

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION
en vigueur au 1^{er} mai 2022

Les présentes Conditions générales de vente et d'utilisation (CGV) s'appliquent, sans restriction ni réserve, à la navigation par toute personne sur le site Internet <https://www.grabcare.fr/>. Elles encadrent également l'exécution des Services souscrits par le Bénéficiaire.

Ce document est un contrat juridiquement contraignant entre vous et la société GRABCARE, exploitante du site Internet précité et proposant les Services.

INFORMATIONS D'IDENTIFICATION DE LA SOCIÉTÉ GRABCARE

- ◆ **Forme** : société par actions simplifiée
- ◆ **Capital social** : 10.000 €
- ◆ **N° et greffe d'immatriculation** : RCS AUCH 908 381 809
- ◆ **Siège social** : 8, rue du Chemin Neuf – 32130 SAMATAN
- ◆ **Dirigeants** : Manuelle PELISSIER (Présidente)

Voici les informations que vous y trouverez :

Définition des termes contenus dans ces CGV	Article 1
Informations sur le champ d'application et l'acceptation des CGV	Article 2
Informations sur les Services proposés, les modalités de leur souscription et de leur exécution	Article 3
Informations sur le prix des Services, leur facturation et leur règlement	Article 4
Hypothèses d'exclusion ou de limitation de la responsabilité de GRABCARE	Article 5
Démarches ouvertes à un Bénéficiaire rencontrant une difficulté avec un Professionnel	Article 6
Description des comportements interdits	Article 7
Modalités de rétractation, résiliation et remboursement	Article 8
Informations sur la propriété intellectuelle des contenus présents sur le Site	Article 9
Informations sur le traitement de vos données personnelles par GRABCARE	Article 10
Modalités et informations relatives au règlement d'un litige entre un Bénéficiaire et GRABCARE	Article 11

Stipulations finales diverses

Article 12

1. DÉFINITIONS

Les termes suivants ont, au sein des CGV, au singulier ou au pluriel, le sens qui leur est donné dans le tableau ci-après.

Article	un article des présentes conditions générales de vente et d'utilisation,
Bénéficiaire	tout particulier commandant un Service auprès de GRABCARE,
CGV	les présentes conditions générales de vente et d'utilisation,
Devis	devis signé entre GRABCARE et le Bénéficiaire, préalablement à la création d'un Espace personnel, marquant la souscription à un Service,
Données personnelles	Informations personnelles permettant d'identifier l'Utilisateur, telles qu'elles sont définies à l'Article 9,
Espace personnel	interface présente sur le Site, créée par un Utilisateur, lui permettant l'accès à plusieurs fonctionnalités,
GRABCARE	GRABCARE, société exploitante du Site dont les informations figurent en préambule,
Prix	somme à payer par un Bénéficiaire en règlement d'une Commande, à laquelle s'ajoutera le cas échéant le coût de la prestation des Professionnels choisis par le Bénéficiaire et les frais de déplacement,
Professionnel	tout professionnel de santé ou de l'accompagnement, ayant créé un Espace personnel sur le Site et avec lequel GRABCARE a conclu un partenariat,
Service	tout service vendu par GRABCARE sur le Site,
Site	site internet situé à l'URL « https://www.grabcare.fr/ ».
Utilisateur	toute personne qui navigue sur le Site.

2. OBJET, CHAMP D'APPLICATION ET ACCEPTATION

Le fait pour toute personne de naviguer sur le Site, de créer un Espace personnel et/ou de souscrire un Service emporte adhésion et acceptation pleine et entière des CGV. L'Utilisateur et le Bénéficiaire renoncent, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire qui serait inopposable à GRABCARE.

Il est précisé que la souscription des Services et la navigation sur le Site sont réservés aux personnes ayant la pleine capacité juridique.

