

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

SERVICES À LA PERSONNE

**ORIANE SAP**

Mis à jour le 04/10/19

**Toute souscription aux Services ORIANE SAP est soumise au préalable à la prise de connaissance et à l'acceptation expresse des présentes Conditions Générales de Vente ci-après dénommées « CGV ».**

### **INFORMATION DU SOUSCRIPTEUR**

*La souscription aux Services ORIANE SAP intervient sur la base du choix, par le Souscripteur, d'un Pack incluant d'autres services et notamment, des prestations de suivi santé et de sécurisation du domicile commercialisées par ORIANE Santé Sécurité et faisant l'objet de conditions générales de vente spécifiques.*

*Compte tenu de la nature des services composant le Pack, et afin de permettre la qualité et la continuité des Services, la souscription aux Services commercialisés par ORIANE SAP ne peut intervenir indépendamment des services commercialisés par ORIANE Santé Sécurité et implique l'acceptation concomitante des conditions générales de vente applicables aux services ORIANE Santé Sécurité proposés dans le Pack choisi par le Souscripteur.*

*Le Souscripteur est informé qu'il dispose d'une liberté pleine et entière de comparer les différentes offres sur le marché afin de lui permettre, dans l'hypothèse où il ne souhaiterait pas souscrire à l'ensemble des services composant le Pack, de s'adresser à un autre opérateur du marché.*

### **1. Objet, acceptation et mise à jour des Conditions Générales de Vente**

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») ont pour objet de définir les droits et obligations des Parties dans le cadre des Services proposés par ORIANE SAP inclus dans le Pack sélectionné par le Souscripteur.

Elles s'appliquent entre tout Souscripteur et ORIANE SAP en France métropolitaine.

Toute personne intéressée peut prendre connaissance des CGV :

- En sollicitant la réception desdites CGV à l'adresse email suivante [contact@oriane.fr](mailto:contact@oriane.fr) ou par téléphone au numéro suivant 0 800 974 974, du lundi au vendredi 9h-19h, et le samedi 9h-13h
- À partir de toutes les pages du Site sur le lien suivant : [www.oriane.fr](http://www.oriane.fr)

Elles sont applicables sans restriction ni réserve aux Services souscrits via l'un des canaux de souscription proposé à savoir :

- Souscription à distance : en ligne sur le site internet [www.oriane.fr](http://www.oriane.fr), souscription par courrier ou e-mail
- Souscription hors établissement : souscription lors d'un rendez-vous physique avec un référent ORIANE au sein d'un établissement KORIAN.

Le bénéfice des Services est conditionné par (1) la consultation et l'acceptation préalables et sans réserve de la part du Souscripteur des présentes CGV et des tarifs applicables, (2) la prise de connaissance et la signature de la notice d'information et de consentement par le Souscripteur et (3) le paiement des sommes dues en contrepartie des Services par le Souscripteur.

Les présentes CGV prévalent sur tout autre document.

ORIANE SAP se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV. Ces modifications n'affecteront pas les souscriptions en cours qui resteront régies par les CGV en vigueur lors de la souscription des Services

par le Souscripteur, mais seront applicables à toute nouvelle souscription à compter de leur acceptation par le Souscripteur.

## 2. Définitions

- « **Bénéficiaire** » : désigne toute personne physique, désignée lors de la souscription et bénéficiant des Services. Le Bénéficiaire peut être le Souscripteur uniquement ;
- « **Conditions Générales de Vente ou CGV** » : désignent le présent document ayant vocation à définir les droits et obligations des Parties dans le cadre des Services proposés par ORIANE SAP et inclus dans le Pack sélectionné par le Souscripteur ;

### 3. « **Compte personnel** » : espace personnel à accès sécurisé et restreint, permettant à un Souscripteur de gérer ses données à caractère personnel et les modalités de souscription aux Services ;

- « **Contenus** » : textes, brochures, articles, vidéos, infographie, animations numériques et plus généralement différentes rubriques informationnelles interactives ou non, proposées au sein du Site ORIANE ou diffusées par ORIANE et ORIANE SAP et accessibles dans le cadre de la souscription aux Services proposés par ORIANE SAP ;
- « **Contrat** » : désigne l'ensemble des documents contractuels encadrant le bénéfice des Services proposés par ORIANE SAP acceptés par le Souscripteur et régissant les relations entre les Parties. Les documents contractuels formant ce contrat sont les CGV et ses annexes, le formulaire de souscription, le mandat SEPA).
- « **Formule** » : désigne l'un des packs de services proposés par ORIANE et décrits sur son Site et sur ses documents commerciaux disponibles à la souscription et sélectionné par le Souscripteur. Les packs sont composés des services commercialisés par ORIANE Santé sécurité, des services commercialisés par ORIANE SAP et le cas échéant, des services à la personne commercialisés par les agences PETITS-FILS avec lesquelles le Souscripteur aura été mis en relation.
- « **Matériel** » : ensemble des éléments composant le matériel remis au Bénéficiaire dans le cadre des Services et notamment dans le cadre du Service de téléassistance.
- « **Partenaire** » : entreprise ayant conclu un accord de partenariat avec ORIANE SAP et chargée de la mise en œuvre des Services proposés par ORIANE SAP ;
- « **Règlementation** » : réglementation relative à la protection des données à caractère personnel et qui comprend la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement général sur la protection des données) ;
- « **Services** » : désigne les services proposés par ORIANE SAP et mis en œuvre par ORIANE SAP, ses sous-traitants ou ses Partenaires et comprenant (i) un service de téléassistance et (ii) un service d'intermédiation/coordination des services relevant des activités listées aux 16° et 21° de l'article D.7231-1 et suivants du Code du travail ;
- « **Site** » : site web édité par ORIANE accessible à l'adresse [www.oriane.fr](http://www.oriane.fr) et proposant notamment les Services ORIANE SAP ;

- « **Souscripteur** » : désigne la personne signataire du Contrat pour son compte lorsqu'elle est le Bénéficiaire des Services ou pour le compte d'une autre personne physique qui est Bénéficiaire des Services. Le Souscripteur déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager pour lui-même ou pour le Bénéficiaire au titre du Contrat. Dans le cas où le Souscripteur n'est pas le Bénéficiaire, il garantit avoir porté à la connaissance du Bénéficiaire l'ensemble des documents contractuels formant le Contrat et s'engage à leur bon respect par le Bénéficiaire.

Les termes ci-dessus définis ont le même sens qu'ils soient utilisés ci-après au singulier ou au pluriel.

### 3. Durée

Le Contrat entre en vigueur à compter de la date de souscription aux Services. Le contrat est sans engagement de durée. Il peut être résilié à tout moment dans les conditions prévues à l'article 10.

### 4. Description des Services ORIANE SAP

*La souscription aux Services ORIANE SAP intervient dans le cadre du choix, par le Souscripteur, d'un Pack incluant d'autres services et notamment, des prestations de suivi santé et de Sécurisation du domicile commercialisées par ORIANE Santé Sécurité et faisant l'objet de conditions générales de vente spécifiques.*

ORIANE SAP propose au Souscripteur de bénéficier, pour son propre compte ou pour le compte d'un Bénéficiaire, d'un service de téléassistance et d'un service d'intermédiation/coordination de services à la personne relevant des activités listées aux 16° et 21° de l'article D.7231-1 et suivants du Code du travail.

