



# IRIS assistance

Téléassistance : Aide - Protection - Secours

EUURL au capital de 6000 €  
43, avenue des coutures  
87000 Limoges

N° SIRET : 815 027 685 00016  
contact@iris-assistance.fr - Tél. : 05 55 12 82 82



N° de contrat :

## CONTRAT D'ABONNEMENT

### 1 SOUSCRIPTEUR ET/OU BÉNÉFICIAIRE

Madame  Monsieur Nom  Prénom   
Adresse   
Code postal  Ville  Né(e) le   
Téléphone fixe  Téléphone mobile   
Adresse mail   
Lien de parenté ou d'autorité

### 2 BÉNÉFICIAIRE OU SECOND UTILISATEUR : (si option 2<sup>ème</sup> bracelet pour la téléassistance)

Madame  Monsieur Nom  Prénom   
Adresse   
Code postal  Ville  Né(e) le   
Téléphone fixe  Téléphone mobile   
Adresse mail

### 3 ÉQUIPEMENT ET SITUATION DU FOYER

Situation du foyer  Appartement  Maison individuelle  Maison de retraite  
 Foyer  Jardin   
Ligne téléphonique  RTC  Dégroupée  Pas de ligne  
 Box   
Matériels :   
  
Boîtier à clés sécurisé N°

### 4 DÉTAILS TECHNIQUES

Adresse de l'application  www.webapp.emotivi.io Identifiant   
Code administrateur  Mot de passe

## 2 AIDANT RÉFÉRENT : infirmier, tuteur, assistant social, proche,...

Madame  Monsieur Nom  Prénom

Adresse  Lien de parenté

Code postal et ville  Adresse email

Téléphone fixe  Téléphone mobile

Disponibilité  Jour  Nuit Si tuteur, type de mise sous protection

## 3 VOTRE ENTOURAGE - INTERVENANT A

Madame  Monsieur Nom  Prénom

Adresse  Lien de parenté

Code postal et ville  Adresse email

Téléphone fixe  Téléphone mobile

Pouvons-nous vous joindre ?  En permanence  Le jour  La nuit

Temps de trajet pour se rendre chez le bénéficiaire  - de 15 minutes  - de 30 minutes  - de 60 minutes

## 4 VOTRE ENTOURAGE - INTERVENANT B

Madame  Monsieur Nom  Prénom

Adresse  Lien de parenté

Code postal et ville  Adresse email

Téléphone fixe  Téléphone mobile

Pouvons-nous vous joindre ?  En permanence  Le jour  La nuit

Temps de trajet pour se rendre chez le bénéficiaire  - de 15 minutes  - de 30 minutes  - de 60 minutes

## 5 VOTRE ENTOURAGE - INTERVENANT C

Madame  Monsieur Nom  Prénom

Adresse  Lien de parenté

Code postal et ville  Adresse email

Téléphone fixe  Téléphone mobile

Pouvons-nous vous joindre ?  En permanence  Le jour  La nuit

Temps de trajet pour se rendre chez le bénéficiaire  - de 15 minutes  - de 30 minutes  - de 60 minutes

## 6 VOTRE ENTOURAGE - INTERVENANT D

Madame  Monsieur Nom  Prénom

Adresse  Lien de parenté

Code postal et ville  Adresse email

Téléphone fixe  Téléphone mobile

Pouvons-nous vous joindre ?  En permanence  Le jour  La nuit

Temps de trajet pour se rendre chez le bénéficiaire  - de 15 minutes  - de 30 minutes  - de 60 minutes

**ANNEXE D'INFORMATION ACTIMETRIE**

La présente annexe d'information a pour objet de définir les modalités de fourniture des Services d'Actimétrie au Client et Utilisateur ayant souscrit à l'offre Bienveillance proposée par Iris-Assistance. Iris-Assistance fait appel à un ou plusieurs Prestataires pour proposer l'Actimétrie.

Le dimensionnement et la commande de Matériels nécessaires au service d'Actimétrie (capteurs, interphonie, médaillon), la logistique, l'installation et/ou dés/installation des Matériels conformément aux instructions fournies par le Prestataire, les relations commerciales et contractuelles avec le Client, l'Utilisateur et le Réseau de proximité sont du ressort de Iris Assistance.

**1. Définitions**

**Actimétrie** : Désigne un dispositif permettant de sécuriser une personne à son domicile sans qu'elle n'ait rien à porter sur elle. Il s'adresse aux personnes âgées, handicapées ou fragilisées, vivant seules à leur domicile ou en résidence, et susceptible de chuter ou d'avoir besoin d'une assistance.

**Prestataire** : Désigne le fournisseur d'Actimétrie.

**Opération du service** : Désigne la fourniture par le Prestataire du service de suivi et d'analyse d'activité du Client et Utilisateur dans le temps par un système et une plateforme dédiée, ainsi que la restitution de ces informations à Iris-Assistance.

**Client** : Personne physique majeure souscrivant le contrat pour elle-même ou pour le compte d'une autre personne physique, « l'Utilisateur ».

**Utilisateur** : Personne physique résidant en France métropolitaine nommément désignée au contrat et bénéficiant du service Bienveillance de Iris-Assistance. Il peut être le Client ou une autre personne. Dans ce cas, seul le Client est habilité à définir et modifier la fiche de renseignements de l'utilisateur.

**Fiche de renseignements** : Fiche d'identification de l'Utilisateur et de son Réseau de proximité, nécessaire au bon fonctionnement du service Bienveillance de Iris-Assistance et devant être remplie par le Client et Utilisateur avant sa mise en service

**Réseau de proximité** : Personnes physiques nommément désignées par le Client et Utilisateur et sous la responsabilité de son auteur, susceptibles d'être prévenues ou sollicitées pour intervenir auprès du Client et Utilisateur dans le cadre de l'activité, voisins ou amis de l'Utilisateur et à qui ce dernier lui a remis des moyens d'accès.

**Matériels** : Désigne les équipements tels que définis dans le contrat de service avec Iris-Assistance.

**2. Description des services fournis** Le service

d'Actimétrie repose :

-sur des systèmes de capteurs choisis et labélisés par le Prestataire et distribués par Iris-Assistance, ou Matériels -sur une solution logicielle développée par le Prestataire permettant l'analyse de données comportementales aux fins de réaliser des modèles à partir desquels il est possible de détecter et d'identifier certaines situations d'anomalie et ainsi générer automatiquement des alertes et des interfaces de monitoring pour les Clients et Utilisateurs.

-sur une application disponible sur Android, IOS et Web mise à disposition du Réseau de proximité. Le service d'Actimétrie ne détecte pas les chutes.