L'Utilisateur accepte et reconnaît, d'ores et déjà, que GRABCARE se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment et sans préavis. La version des CGV applicable à tout moment entre GRABCARE et l'Utilisateur est celle qui a été acceptée le plus récemment par l'Utilisateur. Celle applicable entre le Bénéficiaire et GRABCARE est la version signée par le Bénéficiaire simultanément au Devis.



Toute question portant sur l'utilisation ou le fonctionnement du Site, ou sur l'interprétation des termes des CGV, peut être adressée par e-mail à l'adresse contact@grabcare.fr ou par courrier à l'adresse figurant en préambule des présentes.

3. SERVICES

3.1. GRABCARE propose au Bénéficiaire plusieurs Services, selon les modalités et conditions définies par les CGV.

Les Bénéficiaires reconnaissent avoir eu communication des CGV, préalablement à la souscription à un Service et d'une manière lisible et compréhensible, et à ce titre de toutes les informations et renseignements visés aux articles L.111-1 à L.111-7 du Code de la consommation, et en particulier :

- (i) les caractéristiques essentielles des Services,
- (ii) le prix des Services,
- (iii) les informations relatives à l'identité de GRABCARE, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte,
- (iv) la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige,
- (v) les informations relatives au droit de rétractation, aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes.

A noter qu'en toute hypothèse, si le Bénéficiaire n'a pas renoncé à son droit de rétractation légal conformément à l'**Article 8**, l'exécution de tout Service commandé ne pourra débuter qu'au 15^e jour suivant la signature du Devis.

3.2. Les Services proposés par GRABCARE sont exclusivement des services d'intermédiation entre le Bénéficiaire et un ou plusieurs Professionnels.

Aucune prestation de santé, médicale ou paramédicale, aucun diagnostic et aucune prescription ne sont effectués par GRABCARE elle-même.

GRABCARE n'intervient que pour évaluer les besoins du Bénéficiaire sur la base des informations communiquées par le Bénéficiaire, afin de garantir le caractère adapté des Services, et coordonner ensuite l'exécution des prestations des Professionnels retenus par le Bénéficiaire.

GRABCARE propose aux Professionnels un service de mise en relation entre eux et les Bénéficiaires susceptibles d'avoir besoin de leur intervention pour retrouver une autonomie à domicile. Les conditions et modalités de ce service sont définies dans le cadre d'un contrat spécifique conclu entre GRABCARE et le Professionnel.

3.3. Solution « Autonomie Simplicité ». Cette solution permet à GRABCARE de proposer une mise en relation des Bénéficiaires avec des Professionnels susceptible d'aider ou d'optimiser le bien vieillir à domicile du Bénéficiaire.

GRABCARE effectue d'abord un pré-bilan avec le Bénéficiaire, afin d'identifier ses besoins. Un Devis est ensuite adressé par mail au Bénéficiaire pour signature électronique à partir du Site, comportant un nombre d'heures d'accompagnement et un taux horaire, ainsi qu'une synthèse des informations communiquées par le Bénéficiaire relativement à ses besoins.

Une fois le Devis signé, GRABCARE réalise un bilan d'autonomie approfondi avec le Bénéficiaire. Dans les 72 heures de ce bilan, GRABCARE lui propose une liste de Professionnels susceptibles de répondre aux besoins identifiés.

Le Bénéficiaire choisit sous sa propre responsabilité le ou les Professionnels dont il souhaite l'intervention. GRABCARE les met ensuite en relation. Le Bénéficiaire peut également choisir de recourir aux services d'autres intervenants, non liés à GRABCARE par un partenariat. Dans une telle hypothèse, GRABCARE effectuera une prestation de coordination globale des interventions de ces professionnels, mais les fonctionnalités de l'Espace personnel seront limitées (absence de fiche dédiée au professionnel, interventions désignées par une case non spécifique dans le planning sur l'Espace personnel).

