

# Conditions Générales de Vente et d'Utilisation

## My Angel

### Préambule :

Les présentes Conditions Générales My Angel sont conclues exclusivement entre la société My Angel S.A.S., immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro B 800 392 250, dont le siège social se situe au 65 rue Henri Depagneux à Limas (69400), ci-après dénommée « My Angel » et tout professionnel souhaitant souscrire aux Services My Angel, ci-après dénommé «le Client», ensemble «les Parties».

Le Client déclare avoir la capacité juridique d'engager sa société et de contracter, notamment sur le site internet [www.myangel.com](http://www.myangel.com), ci-après dénommé « le Site ».

Les Parties conviennent que leurs relations seront régies exclusivement par les présentes Conditions Générales, ci-après les « Conditions Générales », lesquelles sont accessibles sur le site [www.myangel.com](http://www.myangel.com).

Toute souscription aux Services My Angel proposés sur le site [www.myangel.com](http://www.myangel.com) suppose la consultation et l'acceptation préalable des présentes Conditions Générales.

Ces Conditions Générales peuvent faire l'objet de modifications. Dès lors il est entendu que les Conditions Générales applicables à toute souscription aux Services sont celles en vigueur sur le Site au moment de la souscription. Pareillement, les Conditions Générales applicables à l'utilisation des Services sont celles en vigueur sur le Site au moment de leur utilisation.

La date de mise en ligne de ces Conditions Générales vaut date de mise en vigueur.

Toute souscription postérieure à l'entrée en vigueur de nouvelles Conditions Générales, est donc soumise aux nouvelles Conditions Générales.

Le Client dispose de la faculté de sauvegarder ou d'éditer les présentes Conditions Générales, étant précisé que tant la sauvegarde que l'édition de ce document relèvent de sa seule responsabilité.

### Définitions:

« **Abonnement** » : l'abonnement aux Services souscrit notamment en ligne par le Client pour chaque Produit commandé et permettant, en contrepartie d'un paiement périodique, l'accès aux Services choisis.

« **Application** » : le logiciel applicatif fourni par My Angel permettant à un appareil mobile tiers, tel qu'un smartphone, une montre connectée, un ordinateur ou une tablette tactile, fourni par My Angel ou par le Client, de réaliser des fonctions spécifiques destinées à assurer la sécurité des personnes ou à gérer un système destiné à la sécurité des personnes.

« **Bon de commande** » : toute commande de Produits et services transmise à My Angel par le client.

« **Boitier** » : le Boitier d'Alerte Personnel commandé par le Client, nécessaire pour la fourniture des Services et dont les tarifs à la commande sont détaillés sur le Site ou sur les devis personnalisés du client.

« **Informations** » : toute information/ donnée demandée par My Angel à tout Client. Cette Information devant être exacte, vraie et sincère.

« **Produits** » : l'ensemble des Boitiers et/ou Applications et de tous autres accessoires commandés par le Client et livrés par My Angel, nécessaires pour la fourniture des Services.

« **Services** » : l'ensemble des prestations proposées par My Angel, dont les détails et tarifs sont présentés et accessibles en ligne ou sur simple demande. Les Services sont accessibles par le Client jusqu'à la résiliation de son Abonnement, selon sa durée.

« **Site** » : le site internet édité par la société My Angel ainsi que les Services qu'il propose, hébergés sous l'adresse URL [www.myangel.com](http://www.myangel.com).

« **Utilisateur** » : toute personne physique choisie par le Client et sous sa responsabilité exclusive, afin de bénéficier des Services et à laquelle le Client a confié un Produit, et ce incluant le cas échéant ses salariés, sous-traitants et partenaires.

## 1. Intégralité

Les présentes Conditions Générales et ses Annexes expriment l'intégralité des obligations des Parties au titre de la fourniture des Services. Le Client déclare avoir lu, avoir compris et accepter de manière expresse et sans réserve l'intégralité desdits documents, par leur simple acceptation électronique sur le Site ou, expressément, par leur signature physique ou par la signature d'une commande ou d'un devis My Angel.

## 2. Objet et durée

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels My Angel fournit au Client qui l'accepte les Services.

My Angel rappelle que l'Abonnement aux Services est accessible aux seuls professionnels.

## 3. Durée

Les présentes Conditions Générales entrent en vigueur à la date de la validation de commande.

Les présentes Conditions Générales sont conclues pour la durée nécessaire à la fourniture des Services souscrits, jusqu'à l'extinction du dernier Abonnement associé à un Produit.

## 4. Utilisation et fourniture des Services

### 4.1. Commande du Produit

Les Services proposés au Client peuvent nécessiter de disposer de Boitiers d'Alerte Personnels ou d'Applications commandés par le Client.

Chaque Produit et/ou Service pourra être commandé en remplissant le Bon de Commande en ligne sur le Site ou par commande directe sur devis My Angel.

## **4.2. Livraison des Produits (commandes en ligne)**

La livraison de tout Produit interviendra par lettre suivie ou colis (selon quantité), dans le délai précisé à la commande, à l'adresse saisie, le cas échéant, dans le formulaire de livraison prévu ou mentionnée dans la commande.

My Angel n'est pas responsable des retards de livraison, des erreurs d'envoi de courrier ni des erreurs d'envoi de colis/lettres dues à un formulaire mal rempli ou une adresse mal renseignée.

Le Client s'engage à posséder une boîte aux lettres normalisée conforme aux recommandations des services postaux (dimension de la boîte aux lettres, indication des coordonnées des résidents...).