ORIANE SAP se réserve le droit à tout moment de modifier ou remplacer les Services qu'elle propose étant précisé que ces modifications n'auront aucun impact sur les souscriptions en cours d'exécution et seront applicables pour toute nouvelle souscription intervenant après les modifications.

#### **MISE EN GARDE**

AUCUN DES SERVICES ET CONTENUS PROPOSES PAR ORIANE SAP N'EST ASSIMILABLE A UN SERVICE D'URGENCE OU UN SERVICE MEDICAL.

LES SERVICES NE REMPLACENT PAS LE SUIVI COURANT ET SPECIFIQUE ASSURE PAR LES PROFESSIONNELS DE SANTE DU BENEFICIAIRE.

AVANT TOUTE DECISION OU EN CAS DE DOUTE RELATIF A SA SANTE, IL INCOMBE AU SOUSCRIPTEUR DE CONSULTER LES PROFESSIONNELS DE SANTE COMPETENTS.

EN CAS D'URGENCE, IL EST RECOMMANDE DE CONTACTER UN SERVICE D'URGENCE EN COMPOSANT LE 112.

#### 4.1. Service de téléassistance

Le service de téléassistance est sous-traité par ORIANE SAP à un Partenaire.

##### 4.1.1. Les prestations incluses dans le service de téléassistance

*Le service de téléassistance comprend les prestations suivantes :*

- Mise à disposition du matériel nécessaire à la prestation de téléassistance comprenant, en fonction de l'accompagnement choisi, Borne d'appel et bouton d'alerte, détecteur de fumée, détecteur de chutes, téléphone mobile équipé d'un bouton d'alerte
- Assistance à l'installation du dispositif de téléassistance par téléphone
- Mise en œuvre du service de téléassistance

ORIANE SAP attire l'attention du souscripteur soit sur la nécessité de la fourniture des coordonnées d'au moins un aidant, soit sur la nécessité qu'il accepte par avance qu'en cas de doute sérieux et avéré sur un danger le menaçant, les services de secours soient directement contactés.

Sans aidant, le souscripteur augmente de manière significative le risque de se voir facturer les interventions des services de secours (SDIS, Samu, etc.) comme définis après.

Le souscripteur doit disposer à son domicile, sur le site où est installée la Base de Communication du dispositif de téléassistance, d'une alimentation électrique (220V), ainsi que d'une ligne téléphonique fixe soit d'une box ADSL, sans restriction d'appel (accès aux numéros en 08), dégroupée ou non, d'une bonne couverture réseau.

#### 4.1.2. Le Matériel de téléassistance

Le matériel mis à disposition du Bénéficiaire comprend, selon l'accompagnement choisi :

- Solution fixe : Une borne d'appel équipée d'une carte SIM multi opérateurs et permettant le lien entre le Bénéficiaire et le Centre de téléassistance, Un bouton d'alerte permettant d'activer un appel auprès de la borne d'appel, Un détecteur de fumée connecté à la borne d'appel, Un bracelet détecteur de chute connecté à la borne d'appel
- Solution mobile : Un téléphone mobile équipé d'un bouton d'alerte, et d'une carte sim, libre d'utilisation pour les appels privés (1h de communication et 50 SMS) permettant également le traitement des appels d'urgence avec écoute et le dialogue avec le Centre de Téléassistance, la portabilité du numéro pouvant être demandée

Solution mobile : Le téléphone mobile inclut un service de géolocalisation par GPS du téléphone mobile. Le souscripteur accepte d'être géolocalisé en cas d'alerte uniquement.

Le service de géolocalisation peut être altéré voire interrompu dans le cas où le téléphone mobile serait dans une zone non couverte par le GPS et le réseau de données (à l'intérieur du bâtiment, au domicile, zone blanche,...). Dans ce cas la responsabilité d'ORIANE SAP ne peut pas être mise en cause.

Solution fixe : Le détecteur de fumée est relié au système de téléassistance et fonctionne en permanence, que le système d'assistance soit en service ou non. Lors d'une détection, le détecteur de fumée émet une sirène spécifique. Lorsque le système de téléassistance est en service, une alerte est transmise au Centre de téléassistance sous réserve que la borne d'appel installée chez le souscripteur ne soit pas endommagée par l'évènement. En cas d'alerte réceptionnée, les opérateurs de téléassistance réalisent une levée de doute en effectuant un contre-appel chez le souscripteur. Suivant la réponse, ou en cas de non-réponse, ils contactent les services de secours, ce que le souscripteur accepte expressément. ORIANE SAP ne peut en aucun cas être tenu responsable pour toute dégradation matérielle occasionnée par l'incendie. En cas d'intervention des pompiers, ou autre service de secours, les frais éventuellement occasionnés demeurent à la charge du souscripteur. ORIANE SAP ne peut, en aucun cas, être tenu pour responsable en cas d'intervention des pompiers, ou d'un ou plusieurs autres services d'urgence, sur une détection d'incendie non avérée, ce qui est expressément accepté par le souscripteur.

Solution fixe : Le bracelet détecteur de chute est un périphérique connecté à la borne d'appel qui analyse et détecte les chutes brutales (par opposition aux chutes molles de type glissement) suivies d'une inactivité (par exemple en cas de perte de connaissance ou d'impossibilité de se mouvoir). La borne d'appel envoie automatiquement une alerte aux chargés d'écoute en cas de chute accompagnée d'une inertie. La détection de

chute peut intervenir dans l'état d'inconscience et d'incapacité à appuyer sur le bouton d'alerte suite à une chute lourde ou à une perte d'équilibre. En cas de chute, une activité anormale est détectée grâce à un algorithme amélioré associé à 2 capteurs : un accéléromètre qui détecte l'inertie et le choc, un capteur complémentaire chargé de vérifier si la personne se relève ou reste au sol. Si aucune reprise d'altitude n'est détectée au bout de 20 secondes d'inactivité, une alarme est automatiquement envoyée au Centre de téléassistance. A tout moment, l'alarme peut aussi être déclenchée manuellement par le souscripteur au moyen du bouton déclencheur.

L'installation du matériel est réalisée par le bénéficiaire ou un proche, avec l'assistance téléphonique du Partenaire :

- Oriane communique au Partenaire une fiche de renseignement précisant la nature du matériel à envoyer, le type d'accompagnement souhaité pour l'installation, les coordonnées du Bénéficiaire ou du proche à contacter pour le rendez-vous d'installation
- Le Partenaire réalise l'installation, qui comprends
  - La prise de rendez-vous avec le Bénéficiaire ou son proche
  - L'envoi par voie postale du matériel
  - Le rappel, la veille du rendez-vous, pour confirmer le rendez-vous et la bonne réception du matériel
  - Le raccordement et la mise en service de l'appareil, ainsi que les contrôles de bon fonctionnement
  - Les explications au bénéficiaire ou à son proche

Le matériel mis à disposition du Bénéficiaire, et reste la propriété du Partenaire.