L'intervention des Professionnels s'étendra sur une durée préalablement définie entre GRABCARE et le Bénéficiaire lors de la signature du Devis. Le suivi est effectué par GRABCARE pour la durée estimée et fixée dans le Devis. GRABCARE effectuera notamment un suivi téléphonique hebdomadaire avec le Bénéficiaire, afin de garantir le caractère adapté du Service tout au long de cette durée.

Le Service prendra fin à l'issue de la durée initialement définie au Devis, sauf prolongation expresse et écrite, convenue entre GRABCARE, le Bénéficiaire et le/les Professionnel(s) d'un commun accord.

3.4. Solution « Autonomie Tranquillité ». Cette solution permet à GRABCARE de proposer au Bénéficiaire un suivi mensualisé, personnalisé et réalisé sur mesure, comprenant notamment une visite à domicile par mois par un représentant de GRABCARE. Cette solution constitue un abonnement mensuel, résiliable dans les conditions fixées à l'**Article 8**.

GRABCARE effectue d'abord un pré-bilan avec le Bénéficiaire, afin d'identifier ses besoins. Un Devis est ensuite adressé par mail au Bénéficiaire pour signature électronique à partir du Site, comportant une durée d'abonnement ainsi que le Prix à payer mensuellement, ainsi qu'une synthèse des informations communiquées par le Bénéficiaire relativement à ses besoins.

Une fois le Devis signé, GRABCARE réalise un bilan d'autonomie approfondi avec le Bénéficiaire. Dans les 72 heures de ce bilan, GRABCARE propose au Bénéficiaire un plan d'autonomie, comprenant notamment une liste de Professionnels susceptibles d'aider le Bénéficiaire à maintenir son autonomie.

Le Bénéficiaire choisit sous sa propre responsabilité le ou les Professionnels dont il souhaite l'intervention. GRABCARE les met ensuite en relation. Le Bénéficiaire peut également choisir de recourir aux services d'autres intervenants, non liés à GRABCARE par un partenariat. Dans une telle hypothèse, GRABCARE effectuera une prestation de coordination globale des interventions de ces

professionnels, mais les fonctionnalités de l'Espace personnel seront limitées (absence de fiche dédiée au professionnel, interventions désignées par une case non spécifique dans le planning sur l'Espace personnel).

Les Services de coordination souscrits par le Bénéficiaire seront réalisés par GRABCARE aussi longtemps que durera l'abonnement choisi lors de l'établissement du Devis.

3.5. Espace personnel. L'ensemble des Services proposés par GRABCARE s'accompagne de Services en ligne, accessibles par le Bénéficiaire et le Professionnel via leur Espace personnel.

L'Espace personnel peut être créé par le Bénéficiaire dès la signature du Devis afin de bénéficier de certains Services en ligne complémentaires. Il y sera invité par mail. Pour la création de son Espace personnel, le Bénéficiaire peut créer des identifiants de connexion dédiés, ou choisir de se connecter via FRANCECONNECT.

Si le Bénéficiaire souhaite bénéficier des Services en ligne mais ne souhaite pas créer son propre Espace personnel, un membre de sa famille ou un aidant de son choix peut effectuer une demande pour créer un Espace personnel afin de suivre l'exécution des Services. Le Bénéficiaire sera invité à donner son autorisation par mail.

Pour la création de son Espace personnel, le Bénéficiaire renseigne les informations suivantes :

- ◆ Nom et prénom,
- ◆ Adresse mail,
- ◆ Mutuelle,
- ◆ Adresse de son domicile,
- ◆ N° téléphone.

Ces données font l'objet d'un traitement sécurisé par GRABCARE, de la manière exposée à l'**Article 10**.

Pour la création de son Espace personnel, le Professionnel renseigne quant à lui les informations suivantes :

- Nom et prénom,
- SIRET ou carte professionnelle,
- Adresse mail.

S'ils le souhaitent, les Professionnels peuvent renseigner d'autres informations une fois leur Espace personnel, en remplissant leur fiche : coordonnées professionnelles, services proposés, etc.

