laquelle est elle-même susceptible d'évoluer dans le temps compte tenu des évolutions techniques permanentes des technologies du web.

Le Client reconnaît que les outils utilisés par la Société ORALAB relèvent d'un domaine complexe de la technique informatique.

L'engagement de la Société ORALAB revêt le caractère d'une obligation de moyens.

La responsabilité de la Société ORALAB ne pourra être engagée du fait des interruptions pour cause de maintenance. La société ORALAB fera ses meilleurs efforts pour limiter dans la mesure du possible en temps et en nombre les interruptions des Services nécessaires à leur maintenance ou amélioration.

La Société ORALAB n'est pas tenue responsable de l'indisponibilité des Services, notamment en raison des mises à jour ou des maintenances nécessaires à la bonne exécution des Solutions Logicielles.

## 15.3. Exclusions

La responsabilité de la Société est exclue, dans les cas suivants :

- en cas de fonctionnement défectueux des Solutions Logicielles provenant d'une mauvaise utilisation par le Client ou d'une négligence ou un défaut d'entretien de sa part,
- si le fonctionnement défectueux résulte d'une mise à jour non effectuée des Solutions Logicielles imputable exclusivement au fait du Client (ex : refus de sa part),
- si le fonctionnement défectueux résulte de la force majeure (notamment mais non exclusivement coupure du réseau de télécommunication en tout ou partie),
- en cas d'utilisation des Matériels dans des conditions anormales d'utilisation ou contraires aux procédures visées dans le document d'utilisation,
- en cas d'intrusion d'un tiers dans les équipements informatiques du Client,
- en cas de défaut de conception de l'architecture informatique du Client,
- en cas de dégradation de tout ou partie des Matériels (notamment mais non exclusivement lorsque ce dernier est endommagé par le fait du Client et/ou de tout tiers).

## 16. Dispositions diverses

### 16.1 Généralités

Le présent Contrat annule et remplace toute autre proposition ou accord antérieur relatif au même objet.

La nullité d'une des clauses du Contrat en application notamment d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une juridiction compétente passée en force de chose jugée n'entraînera pas la nullité des autres clauses du Contrat qui garderont leur plein effet et portée entre les parties.

Aucune disposition des présentes ne sera réputée avoir été écartée, complétée ou modifiée par l'une des parties sans un acte préalable écrit et signé par les responsables autorisés des parties sous la forme d'un avenant au présent Contrat, portant expressément décision d'écarter l'application d'une clause contractuelle, de la compléter ou de la modifier.

Les notifications prévues en exécution des présentes devront être effectuées aux adresses où les parties déclarent élire domicile en leur siège social respectif.

Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de ORALAB, prévaloir contre les présentes Conditions Générales d'Utilisation. Toute condition contraire opposée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à ORALAB, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

## 16.2. Protection des données à caractère personnel

### a. Données personnelles du Client et des Utilisateurs

Le Client reconnaît et accepte expressément que la Société ORALAB pourra être amenée, au cours de l'exécution du présent Contrat, à collecter des données personnelles le concernant, au sens du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen du 27 avril 2016 et de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par l'Ordonnance n°2018-1125 du 12 décembre 2018.

Ces données seront traitées par ORALAB, en sa qualité de responsable du traitement et seront collectées aux fins exclusives d'assurer la gestion et le suivi des commandes et des contrats en résultant. La base juridique du traitement est le contrat. Les données personnelles suivantes sont communiquées à des tiers : Twilio (numéro de téléphone) pour l'envoi de sms afin de prévenir d'une connexion/déconnexion, OVH pour l'hébergement de toutes données personnelles afin de garantir le service Agenda A2, Crédit Agricole (RIB) pour le prélèvement SEPA du dépôt de garantie, Axonaut (noms, prénoms, adresses, emails) pour créer, envoyer les factures et assurer le service après-vente client, GoCardless (RIB) pour le prélèvement SEPA de l'abonnement, La Poste (nom, prénom, adresse) pour la livraison du Matériel. Ces entités s'engagent à ne pas divulguer les données et à ne les utiliser que pour le bon fonctionnement du service Agenda A2.

Le Client est également informé que la Société ORALAB se réserve le droit d'utiliser lesdites Données aux fins d'adresser, par email exclusivement, des newsletters, lettre d'information toujours en rapport avec les produits et services de ORALAB.

L'Utilisateur s'engage à ne pas enregistrer, via l'application web ou smartphone, de données dites sensibles révélant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, l'appartenance syndicale ; ou les données génétiques, biométriques, concernant la santé, concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle, relatives à des condamnations pénales ou infractions ; ou le numéro d'identification national unique.

L'Utilisateur est conscient que les informations d'agenda qu'il saisit sur son compte sont accessibles par quiconque sur la tablette Agenda A2. La société ORALAB ne peut pas être tenue responsable en cas de diffusion d'information par ce moyen. Le mot de passe de l'Utilisateur est stocké de manière crypté sur la base de données OVH.