**2.1 Adhésion au service d'Actimétrie**

Iris-Assistance ou l'un de ses partenaires fait remplir et signer le contrat d'abonnement du Client et Utilisateur et transmet les informations nécessaires au Prestataire dans les plus brefs délais pour activer le service Actimétrie. Les données nominatives relatives à chaque Client et Utilisateur et au Réseau de proximité seront conservées par le Prestataire pendant 6 mois après la fin du contrat. A l'échéance des 6 mois, les données d'activité seront ensuite dépersonnalisées. Le Prestataire s'interdit toute transmission de ces données. **2.2 Opération du service**

Le Prestataire délivre un service 24h/24 et 7j/7 consistant en la détection d'un certain type d'activité anormale et l'envoi d'une alerte automatique au plateau d'assistance professionnel IrisAssistance et/ou aux membres du Réseau de solidarité du Client et Utilisateur tels que définis par le Client dans la Fiche de renseignements intégrée au contrat de souscription à l'offre Bienveillance

Le Prestataire exploite en permanence les données issues des Matériels installés chez le Client et Utilisateur et ce, dès que leur installation est validée. A l'issue d'une période d'un mois d'utilisation du service d'Actimétrie par le Client et Utilisateur, les données d'activité enregistrées et traitées permettent de définir des habitudes de vie. Une situation est définie comme anormale dès lors qu'il y a rupture ou retard important dans le comportement par rapport aux habitudes de vie du Client et Utilisateur. Une alerte est alors envoyée au plateau de Iris Assistance dans un délai pouvant être compris entre 30 minutes et plusieurs heures, étant entendu que le service d'Actimétrie ne détecte pas certains types d'anomalies d'activités. L'envoi d'une alerte au plateau de Iris-Assistance donne lieu à un appel du plateau Iris-Assistance au Client et Utilisateur via l'Interphonie (système Quiatil). Après contact avec le Client et Utilisateur, il peut soit réaliser une levée de doute si le Client et Utilisateur va bien, soit dans le

cas contraire, faire appel dans l'ordre, au Réseau de proximité mentionné sur la Fiche de renseignements intégrée au contrat Bienveillance ou à des services de secours. Dans l'hypothèse où le Client et Utilisateur ne répondrait pas à l'appel d'interphonie, le plateau prendra contact d'abord avec le Réseau de proximité, et en cas d'absence de réponse de celui-ci, avec les services de secours. Le service d'Actimétrie ne fonctionne pas en temps réel mais avec un décalage de 5 à 15 mn en fonction des Matériels. Le Prestataire procède à des sauvegardes régulières de ses données et programmes afin de prévenir tout risque d'endommagement ou de perte de ceux-ci en cas de dysfonctionnement de la plateforme logicielle. L'accès au service d'Actimétrie peut être suspendu, à tout moment et sans préavis, notamment du fait de pannes, de défaillances ou de paralysie du réseau, du système et/ou des moyens de communication, ainsi que du fait des interventions de maintenance et de corrections rendues nécessaires par la mise à jour et le bon fonctionnement du service d'Actimétrie. Le Prestataire informera Iris-Assistance de toute interruption du service dans les meilleurs délais. **2.3 Installation et/ou désinstallation**

Iris-Assistance est responsable de l'installation et/ou désinstallation des Matériels au domicile du Client et Utilisateur et de l'installation de l'application Bienveillance au Réseau de proximité. Le Prestataire ne peut être tenu responsable d'une installation non conforme des Matériels. Le Client, Utilisateur ou toute tierce personne hors Iris-Assistance s'interdit de procéder à toutes manipulations des Matériels au domicile du Client et Utilisateur.

**2.4 Application pour smartphone et navigateur internet** Le service Actimétrie inclut l'accès à des applications Android, iOS et Web qui permettent au Réseau de proximité de connaître les historiques d'activité et des alertes envoyées. Les données consultables sur cette application sont notamment : -les temps de séjour dans les pièces du logement (salon cuisine chambre sur la semaine le mois et l'année), -la vue au quotidien (chronographe),

-les sorties (le temps et le nombre de fois où les données montrent que le Client et Utilisateur est sorti de son logement), -la personnalisation de notifications par le Réseau de solidarité du Client et Utilisateur.

Les applications peuvent faire l'objet d'évolutions ou d'opérations de maintenance les rendant indisponibles pour une durée courte : le Réseau de proximité se charge de s'assurer qu'il bénéficie toujours de la dernière mise à jour de l'Application.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable d'une mauvaise interprétation des données par le Réseau de proximité au sein des Applications.

**2.5 Service après-vente et support technique** Iris-Assistance assure le service après-vente de premier niveau : les Clients et Utilisateurs contactent Iris-Assistance qui assure la prise en charge des demandes d'assistance les plus courantes et le recueil de tout problème technique.

CONSENTEMENT ECRIT DES SOUSCRIPTEURS, BENEFICIAIRES, POUR ACCORDER AUX AIDANTS PROFESSIONNELS ET FAMILIAUX D'UTILISER LE SERVICE BIENVEILLANCE D'IRIS ASSISTANCE POUR LE TRAITEMENT DE LEURS DONNEES PERSONNELLES ET DE LOCALISATION LE BENEFICIAIRE RESPONSABLE ACCEPTANT D'ETRE LOCALISE PAR UNE TIERCE PERSONNE.

Je soussigné.....

AUTORISE à utiliser le service BIENVEILLANCE proposé par la société IRIS ASSISTANCE, Mes données de localisation recueillies par la société IRIS ASSISTANCE + , seront transmises uniquement auprès de :

- NOM  
- N° PORTABLE

- NOM  
- N° PORTABLE

- NOM  
- N° PORTABLE

- NOM  
- N° PORTABLE

- NOM  
- N° PORTABLE

Signature, précédée de la mention « lu et approuvé »

Fait à ..... le .....



IRIS FAMILY,  
COMMUNICATION ÉVOLUÉE  
POUR SÉNIORS

BOITIER TV  
BOUTON d'activation visio  
CAMÉRA POUR TV

49,00 euros TTC par mois



CLÉ MULTI-OPÉRATEUR

La clé 4G multi-opérateur pour recevoir les appels visio, sans box internet.

10 euros TTC par mois

Téléassistance IRIS BASIQUE

Transmetteur Quatil  
Bracelet simple bouton d'alerte

22,00 euros TTC par mois

Téléassistance IRIS VIGILANCE

Transmetteur Quatil  
Bracelet détecteur de chutes brutales  
Coffre à clés sécurisé

29,00 euros TTC par mois

Téléassistance IRIS BIENVEILLANCE

Transmetteur Quatil  
Bracelet détecteur de chutes brutales  
Kit 5 capteurs  
Application pour les aidants proches et professionnels

59,00 euros TTC par mois

- |                                                                       |                                  |                                                                |        |                      |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> Chemin lumineux                              | à partir de 6 euros TTC par mois | <input type="checkbox"/> Détecteur gaz                         | Fumées | 6 euros TTC par mois |
| <input type="checkbox"/> Capteur lit présence lit                     | 10 euros TTC par mois            | <input type="checkbox"/> Tirette pour lit, douche ou toilette. |        | 6 euros TTC par mois |
| <input type="checkbox"/> 2 <sup>ème</sup> bracelet alerte simple      | 3 euros TTC par mois             | <input type="checkbox"/> Capteur de mouvement                  |        | 3 euros TTC          |
| <input type="checkbox"/> 2 <sup>ème</sup> bracelet détecteur de chute | 5 euros TTC par mois             | <input type="checkbox"/> Capteur porte                         |        | 3 euros TTC          |
|                                                                       |                                  | <input type="checkbox"/>                                       |        |                      |

Abonnement mensuel TOTAL euros TTC par mois

Frais de dossier, de formation et d'installation, S.A.V - une seule fois à l'inscription du bénéficiaire - 50€ de frais de résiliation dudit contrat - euros TTC

Le souscripteur reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de ventes ci-jointes, les accepter sans réserve et déclare exacte les informations le concernant qu'il a communiquées. Il consent à ce qu'Iris Assistance, ou toute société substituée dans la prestation de Téléassistance, conserve les renseignements le concernant dont il peut demander communication et rectification, conformément à la loi du 6 janvier 1978, modifiée en 2004. Le souscripteur est informé et accepte que les communications générées par le contrat de Téléassistance, en ce compris, les autotests cycliques, soient susceptibles de lui être facturés en supplément de ses forfaits éventuels par son opérateur. De même, il s'engage à rembourser Iris assistance, toute facturation qui serait émise par les services d'urgence, mobilisés par les alarmes ou non-réponses du bénéficiaire ou des ses contacts référents. Le bénéficiaire d'une prestation de géolocalisation consent de facto à être géolocalisé sans réserve ainsi qu'à ce qu'elle soit communiquée aux intervenants de la prestation ainsi qu'au référent du contrat.