En cas de maintenance nécessaire, le Bénéficiaire ou son proche pourront contacter Oriane au 0 800 974 974 pour organiser la maintenance ou le remplacement du matériel concerné.

En cas de résiliation ou d'annulation du contrat, le matériel devra être restitué au Partenaire. Le Bénéficiaire ou son proche devront contacter Oriane au 0 800 974 974 afin d'organiser la restitution du matériel. Une étiquette pré-affranchie sera envoyée au Bénéficiaire afin que la restitution puisse s'opérer sans frais supplémentaires.

#### **4.2. Service d'intermédiation/coordination de services**

ORIANE SAP propose au Souscripteur et au Bénéficiaire un service de coordination de services à la personne au sens du 21° de l'article D.7231-1 et suivants du Code du travail comprenant (i) la qualification des besoins d'accompagnement à domicile et (ii) le cas échéant, l'orientation vers une coordinatrice PETITS-FILS et (iii) le suivi de la facturation.

Après qualification des besoins d'accompagnement du Bénéficiaire, un conseiller ORIANE SAP pourra mettre en relation le Souscripteur ou le Bénéficiaire avec une ou plusieurs agences du réseau national d'aide à domicile pour les personnes âgées PETITS-FILS, franchisé de la société PETITS-FILS DEVELOPPEMENT au capital social de 150 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 538 827 825 ayant son siège social 43, rue des Tilleuls 92100 Boulogne-Billancourt, France appartenant au groupe KORIAN.

Les agences PETITS-FILS avec lesquelles le Bénéficiaire pourra être mis en relation seront sélectionnées sur la base des critères suivants :

- Proximité géographique de l'agence avec le domicile du Bénéficiaire
- Capacité de l'agence à servir le besoin du Bénéficiaire

Les prestations de service à la personne auxquelles le Souscripteur pourra souscrire auprès de l'agence PETITS-FILS feront l'objet d'un contrat conclu directement entre le Souscripteur et l'agence PETITS-FILS et d'une facturation spécifique.

Le Souscripteur est informé qu'il est libre de contractualiser avec PETIT-SFILS ou de s'adresser à tout autre prestataire de services à la personne de son choix. Dans ce cas, le service de coordination se limitera uniquement à la qualification des besoins d'accompagnement.

## **5. Processus de souscription**

La souscription aux Services intervient en vente à distance : en ligne depuis le site web dédié au service, ou sur papier depuis un établissement Korian ou hors établissement, le dossier de souscription étant ensuite transmis par voie postale.

### **5.1. Souscription dans le cadre d'une vente à distance (en ligne ou postale)**

#### **5.1.1. Souscription en ligne**

La souscription aux Services proposés sur le Site web dédié suppose la disposition par le Souscripteur d'un moyen d'accès à Internet (tablette, ordinateur ou téléphone et connexion Internet). Les éventuels frais de connexion et d'utilisation du Site demeurent à sa charge exclusive.

La souscription aux Services implique de disposer d'un Compte personnel. Si un dossier a déjà été créé à la demande du Souscripteur en ligne, par téléphone, ou dans le cadre d'un rendez-vous physique, le Souscripteur dispose d'un numéro de dossier lui permettant d'accéder à un compte personnel pré-rempli.

##### **5.1.1.1. Création d'un Compte personnel**

Pour souscrire aux Services, le Souscripteur doit préalablement procéder à la création de son Espace personnel.

A cet effet, il dispose de deux options :

- Soit compléter le formulaire de demande d'information sur le Site web dédié avec les informations suivantes : Nom, prénom, adresse e-mail. Par la suite, le service client recontacte la souscription et procède à la finalisation et validation de son compte afin de lui permettre d'accéder à son espace personnel
- Soit contacter directement le Service Client au 0 800 974 974 afin de procéder à la création de son espace personnel

Lors de la création du Compte, le Souscripteur choisit son identifiant (e-mail) et son mot de passe. Les identifiants et mots de passe sont personnels et confidentiels. Le Souscripteur s'engage à conserver son mot de passe secret et à ne pas le divulguer sous aucun prétexte et à quelque titre que ce soit.

A l'occasion de ses visites sur le Site, le Souscripteur pourra accéder à son Compte personnel en saisissant son adresse e-mail et son mot de passe tels qu'enregistrés lors de son inscription. Si le Souscripteur oublie son mot de passe, il peut cliquer sur " Mot de passe oublié ". Après avoir renseigné son adresse mail, le Souscripteur recevra directement par courrier électronique un lien et un code pour réinitialiser son mot de passe.

Une fois le Compte personnel créé, le Souscripteur pourra à tout moment accéder aux fonctionnalités lui permettant :

- D'accéder à ses informations personnelles
- D'accéder aux services souscrits et les modifier
- De procéder à la souscription des services

##### **5.1.1.2. Processus de souscription en ligne**

Pour souscrire en ligne aux Service ORIANE SAP, le Souscripteur doit obligatoirement suivre le processus qui se déroule selon les étapes suivantes :

Etape 1 : Confirmation de la Formule sélectionnée

Le Souscripteur sélectionne la Formule comportant les Services dont il souhaite bénéficier.

Etape 2 : Validation des coordonnées du Bénéficiaire et du proche Le Souscripteur complète ses coordonnées et ceux de son proche.

Etape 2-Bis : Validation des coordonnées du Médecin Traitant

Le Souscripteur complète les coordonnées de son Médecin Traitant

Etape 3 : Validation de la formule

Le Souscripteur confirme la formule sélectionnée

Etape 4 : Acceptation des CGV

Le Souscripteur accepte les CGV en cliquant sur la case à cocher « **J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente** », prend connaissance de la possibilité de se rétracter et, le cas échéant de formuler une demande expresse de mise en œuvre des Services avant l'expiration du délai de rétractation en cliquant sur la case à cocher « **J'accepte expressément que les Services commencent immédiatement à la date de la signature des Conditions Générales de Vente, sans attendre l'expiration d'un délai de 14 jours** ».

Etape 5 : Notice d'information et formulaire de consentement

Le Souscripteur et le Bénéficiaire devront prendre connaissance de la notice d'information et le Bénéficiaire devra exprimer de manière explicite son consentement à la collecte et au traitement de ses données de santé.

Etape 6 : Le paiement

Le Souscripteur renseigne les données requises afin de mettre en place le mandat SEPA. Il confirme ses coordonnées grâce à la réception d'un SMS contenant un code confidentiel à usage unique.

Etape 7 : Signature électronique du contrat

La souscription aux Services commercialisés par Oriane Santé Sécurité ne peut intervenir indépendamment des services commercialisés par Oriane SAP et implique l'acceptation concomitante des deux Contrats. En cas de souscription en ligne, la signature électronique des Contrats intervient de façon sécurisée au moyen d'un code confidentiel unique reçu par SMS. En saisissant le code, le Souscripteur reconnaît signer chacun des deux Contrats souscrits auprès de Oriane Santé Sécurité et de OrianeSAP.