3.6. Services en ligne. Les Services en ligne sont disponibles pour tout Bénéficiaire ou Professionnel ayant créé un Espace personnel. Ils comprennent notamment un calendrier partagé, permettant aux Bénéficiaires et aux Professionnels de retrouver la date convenue pour les interventions de ces derniers. Les Bénéficiaires reçoivent par SMS ou mail des notifications de rappel 24h avant la date de chaque intervention.

Le Bénéficiaire peut également consulter, sur son Espace personnel, le détail des Services souscrits auprès de GRABCARE, et les coordonnées des Professionnels qu'il a retenus.

Les Bénéficiaires et Professionnels ont enfin accès à un service de chat sécurisé, leur permettant d'échanger librement entre eux, sous réserve du respect des règles et principes établis à l'**Article 7**.

Pour l'accès aux Services en ligne, une connexion Internet est indispensable, conservant à sa charge les frais de télécommunication lors de l'accès à Internet et de l'utilisation du Site.

Les Services en ligne sont normalement accessibles 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 toute l'année, sauf en cas d'interruption volontaire notamment pour des besoins de maintenance, ou pour toutes autres raisons ne dépendant pas de la volonté de GRABCARE, notamment du fait du fonctionnement de l'Internet, des infrastructures informatiques et réseau nécessaires au fonctionnement du Site ou de la force majeure. GRABCARE étant tenu à une obligation de moyens à ce titre, elle ne pourra être tenue responsable de tout préjudice quelle qu'en soit la nature, résultant d'une indisponibilité du Site et des Services en ligne.

4. PRIX, FACTURATION ET PAIEMENT

4.1. Prix. Le Prix des Services souscrits par le Bénéficiaire est stipulé au Devis.

Il comprend, selon la formule choisie, l'accès aux Services d'intermédiation, de coordination et de suivi fournis par GRABCARE.

Il ne comprend pas le coût des prestations des Professionnels ainsi que leurs frais de déplacement, qui devront être convenus et réglés directement entre ces derniers et les Bénéficiaires.

Le Bénéficiaire effectuera sous sa propre responsabilité les vérifications et démarches nécessaires, le cas échéant, à la prise en charge du coût de la prestation des Professionnels par son organisme de mutuelle ou par la Sécurité sociale. La responsabilité de GRABCARE ne saurait en tout état de cause être engagée en cas de refus de prise en charge par ces derniers des coûts correspondants.

4.2. Facturation et paiement. Par principe, le Prix de tout Service devra être réglé par le Bénéficiaire à GRABCARE à la signature du Devis, par virement bancaire. Une facture sera établie par GRABCARE à l'attention du Bénéficiaire.

Lorsque le Bénéficiaire a souscrit à un Service comprenant un suivi périodique renouvelable sous forme d'abonnement, tel que la solution « Autonomie Premium », le Prix sera facturé mensuellement et payable par virement bancaire à l'attention de GRABCARE, par carte bancaire, ou par prélèvement SEPA sur le compte bancaire du Bénéficiaire, selon le choix effectué par ce dernier lors de la signature du Devis. A cette fin, le Bénéficiaire s'engage à signer le mandat de prélèvement qui lui sera présenté par GRABCARE lors de la signature du Devis.

5. RESPONSABILITE DE GRABCARE

5.1. Professionnels. GRABCARE décline toute responsabilité :

- quant au choix par le Bénéficiaire du ou des Professionnels qui l'accompagneront, la liste de Professionnel proposée au Bénéficiaire n'étant qu'une recommandation,

- quant à la façon dont les Professionnels exécutent leurs propres prestations, ces dernières étant exécutées sous leur propre responsabilité. En cas de difficulté rencontrée à cet égard, le Bénéficiaire peut toutefois se référer à l'**Article 6**.