La souscription vaut pour 3 mois d'engagement minimum à la date de signature du contrat d'abonnement.

Fait à

Signature électronique ou manuscrite du souscripteur

Le

Signature électronique ou manuscrite IRIS Assistance

ANNULATION DE COMMANDE Code de consommation, articles L. 121-23 à L. 121-26

- 1 Compléter et signer le coupon détachable ci-dessous.
  - 2 L'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception.
  - 3 L'expédier au plus tard le septième jour à partir du jour de la commande ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.
- IRIS assistance 43, avenue des Coutures 87000 Limoges

Je soussigné(e), déclare annuler la commande ci-après, « demande d'abonnement à la téléassistance. »

Date de la commande :

Nom du client :

Adresse du client :

Signature du client :

## ARTICLE 1 - DÉFINITION

**L'abonné ou bénéficiaire :** Personne physique couverte par le contrat d'abonnement, à qui nous dédions un ou plusieurs moyens d'appel, lui permettant d'entrer directement en relation avec la plateforme de téléassistance s'il rencontre des difficultés morales ou physiques réclamant soutien ou secours.

**Le souscripteur :** Personne physique ou morale qui engage le contrat d'abonnement de la téléassistance à son bénéficiaire ou à celui d'un tiers dont il prend soin en raison, de liens affectifs, de liens d'autorité ou d'un mandat. Le souscripteur peut être le bénéficiaire.

**Les intervenants :** Personnes physiques dans la proximité géographique du bénéficiaire, susceptibles d'intervenir rapidement auprès du bénéficiaire pour son assistance ou son secours. Le souscripteur qui les désigne au contrat s'oblige à les informer de cette désignation et de la mission qui leur incombe.

**Le référent :** Personne morale ou physique dans la proximité effective ou l'autorité du bénéficiaire : famille, tuteur, ami, voisin, qui l'assiste dans la préservation de sa vie quotidienne, comme dans sa relation commerciale et administrative avec les services d'Iris Assistance.

**La téléassistance :** Dans le cadre d'une obligation de moyens, le service consiste à recevoir et traiter les informations émises par les matériels d'alertes, confiés ou installés chez l'abonné. Ce service est assuré 24 heures sur 24 et sept jours sur sept par la plateforme à laquelle ils sont reliés.

## ARTICLE 2 - LE CONTRAT

Le contrat d'abonnement à la téléassistance est un contrat de prestations de services à la personne qui lie le souscripteur et **Iris Assistance**.

**Objet :** **Iris Assistance** est un service de liaison qui s'adresse aux personnes souhaitant être sécurisées dans leur vie personnelle en raison d'une sensibilité particulière aux risques, liée à leurs conditions de vie, âge, milieu, santé...

Au titre du présent contrat de téléassistance, **Iris Assistance** établit une connexion 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 entre un matériel d'interphonie loué pour l'abonné et une plateforme d'écoute, susceptible de mobiliser à tout moment les moyens d'aides ou de secours, par sollicitations du bénéficiaire, des intervenants, du référent ou par défaut des services d'urgence et de secours.

Le contrat est constitué :

- du contrat d'abonnement à la téléassistance établit en deux exemplaires dont l'un est remis aux souscripteurs en même temps que les présentes conditions générales dont il a pris connaissance préalablement à la souscription.

- d'une fiche de renseignements personnels utiles à la réalisation de la prestation, comportant idéalement l'indication de trois intervenants de proximité, dont l'un au moins, détenteur des moyens d'accès, est susceptible de se déplacer au domicile de l'abonné en moins de 15 minutes.

- du mandat de prélèvements SEPA accompagné de l'IBAN des souscripteurs

**Territorialité :** La prestation du présent contrat s'exécute sur le territoire de la France métropolitaine.

**Prise d'effet et durée de contrat :** Le contrat d'abonnement prend effet à la date de sa signature par le souscripteur. Pour une durée tacitement renouvelable d'un an, les mensualités sont dues par le souscripteur, abonné ou ses ayants droit, dès le raccordement à la plateforme et jusqu'au terme effectif de l'abonnement.

Le souscripteur s'engage à restituer immédiatement le matériel complet et en état de fonctionnement à **Iris Assistance** à la fin du contrat quel que soit le motif de l'interruption. L'ensemble devrait être retourné dans un délai maximum d'une semaine au moyen du Kit de dépôt fourni par **Iris Assistance**. L'abonnement sera effectif jusqu'à la restitution prouvée, de l'ensemble des matériels dédiés.

La restitution des matériels confiés s'effectue par courrier avec accusé réception à l'adresse indiquée par **Iris Assistance** ou à défaut remis en mains propres au gérant au siège social de l'entreprise.

Les frais annexes : dossier, installation, mise en route, sont dus tels qu'ils sont indiqués sur le contrat d'abonnement, en une seule fois à l'effet du contrat, indépendamment de la durée de la prestation. Les mensualités restent dues solidairement par le souscripteur, l'abonné ou ses successeurs jusqu'à cette restitution complète à **Iris Assistance**.

En cas de perte, de destruction, ou de non-restitution dans le délai d'une semaine après la fin du contrat, et après une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé réception restée sans effet pendant un délai de sept jours, le locataire sera redevable à **Iris assistance** du prix du matériel qui lui sera facturé un montant forfaitaire de 1000 €. Il en aura de même pour les éventuels frais de remise en état ou de remplacement de chaque composant de l'équipement s'il s'avère nécessaire, conformément aux tarifs d'**Iris Assistance** en vigueur. Le matériel loué mis à la disposition du locataire au domicile du bénéficiaire doit demeurer au domicile déclaré dans la souscription en cas de déménagement, le matériel est déplacé par les soins du locataire, et une nouvelle procédure d'installation et de mise en service sera réalisée aux frais du locataire.

**Résiliation :** Les trois premiers mois de souscription sont conclu de façon ferme, néanmoins la résiliation est accordée si elle causée par l'un des événements

suivants : décès du bénéficiaire; hospitalisation du bénéficiaire depuis plus de trois mois; entrée définitive du bénéficiaire en établissement spécialisé.

Toute demande de résiliation anticipée doit être accompagnée du justificatif correspondant, certificat de décès, d'hospitalisation, ou de prises en charges par l'établissement spécialisé, par courrier simple ou électronique.. La réalisation prenant effet au terme du mois calendaire suivant la date de réception.

En dehors de ces cas, le locataire restera redevable des mensualités restantes jusqu'au terme des six premiers mois de souscription.

A la suite des trois premiers mois, le souscripteur a la faculté de dénoncer son abonnement, par simple courrier ou mail, adressé à iris assistance. La résiliation prendra effet le mois suivant la réception du matériel iris assistance

## ARTICLE 3 - LA PRESTATION

**La prestation :** En activant les matériels mis à sa disposition par **Iris Assistance**, le bénéficiaire entre en interphonie avec la plateforme d'écoute, un opérateur engage alors un dialogue avec l'abonné pour évaluer son besoin et adapter son action en fonction de la demande.

En cas de non-réponse de l'abonné, l'opérateur effectue un contre-appel à l'abonné pour lever le doute sur un éventuel déclenchement par inadvertance. En cas de non-réponse persistante, la plateforme d'écoute va mobiliser les intervenants renseignés au contrat, afin qu'ils se rendent au lieu de l'alerte pour identifier les besoins de l'abonné et l'assister. À défaut de réponse des intervenants, la plateforme mobilisera les secours : SAMU, sapeurs-pompiers afin d'apporter l'assistance à l'abonné.

L'opérateur suit l'intervention jusqu'à son dénouement avant de clôturer l'événement. A la clôture de l'événement **Iris Assistance** transmet auprès des référents et du souscripteur, les informations recueillies.