Etape 8 : Confirmation de la demande de souscription

La demande de souscription est validée. Un récapitulatif de l'ensemble des éléments liés à la souscription s'affiche à cet effet. Tous les prix mentionnés dans ce récapitulatif incluent la TVA. La souscription aux Services sera confirmée par ORIANE SAP dans les 24 heures ouvrées à compter de la demande de souscription, par téléphone, ou e-mail, le délai étant indicatif.

### 5.1.2. Souscription par voie postale

Le Souscripteur peut souscrire aux Services par voie postale.

Le Souscripteur recevra toute la documentation en version papier comprenant la fiche de renseignement et de sélection du pack, les présentes CGV, la notice d'information et formulaire de consentement, le mandat SEPA, permettant de souscrire aux Services par voie postale.

Afin de valider sa souscription aux Services, le Souscripteur doit renvoyer dûment complétés et signés la fiche de renseignement et de sélection du pack, les présentes CGV, la notice d'information et formulaire de consentement, le mandat SEPA, à l'adresse suivante :

Oriane  
6, allée de l'innovation  
85200 Fontenay le Comte

---

### Les services à domicile de Korian

A l'issue de la souscription, une confirmation des délais de mise en service est effectuée par téléphone ou par e-mail. Un courrier de bienvenue est envoyé par voie postale à l'adresse indiquée dans le formulaire de souscription, dans un délai de 7 jours ouvrés à compter de la réception de la souscription.

## **5.2. Souscription dans le cadre d'une vente en établissement KORIAN**

La Souscription aux Services peut intervenir en établissement KORIAN en présence d'un référent ORIANE.

Le référent ORIANE présentera au Souscripteur toute la documentation en version papier comprenant le formulaire de souscription incluant la fiche de renseignement et de sélection du pack, les présentes CGV, la notice d'information et formulaire de consentement, le mandat SEPA.

Afin de valider sa souscription aux Services, le Souscripteur doit remplir et signer le formulaire de souscription, signer la notice d'information et de consentement, remplir le questionnaire et fournir les éléments relatifs à la mise en place du mandat SEPA.

## **6. Rétractation**

Selon les dispositions de l'article L. 221-1 du Code de la consommation, les Services sont fournis au Bénéficiaire dans le cadre, selon la situation, d'un contrat conclu hors établissement, ou à distance entre le Souscripteur et ORIANE SAP.

Dès lors, et conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation applicable aux contrats à distance et aux contrats hors établissement, le Souscripteur dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision, à compter de l'acceptation des CGV.

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-19 du Code de la consommation, le jour de l'acceptation des CGV n'est pas compté dans ce délai de 14 jours qui commence à courir au début de la première heure du premier jour après le jour de l'acceptation des CGV et prend fin à l'expiration de la dernière heure du 14<sup>ème</sup> jour, ou au premier jour ouvrable suivant si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé.

### **6.1. Les modalités d'exercice du droit de rétractation**

Pour exercer son droit de rétractation, le Souscripteur devra notifier à ORIANE SAP sa décision d'exercer ledit droit au moyen du formulaire de rétractation joint aux CGV et mis à sa disposition par le Service Client sur simple appel au 0 800 974 974 (du lundi au vendredi 9h-19h et le samedi 9h-13h) ou d'une déclaration dénuée de toute ambiguïté quant à sa volonté de se rétracter adressée à ORIANE SAP par email avec accusé de réception à l'adresse suivante [contact@oriane.fr](mailto:contact@oriane.fr) ou par lettre recommandée avec accusé réception à l'adresse suivante : ORIANE, 6, allée de l'innovation, 85200 Fontenay le Comte, avant l'expiration du délai de rétractation.

Le Souscripteur qui exercera son droit de rétraction dans le délai de 14 (quatorze) jours conformément à ces modalités, se verra rembourser toute somme éventuellement versée dans le cadre de la souscription au plus tard dans les 14 (quatorze) jours à compter de la date à laquelle ORIANE SAP aura été informée de la décision du Souscripteur de se rétracter.

ORIANE SAP effectuera ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Souscripteur lors de la souscription, sauf accord exprès du Souscripteur pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement et sous réserve que cette modalité de remboursement n'occasionne pas de frais pour le Souscripteur.

### **6.2. Les modalités spécifiques de rétractation pour les Services mis en œuvre avant expiration du délai de rétractation**



Si le Souscripteur souhaite que les Services soient mis en œuvre avant l'expiration du délai de rétractation de 14 (quatorze) jours, celui-ci devra en faire la demande expresse auprès de ORIANE SAP au moyen du formulaire de demande de commencement immédiat de la souscription joint aux CGV et mis à sa disposition par le Service Client sur simple appel au 0 800 974 974 (du lundi au vendredi 9h-19h et le samedi 9h-13h) adressé par voie postale à l'adresse ORIANE, 6, allée de l'innovation, 85200 Fontenay le Comte ou par l'envoi d'un email avec accusé de réception à l'adresse [contact@oriane.fr](mailto:contact@oriane.fr).

Dès réception de cette demande, ORIANE SAP confirmera la prise en compte de cette demande par tout moyen, sans frais pour le souscripteur.

## **7. Conditions financières**

### **7.1. Tarifs des Services**

Les tarifs des Services sont indiqués au sein des documents contractuels formant le Contrat en euros, toutes taxes comprises (TTC). Ils tiennent compte de la TVA et des éventuelles réductions applicables au jour de la souscription.

Les prix des Services pourront être révisés. Le Souscripteur en sera informé 1 (un) mois avant leur entrée en vigueur. Le Souscripteur ne souhaitant pas bénéficier des nouveaux tarifs proposés aura la faculté de résilier la souscription aux Services dans les conditions prévues à l'article 10.3 des CGV.

Les Services pourront comprendre des coûts annexes à la charge du Souscripteur et en particulier :

- Les coûts d'accès au réseau internet, de connexion, de télécommunications, de téléphonie, et de téléchargements liés à l'utilisation des Services,
- Les coûts liés au remplacement de piles pour le matériel de téléassistance
- Les coûts liés aux interventions éventuellement facturées par les pompiers, les pratiques pouvant varier d'un département à l'autre

### **7.2. Facturation et modalités de règlement**

La facturation débute dès que la Téléassistance a été installée et que la mise en relation avec Petits-Fils a eu lieu.

Les tarifs étant compris par semaine, la facturation effectuée chaque mois est fixée à 4,33 semaines, soit 52 semaines sur une année.

La facturation est émise suite à la souscription du Contrat, tous les 15 du mois suivant le mois échu.

Le tarif facturé est le tarif indiqué au sein de la confirmation du mail de souscription adressé au Souscripteur par email. Le Souscripteur est informé par e-mail que sa facture est accessible en ligne au sein de son Compte.

Les modalités de règlement au titre de la souscription au Contrat sont les suivantes :

- Règlement par prélèvement mensuel SEPA qui dispense le Souscripteur de l'envoi d'un titre de paiement lors de chaque échéance.

Les prélèvements ont lieu 10 jours après l'émission de la facture.

Conformément aux dispositions applicables en matière de contrat conclu hors établissement, en cas de souscription en établissement KORIAN ou au domicile du Bénéficiaire ou du Souscripteur, le paiement ne pourra intervenir avant un délai de 7 (sept) jours après la date de souscription du Contrat.