Ces Données seront conservées pendant la durée de la relation contractuelle augmentée des durées de prescription légale applicables. Ces données sont transmises exclusivement aux personnes ayant besoin de les connaître, à savoir les salariés de ORALAB et les éventuels sous-traitants, experts comptables, conseils juridiques et autorités administratives ou judiciaires et éventuellement les potentiels auditeurs, acquéreurs/investisseurs de ORALAB, les banques et assurances. Dans tous les cas, les données sont communiquées exclusivement si les personnes ont besoin d'en être destinataires. Les données personnelles sont stockées par tous les tiers sur des serveurs en France, à l'exception de Twilio qui stocke actuellement les données aux Etats-Unis. Twilio stockera les données en union européenne à partir du deuxième semestre 2022. Les données personnelles ne font l'objet, à la connaissance de la société ORALAB, d'aucun transfert en dehors de l'Union Européenne à l'exception de Twilio. Il est rappelé que toute personne bénéficie, dans les conditions prévues par la loi, d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, d'effacement des données, d'un droit à la portabilité, à la limitation du traitement et d'un droit d'opposition au traitement de leurs données pour raisons légitimes. Les personnes dont les données sont collectées bénéficient également du droit de définir des directives relatives au sort de leurs données après leur mort. L'Utilisateur peut modifier, rectifier et supprimer des Données personnelles sur simple demande adressée par courrier électronique à [serviceclient@agenda2.fr](mailto:serviceclient@agenda2.fr) ; l'adresse électronique du demandeur doit être celle mentionnée dans le Contrat. La suppression des Données d'identification est effectuée par la société ORALAB dans un délai raisonnable après rupture du Contrat et restitution du Matériel.

Toute personne peut en cas de contestation former une réclamation auprès de la CNIL dont les coordonnées figurent à l'adresse suivante : <https://www.cnil.fr>. La non-communication de ces informations peut entraîner l'impossibilité d'exécuter le Contrat et/ou les commandes. Aucune prise de décision automatisée n'est effectuée sur la base des données ainsi collectées.

### b. Données personnelles collectées et traitées par le Client et les Utilisateurs

#### i. Obligations générales

Le Client et les Utilisateurs sont seuls responsables des Données collectées et traitées via les Solutions logicielles.

La Société, n'ayant que la qualité de sous-traitant dans pareil cas, ne peut en aucun cas être considérée et tenue comme responsable de traitement des données collectées et traitées par le Client.

Le Client et les Utilisateurs garantissent qu'ils sont seuls responsables de la qualité, de la licéité, de la pertinence des données et contenus transmis aux fins de la réalisation des Prestations.

**Il est rappelé que les Solutions Logicielles ne sont pas proposées pour héberger des Données dites sensibles au sens de la Règlementation sur les Données Personnelles, et en particulier des Données de santé. Dès lors, tout recueil de ce type de données, sans accord préalable et écrit de la Société est interdit et ne pourra faire l'objet de demande indemnitaire auprès de cette dernière.**

**Le Client et les Utilisateurs s'engagent à mettre en œuvre sur ses outils informatiques tout système de protection, tels que sans que la liste soit exhaustive antivirus, firewall, afin d'éviter tout dysfonctionnement dus à des malveillances internes, attaques ou infections par des virus ou des pourriels informatiques.**

#### ii. Obligations générales de la Société en tant que Sous-Traitant

La Société, en sa qualité de sous-traitant, s'engage à :

- ne pas traiter ces Données sur des serveurs en dehors de l'Union Européenne, ou à défaut en informer le Client afin que ce dernier puisse réaliser les déclarations et diligences nécessaires.
- Respecter les instructions écrites du Client quant aux Données, étant précisé qu'à défaut d'instructions écrites du Client, le Client reconnaît que les éléments, objet de la présente clause, sont considérés comme suffisants
- traiter les Données **uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s)** qui fait/ont l'objet de la sous-traitance : à savoir l'exploitation de la Solution.
- traiter les Données **conformément aux éventuelles instructions documentées** du Client.
- **garantir la sécurité** des Données traitées dans le cadre du présent Contrat.
- **Aider le Client, dans la mesure du possible**, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées.
- Notifier au responsable de traitement toute violation de Données dont il aura connaissance dans un délai maximum de soixante-douze (72) heures après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.
- Mettre à disposition du Client les documents requis permettant de démontrer le respect par la Société de la Règlementation sur le Données Personnels

Au terme du Contrat, la Société s'engage à détruire toutes les Données.

Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information de la Société, sauf conservation à des fins de preuves pendant la durée de prescription.

### 17. Confidentialité des données personnelles

ORALAB s'engage à garantir la confidentialité des données personnelles et les données que le Client saisit sur l'Application, à n'effectuer, en dehors des nécessités techniques, aucune copie des données et à n'en faire aucune utilisation autre que celles prévues pour l'exécution des présentes CGV.

### 18. Cession

Le Contrat ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, de la part du Client, sans autorisation, écrite, expresse et préalable de la société ORALAB.

ORALAB se réserve le droit de céder ou transférer le Contrat librement et sans formalité.

### 19. Loi applicable et résolution des litiges

Le présent Contrat est intégralement soumis à la loi française.

En cas de litige survenant à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution du présent Contrat le Client, en sa qualité de consommateur, est informé qu'il pourra, conformément aux articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation, recourir à un médiateur de la consommation. Dans ce cas, le Client pourra contacter le médiateur de la consommation dont relève la Société : SAS Médiation Solution. Les modalités de saisine sont disponibles sur son site internet : <https://sasmediationsolution-conso.fr> Le Client devra informer la Société sans délai de cette demande.

Par ailleurs, en cas de contrat conclu en ligne, la Commission Européenne met également à disposition des consommateurs une plateforme en ligne de résolution des différends à laquelle le Client peut accéder directement en cliquant sur le lien : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Les parties peuvent également recourir à tout mode alternatif de règlement des différends en vue de la résolution amiable du litige les opposant. A défaut de résolution amiable du différend ou d'acceptation de la solution proposée par le Médiateur de la consommation, chaque partie pourra saisir la juridiction judiciaire compétente.

En cas de désaccord persistant sur l'interprétation ou sur l'exécution du présent Contrat, les parties saisiront les juridictions compétentes de droit commun.

### 20. Réclamations

**Toute réclamation et/ou contestation du Client à l'encontre de la Société ORALAB devra être formulée par le Client au plus tard 48 heures à compter de leur fait générateur, sous peine de déchéance. La réclamation doit être adressée par courrier recommandé au siège social de la société ORALAB.**