**L'intervention :** Le souscripteur est tenu d'indiquer à **Iris Assistance**, les coordonnées idéalement de trois personnes, dont l'une d'entre elles au moins est susceptible, à première demande de la plateforme d'assistance, de se rendre en moins de 15 minutes au domicile du bénéficiaire.

Si les intervenants de proximité ne détiennent pas les clefs du domicile du bénéficiaire, **Iris Assistance** recommande vivement de souscrire à l'option « boîte accès sécurisé », afin d'éviter autant que faire se peut, le forçage des accès d'entrée qui serait rendu nécessaire par l'absence de réponse du bénéficiaire ou son incapacité à ouvrir son domicile.

Dans tous les cas **Iris Assistance** ne saurait être tenue pour responsable des dégâts occasionnés par une telle ouverture dont les bénéficiaires s'engagent à supporter seuls les conséquences, ainsi que les frais de remise en état. Le souscripteur est informé que la sollicitation abusive des services de secours : sapeurs-pompiers, SAMU, peut donner lieu à la facturation par leurs services superviseurs. Il en accepte le principe et à la première demande, remboursera **Iris Assistance** ou s'y substituera pour leur règlement.

**L'appel de convivialité :** En actionnant simplement le bouton indiqué sur le transmetteur l'abonné peut, sept jours sur sept et 24 heures sur 24, entrer directement en contact avec la plateforme pour échanger autour des difficultés qu'il rencontre, qu'elles soient liées à sa santé, son isolement, ses angoisses. L'opérateur s'efforcera de trouver avec l'abonné les moyens de les résoudre.

**L'absence :** Le souscripteur s'engage à prévenir **Iris Assistance** de toute absence prolongée du bénéficiaire de son domicile ainsi que toute interruption volontaire de ses alimentations électriques et téléphoniques.

**Maintenance de l'équipement :** Le matériel est supervisé en permanence par **Iris Assistance**. Toute anomalie de fonctionnement fera l'objet d'un échange standard du matériel concerné, dans les meilleurs délais. Les interventions techniques réalisées à la demande du locataire ou du contact référant, sont facturées au tarif en vigueur. Le matériel détérioré ou perdu sera facturé au tarif en vigueur au moment de son remplacement.

**Remplacement des piles des capteurs d'actimétrie pour les bénéficiaires de la solution d'Iris Bienveillance suivant les règles de maintenance établies par Iris assistance.**

**CAS 1 :** Iris assistance vous envoie les piles de remplacement avec notice de mise en place au domicile du bénéficiaire. Le bénéficiaire est responsable du changement des piles. Cependant, iris assistance s'assure que le bénéficiaire est en capacité de pouvoir les changer en contactant les aidants professionnels ou familiaux, si nécessaire.

**CAS 2 :** Iris assistance fait intervenir un technicien au domicile du bénéficiaire. Cette intervention sera facturée 60 euros TTC.

La capacité/durée de fonctionnement des piles dépendent de la fréquence d'utilisation des appareils. Cependant, la capacité minimum est d'1 an.



## ARTICLE 4 - LA RESPONSABILITÉ - LITIGES

**Iris Assistance** s'engage à mettre en œuvre les moyens de réalisation de la prestation telle qu'elle est définie à l'article 3 des présentes conditions générales.

Dans le cadre du présent contrat les parties conviennent expressément qu'**Iris Assistance** n'est tenue qu'à une obligation de moyens. **Iris assistance** n'est soumis à aucune obligation de résultat.

Sans que cette liste soit limitative, **Iris assistance** ne pourra pas être tenue pour responsable du fait de tiers, de défaillance ou d'interruption de réseau téléphonique et/ou d'alimentation électrique au domicile de l'abonné, des modifications ou débranchements d'installation qui n'auraient pas été supervisés par nos services techniques, d'une utilisation non conforme ou de la dégradation des matériels confiés.

Le souscripteur et/ou l'abonné, outre le paiement à bonne date de son abonnement, s'engage à fournir à **Iris Assistance** l'ensemble des informations et renseignements nécessaires à la bonne exécution de la prestation et à l'informer de toute modification dès qu'il en a connaissance. Il s'engage à assurer la bonne garde du matériel loué et installé et à ne pas faire de modification ou de déménagement de ces matériels sans l'agrément d'**Iris Assistance**.

De même **Iris Assistance** ne saurait être mis en cause en raison de modifications opérées par le souscripteur, ou ses préposés, sur les branchements des matériels de télé-assistance, postérieurement à leur mise en route.

**Responsabilité civile, dommage, assurances** : Le locataire est tenu d'assurer le matériel en responsabilité civile, vol, incendie, explosion, défense en recours.

**Transfert, Cession** : Le locataire ne peut céder ou transférer les droits résultant pour lui du présent contrat sans le consentement écrit de **Iris Assistance**, même dans le cadre de dispositions légales ou de fait d'une transmission totale ou partielle du patrimoine.

Tous les litiges pouvant résulter des clauses du présent contrat qui ne sauraient être résolus par un accord amiable, que les parties s'engage à rechercher préalablement à toute action, seront soumis aux tribunaux compétents de Limoges dans les conditions de droit commun.

## ARTICLE 5 - LE MATÉRIEL ET LES DIFFÉRENTS CONTRATS

L'ensemble des matériels loués et installés, à l'exception de ceux achetés par le souscripteur, restent sans réserve, la propriété insaisissable et inaliénable du téléassiste Iris Assistance.

### Détecteur de chute :

Le produit mis à disposition offre un vrai complément à la fonction d'appel volontaire proposant, de plus, à l'abonné une fonction de détection / diagnostic automatique de chutes lourdes / dangereuses ayant entraîné un état d'inconscience et une immobilité chez l'abonné ne lui permettant pas d'actionner le bouton poussoir.

Le détecteur de chute ne se substitue pas au bouton poussoir mais se place comme un complément à l'appel volontaire. La conséquence de cette démarche est que si la chute n'entraîne pas une inconscience et immobilité du porteur nous considérons que l'appel peut se faire par l'appui du bouton poussoir.

Il se peut que certaines chutes (une chute molle, chute/descente contrôlée contre un mur ou sur une chaise, ...) ne soient pas détectées par le détecteur de chute. Les technologies de détection de chute sur lesquelles sont basées la solution du détecteur de chute (accéléromètre) ne permettent pas d'analyser/interpréter toutes les situations.

Il se peut que dans certains cas suite à une chute, l'abonné ne soit pas en mesure d'actionner par lui-même le bouton d'appel volontaire et que le détecteur de chute, ayant détecté une reprise d'activité du bras de l'abonné, ne déclenche pas un appel

Description et installations : Le matériel consiste à minima, en un transmetteur interphonie permettant de communiquer directement avec la plateforme d'écoute après son activation. Cette activation s'effectue par une touche dédiée ou à distance par un déclencheur sans fil à sous forme de médaillons ou de bracelets.

Selon le matériel et la configuration des lieux, le transmetteur sera alimenté ou non par le courant secteur de l'abonné et connecté ou non sur son installation téléphonique. L'activation du transmetteur peut également être réalisée par de nombreux déclencheurs proposés en option tels que le détecteur de fumée, détecteur de chutes, etc.

L'installation du matériel fait l'objet d'un compte-rendu et son efficacité est contrôlée régulièrement par des autres tests. L'abonné est informé et accepte que ses autres tests donnent lieu à des appels sortants, qui lui soient facturés par son opérateur téléphonique lorsqu'il transite par sa ligne personnelle.