### 7.3. Attestation fiscale annuelle

ORIANE SAP est déclarée en tant qu'organisme de services à la personne, en cours d'immatriculation auprès de la Direction Régionale des Entreprises, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE) de Paris.

ORIANE SAP communiquera chaque année au Souscripteur avant le 31 mars de l'année N +1 une attestation fiscale annuelle, afin de lui permettre, le cas échéant, sous réserve qu'il remplisse les conditions légales, de bénéficier de l'avantage fiscal (crédit d'impôt) au titre de l'année N.

Il appartient au Souscripteur de s'assurer des conditions d'éligibilité et des modalités d'application du bénéfice de l'avantage fiscal mentionné au sein de l'attestation.

ORIANE SAP ne saurait en aucun cas être responsable des modalités spécifiques d'application de l'avantage fiscal au regard de sa situation personnelle ou le cas échéant, celle du Bénéficiaire.

## 8. Responsabilité des parties

### 8.1. Responsabilité du Souscripteur/Bénéficiaire

Le Souscripteur et le Bénéficiaire s'engagent à communiquer à ORIANE SAP toutes les informations nécessaires à la mise en œuvre des Services, ainsi qu'à la tenir informée de tout changement susceptible d'avoir un impact sur la mise en œuvre desdits Services. A ce titre, ils s'engagent à communiquer à ORIANE SAP tout changement d'informations renseignées lors de la signature des CGV.

De manière générale, le Souscripteur s'engage à saisir les données qui permettent son identification et celle du Bénéficiaire sous ses entières responsabilités, contrôle et direction et s'engage à communiquer des informations complètes, exactes et actualisées, et à ne pas usurper l'identité d'un tiers. Il s'engage à informer expressément ORIANE SAP de toute modification concernant :

- Les informations relatives à l'accès au domicile
- Les coordonnées des aidants

Dans l'hypothèse où le Souscripteur communiquerait des informations fausses, inexactes, trompeuses, incomplètes ou périmées, ORIANE SAP se réserve la possibilité de suspendre ou refuser l'accès, sans préavis ni indemnité, de façon temporaire ou définitive, aux Services et aux Contenus du Site.

Il s'engage à utiliser le Matériel de téléassistance selon les recommandations précisées dans la notice d'utilisation transmise dans le cadre du procès-verbal d'installation du Matériel de téléassistance. Dans ce cadre il s'engage à fournir à ses frais et en bon état de fonctionnement les raccordements téléphoniques et électriques nécessaires à l'installation, la mise en service et le fonctionnement du système de téléassistance ainsi que des services complémentaires, en particulier pour ce qui concerne le test cyclique au moins hebdomadaire de bon fonctionnement de la Borne d'appel et de la liaison téléphonique. Il s'engage également à effectuer, chaque trimestre, un test de bon fonctionnement de l'installation en lien avec le Centre de Téléassistance.

Le Bénéficiaire est responsable du Matériel de téléassistance mis à sa disposition. A ce titre, le Bénéficiaire veillera à sa bonne conservation. Il devra répondre de tous les dommages, directs ou indirects résultant de sa faute ou sa négligence et assumera, à ce titre, les indemnités qui pourraient être demandées à ORIANE SAP, sauf à justifier de l'existence d'un vice tel que défini par les dispositions de l'article 1641 du Code civil ou L. 217-4 du Code de la consommation.

Le Souscripteur est expressément informé que les batteries des différentes installations doivent être régulièrement vérifiées par lui, notamment en ce qui concerne la Borne d'appel ou la batterie de la téléassistance mobile ainsi que les détecteurs de fumée. Il s'engage à effectuer ces vérifications au moins tous les trois mois. En ce qui concerne la téléassistance mobile, il déclare accepter expressément le fait que lui

incombe la nécessité de procéder autant de fois que nécessaire au rechargement des batteries afin d'assurer le bon fonctionnement du système.

Il demeurera, dans les mêmes conditions, responsable de toute détérioration, perte, destruction partielle ou totale et devra assumer le coût de remise en état ou de remplacement du Matériel de téléassistance, à l'exclusion des cas de force majeure ou de faute avérée de ORIANE SAP.

Le Souscripteur est tenu d'informer immédiatement ORIANE SAP, par tout moyen, de la perte ou du vol du Matériel de téléassistance sous 48h. En cas de vol ou de perte du Matériel, le Souscripteur doit le déclarer aux autorités de police, une copie du récépissé de la déclaration devant être remise à ORIANE SAP.

Pour toute intervention technique, le Souscripteur autorise ORIANE SAP, son Partenaire ou tout intervenant délégué par lui, à pénétrer à son domicile, aux heures et jours convenus avec le Souscripteur.

En cas de nécessaire intervention des services de secours consécutive à un appel, le souscripteur :

- Déclare autoriser les services de secours à pénétrer au domicile par tous les moyens
- S'engage à prendre en charge les frais d'intervention facturés à ORIANE SAP ou son Partenaire par les services de secours (SDIS, Samu, etc. ) en cas d'intervention qui serait déclarée injustifiée par ces derniers, par exemple lors du déplacement des services de secours au domicile suite à une manipulation intempestive du bouton d'appel ou en cas d'intervention non justifiée par une urgence

## **8.2. Responsabilité de ORIANE SAP**

La responsabilité de ORIANE SAP est constitutive d'une obligation de moyens. Elle est limitée aux prestations expressément listées au sein des présentes CGV.

ORIANE SAP s'engage à décrire avec la plus grande exactitude des Services proposés et à assurer dans les meilleures conditions possibles la mise à jour des informations diffusées.

Le Site est accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Sur demande de ORIANE, ORIANE SAP pourra informer le Souscripteur et le Bénéficiaire de l'interruption du Site, sans engager sa responsabilité et sans faute de sa part, à des fins de maintenance.

ORIANE SAP pourra également suspendre tout ou partie des Services en cas :

- d'intrusion sur le Site susceptible d'en affecter son fonctionnement ;
- de mauvaise utilisation du Site par un Souscripteur ou un Bénéficiaire susceptible d'en affecter le fonctionnement ;
- de non-respect par le Souscripteur et/ou du Bénéficiaire de leurs obligations au titre des CGV ou encore de tout usage des Services par le Souscripteur et/ou le Bénéficiaire qui serait contraire aux dispositions légales et réglementaires en vigueur ;
- de demande ou sur requête d'une autorité administrative ou judiciaire relative au Site.

La ligne téléphonique est accessible au numéro suivant 0 800 974 974 (coût d'un appel local) Du lundi au vendredi de 9h à 19h, et le samedi de 9h à 13h

Toute suspension d'accès au Site et aux Services en application du présent article, n'ouvre droit à aucune indemnité pour le Souscripteur.