Bénéficiaires et Professionnels acceptent et reconnaissent que le rôle de GRABCARE est strictement circonscrit à celui d'un simple intermédiaire entre eux, responsable de la bonne mise en relation entre eux et de la bonne coordination entre les interventions des Professionnels.

A toutes fins utiles, il est précisé au Bénéficiaire que GRABCARE requiert l'adhésion des Professionnels à une charte de qualité qui peut être communiquée par mail au Bénéficiaire à première demande. De la même façon, GRABCARE vérifie que chaque Professionnel soit à jour de l'inscription à tout corps professionnel légalement obligatoire pour l'exercice de son activité.

5.2. Adéquation des Services. GRABCARE est tenu de proposer un Service adapté aux besoins et à la situation du Bénéficiaire, compte tenu des informations que ce dernier lui aura communiquées préalablement à la signature du Devis, relativement à ses antécédents médicaux et à sa problématique actuelle. Ces informations sont reprises dans une fiche annexée au Devis, et signée par le Bénéficiaire simultanément à ce dernier.

GRABCARE décline toute responsabilité quant à l'inadéquation des Services si le Bénéficiaire a communiqué des informations inexactes, incomplètes ou imprécises à cet égard, préalablement à la souscription du Service. La fiche précitée, annexée au Devis, fera foi des informations échangées entre le Bénéficiaire et GRABCARE.

De la même façon, le Bénéficiaire communiquera sous sa propre responsabilité, par écrit et d'une façon permettant de garantir que GRABCARE en aura eu bonne réception, toute information relative à une évolution de sa situation et/ou de ses besoins au cours de l'exécution du Service. Si le Bénéficiaire dispose d'un Espace personnel, son changement de situation pourra être signalé directement par ce biais. A défaut, GRABCARE déclinera toute responsabilité si un Service devient inadéquat au cours de son exécution.

5.3. Obligation de moyens. En toute hypothèse, GRABCARE ne sera tenu à l'égard du Bénéficiaire que par une obligation de moyens, relativement à son retour à l'autonomie grâce aux Services. Le Bénéficiaire accepte en effet que son retour à l'autonomie ne dépend pas de GRABCARE, et est subordonné à de nombreux facteurs qui échappent à cette dernière (suivi des conseils des Professionnels, facteurs physiologiques et génétiques, particularité de chaque personne, habitudes prises au quotidien et comportement du Bénéficiaire au cours de l'exécution du Service notamment).

5.4. Capacité juridique. Le Bénéficiaire garantit qu'il dispose de la pleine capacité juridique pour accepter les présentes CGV et signer le Devis. A défaut, le Devis devra être signé et les CGV acceptées par son représentant légal qui devra justifier de ses pouvoirs et de son identité. Ledit représentant légal se portera fort du respect par le Bénéficiaire de l'ensemble des obligations stipulées au Devis et aux CGV.

6. DIFFICULTES RENCONTREES AVEC UN PROFESSIONNEL

GRABCARE est soucieuse de proposer un service de mise en relation efficace, et qui satisfassent les besoins tant des Bénéficiaires que des Professionnels. Pour cette raison, le Bénéficiaire peut s'adresser à GRABCARE pour toute difficulté rencontrée avec un Professionnel, quelle qu'en soit la nature.

Le Bénéficiaire adresse pour cela un mail à GRABCARE, à l'adresse : contact@grabcare.fr.

GRABCARE produira alors ses meilleurs efforts afin de faciliter la communication entre le Bénéficiaire et le Professionnel, dans le but d'aboutir à une issue amiable.

Toutefois, le rôle de GRABCARE étant strictement limité à celui d'un intermédiaire entre Bénéficiaire et Professionnel, GRABCARE ne saurait engager sa responsabilité en cas de manque de diligence du Professionnel dans la réponse apportée au Bénéficiaire, et/ou en cas d'issue non satisfaisante pour le Bénéficiaire de sa demande ou réclamation. Il ne saurait en outre être inféré des présentes stipulations, à la charge de GRABCARE, une quelconque mission de médiation conventionnelle entre le Bénéficiaire et le Professionnel.