- La téléassistance à domicile formule Iris BASIQUE
- La téléassistance à domicile formule Iris VIGILANCE
- La téléassistance à domicile formule Iris BIENVEILLANCE

Les matériels sont connectés de préférence sur les lignes historiques du réseau téléphonique commuté GSM GPRS.

## ARTICLE 6 - LA FACTURATION

**Tarifs** : Le prix de l'abonnement de téléassistance est indiqué sur le contrat d'abonnement signé à l'adhésion. Il dépend de la solution retenue et des options retenues. Le montant des options est également indiqué sur l'adhésion, le détail du tarif est disponible sur simple demande auprès d'**Iris Assistance**.

**Informations** : Les échéances de prélèvements sont communiquées au souscripteur, pour l'année en cours, dans les 15 jours suivant l'adhésion.

Pour les années suivantes, un échéancier prévisionnel sera adressé au souscripteur dans le courant du mois de janvier, en même temps que l'attestation des règlements perçus sur l'exercice précédent. Par convention entre les parties, dans un souci écologique et fonctionnel, les échanges avec le souscripteur peuvent être dématérialisés par voie de messagerie électronique.

**Modification des tarifs** : Les tarifs indiqués sur le présent contrat peuvent être soumis à révision notifiée au souscripteur.

À réception de cette notification, le souscripteur pourra résilier l'abonnement dans les conditions prévues au contrat, il bénéficiera alors du tarif en vigueur jusqu'à la fin effective du contrat. Les modifications de tarifs résultant de la seule variation des taxes en vigueur et s'applique automatiquement sans être concernées par l'alinéa précédent.

**Paiement** : En vertu du présent contrat, le souscripteur autorise le loueur **Iris Assistance** à émettre des avis de prélèvements payables par débit de son compte. Il s'interdit de dénoncer cette autorisation ou l'ordre de paiement donné à sa banque et ce, quel que soit la cause, jusqu'à l'expiration de la location.

Sauf dérogation d'**Iris Assistance**, les paiements relatifs aux abonnements se font mensuellement, par prélèvement récurrent, sur le compte du débiteur signataire du mandat de prélèvements SEPA, ledit mandat mentionne la référence unique du mandat.

**Les frais annexes** : Dossier, installation, mise en route l'interphone transmetteur sont payables en une seule fois et font l'objet du prélèvement initial

**Défaut de paiement** : En cas de rejet d'un prélèvement, **Iris Assistance** en informera le souscripteur et à défaut de paiement par tout moyen avant le 26 du mois considéré, **Iris assistance** présentera une double mensualité en début du mois suivant, augmenté des frais supportés par le créancier lors du rejet.

Un nouveau rejet de prélèvement vaudra suspension de plein droit de l'abonnement. La prestation cessera sans préavis ni courrier préalable, les mensualités augmentées des frais supportés restent dues jusqu'à la restitution intégrale des matériels loués, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

## ARTICLE 7 LA RÉTRACTATION

Conformément au code de la consommation, le souscripteur, abonné a la faculté de renoncer à la présente adhésion pendant un délai de sept jours. Pour ce faire il suffit d'adresser en recommandé avec accusé de réception, le formulaire à découper sur le contrat d'abonnement, après l'avoir complété et signé.

Le souscripteur, abonné, considérant l'utilité du service de téléassistance comme essentiel à la préservation de son intégrité, il peut demander expressément sa mise en service au plus tôt, sans considération du délai de rétractation. Il lui suffit pour cela de cocher la case prévue à cet effet sur la demande d'abonnement.

De ce fait, les équipements seront installés sans délai. L'abonnement démarant, le souscripteur accepte que son droit de rétractation donne lieu à facturation des frais de dossier et d'installation.

## ARTICLE 8 - COORDONNÉES

Toute notification écrite ou envoi au titre du présent contrat doit être fait à l'adresse de :

**Iris Assistance**  
**43, avenue des coutures**  
**87000 Limoges**

## ARTICLE 9 - LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS - PRESCRIPTIONS - CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

Les informations et données qui sont communiquées à **Iris Assistance** dans le cadre du contrat, relatif tant aux souscripteurs, à l'abonné ou au contact, sont nécessaires à la réalisation du service de télé-assistance.

Ces informations sont réservées à **Iris assistance** et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service de télé-assistance, à des prestataires ou partenaires d'**Iris Assistance**, et notamment aux services de secours.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés N° 78-17 du 6 janvier 1978, le souscripteur, l'abonné et les contacts disposent d'un droit d'accès permanent de modification, de rectification, d'opposition et de suppression des informations les concernant. Les contacts sont informés par l'abonné ou le souscripteur du traitement de leurs données qui est effectué par **Iris assistance** et de leur droit d'accès, de modification, de rectification, d'opposition et de suppression des informations les concernant.

**Iris Assistance** s'est conformé à l'ensemble de ses obligations de déclaration vis-à-vis de la CNIL. L'enregistrement et la conservation des conversations téléphoniques entre le centre d'assistance, d'une part, et l'abonné, le souscripteur et les contacts, d'autre part font l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL.

L'action du souscripteur ou de l'abonné à l'encontre de **Iris Assistance** au titre des biens et services fournis à l'abonné se prescrit par cinq ans.

**Iris Assistance** s'engage à ne pas communiquer les informations qui lui ont été confiées par le souscripteur et/ou l'abonné, notamment celles qui sont relatives à la vie privée ou à la santé de l'abonné, qu'à des personnes ou services devant concourir à sa sécurité ou intervenir directement dans son assistance.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978, les bénéficiaires peuvent accéder et rectifier les données les concernant en s'adressant à **Iris Assistance, 43 avenue des Coutures 87000 Limoges**.

## ARTICLE 1 - DÉFINITION

**Solution** : désigne la plateforme logicielle et matérielle développée, éditée et mise à disposition du bénéficiaire, accessible depuis la web app IRIS FAMILY.

**Application IRIS FAMILY** : désigne la version web de l'application que ce soit sur mobile, tablette ou ordinateur.

**Prestataire ou vendeur** : désigne la société IRIS ASSISTANCE qui édit et commercialise la Solution.

**Plateforme IRIS FAMILY** : désigne l'ensemble de la solution IRIS FAMILY.

**Contrat** : désigne le contrat de mise à disposition de la Solution IRIS FAMILY et du matériel y afférant conclu entre le Client et le Prestataire accordant au Client, qui l'accepte, le droit limité, personnel, non cessible et non exclusif d'accès et d'utilisation de la Solution.

**Client, Bénéficiaire** : désigne toute personne physique majeure ou personne morale établie en France métropolitaine ayant conclu avec le Prestataire un contrat lui permettant d'utiliser et donner accès à la Solution

**Termes et Conditions** : désigne les présentes conditions générales d'utilisation et de vente de la Solution mises à disposition du Client par le Prestataire.

**Service** : désigne la prestation de mise à disposition de la Solution par le Prestataire aux Clients et aux Utilisateurs.

**IRIS FAMILY Box** : désigne le boîtier TV contenant l'ensemble de la Solution développée. La IRIS FAMILY Box se branche via le port HDMI de la TV.

**Famille** : désigne un groupe de personnes proches utilisant la Solution dans son ensemble.

**Utilisateur** : désigne toute personne bénéficiant d'un accès à la Solution, sur invitation du Client.

**Bouton** : désigne le bouton bluetooth qui accompagne la Solution permettant de décrocher un appel ou afficher un message.

**Avertisseur** : désigne le bandeau LED à installer proche de la TV permettant d'alerter d'un appel ou d'un message entrant.

## ARTICLE 2 - LE CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après les «CGU») s'appliquent à toute visite ou utilisation du produit et de ses informations par un utilisateur ou un membre de la famille.