Le Client est informé du montant des frais de livraison avant de souscrire à toute commande de Produit.

En cas de non-réception d'une lettre/d'un colis dans les délais indiqués, le Client doit dans les plus brefs délais à compter de la date d'expédition mentionnée dans le dernier mail de confirmation de l'expédition de sa lettre/son colis, déclarer sa lettre/son colis perdu au service client de My Angel, soit par mail, soit par téléphone.

Avant de prévenir My Angel, le Client vérifiera auprès de son bureau de poste que le colis/la lettre n'est pas en instance.

Si tel est le cas, My Angel ouvrira une enquête. Mener une enquête peut demander entre 1 à 3 semaines minimum. Si durant cet intervalle, le colis/la lettre est retrouvé(e), il (elle) sera ré-acheminé(e) à l'adresse du Client.

Si le colis/la lettre n'est pas retrouvé(e) à l'issue du délai maximum, My Angel considère la lettre/le colis comme perdu(e).

Dès confirmation de la perte, My Angel renverra à ses frais un(des) Produit(s) de remplacement. Si le ou les Produits commandés n'étaient plus disponibles, le Client pourra obtenir le remboursement du(es) Produit(s) concerné(s).

My Angel procédera au remboursement si le compte bancaire du Client a été débité.

## **4.3. Activation du Produit**

Le Client est seul responsable de l'identification de chaque Utilisateur correspondant et des données transmises à MY ANGEL à ce sujet.

La validation de l'activation de chaque Produit est effectuée par le Client selon la procédure fournie « Mise en fonction et procédure de première mise en route » : à réception des Produits, le Client dispose d'un délai de 15 jours pour réaliser les tests de mise en route et signaler tout dysfonctionnement ou modification à apporter à My Angel.

Au-delà de 15 jours, les dispositifs seront réputés conformes et toute modification pourra entraîner une facturation à l'acte.

#### **4.4. Utilisation des Produits**

Le Produit ne peut être réaffecté sans en avertir My Angel, et chaque Produit est affecté de manière habituelle à un seul et unique Utilisateur/Poste, qui peut être néanmoins modifié.

Vis-à-vis de My Angel, le Client est le responsable exclusif de l'utilisation des Services et de chaque Produit associé. En cas d'utilisation abusive, le Client reste redevable de tous frais occasionnés et dégage expressément My Angel et ses partenaires, cocontractants ou ayants droit, de toute responsabilité à cet égard à moins qu'il puisse démontrer une fraude imputable à un tiers non-autorisé.

Le Client peut autoriser ses Utilisateurs à bénéficier des services de My Angel dans un cadre personnel. Dans ce cas, il est seul responsable des abus éventuels (déclenchement d'interventions non justifiées ou utilisation du Produit à l'étranger dans un cadre non prévu par le contrat établi par exemple) réalisés par l'Utilisateur en question.

### **5. Retours**

Tout retour de Produit se fera dans le cadre :

- Du retour NPAI (Article 5.1)
- Du retour d'un Produit non conforme (Article 5.2)
- Du retour d'un Produit en fin d'Abonnement (Article 5.3)
- Du retour dans le cadre de la Garantie Légale de Conformité (Article 5.4)
- Du retour en cas de retard de livraison (Article 4.2)

Quelle que soit l'hypothèse et avant tout retour, le Client doit préalablement faire une demande auprès de My Angel (voir la procédure spécifique pour chaque cas).

Après étude et traitement de la demande de retour, My Angel se réserve le droit d'accepter ou non la demande ne relevant ni d'un retour NPAI, ni d'un retour pour Produit non-conforme, ou d'un retour pour retard de livraison.

Après acceptation de la demande de retour, My Angel communique au Client l'adresse où doit être retourné le colis/la lettre. Ces informations devront être portées sur le colis expédié. Le Client joindra une copie de la facture d'achat à l'intérieur du colis.

Le retour se fera via le transporteur choisi par le Client.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur re-commercialisation à l'état neuf.

Le retour des marchandises s'effectue aux frais, risques et périls du Client. Aussi, nous préconisons le retour de la marchandise en recommandé ou en suivi postal avec la souscription, si nécessaire, d'une assurance complémentaire garantissant la valeur marchande des Produits en cas de perte ou avarie.

#### **5.1. Retour NPAI**

Dans le cas où les colis sont retournés à la suite d'une NPAI (n'habite pas à l'adresse indiquée), le(s) Produit(s) seront réexpédiés, uniquement si une nouvelle adresse de livraison est communiquée à My Angel.

Les frais de cette nouvelle livraison seront à la charge du Client, l'indication erronée de l'adresse étant de la responsabilité de ce dernier.

## **5.2. Retour d'un Produit non conforme**

Si le Produit reçu n'est pas conforme au Produit commandé, le Client pourra demander un échange.

Le Client devra mettre en œuvre la procédure de retour exposée en article 5.

Les frais de retour seront remboursés sur justificatif et à la demande du Client.

## **5.3. Retour d'un Produit en fin d'Abonnement**

A des fins de recyclage, My Angel s'engage à reprendre les boîtiers des clients qui n'en n'ont plus l'utilité. Les frais d'envoi seront à la charge du client.

## **5.4. Retour dans le cadre de la Garantie Légale de Conformité**

My Angel s'engage à remettre à l'Acheteur un Produit conforme à sa destination et à sa description.