La responsabilité de ORIANE SAP ne pourra être engagée en cas de :

- Communication d'informations fausses ou inexactes de la part du Souscripteur,
- Dysfonctionnement des réseaux de télécommunication (ligne obstruée ou occupée notamment) ou de l'installation électrique du Bénéficiaire,

- Modification de la situation du Souscripteur ou du Bénéficiaire dont ORIANE SAP n'aura pas eu connaissance par écrit,
- Mauvaise utilisation, détérioration, dégradation du Matériel de téléassistance,
- Inexécution ou mauvaise exécution de ses obligations qui est due, soit du fait du Bénéficiaire, soit au fait d'un tiers.

Il est rappelé que la prestation de téléassistance ne peut garantir contre l'absence de sinistre.

En conséquence ORIANE SAP ne peut en aucun cas :

- Empêcher les sinistres (chute, incendie, ou quelque autre sinistre que ce soit)
- Se substituer aux Aidants indiqués par le Souscripteur et/ou aux secours de proximité
- Prendre quelque part de responsabilité que ce soit dans les décisions prises ou actions menées par ceux-ci

## 9. Cas de force majeure

La responsabilité de ORIANE SAP ne pourra pas être retenue en cas de manquement à l'une de ses obligations contractuelles résultant d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure tel que défini l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence rendue par les juridictions françaises.

Ainsi la responsabilité d'ORIANE SAP ne pourra pas être retenue dans les cas suivants :

- Défaillance, saturation ou panne du réseau de télécommunication
- Défaillance, saturation ou panne des installations privatives d'alimentation ou de desserte du lieu d'installation du matériel de téléassistance
- Défaillance du système GPS et/ou géolocalisation du téléphone quelle qu'en soit la raison
- Défaillance, saturation ou panne des réseaux publics et/ou des matériels d'EDF, France Télécom ou tout autre opérateur impliqué dans la fourniture du service
- Evènements résultants de la force majeure (exemples : guerre civile ou étrangère, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, restrictions à la libre circulation des personnes ou des biens, vandalisme, grèves, explosions, catastrophes naturelles, etc.)
- Modification du réseau téléphonique (EDF, France Télécom, opérateur téléphonique) (exemple : changement d'opérateur téléphonique ou de coordonnées téléphoniques non signalées à ORIANE SAP)
- Déplacement, débranchement, modification ou dégradation du matériel de téléassistance non autorisés ou non signalés à ORIANE SAP
- Téléphone mobile dont la batterie est déchargée
- Absence de transmission du dossier de souscription mentionnant les aidants ou de mise à jour de celui-ci conduisant ORIANE SAP à l'utilisation de renseignements erronés
- Absence du test trimestriel de bon fonctionnement incombant au Souscripteur
- Retards ou conséquences des interventions des services de secours lorsque ceux-ci auront été alertés

L'exécution des CGV sera suspendue tant que durera le cas de force majeure et les délais d'exécution seront prolongés d'autant. ORIANE SAP s'efforcera dans la mesure du possible de faire cesser le cas de force majeure ou de trouver une solution lui permettant d'exécuter ses obligations contractuelles malgré le cas de force majeure.

## 10. Résiliation

*Compte tenu de l'interdépendance des Services souscrits par le Souscripteur auprès de ORIANE Santé Sécurité et de ORIANE SAP dans le cadre du Pack auquel il a souscrit, la résiliation du présent Contrat ne peut intervenir indépendamment de la résiliation des services commercialisés par ORIANE Santé Sécurité. Toute résiliation du présent Contrat emportera la caducité du contrat conclu avec ORIANE Santé Sécurité par le Souscripteur.*

### **10.1. Résiliation de plein droit pour convenance**

Le Souscripteur pourra à tout moment résilier le Contrat, sous réserve de respecter un préavis de un (1) mois et de le notifier à ORIANE SAP par lettre recommandée avec accusé réception à l'adresse suivante ORIANE, 6, allée de l'innovation, 85200 Fontenay le Comte.

Le Souscripteur est informé qu'il ne payera le dernier mois dû qu'au prorata du nombre de jours où le Service aura été mis en œuvre.

### **10.2. La résiliation de plein droit en cas de manquement contractuel**

En cas de manquement du Souscripteur et / ou du Bénéficiaire à l'un quelconque de ses engagements au titre des présentes CGV, ORIANE SAP adressera au Souscripteur et / ou au Bénéficiaire une lettre recommandée avec accusé réception ou par email avec accusé réception le mettant en demeure de se conformer aux CGV dans un délai de 15 (quinze) jours qui suivront la date de réception de cet email ou lettre recommandée avec accusé de réception. A défaut de régularisation par le Souscripteur dans le délai qui lui est imparti, les CGV seront résiliées automatiquement et de plein droit sans que ce dernier ne puisse prétendre au versement d'une quelconque indemnité du fait de cette résiliation.

### **10.3. La résiliation de plein droit en cas de révision des tarifs**

En cas de révision des tarifs applicables notifiée au Souscripteur par ORIANE SAP et de refus des nouveaux tarifs par le Souscripteur, le Souscripteur pourra résilier de plein droit le Contrat, par lettre recommandée avec accusé réception, dans un délai de 1 (un) mois à compter de la notification de la révision.

La résiliation sera effective dans le délai de 1 (un) mois qui suivra la date de réception de la lettre recommandée avec accusé réception.

### **10.4. La résiliation de plein droit en cas de décès ou d'hospitalisation**

En cas de décès ou d'hospitalisation du Bénéficiaire pour une durée supérieure à 3 mois et sur présentation d'un justificatif d'hospitalisation, le Contrat pourra être résilié sans préavis et sans frais de résiliation par tout moyen permettant d'en accuser réception.

ORIANE SAP remboursera le trop-perçu éventuel au Souscripteur s'il n'est pas le Bénéficiaire ou aux ayants-droits du Bénéficiaire.

## **11. Cession**

Les CGV ont un caractère *intuitu personae*.

Le Souscripteur ne pourra, pour quelle que cause que ce soit, en céder ou en transférer, à quelque titre et sous quelle que forme que ce soit, les droits et obligations.

De plus, tout Matériel mis à disposition dans le cadre du service de téléassistance ne saurait être donné, loué, ni prêté à quelque tiers que ce soit.

ORIANE SAP se réserve à tout moment le droit de transmettre le bénéfice et les charges des CGV à toute société ou tout organisme de sa convenance et ce dans le respect de la législation en vigueur et sous réserve d'assurer la continuité des Services.

## **12. Propriété intellectuelle**

### **12.1. Les droits de propriété intellectuelle de ORIANE SAP**

ORIANE SAP est exclusivement titulaire des droits de propriété intellectuelle portant :

- sur la marque ORIANE SAP ;
- sur le Site, et notamment sur son arborescence, sur l'organisation et le titrage de ses rubriques, sur l'identité visuelle et graphique, sur son design, sur son ergonomie, ses fonctionnalités, sur les logiciels, textes, vidéos, images animées ou fixes, sons, savoir-faire, dessins, graphismes et tout autre élément composant le Site qui y est proposé ;
- sur le contenu et l'organisation des Services, dans toutes leurs composantes ;
- sur les bases de données, leur structure et leurs contenus, conçues et gérées par ORIANE SAP pour les besoins de l'édition du Site, des Contenus, des Services ;
- sur tous les éléments de conception du Site, des Contenus et des Services qu'ils soient graphiques ou techniques ;
- sur les noms, sigles, logos, couleurs, graphismes, ou autres signes qui pourraient être utilisés, réalisés ou mis en œuvre par ORIANE SAP.