Si vous adhérez à ce contrat pour le compte d'une personne morale ou d'une entité juridique quelconque, vous garantissez avoir le pouvoir d'engager l'entité considérée selon les présentes Conditions Générales d'Utilisation [CGU] auquel cas les termes « vous », « votre » ou « vos » désignerons ladite entité ou ses sociétés affiliées. Si vous ne disposez de ce pouvoir ou si vous n'acceptez pas les présentes dispositions, vous ne devez pas accepter le présent contrat d'abonnement principal et ne pouvez pas utiliser le Service.

En visitant ou utilisant la Plateforme, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGU et accepte expressément les droits et obligations qui y sont mentionnés.

En utilisant l'IRIS FAMILY Box, l'Utilisateur aura lu le mode d'emploi et les indications générales de sécurité fournies sur notre site Internet.

**La société IRIS ASSISTANCE** peut modifier les présentes CGU à tout moment en faisant apparaître dans les meilleurs délais les dites modifications sur son site internet. [www.iris-assistance.fr](http://www.iris-assistance.fr)

Il vous appartient en conséquence de vous référer régulièrement à la dernière version des CGU disponible en permanence sur le site.

Vous êtes réputé accepter cette dernière version à chaque connexion **au Service**.

En cas de modification des présentes CGU, vous comprenez et acceptez que votre utilisation continue du Service après lesdites modifications constitue votre acceptation des CGU modifiées, la version applicable au contrat conclu avec vous pouvant ne plus être celle en vigueur à la date de conclusion du contrat.

Si vous ne respectez pas les présentes CGU, **la société IRIS ASSISTANCE** se réserve le droit de vous refuser l'accès **au Service**.

## ARTICLE 3 - LE SERVICE

### 1. Description du service

IRIS FAMILY commercialise un logiciel et une Box qui permettent de partager des photos, des messages et des vidéos avec ses amis ou les membres de sa famille grâce à une caméra et une box branchées sur la télévision. La Box peut être connectée à une clé 4G dans les zones desservies par la 4G.

Le kit IRIS FAMILY est composé d'un boîtier, d'une caméra, de câbles, d'un Avertisseur lumineux, d'une documentation d'installation et, suivant les versions, d'un bouton. Cette liste est non exhaustive. L'IRIS FAMILY Box doit être branchée à la télévision et la caméra à l'IRIS FAMILY Box. A partir de son smartphone, de son ordinateur ou de sa tablette l'administrateur ou l'installateur de la Solution devra créer un compte en suivant les instructions sur sa télévision et son smartphone. L'administrateur pourra alors inviter via un code et un mot de passe des proches ou des membres de la famille que nous appellerons ci-dessous les « invités ». Les invités pourront via leur smartphone, tablette, ordinateur se connecter au site [emotivi.fr](http://emotivi.fr) et après la saisie du compte et du mot de passe pourront partager leurs photos et messages à l'IRIS FAMILY Box. Chaque envoi apparaît directement sur l'écran et un Avertisseur lumineux clignote pour avvertir qu'une nouvelle image ou photo est arrivée.

L'invité peut aussi cliquer sur le bouton vidéo. L'Avertisseur lumineux de IRIS FAMILY Box va alors clignoter et l'utilisateur va pouvoir appuyer sur le bouton. Si l'option décrochage automatique est activée, la conversation vidéo entre l'utilisateur et l'invité va se lancer automatiquement.

### 2. Installation du service IRIS FAMILY

Le client, abonné au service s'engage à se conformer à l'ensemble des consignes d'utilisation relatives à l'utilisation du Kit IRIS FAMILY consultable dans la documentation en ligne fournie et supportera toutes les conséquences, dont financières, attachées à une installation ou une utilisation non conforme du Kit IRIS FAMILY et consignes installation ou d'utilisation.

### 3. Mise à disposition du Kit IRIS FAMILY

Le Kit Emotivi est la propriété exclusive, ne pouvant être cédée et insaisissable d'Iris Assistance. Ce Kit est mis à disposition pour les seuls besoins du Contrat. L'Utilisateur ne pourra pas en faire un autre usage pendant la durée de l'abonnement. La détérioration, les dysfonctionnements, la perte ou le vol sont à la charge de l'utilisateur. L'abonné doit avoir pris une assurance qui couvre ces risques.

## ARTICLE 4 - LE CONTRAT D'ABONNEMENT

Le contrat est sans engagement pour les personnes physiques.

### 1. Utilisation du service

En application de la législation en vigueur, Iris Assistance n'est pas soumise à une obligation générale de surveillance, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites. En conséquence, l'abonné s'engage à respecter, ou faire respecter à toute personne utilisant le Service, les règles suivantes :

Le Client et/ou l'Utilisateur est tenu de ne pas utiliser le Service d'une manière illégale ou contraire à l'ordre public et d'observer la loi et les droits des tiers du pays où est pris le contrat ou du pays où est installé le Kit IRIS FAMILY. Ceci comprend les obligations suivantes :

a. Il garantit que les contenus stockés par lui en vertu de son compte ou distribués à partir de son compte ne contreviennent pas aux dispositions légales sur la protection des mineurs, les droits personnels et autres droits de propriété, les droits de marque en particulier, les droits des sociétés et droit d'auteur, ou des tiers. L'utilisateur va vérifier avant chaque stockage et chaque envoi de messages s'il détient les droits nécessaires concernant le contenu (par exemple texte, photographie, image, graphique, vidéo, musique, échantillon). En ce qui concerne les photographies et les vidéos, il faut également vérifier si les personnes indiquées ont donné leur consentement, et, sans un tel consentement, des photographies ou vidéos ne doivent pas être stockées et / ou distribuées.

b. Il s'abstient de stocker et de distribuer des données dont le contenu est pornographique, contraire à l'ordre public, discriminatoire, raciste, extrémiste, à la provocation aux crimes et délits, à l'incitation à la haine raciale ou au suicide, à l'apologie des crimes contre l'humanité, à la provocation, à la commission d'actes de terrorisme et de leur apologie, ou comportant des éléments de pédopornographie.

c. Le Client et/ou Utilisateur est informé que la **société Iris Assistance** ne peut exercer de contrôle sur les données qui pourraient transiter par son réseau et sur les contenus qu'elle héberge au sein de son réseau, y compris, à la demande de celui-ci.

Dans le cas d'un manquement aux engagements ci-dessus, la **société Iris Assistance** pourra suspendre ou bloquer par tous moyens de son choix l'accès au Service et ce sans préjudice pour cette dernière de toute résiliation de plein droit du présent contrat et/ou de dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre. [saisir initiales](#)

## 2. Les données

### a. Données personnelles

Si les Données transmises aux fins d'utilisation du Service comportent des données à caractère personnel, la **société Iris Assistance** a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme de la loi du 6 janvier 1978 dite « Informatique & Libertés » et du RGPD, et qu'elle a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait des dites données personnelles. A ce titre, le Client garantit la **société Iris Assistance** contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient reproduites et hébergées via le Service.

Dans le cas où les Données sont stockées sur des serveurs localisés dans des pays hors du territoire de l'Union Européenne, une autorisation spécifique de transfert des données doit être obtenue auprès de la CNIL.

La **société Iris Assistance** s'engage à informer le Client de la localisation des Données et plus généralement, à communiquer toutes les informations utiles et nécessaires pour réaliser les déclarations. Le Client, en tant que responsable du traitement s'engage à conclure le standard contractuel établi par une décision de la Commission européenne du 5 février 2010 et à obtenir l'autorisation adéquate auprès de la CNIL.

### b. Exploitation des données

Le Client assure la responsabilité éditoriale éventuelle de l'utilisation du Service.

Le Client est seul responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence des Données et contenus qu'il transmet aux fins d'utilisation du Service. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser les Données et contenus. En conséquence la **société Iris Assistance** dégage toute responsabilité en cas de non-conformité des Données et/ou des contenus aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins du Client.