L'Acheteur bénéficie de la garantie légale de conformité et des vices cachés sur le(s) Produit(s) vendu(s). Le délai de garantie (1 an ou + selon l'extension de garantie) démarre le jour de la réception du(es) Produit(s) chez l'Acheteur.

En cas de mauvaise utilisation du Produit, de dommages suite à accidents, de mauvaise installation, de négligence, de perte ou de vol, de perte normale d'autonomie de la batterie, la garantie ne sera pas appliquée.

Si le Produit retourné par l'Acheteur s'avère être non-défectueux, des frais lui seront refacturés (frais de retour, main d'œuvre pour le diagnostic effectué en atelier).

Toute demande de prise en charge au titre de la garantie devra être signalée au service technique My Angel, qu'il convient à l'Acheteur ou à l'Abonné de contacter selon les modalités précisées sur le Site, rubrique « Nous Contacter ».

## **6. Commande de nouveaux Produits**

Le Client est entièrement et exclusivement responsable de ses Produits.

Lorsque les besoins du Client évoluent, il lui appartient seul d'adapter le nombre de ses Produits, notamment en commandant des Produits supplémentaires.

En cas de perte ou de vol d'un Produit activé, l'Abonnement associé n'étant pas automatiquement résilié, il appartient donc au Client de passer une nouvelle commande auprès de My Angel.

## **7. Modification des Services**

My Angel se réserve le droit d'apporter aux Services toutes les modifications et améliorations de son choix liées notamment à l'évolution technique. My Angel s'engage à ce qu'il n'en résulte ni altération de qualité, ni de modifications substantielles de fonctionnalités des Services.

Par ailleurs, My Angel se réserve le droit, sans préavis ni indemnité, de suspendre temporairement l'accès aux Services pour assurer des opérations de maintenance liée à l'évolution technologique ou nécessaires à la continuité des Services.

My Angel se réserve également le droit, sans indemnité, de mettre un terme définitif aux Services.

Toute fermeture définitive des Services sera notifiée via le Site au minimum 2 mois avant qu'elle n'intervienne, le Client ne sera plus redevable d'aucun paiement à compter de la date d'arrêt des Services.

## **8. Vigilance dans le choix des Services et l'appréciation des besoins**

My Angel rappelle que les Services sont divers et que leurs contenus et prestations peuvent fortement varier les uns par rapport aux autres.

Le Client en tant que professionnel averti, déclare avoir parfaitement identifié ses besoins et sélectionné les Services de My Angel adéquats pour y répondre.

Il appartient donc expressément au Client:

- de s'assurer de l'adéquation des Services qu'il choisit à ses besoins ;
- de disposer de la configuration appropriée pour recevoir les Services, notamment en ce qui concerne, le cas échéant, les matériels, logiciels, réseaux, terminaux, connexions, câblages.

My Angel rappelle, à titre d'exemple, que les services de contre appel ne sont ainsi pas inclus dans certaines offres. De la même façon, les services de géolocalisation sur demande peuvent ne pas être inclus dans toutes les offres.

My Angel invite le Client à prendre connaissance de ces différences entre les Services avec toute l'attention qui s'impose afin de sélectionner le Service qui correspondra au mieux à ses besoins.

Le Client s'interdit à ce titre d'exercer toute action en responsabilité contractuelle ou précontractuelle à l'encontre de My Angel, dans le but d'obtenir la réparation d'un quelconque préjudice directement ou indirectement né d'une mauvaise évaluation de ses besoins et/ou des Services de My Angel.

## **9. Abonnement**

### **9.1. Souscription**

Le Client est le seul souscripteur de tout Abonnement. En tant que souscripteur, le Client paye le prix de chaque Abonnement pour chaque Produit, tel que stipulé sur le bon de Commande.

Le Client peut souscrire à son Abonnement en ligne ou par tout autre moyen validé entre les Parties, dont notamment la signature des présentes Conditions Générales.

### **9.2. Durée**

Tout Abonnement souscrit par le Client pour tout Produit a une durée d'un ou plusieurs mois, selon le l'offre choisie, et est renouvelable par tacite reconduction le cas échéant.

Des offres d'une autre durée peuvent néanmoins être proposées.

### **9.3. Étapes à suivre pour l'abonnement en ligne**

En cas de commande en ligne, la procédure d'Abonnement en ligne pour chaque Produit se fait en plusieurs étapes :

- Sélection de l'Abonnement parmi les formules proposées sur le Site,
- Création si nécessaire d'un Compte Client sur le Site,
- Renseignement des différents champs du formulaire d'Abonnement sur le Site,
- Confirmation d'acceptation des présentes Conditions Générales,
- Sélection du mode de paiement,
- Validation de la demande de paiement, (1er clic)
- Envoi par My Angel d'un e-mail de confirmation des Informations saisies et d'enregistrement définitif de la demande d'Abonnement, (2ème clic)
- Règlement du prix de l'Abonnement à l'aide du mode de paiement sélectionné,
- Envoi d'un e-mail de validation définitif de l'Abonnement accusant réception de celui-ci.

#### **9.4. Entrée en vigueur de l'Abonnement en ligne**

Le cas échéant, à la fin de la procédure d'Abonnement, My Angel adresse au Client l'e-mail de validation définitif visé au paragraphe précédent. My Angel recommande au Client de conserver ce courriel et/ou de l'imprimer.