Il est en conséquence interdit de reproduire sous quelque forme que ce soit, de manière directe ou indirecte, les éléments visés à l'alinéa précédent, ainsi que d'altérer les marques, brevets, noms, sigles, logos, couleurs, graphismes ou autres signes figurant sur les éléments mis à disposition au sein du Site, et plus généralement d'utiliser ou exploiter ces éléments autrement que dans le cadre de l'exécution des présentes.

A ce titre, la reproduction ou l'utilisation de tout ou partie de ces éléments est seulement autorisée aux fins exclusives d'information pour un usage personnel et privé, toute reproduction et toute utilisation de copies réalisées à d'autres fins étant expressément interdites.

Toute autre utilisation, sauf autorisation préalable et écrite de ORIANE SAP est constitutive de contrefaçon et pourra faire l'objet de poursuites civiles et pénales au titre de la propriété intellectuelle.

Toute création de liens hypertextes vers la page d'accueil du Site, ou toute autre page du Site, est soumise à l'accord préalable et écrit de ORIANE SAP.

#### **12.2. Les droits d'utilisation du Souscripteur / Bénéficiaire**

Le Souscripteur et/ou le Bénéficiaire s'engage à utiliser le Site dans le respect des CGV.

ORIANE SAP accorde une licence limitée à l'accès et à l'utilisation des Contenus et des Services proposés sur le Site dans le cadre de la souscription, pour la seule durée du Contrat, pour une utilisation personnelle et non professionnelle ou commerciale du Site et des Services en faveur du Souscripteur et /ou du Bénéficiaire.

Le Souscripteur et/ou le Bénéficiaire s'engage en particulier à utiliser le Site :

- Conformément à sa destination ;
- Pour un usage personnel dans le cadre de son activité personnelle à l'exclusion de toute activité commerciale ou promotionnelle ;
- Sans mettre en œuvre de robot ou tout autre moyen automatisé pour accéder et utiliser le Site, et sans tenter d'entraver le Site ;
- Uniquement pour lui à l'exclusion de toute mutualisation,
- Sans tenter de télécharger le Site, ou les Contenus, de les copier, de les reproduire en tout ou partie, de les rendre accessibles ou de les diffuser par quelque moyen que ce soit à des tiers non autorisés,

Le Souscripteur et/ou le Bénéficiaire s'engage à prendre toutes les précautions nécessaires afin d'éviter la propagation de virus, chevaux de Troie, vers, bombes, ou tout autre outil/moyen logique destinés à endommager, nuire, ou entraver le Site.

En aucun cas le Souscripteur et/ou le Bénéficiaire n'est autorisé à télécharger ou à modifier tout ou partie de ce Site sans l'autorisation écrite et expresse de ORIANE SAP.

Tout ou partie du Site, des Services ou des Contenus ne doit en aucun cas être reproduit, copié, vendu ou exploité pour des raisons commerciales ou professionnelles sans l'autorisation écrite et expresse de ORIANE SAP.

Le Souscripteur et/ou le Bénéficiaire ne doit pas utiliser des techniques permettant de copier une vidéo, marque, un logo ou toute autre information (notamment images, texte, maquettes) dont ORIANE SAP est propriétaire sans son accord exprès et écrit.

De manière générale, ORIANE SAP ne garantit pas que :

- les fonctionnalités du Site satisferont l'intégralité des besoins du Souscripteur et/ou du Bénéficiaire ;
- le Site sera exempté d'erreur ou de dysfonctionnements.

### 13. Données à caractère personnel

La souscription et la mise en œuvre des Services nécessite la collecte et le traitement des données à caractère personnel du Souscripteur et du Bénéficiaire, – données d'identification, sur les habitudes de vie, données de santé, données économiques– en ce compris notamment les données recueillies au moment de la signature des CGV, de la création du Compte personnel, et de l'utilisation des Services.

Pour en savoir plus, le Bénéficiaire peut consulter la notice d'information et de consentement incluse dans son kit de souscription, l'obtenir sur simple demande au Service Client au 0 800 974 974 (du lundi au vendredi 9h-19h et le samedi 9h-13h), ou bien la consulter via le lien obtenu par e-mail pour souscrire en ligne.

A ce titre, ORIANE SAP assume la qualité de responsable de traitement au sens de la Règlementation.

Conformément à l'article 6,1. a) du RGPD, le traitement des données à caractère personnel du Souscripteur et du Bénéficiaire, repose sur l'acceptation des présentes CGV, et s'agissant de la collecte et du traitement des données des données de santé, sur leur consentement.

Le Souscripteur et le Bénéficiaire, reconnaissent que leurs données à caractère personnel collectées et traitées par ORIANE SAP lors de la souscription sont nécessaires à la fourniture des Services.

Les données, concernant le Souscripteur et le Bénéficiaire, sont destinées exclusivement :

- A ORIANE SAP et les autres entités du groupe qui participent à la mise en œuvre des services ;
- Le cas échéant, aux membres de l'équipe de soin de l'Etablissement KORIAN qui prend en charge / qui prend en charge votre proche ;
- Aux Partenaires de ORIANE SAP dans le cadre de la réalisation des services ;
- Aux sous-traitants auxquels ces derniers font appel pour toute opération technique portant sur les données, et notamment l'hébergeur agréé ou certifié de données de santé, dans le cadre de garanties suffisantes au titre de la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées, en particulier en termes de confidentialité et de sécurité.
- Aux personnes habilitées au titre des tiers autorisés (les juridictions concernées, les arbitres, les médiateurs, les ministères concernés...).

Les données à caractère personnel du Souscripteur et du Bénéficiaire ne seront transmises à aucun tiers non autorisé, sans leur accord préalable.

Les données à caractère personnel du Souscripteur et du Bénéficiaire sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle entre le Souscripteur et/ou le Bénéficiaire et ORIANE SAP, à laquelle s'ajoute une durée de 6 mois. A l'issue de la période de conservation, les données seront archivées pour une durée de 10 ans puis supprimées.

Les données à caractère personnel du Souscripteur et du Bénéficiaire peuvent faire l'objet d'un traitement statistique à des fins d'évaluation de l'utilisation du Site et des Services dans le respect de leur anonymat.

En application de la Règlementation, le Souscripteur et le Bénéficiaire sont titulaires :

- d'un droit d'accéder à leurs données à caractère personnel et en demander la rectification ;
- d'un droit de suppression de leurs données à caractère personnel;

- du droit de communiquer leurs directives concernant le sort de leurs données à caractère personnel après leur mort ;
- du droit de solliciter une limitation du traitement de leurs données à caractère personnel;
- du droit à l'oubli et à l'effacement numérique de ses données à caractère personnel ;
- du droit à la portabilité de ses données à caractère personnel,
- du droit d'introduire un recours devant la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Le Souscripteur et le Bénéficiaire disposent également :

- d'un droit d'opposition ;
- du droit de retirer leur consentement à tout moment.