Le Client garantit la **société Iris Assistance** à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie.

Plus généralement, le Client est seul responsable des contenus et messages diffusés et/ou téléchargés via le Service. Le Client demeure le seul propriétaire des Données constituant le contenu des Solutions.

### c. Sécurité des données

Chacune des Parties s'engageant à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données.

Sous réserve de l'Article « Responsabilité », la **société Iris Assistance** s'engage à préserver l'intégrité et la confidentialité des Données contenues dans les Solutions. La **société Iris Assistance** mettra en place les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher tout accès ou utilisations fraudueuses des Données et à prévenir toutes pertes, altérations et destructions des Données.

## 3. Accès au logiciel

L'accès au service ne peut s'effectuer qu'au travers du réseau Internet. A cette fin, le Client et/ ou Utilisateur a besoin au préalable d'un accès haut débit à Internet et de tout le matériel nécessaire afin d'assurer la connexion au réseau Internet. Le Client et la famille sont seuls responsables de leur connexion au réseau Internet et de tous frais associés qui sont à leur seule charge.

Il leur appartient par conséquent de s'assurer que les matériels dont ils disposent, notamment les logiciels d'interrogation (navigateurs) ou les moyens de connexion (fournisseur d'accès internet), sont susceptibles d'utiliser le Service avec toute l'efficacité requise en se référant notamment aux préconisations incluses dans le Guided d'utilisation.

En tout état de cause, le fournisseur d'accès ayant été choisi par le Client et /ou Utilisateur, il ne saurait être engagé la responsabilité de la **société Iris Assistance** dans l'hypothèse de défaillances résultant de l'inadéquation des prestations rendues par votre fournisseur d'accès et des spécificités techniques requises pour l'utilisation du Service objet des présentes.

Par Service, nous entendons l'accès à des applications logicielles et tout contenu dont la **société Iris Assistance** est propriétaire ou dont elle a acquis la licence. La **société Iris Assistance** fournit l'utilisation du Service, de son interface de navigation, la transmission, le stockage de données et leur accès.

Il est ici précisé que le Service est installé sur des serveurs externes chez des providers et qu'il est effectué une copie des bases de données une fois par jour.

## 4. Identifiant et mot de passe

Le Client accède donc au service à distance grâce à un Identifiant et un Mot de Passe attribué à chaque Utilisateur par la **société Iris Assistance** ou choisi par le Client au travers de son compte Administrateur. Le nombre d'Utilisateurs autorisés correspond au nombre de personnes définies par l'Administrateur désigné par le Client auquel il donne les codes d'accès.

Chaque Utilisateur usera des identifiants qui lui auront été communiqués, ou que l'Administrateur aura choisis, lors de chaque connexion au Service. Les Identifiants sont destinés à réserver l'accès au Service objet du Contrat aux utilisateurs, à protéger l'intégrité et la disponibilité du service, ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données des Utilisateurs telles que transmises par ce dernier. Iris Assistance conseille de créer des mots de passe contenant au moins 10 caractères formés par des lettres, des minuscules et majuscule, des chiffres et des signes.

Les identifiants sont personnels et confidentiels. Ils ne peuvent être changés que sur demande de l'Utilisateur ou à l'initiative de la **société Iris Assistance**, sous réserve d'en informer préalablement l'Utilisateur. Le Client, ainsi que les Utilisateurs désignés par le Client, s'engagent à mettre tout en œuvre pour conserver secrets les identifiants les concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Le Client est entièrement responsable de l'utilisation des identifiants et il est responsable de la garde des codes d'accès qui sont remis par lui aux Utilisateurs. Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée par la **société Iris Assistance** n'a accès au service. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès au Service. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, l'utilisateur et/ou le Client en informera la **société Iris Assistance** sans délai et le confirmera par courrier recommandé.

En cas de perte ou de vol d'un des identifiants, l'utilisateur usera de la procédure mise en place par la **société Iris Assistance** lui permettant de récupérer ses identifiants. En tout état de cause, le Client et l'utilisateur supporteront seuls les conséquences qui pourraient résulter de l'utilisation par des tiers qui auraient eu connaissance, que ce soit suite à une négligence du Client, ou par fraude, des Identifiants. En outre, le Client autorise la **société Iris Assistance** à entrer dans le Service et ce notamment dans le cadre de sa prestation d'assistance, de maintenance ou de développement du Service.

## 5. Obligation de moyen

La **société Iris Assistance** prend toutes les mesures raisonnables et nécessaires pour assurer le bon fonctionnement, la sécurité et l'accessibilité au Service. Toutefois, la **société Iris Assistance** ne peut pas offrir de garantie d'opérabilité absolue et il faut dès lors considérer ses actions comme étant couvertes par une obligation de moyen.

Toute utilisation de la Plateforme se fait toujours aux propres risques de l'Utilisateur. Ainsi, la **société Iris Assistance** n'est pas responsable des dommages pouvant résulter de possibles dysfonctionnements, interruptions, défauts ou encore d'éléments nuisibles présents sur la Plateforme.

La **société Iris Assistance** se réserve le droit de restreindre l'accès à la Plateforme ou d'interrompre son fonctionnement à tout moment, sans obligation de notification préalable.



## ARTICLE 5 - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

### I- Prise d'effet et durée

a. Service payant

Le Client en souscrivant au Service IRIS FAMILY a accepté de ce fait l'abonnement au service dans les conditions tarifaires définies ci-dessous.

Le présent contrat sera réputé avoir été conclu et prendra effet à compter de la date ou vous aurez accepté les présentes CGU. L'abonnement prendra effet à la mise en service de la Solution.

b. Inscription

Lors du processus d'inscription, le Client désignera un Administrateur qui aura une responsabilité de coordination des autres comptes « utilisateurs ou famille » et déterminera les fonctionnalités du Service qui seront accessibles à chacun des comptes utilisateurs qu'il aura souscrit.

Seul l'Administrateur aura accès à l'ensemble des fonctionnalités du Service. A cette fin, la **société Iris Assistance** ne saurait être tenue pour responsable d'une erreur de manipulation, suppression de données volontaires ou involontaires, du fait de l'action de l'Administrateur ou d'un utilisateur ou de la famille.

L'utilisation du Service nécessite l'inscription et la fourniture d'informations permettant l'identification personnelle du Client, de l'Administrateur ainsi que des Utilisateurs pour lesquels sont souscrites chacune des licences par abonnement.

L'utilisateur doit ainsi fournir impérativement une adresse e-mail valide, sur laquelle la Plateforme lui adressera une confirmation de son inscription à ses Services. Une adresse de messagerie électronique ne peut être utilisée plusieurs fois pour s'inscrire aux services.

Toute communication réalisée par la Plateforme et ses partenaires est en conséquence réputée avoir été réceptionnée et lue par l'utilisateur. Ce dernier s'engage donc à consulter régulièrement les messages reçus sur cette adresse e-mail et, le cas échéant, à répondre dans un délai raisonnable.

Toute modification devra être communiquée à la **société Iris Assistance** dans un délai de 15 jours à compter du changement apporté.

L'utilisateur se voit attribuer un identifiant lui permettant d'accéder à un espace dont l'accès lui est réservé (ci-après «Espace personnel»), en complément de la saisie de son mot de passe.

L'identifiant est définitif, en revanche le mot de passe est modifiable en ligne par l'utilisateur dans son Espace personnel. Le mot de passe est personnel et confidentiel, l'utilisateur s'engage ainsi à ne pas le communiquer à des tiers.