À la suite de l'envoi de cet e-mail de validation définitif de l'Abonnement (à l'adresse renseignée par ce dernier lors de son inscription sur le Site), le Client est invité à activer tout Produit associé aux Services choisis selon la procédure qui lui est communiquée par mail ou sur le Site.

Sous réserve des autres stipulations des présentes Conditions Générales, tout Abonnement aux Services n'entre en vigueur que lorsque le Client active le Produit associé selon la procédure qui lui est communiquée par mail ou sur le Site.

Des offres d'essai ou de découverte des Services peuvent être proposées sur le Site, de manière temporaire ou non. Sauf indication contraire, ces offres d'essai ou de découverte seront soumises aux présentes Conditions Générales et seront limitées à une seule inscription (même adresse IP (Internet Protocol) et/ou même adresse de courrier électronique) quelle que soit l'offre d'essai ou de découverte.

L'attention du Client est attirée sur le fait que toute activation d'un Produit l'associe irrévocablement et exclusivement à l'Abonnement choisi.

#### **9.5. Informations**

Le Client s'engage à fournir des Informations véritables et sincères concernant les Utilisateurs.

Le Client s'engage à ce titre, à communiquer à My Angel toutes Informations relatives aux Utilisateurs demandées par My Angel.

Le Client s'engage par ailleurs expressément à communiquer à My Angel tout changement de l'Utilisateur associé à tout Produit.

Le Client s'engage à informer My Angel sans délai de toute modification des informations le concernant et demandées par My Angel, et notamment tout changement d'adresse, de courrier électronique ou de moyens de paiement.

De même, le Client doit informer immédiatement My Angel de toute perte de son(es) Produit (s).

#### **9.6. Reconduction d'Abonnement**

Sauf résiliation par le Client dans les conditions de l'article 9.7, tout Abonnement aux Services est reconduit tacitement pour une durée identique à celle souscrite initialement (ne concerne pas les packs pré-payés).

En cas de reconduction tacite, le tarif alors en vigueur pour l'Abonnement concerné sera pleinement applicable au Client.

En cas d'augmentation du prix de l'Abonnement, My Angel en informera le Client par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés au plus tard 60 jours avant sa prise d'effet.

Sauf indication contraire sur le Site et sauf résiliation par le Client dans les conditions de l'article 9.7, toute offre d'essai ou de découverte des Services est transformée en Abonnement au tarif indiqué dans l'offre ou, à défaut, au tarif applicable aux Abonnements mensuels des Services.

## **9.7. Résiliation de l'Abonnement**

### **OFFRES EASYLEASE :**

Concernant les offres Easylease, la résiliation peut être demandée à l'issue de la période d'engagement stipulée dans l'offre, sous réserve que sa notification ait été envoyée au moins trois mois au préalable. Le client doit la notifier par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception envoyée au siège de la société My Angel : 847 route de Frans, 69400 Villefranche sur Saône.

La résiliation devient également effective si la restitution de l'intégralité du matériel mis à disposition est parvenue sous un délai de 15 jours après la date de fin souhaitée.

Dans le cas contraire, les abonnements sont prolongés jusqu'à la restitution des équipements.

Le Client reconnaît et accepte expressément que l'Abonnement n'est pas automatiquement résilié du seul fait de la perte, du vol ou de la détérioration du Produit associé. Il lui appartient dans ce cas de commander un autre Produit de remplacement.

## **10. Modalités financières**

### **10.1. Prix**

Le prix des Produits, des différents Services, des offres d'Abonnements, des Options et prestations Hors Abonnement ainsi que les conditions de paiement sont indiqués, en euros et hors taxe, en ligne sur le Site ou sur les devis demandés.

Les prestations hors abonnement peuvent être les suivantes :

- Sollicitation plateforme téléphonique d'urgence (au-delà de la 6<sup>e</sup> annuellement, sauf conditions particulières)
- Intervention abusive SAMU / Police / Pompiers
- Déplacement agents de sécurité privés (intervention sur alarme)
- Résiliation
- Modification de paramètres et/ou de consignes en cours d'abonnement
- Conseils / Formations
- Relevés techniques

Le Client reconnaît et accepte que My Angel se réserve le droit d'en modifier le prix.

My Angel informera le Client par courrier électronique à l'adresse renseignée par celui-ci lors de sa première souscription à tout Abonnement de toute hausse de tarif de l'Abonnement en question, au minimum 60 jours avant sa prise d'effet.

Dans une telle hypothèse, le Client n'acceptant pas cette hausse de tarif pourra résilier cet Abonnement comme indiqué à l'article 9.7 ci-avant, cette résiliation prenant effet à la prochaine échéance d'Abonnement périodique le cas échéant. A défaut de résiliation par le Client, la nouvelle tarification sera dès lors applicable à compter de la prochaine échéance d'Abonnement suivant la prise d'effet de la nouvelle tarification.

Toute augmentation de la TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée) sera répercutée automatiquement et immédiatement sur le prix des Abonnements. Il en sera de même en cas de création d'une quelconque nouvelle taxe qui serait assise sur le prix des Services et dont My Angel deviendrait redevable. Les conditions de résiliations prévues en cas de modification du prix notamment des offres d'Abonnement visées ci-dessus s'appliqueront dans les mêmes conditions en cas de modification du prix résultant d'une augmentation ou de création de taxes nouvelles.

Il est rappelé que les frais de connexion et de communication (Internet) liés à l'utilisation des Services ne sont pas pris en charge par My Angel et restent à la charge du Client (accès au compte en ligne ou depuis l'application).