Le droit d'opposition à l'hébergement des données à caractère personnel peut être exercé auprès de l'hébergeur à cette adresse : Amazon Web Services, Inc P.O. Box 81226 Seattle, WA 98108-1226. En cas d'exercice du droit d'opposition, et pour des motifs liés au respect de la Réglementation applicable, le Bénéficiaire ne pourra plus bénéficier des Services.

Le retrait du consentement ne portera pas atteinte à la licéité des traitements réalisés antérieurement au retrait du consentement mais dans ce cas, le Souscripteur et le Bénéficiaire ne pourront plus accéder au dossier qui a été créé et les Services ne pourront plus être proposés.

Pour exercer leurs droits, le Souscripteur et le Bénéficiaire peuvent s'adresser au délégué à la protection des données de ORIANE SAP, en fournissant une copie d'un justificatif de leur identité : [dpo@oriane.fr](mailto:dpo@oriane.fr).

Le Souscripteur et le Bénéficiaire peuvent poser au délégué à la protection des données toutes questions concernant leurs données à caractère personnel.

ORIANE SAP et ses prestataires techniques mettent en œuvre toutes les mesures de sécurité afin de garantir la protection et la sécurité des données du Souscripteur et du Bénéficiaire.

#### 14. Les offres commerciales (prospection commerciale)

Conformément à la réglementation en matière de prospection commerciale, ORIANE SAP est susceptible d'adresser aux Souscripteurs et/ou au Bénéficiaire :

- des offres commerciales par courrier, email, sms, téléphone ou via l'ensemble des espaces web animés par ORIANE SAP sur les réseaux sociaux, concernant les Services analogues à ceux souscrits par le Souscripteur dans le cadre de sa souscription.
- **sous réserve de l'accord exprès et spécifique du Souscripteur et/ou du Bénéficiaire** des offres commerciales par courrier, email, sms, téléphone ou via l'ensemble des espaces web animés par ORIANE SAP sur les réseaux sociaux, concernant des contenus ou services autres et/ou proposés par des Partenaires de ORIANE SAP.

Le Souscripteur et/ou le Bénéficiaire disposent à tout moment de la faculté de s'opposer sans frais à ces envois de prospection commerciale, en cliquant sur le lien « se désabonner » figurant dans chaque email qui lui sera adressé ou à tout moment en adressant un email à ORIANE SAP à l'adresse suivante : [contact@oriane.fr](mailto:contact@oriane.fr), ou en appelant au numéro 0 800 974 974 (coût d'un appel local) du lundi au vendredi 9h-19h et le samedi 9h-13h.



## 15. Service réclamations

Pour toute information, question ou en cas de réclamation, le Souscripteur et /ou le Bénéficiaire doit contacter ORIANE SAP en sélectionnant le champ « réclamation » dans le formulaire de contact du site internet ou par téléphone au 0 800 974 974 (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 9h à 19h, et le samedi de 9h à 13h.

## 16. Convention sur la preuve

Le Souscripteur reconnaît et accepte que les systèmes d'enregistrement de la souscription font preuve de l'ensemble des transactions passées entre ORIANE SAP et le Souscripteur.

Le Souscripteur reconnaît et accepte que la preuve de l'acceptation des CGV est caractérisée **en cochant** la mention « **J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente** ».

A cet effet, le Souscripteur reconnaît et accepte que les données informatisées conservées au sein des serveurs informatiques de ORIANE SAP dans des conditions raisonnables de sécurité et d'intégrité, soient considérées, de manière irréfragable, comme la preuve de l'acceptation des termes des CGV et la preuve de l'ensemble des transactions passées entre ORIANE SAP et le Souscripteur.

ORIANE SAP archivera les factures sur un support fiable et durable, conformément aux dispositions de l'article 1366 et suivants du Code civil et en garantit l'accès au Souscripteur à tout moment s'il en fait la demande conformément aux dispositions de l'article L. 213-1 du Code de la consommation.

En conséquence, sauf erreur manifeste de ORIANE SAP prouvée par le Souscripteur, ce dernier ne pourra pas contester la recevabilité, la validité ou la force probante des CGV, sur le fondement de quelque disposition légale que ce soit et qui spécifierait que certains documents doivent être écrits ou signés pour constituer une preuve.

Ainsi, ces éléments constituent des preuves et, s'ils sont produits comme moyens de preuve par SAP dans toute procédure contentieuse ou autre, seront recevables, valables et opposables de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

## 17. Règlement des litiges / médiation

En application de l'article L. 616-1 du Code de la consommation, en cas de conflit ou de litige entre les Parties portant sur l'exécution des CGV, le Souscripteur est informé qu'il a la possibilité de recourir à une procédure de médiation de la consommation devant un médiateur compétent joignable aux coordonnées suivantes :

- coordonnées postales : AME CONSO Angela ALBERT – Présidente, 11 Place dauphine, 75053 PARIS CEDEX 01
- coordonnées électroniques : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)
- coordonnées téléphoniques : 09.53.01.02.69

## 18. Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Tout litige relèvera de la compétence exclusive des tribunaux français du lieu de domicile du Souscripteur, à défaut d'accord amiable entre le Souscripteur et ORIANE SAP.

**ANNEXE 1 - DEMANDE COMMENCEMENT IMMEDIAT DES SERVICES**

Nous vous prions de bien vouloir compléter et envoyer par email ou voie postale ce formulaire si vous souhaitez que les Services commencent immédiatement, à la date de la signature des Conditions Générales d'Utilisation et de Vente, conformément aux dispositions de l'article L. 221-25 du Code de la consommation.

A l'attention de ORIANE SAP

Envoyé par courrier postal à l'adresse suivante :  
ORIANE, 6, allée de l'innovation, 85200 Fontenay le Comte

Envoyé par email à l'adresse suivante :  
contact@oriane.fr

Je, soussigné(e) \_\_\_\_\_(prénom, NOM), domicilié(e)  
\_\_\_\_\_ (adresse)  
Code postal \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_,

- Accepte expressément que les Services commencent immédiatement à la date de la signature des Conditions Générales de Vente, sans attendre l'expiration d'un délai de 14 jours.**

Date :

Signature du Souscripteur :

**ANNEXE 2 - FORMULAIRE DE RETRACTATION**

Nous vous prions de bien vouloir compléter et renvoyer ce formulaire uniquement si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation, en application et selon les modalités prévues à l'article « Droit de Rétractation » des Conditions Générales de Vente et aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation.

A l'attention de ORIANE SAP

Envoyé par courrier postal à l'adresse suivante :  
ORIANE, 6, allée de l'innovation, 85200 Fontenay le Comte

Envoyé par email à l'adresse suivante :

contact@oriane-services.com

Je, soussigné(e) \_\_\_\_\_ (prénom, NOM), domicilié(e)

\_\_\_\_\_ (adresse)

Code postal \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_,

**Vous notifie par la présente l'exercice de mon droit de rétractation :**

CGV signées le : \_\_\_\_\_

Nom du Bénéficiaire si différent du Souscripteur :

Adresse du Bénéficiaire :

Date :

Signature :