## ARTICLE 6 - QUALITÉ DU SERVICE

Le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, la **société Iris Assistance** ne sera tenue responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements du Service. La **société Iris Assistance** n'est pas en mesure de garantir la continuité du Service, exécuté à distance via Internet, ce que le Client reconnaît.

La **société Iris Assistance** s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que le Client peut accéder et utiliser le Service aux heures déterminées aux présentes.

Le Service applicatif peut être occasionnellement suspendu en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des serveurs de la **société Iris Assistance** (ou des providers utilisés).

La **société Iris Assistance** ne pourra être tenue responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

## ARTICLE 7 - CONDITIONS FINANCIÈRES

### 1. Boutique en ligne

Par l'intermédiaire de la Plateforme, le Vendeur fournit au Client une boutique en ligne présentant les produits ou services vendus, sans que les photographies aient une valeur contractuelle.

Les produits ou services sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Toutefois, en cas d'erreurs ou omissions dans la présentation, la responsabilité du Vendeur ne pourra être engagée de ce fait.

Les produits et services sont proposés dans la limite de leur disponibilité. Les prix et les taxes sont précisés dans la boutique en ligne.

### 2. Tarif

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment en les publiant en ligne.

Seuls s'appliqueront les tarifs indiqués et les taxes en vigueur au moment de la commande, sous réserve de disponibilité à cette date.

Les prix sont indiqués en euros et ne tiennent pas compte des éventuels frais de livraison, lesquels sont indiqués et facturés en supplément avant la validation de la commande par le Client.

Le montant total de la commande (toutes taxes comprises) et, le cas échéant, des frais de livraison est indiqué avant validation finale du bon de commande.

## ARTICLE 8 - GARANTIE D'ÉVICTION

La société La.Team déclare et garantit :

- que le Service qu'il a développé est original au sens du Code français de la propriété intellectuelle,
- qu'il est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle qui lui permettent de conclure le Contrat.

La **société Iris Assistance** déclare et garantit que le Service n'est pas susceptible de porter atteinte aux droits des tiers.

## ARTICLE 9 - RESPONSABILITÉ ET FORCES MAJEURE

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions. La **société Iris Assistance** ne saurait être tenue responsables des erreurs ou omissions de ses sous-traitants éventuels et causant un dommage direct à l'autre Partie.

En outre, et en cas de faute prouvée par le Client, la **société Iris Assistance** ne sera tenue que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles du fait de l'exécution du Service. En conséquence, la **société Iris Assistance** ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Client ou des tiers, ce qui inclut notamment tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de Données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive des prestations.

Dans tous les cas, le montant de la responsabilité de la **société Iris Assistance** est strictement limité au remboursement du montant des sommes effectivement payées par le Client à la date de survenance du fait générateur de responsabilité.

La **société Iris Assistance** ne saurait, en outre, être tenue responsable de la destruction accidentelle des Données par le Client, sa clientèle, ou un tiers ayant accédé au Service au moyen des Identifiants remis au Client et/ou à ses Utilisateurs.

La **société Iris Assistance** ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de tout dommage en cas de préjudice causé par une interruption ou une baisse de service de l'opérateur de télécommunication, du fournisseur d'électricité ou en cas de force majeure.

Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations dans le cadre du Contrat, si un tel manquement résulte : d'une décision gouvernementale, en ce compris tout retrait ou suspension d'autorisations quelles qu'elles soient, d'une grève totale ou partielle, interne ou externe à l'entreprise, d'un incendie, d'une catastrophe naturelle, d'un état de guerre d'une interruption totale ou partielle ou d'un blocage des réseaux de télécommunications ou électrique, d'acte de piratage informatique, pandémie ou plus généralement tout autre évènement de force majeure présentant les caractéristiques définies par la jurisprudence. La Partie constatant l'évènement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation.

La suspension des obligations ou le retard ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

Enfin, il est expressément convenu entre les Parties et accepté par le Client que les stipulations de la présente clause continueront à s'appliquer même en cas de résolution des présentes constatée par une décision de justice devenue définitive.

## ARTICLE 10 - ASSURANCES

La **société Iris Assistance** a souscrit les assurances nécessaires afin de couvrir les risques liés à l'exercice de son activité. Elle s'engage à fournir tout justificatif au Client, si celui-ci lui en fait la demande expresse.

## ARTICLE 11 - RÉTRACTATION

Si le Client est un consommateur, il pourra faire valoir son droit de rétractation légal dans un délai de 14 jours ouvrables suivant la livraison du bien ou la conclusion du contrat de service. Après avoir communiqué sa décision de se rétracter, le Client dispose alors de 14 jours pour renvoyer ou restituer les biens.

Toute rétractation non effectuée selon les règles et les délais définis par le présent article ne pourra être prise en compte et dégagera le Vendeur de toute responsabilité vis-à-vis du Client.

Le Client pourra demander le remboursement du produit retourné, sans pénalité, les frais de retour étant pris en charge par le Vendeur.

Le retour ou l'échange du produit ne pourra être accepté que pour les produits dans leur ensemble, intacts et dans leur état d'origine, en particulier avec un emballage complet, intact et en état de vente.

Le Vendeur devra rembourser le Client de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, dans les 14 jours de la récupération des biens ou de la transmission d'une preuve de l'expédition de ces biens.

Iris Assistance ne s'engage dans le remboursement qu'à hauteur du montant du produit. En cas de force majeure, d'incendie, d'accident ou toute autre situation, Iris Assistance ne sera en aucun cas tenues responsable.

Si la commande concerne, en tout ou en partie, un contenu numérique non fourni sur un support matériel, le Client accepte par la présente de perdre, pour ce contenu numérique, son droit de rétractation afin d'être livré dans les plus brefs délais.

## ARTICLE 12 - CESSATION D'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE IRIS ASSISTANCE

La **société Iris Assistance** garantit au Client qu'en cas de cessation de son activité, pour quelles raisons que ce soit, qu'elle procèdera au transfert du programme objet des présentes CGU sur le serveur désigné par le Client.

Dans cette hypothèse, le Client et/ou ses Utilisateurs ne pourront en aucun cas créer d'œuvres dérivées du Service, copier ou reproduire dans des cadres ou sur des sites miroirs aucune partie ni aucun contenu du Service, hormis les copies ou cadrages réalisés sur leurs intranets ou autrement pour leurs propres besoins internes, effectuer d'ingénieries inverses du Service, accéder au Service pour construire un produit ou service concurrent, copier toutes fonctionnalités, fonction ou élément graphique du Service.

Cette prestation de transfert sera facturée au tarif de la **société Iris Assistance** en vigueur au moment de la notification de transfert.

## ARTICLE 13 - DIVERS

### 1. Divisibilité des clauses :

La nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité de l'une ou quelconque des stipulations du Contrat n'emporte pas nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité des autres stipulations, qui conserveront tous leurs effets. Cependant, les Parties pourront, d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

### 2. Droit applicable :

Le Contrat est soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation.

### 3. Election de domicile :

Pour l'exécution des présentes ainsi que de leurs suites, les Parties font respectivement élection de domicile en leurs sièges sociaux. Toute modification du siège social ou de l'adresse de l'une des Parties ne sera opposable à l'autre Partie que huit jours calendaires après lui avoir été dûment notifiée.

### 4. Différends – clause attributive de compétence territoriale :

Toutes contestations nées du présent contrat devront être portées par devant les Tribunaux compétents du lieu du siège de la société La.Team nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou par requête.

## ARTICLE 14 - INDÉPENDANCES DES CLAUSES

L'illégalité ou la nullité totale ou partielle d'une disposition des présentes CGV n'aura aucun impact sur la validité et l'application des autres dispositions. Le Vendeur se réserve le droit de remplacer la disposition illégale ou nulle par une autre disposition valable et de portée similaire.