## **10.2. Paiement du prix**

Les factures émises par My Angel sont signées électroniquement et sont adressées aux clients par mail.

Le Client peut notamment payer chaque Abonnement par cartes bancaires Visa ou MasterCard émises sur le territoire français par un établissement bancaire français.

Le Client pourra par ailleurs procéder par virement à My Angel, en cas d'un Abonnement non souscrit en ligne. Il devra régler par prélèvement automatique en cas de souscription aux offres Easylease.

Tout autre moyen de paiement pourra être accepté, sous réserve d'obtenir un commun accord entre les Parties.

Il est précisé que lorsque le Client communique ses coordonnées bancaires aux partenaires de My Angel en charge des opérations de paiement électronique, celles-ci ne sont pas conservées par My Angel.

Le prix de chaque prestation est payable par avance dans sa totalité selon la durée de l'Abonnement choisie par le Client lors de sa commande puis lors de chaque reconduction de période, jusqu'à résiliation de cet Abonnement, que la résiliation soit à son initiative ou à celle de My Angel.

Afin d'optimiser la sécurité des transactions en ligne, My Angel a choisi le système de paiement VERIFONE.

À défaut d'éléments contraires apportés par le Client, les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de My Angel et de ses partenaires dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes, des validations et des paiements intervenus entre le Client et My Angel. Ces informations feront foi entre les Parties sauf à en apporter la preuve écrite et contraire par le Client. L'archivage de ces éléments est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable conformément à l'article 1348 du code civil.

## **10.3. Défaut de paiement**

En cas de non-paiement total ou partiel, les sommes restant dues à My Angel par le client sont, conformément aux articles L.441-3 et L.441-6 du code de commerce :

majorées d'intérêts de retard ne pouvant être inférieurs à 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture.

Prélèvements impayés : En cas d'incident de paiement, le montant du prélèvement devra être réglé directement à MY ANGEL par un autre moyen de paiement, majoré des frais bancaires.

Les intérêts de retard sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral. En cas de litige, les sommes facturées au client restent exigibles par My Angel, le montant non contesté restant, en tout état de cause, payable par le client à son échéance. Les parties prendront les mesures nécessaires pour que la contestation soit résolue dans les meilleurs délais. Si la demande du client est rejetée et s'il a retenu une partie de ses paiements, le client paiera, en plus des sommes dues, les intérêts de retard et de recouvrement dus.

En cas de non-paiement par le client des sommes dues, My Angel se réserve en outre le droit de prendre des mesures conservatoires sur l'ensemble ou une partie des services commandés par le client, telles que la suspension ou la limitation d'accès aux services.

## **11. Couverture des Services**

La couverture des Services est limitée aux réseaux (GSM/Téléphoniques) utilisés par le Client et, pour les services d'intervention de contre appel, aux territoires prévus sur la page de présentation de l'offre sur le Site.

Les tarifs proposés et le présent contrat sont établis pour une utilisation en France Métropolitaine et intègrent une possibilité d'utilisation ponctuelle (limitée à une semaine par an et par Produit) à l'étranger (vérification de la couverture de service dans ce cas à vérifier par l'Utilisateur avant son départ auprès des services My Angel).

Dans le cas d'une utilisation régulière ou prolongée hors de la France métropolitaine, des conditions particulières doivent être établies entre My Angel et le Client à la demande du client. Toute utilisation non déclarée au-delà d'une semaine pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire.

En outre, sauf consignes et procédures spécifiques établies, le traitement des alertes à l'étranger sera limité à une information des personnes à prévenir et ne saurait donner accès au déclenchement d'une intervention systématiquement selon les pays considérés.

## 12. Responsabilité

My Angel rappelle que les Services étant nécessairement fournis par l'intermédiaire des réseaux de télécommunication, notamment d'Internet, de Sigfox de géolocalisation et de téléphonie mobile, le Client déclare être informé des contraintes et des limites de ces réseaux, notamment en termes de couverture, d'accessibilité, de stabilité. Le client est également responsable de la bonne utilisation des matériels et services de My Angel et notamment de l'entretien et des vérifications régulières des Produits qui lui sont confiés. À ce titre, il devra faire procéder à un test bimestriel de bon fonctionnement des boutons le cas échéant (en s'assurant que l'Utilisateur puisse éteindre et redémarrer son Produit sans difficultés, par exemple ; il est entendu par ailleurs qu'un test de sécurité active est réalisé automatiquement par chacun des Produits pour vérifier le bon fonctionnement de la transmission de l'alerte).

En conséquence, My Angel ne pourra en aucun cas être tenue responsable de dysfonctionnements dans l'accès aux Services, des vitesses d'ouverture et de consultation des pages des services, de l'inaccessibilité temporaire ou définitive des Services, d'erreurs dans les informations reçues ou transmises, d'inexécution temporaire totale ou partielle des Services, de l'utilisation frauduleuse par des tiers des informations mises à disposition sur le Site.

My Angel ne saurait être tenue responsable dans l'hypothèse où les Services proposés s'avèreraient incompatibles avec certains équipements et/ou fonctionnalités du matériel informatique du Client.

**My Angel rappelle que les Services, et notamment les services d'urgence, d'intervention, d'alerte, de localisation, de détections automatiques ne sauraient remplacer l'observation de règles élémentaires de prudence et de sécurité à la charge du Client et/ou de tout Utilisateur. My Angel ne saurait s'y substituer et, en aucun cas être tenue responsable de tout préjudice physique, matériel ou moral causé au Client ou/et à tout Utilisateur, et consécutifs à toute défaillance, inexécution totale ou partielle des Services, tels que, sans que cette liste soit limitative, des retards dans les interventions, des erreurs d'appréciation ou d'analyse, des défaillances du Produit, du Site internet ou du réseau d'intervention partenaire.**

My Angel, bien que tenue à une obligation de sécurité informatique, ne peut garantir l'absence de modification, d'intrusion, d'altération, d'indisponibilité des Services opérées par un tiers (personne, virus...).

Par ailleurs My Angel n'est pas responsable d'une conséquence d'un défaut de sécurité (matériel ou logiciel) du terminal de connexion (ordinateur, téléphone mobile,...) utilisé par le Client.

En conséquence, il incombe au Client de protéger son matériel informatique ou autre notamment contre toute forme d'intrusion et/ou de contamination par des virus. My Angel ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable de ce fait.

Plus généralement, My Angel ne saurait être tenue responsable des éléments en dehors de son contrôle et des dommages qui pourraient éventuellement être subis par l'environnement technique du Client et notamment, ses ordinateurs, logiciels, équipements réseaux (modems, téléphones...) et tout matériel utilisé pour accéder aux ou utiliser les Services.

My Angel rappelle enfin que les Services sont proposés comme une aide pour la protection et la sécurité au quotidien dans un cadre professionnel, notamment pour les personnes isolées, vulnérables ou en milieu à risque. Les Services My Angel ne doivent et ne sont en aucun cas destinés à la surveillance illégale, à l'espionnage ou au harcèlement de salariés et/ou d'autrui, ou plus généralement à la réalisation d'une quelconque infraction. A ce titre, My Angel ne saurait être responsable de tout détournement de l'usage initialement prévu par My Angel pour ses Services.

À ce titre, le Client est le seul responsable de l'utilisation faite de ses Produits et des Services et ne saurait tenir responsable My Angel pour toute réclamation et/ou procédure à son encontre de ce fait. Le Client s'engage ainsi à faire son affaire personnelle de toute réclamation, revendication, ou opposition et plus généralement de toute procédure formée contre My Angel émanant d'un quelconque tiers et/ou Utilisateur et qui serait liée à son utilisation des Produits et/ou des Services.

En tout état de cause, dans l'hypothèse où la responsabilité de la société My Angel serait retenue, le montant total des indemnités que la société My Angel pourrait être amenée à verser au Client ne pourra excéder le montant effectivement perçu par la société My Angel au titre des présentes Conditions Générales, sans pouvoir être inférieur à la somme de 10 €, ni pouvoir excéder un montant correspondant à 2 mois de prestations hors taxes (ou prorata équivalent pour les packs pré-payés à 2 mois), et ce, quel que soit le fondement juridique de la réclamation et la procédure employée pour la faire aboutir.

Les stipulations des présentes Conditions Générales répartissent le risque entre les Parties; les prix convenus reflètent cette répartition du risque et la limitation de responsabilité qui en résulte.

### **13. Obligations administratives et réglementaires/ Relations avec les tiers et les autorités**

Toute formalité administrative ou relation avec les autorités, administrations et services publics, notamment au titre des Services, sera intégralement assuré par le Client.

Par ailleurs, l'étude des risques, notamment juridiques et réglementaires, liés à son utilisation des Services et/ou des Produits est exclusivement à la charge du Client, ce qu'il reconnaît et accepte expressément.

#### **13.1. Données à caractère personnel & RGPD**

Cet article illustre l'engagement de My Angel eu égard au respect de la vie privée et à la protection des données à caractère personnel concernant tout visiteur du Site, tout abonné et/ou tout bénéficiaire des services My Angel, collectées et traitées à l'occasion de leur utilisation du Site et des services My Angel.

My Angel s'engage à ce titre à respecter la législation en vigueur relative à la protection de la vie privée eu égard au traitement automatisé des données à caractère personnel.

Le Site et les services My Angel ont ainsi fait l'objet d'une déclaration préalable auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) enregistrée sous le n° 1766780 v 0.

My Angel traite les données personnelles uniquement pour des finalités déterminées, explicites et légitimes et ne traite pas ces données de manière incompatible avec ces finalités.

My Angel traite les données dans le cadre de l'exécution d'un contrat avec les finalités suivantes :

- Gérer l'identité du client ou de l'utilisateur et l'authentifier
- Gérer la commande
- Gérer le matériel
- Facturer et encaisser les paiements
- Assurer le Service Après-Vente
- Traiter les demandes clients
- Gérer les relations contractuelles et financières
- Stocker les données du client ou de l'utilisateur
- Gérer et faire gérer par des prestataires les alertes

Les données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus. S'agissant des traitements relatifs à l'exécution du contrat, les données peuvent être conservées au maximum pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation.

My Angel peut être amenée à traiter également les données pour d'autres finalités que la stricte exécution de contrats. Dans ce cas, My Angel s'assure d'avoir un intérêt légitime à réaliser le traitement.

A cet effet, les finalités poursuivies peuvent être :

- Organiser des opérations commerciales /marketing
- Sonder les clients ou les utilisateurs
- Améliorer l'offre et les produits
- Restituer au client des statistiques d'utilisation

Les données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus.

My Angel traite également les données pour répondre à ses obligations légales ou réglementaires.

A cet effet, les finalités poursuivies sont les suivantes :

- Répondre aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice
- Répondre au droit de communication des autorités

Les données peuvent être conservées le temps nécessaire pour permettre à My Angel de répondre à ses obligations légales.

My Angel traite les données personnelles, directement collectées auprès du client ou résultant de l'utilisation des produits ou services. My Angel est également susceptible d'être destinataire de données qui ont été collectées auprès du client ou par un tiers.

My Angel ne traite une donnée ou une catégorie de données que si elle est strictement nécessaire à la finalité poursuivie.

My Angel traite les catégories de données suivantes :

- Données d'identification : Nom, prénom, identifiant, SIREN...
- Caractéristiques personnelles : date de naissance, nationalité...
- Données de contact : adresse postale, email, numéro de téléphone...
- Vie personnelle : centres d'intérêts
- Données économiques et financières : moyens de paiement, historique des paiements...
- Données de connexion, d'usage des services et d'interaction : Logs de connexion, et d'usage, compte rendu d'intervention, données d'utilisation des produits, localisation,...
- Produits et services détenus ou utilisés
- Profils et scores permettant la segmentation client
- Données de contenu : fichiers stockés sur le cloud, boîte email...
- Données de contacts et personnes à prévenir en cas d'alerte

Les données collectées sont destinées aux services internes de My Angel et à ses sous-traitants. Les données peuvent également être traitées par des partenaires de My Angel. Il s'agit des situations où des partenaires interviennent pour la fourniture de prestations. Les données traitées peuvent enfin, être transmises aux autorités compétentes, à leur demande, dans le cadre de procédures judiciaires, dans le cadre de recherches judiciaires et de sollicitations d'information des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales.

Si le contrat le nécessite, les données collectées sont susceptibles d'être traitées hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, My Angel prend les dispositions nécessaires avec ses sous-traitants et partenaires afin de garantir un niveau de protection de vos données adéquat et ce en toute conformité avec la réglementation applicable.

Si les sous-traitants et partenaires concernés ne sont pas situés dans un pays disposant d'une législation considérée comme offrant une protection adéquate, ils auront alors préalablement signé les «clauses contractuelles types» de la Commission européenne ou seront soumis à des Règles internes contraignantes approuvées par les autorités.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Il peut demander la portabilité de ces dernières. Il a le droit de s'opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation. Toutefois, dans la mesure où les limitations demandées empêcheraient My Angel d'assurer ses services, le client en sera informé mais aucun remboursement ne sera effectué.

Le client peut exercer ses droits à tout moment, ainsi que contacter le Délégué à la Protection des Données personnelles aux adresses ci-dessous.

Toute demande d'exercice de ses droits doit être accompagnée de la photocopie d'un justificatif d'identité (carte nationale d'identité délivrée par l'Etat Français ou carte d'identité de l'Union Européenne ou passeport, carte de résident délivrée par l'Etat Français, carte de séjour délivrée par l'Etat Français ou livret de circulation délivré par l'Etat Français). Une réponse lui sera adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de sa demande.

Vous pouvez utiliser le formulaire de contact en ligne disponible sur [www.myangel.com](http://www.myangel.com) ou en écrivant à : MY ANGEL – 65 rue Henri Depagneux – 69400 LIMAS ou à [rgpd@myangel.com](mailto:rgpd@myangel.com)

Si les échanges avec My Angel n'ont pas été satisfaisants, le client a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel en France.

My Angel s'assure que vos données sont traitées en toute sécurité et confidentialité, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants.

A cet effet les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la suppression des données personnelles vous concernant sont mises en place. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque que présente le traitement ou sa mise en œuvre.

La présente Politique de protection des données personnelles peut être amenée à évoluer.

### **13.2. Institutions représentatives du personnel**

L'utilisation des Services et/ou des Produits par le Client et/ou ses Utilisateurs peut, le cas échéant, être soumise à l'accomplissement de formalités auprès des institutions représentatives du personnel compétentes.

Le Client reconnaît son entière responsabilité à ce titre et s'engage si nécessaire à accomplir toutes formalités nécessaires et, de façon plus générale, à respecter les dispositions pertinentes du code du travail.

En tout état de cause, My Angel se dégage de toute responsabilité liée au respect des obligations issues du Code du travail, du fait de l'utilisation des Services et/ou des Produits par le Client ou ses Utilisateurs.

### **13.3. Garantie d'indemnisation**

My Angel dégage toute responsabilité en cas de non-conformité des Services et/ou des Produits aux lois et règlements, et à l'ordre public.

Le Client s'engage à indemniser, défendre et protéger My Angel et ses sous-traitants, à ses propres frais, de et contre toute réclamations, pertes, dommages (honoraires d'avocats d'un montant raisonnable et dépens inclus) allégations ou responsabilités consécutives :

- à toute atteinte aux personnes ou au patrimoine de tiers du fait des Services et/ou des Produits ;

- à toute violation des lois françaises ou internationales du fait des Services et/ou des Produits ;

Le Client s'engage à informer My Angel sans délai s'il avait connaissance de l'un des cas visés ci-dessus.

Le Client garantit My Angel à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie.

Par ailleurs, My Angel pourrait être amenée à suspendre l'accès aux Services et/ou désactiver tout Produit, dans les circonstances visées ci-dessus sans que cela ne puisse constituer une inexécution de ses obligations au titre des présentes Conditions Générales.

## **14. Force Majeure**

Outre les événements habituellement retenus par la jurisprudence française en cas de force majeure, les obligations des Parties seront automatiquement suspendues dans les hypothèses d'événements indépendants de leur volonté expresse empêchant l'exécution normale des présentes Conditions Générales, tels que, par exemple et à titre non limitatif :

- Les tremblements de terre ;
- L'incendie ;
- La tempête ;
- L'inondation ;
- Le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit ;
- Les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise ;
- Le lock-out de l'entreprise ;
- Le blocage des télécommunications et d'internet ;
- Les pannes électriques supérieures à 30 minutes ;
- Les interruptions non planifiées de maintenance pour palier à des risques externes (ex : détection d'une faille Windows ou Linux, nouvelle attaque internet ...) ;
- Les interruptions à la demande du Client ;
- Les pannes provoquées par le personnel du Client ;
- Et en général de tout phénomène réputé imprévisible et inévitable

La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations 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.

Cependant, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. À cet effet, la partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

## 15. Suspension et/ou résiliation anticipée à l'initiative de My Angel ou du Client

Sans préjudice de tous dommages et intérêts que My Angel pourrait solliciter, My Angel se réserve le droit de suspendre l'accès d'un Client et/ou de tout Utilisateur aux Services et/ou résilier de plein droit, sans préavis ni indemnité, tout Abonnement en cas de non-respect par le Client et/ou par un de ses Utilisateurs des présentes Conditions Générales et notamment :

- toute utilisation des Services illicite ou contraire à l'ordre public ;
- non-respect des droits de propriété intellectuelle de My Angel et/ou de ses partenaires ;
- fourniture de fausses Informations dans le cadre de tout Abonnement ;
- non-paiement total ou partiel par le Client du prix de tout Abonnement ou des Frais de dépassement tels que la facturation des abus, des localisations hors forfaits, etc ;
- agissements contraires aux intérêts commerciaux de My Angel ;
- détournement de l'usage des Services initialement prévu et présenté par My Angel ;
- sollicitations abusives répétées ou non justifiées par un danger réel des services de la plateforme téléphonique ou des interventions ;
- utilisation en violation des droits au respect de la vie privée d'autrui.

De son côté, le Client pourra résilier, sans préavis ni indemnité au bénéfice de My Angel, tout Abonnement en cas de manquement de My Angel à ses obligations principales définies dans les présentes Conditions Générales ou en cas de motifs légitimes (tels que notamment la modification des Conditions Générales, l'incompatibilité technique des Services avec les équipements du Client, l'augmentation du prix, la perte ou le vol d'un Produit, l'évolution non-prévisible du nombre d'Utilisateurs).

Dans ce cas, le Client notifie sa demande de résiliation anticipée à My Angel par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du siège social de My Angel : 847 route de Frans 69400 VILLEFRANCHE SUR SAONE.

## 16. Utilisation abusive des Services

Le Client s'engage à ce que l'utilisation des Services et/ou des Produits, notamment par ses Utilisateurs, ne soit pas abusive.

A la suite de toute demande de prise en charge des frais de déplacement, réclamée par tout intervenant qui se serait déplacé sans motif légitime (notamment les Forces de l'ordre, les services d'urgence médicale ou les intervenants de sécurité privée), le Client s'acquittera en conséquence:

- des frais de traitement du dossier de **100 € H.T. (cent euros hors taxe)** ;
- ainsi que de la totalité des frais de déplacement réclamés par cet intervenant.

Ces frais de déplacement sans motif légitime pourront être, selon la situation :

- directement réglés à l'intervenant par le Client,
- réglés à My Angel, à charge pour celle-ci d'indemniser ensuite l'intervenant.

## **17. Modifications des présentes Conditions Générales**

My Angel se réserve le droit de modifier à sa discrétion les présentes Conditions Générales.

My Angel informera chaque Client par courrier électronique à l'adresse fournie lors de la commande de toute modification des présentes Conditions Générales au minimum 15 (quinze) jours avant leur prise d'effet.

Dans l'hypothèse où le Client n'accepterait pas ces modifications, il sera libre de résilier chacun de ses Abonnements, ensemble ou séparément. Cette résiliation prenant effet à la prochaine échéance d'Abonnement périodique. A défaut de résiliation, les nouvelles Conditions Générales seront dès lors applicables à tout Abonnement à compter de sa prochaine échéance suivant la prise d'effet des nouvelles Conditions Générales.

## **18. Service clientèle**

Pour toute information ou question concernant l'utilisation du Produit ou des Services, le Client et ses Utilisateurs peuvent contacter My Angel via le Site en cliquant sur la rubrique « Nous contacter » ou nous adresser un courrier à l'adresse suivante : [contactpro@myangel.com](mailto:contactpro@myangel.com).

Le Client et ses Utilisateurs peuvent également contacter le service clientèle de My Angel par téléphone au numéro suivant : 0800 941 216 (n° vert).

## **19. Nullité d'une clause**

Dans l'hypothèse où l'une des dispositions des présentes Conditions Générales serait déclarée invalide ou inopposable pour quelque cause que ce soit, les autres dispositions demeureront applicables sans changement.

## **20. Loi applicable et litige**

Les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi française.

En cas de litige, les Parties chercheront une solution amiable avant toute action judiciaire. En cas d'échec de ces tentatives, toutes contestations à la validité, l'interprétation et/ou l'exécution des présentes Conditions Générales devront être portées même en cas de pluralité des défendeurs ou d'appel en garantie, devant les tribunaux français.