En cas d'impossibilité de résoudre une difficulté, GRABCARE pourra proposer au Bénéficiaire un Professionnel susceptible de substituer le Professionnel avec lequel la difficulté est survenue, dans la mesure des professionnels disponibles sur le secteur géographique du Bénéficiaire et avec lesquels GRABCARE aura conclu un partenariat. Toute prestation effectuée par le Professionnel ainsi remplacé, préalablement à son remplacement, devra naturellement être réglée par le Bénéficiaire.

En cas d'impossibilité de proposer au Bénéficiaire un Professionnel de substitution, le Bénéficiaire aura la charge de recourir au professionnel de son choix, sans mise en relation par GRABCARE et sans que cette impossibilité de substituer le Professionnel ne puisse engager la responsabilité de GRABCARE. GRABCARE pourra également résilier le Service sans préavis, et sans indemnité pour le Bénéficiaire, si l'impossibilité de remplacer le Professionnel rend impossible la poursuite de l'exécution du Service.

7. COMPORTEMENTS INTERDITS

7.1. Sont strictement interdits :

- ◆ tous comportements de nature à interrompre, suspendre, ralentir ou empêcher le bon fonctionnement du Site et toute utilisation frauduleuse des données,
- ◆ toutes intrusions ou tentatives d'intrusions dans les systèmes de GRABCARE,
- ◆ tous détournements des ressources système du Site,
- ◆ toutes actions de nature à imposer une charge disproportionnée sur les infrastructures de ce dernier,
- ◆ toutes atteintes aux mesures de sécurité et d'authentification,
- ◆ tous actes de nature à porter atteinte aux droits et intérêts financiers, commerciaux ou moraux de GRABCARE ou des usagers du Site,
- ◆ et enfin plus généralement tout manquement aux CGV.

7.2. Messagerie. Dans le cadre de l'utilisation des Services en ligne et du chat, sont également strictement interdits :

- ◆ l'envoi de messages privés avec une finalité distincte de la seule bonne exécution des Services et des interventions des Professionnels,

- ◆ l'adoption d'un comportement irrespectueux et/ou déloyal à l'égard de son interlocuteur.

En particulier, les Utilisateurs s'engagent à ne pas utiliser le chat pour l'envoi de messages qui :

- ◆ violent, détournent ou enfreignent les droits de GRABCARE, des personnes qui utilisent les Services ou des autres tiers, y compris les droits à la vie privée, à l'image, de propriété intellectuelle ou autres droits exclusifs,
- ◆ sont de nature illégale, obscène, diffamatoire, menaçante, injurieuse, intimidante, haineuse, pédophile, discriminatoire, racialement ou ethniquement offensante, et/ou assimilés à du harcèlement ou incitent ou encouragent un comportement illégal ou déplacé pour d'autres raisons, y compris la promotion de crimes violents,
- ◆ sont à caractère publicitaire ou commercial,
- ◆ encouragent l'acquisition de biens dont la commercialisation est interdite,
- ◆ impliquent la publication de mensonges, fausses déclarations, assertions trompeuses, erronées ou de nature en induire en erreur l'interlocuteur,
- ◆ usurpent l'identité d'autrui,
- ◆ entraînent l'envoi de messages de masse, des messages automatiques, des numérotations automatiques ou un mauvais fonctionnement des Services et/ou autres pratiques similaires,
- ◆ dirigent les Utilisateurs vers un autre site.

A noter que GRABCARE n'a pas accès au contenu des messages privés. Les Utilisateurs sont donc seuls responsables du contenu des messages privés échangés via le chat. Tout message semblant contrevenir au présent Article devra être signalé à GRABCARE, afin de lui permettre de prendre les mesures adaptées.

7.3. Tout Bénéficiaire adoptant l'un des comportements interdits par le présent Article pourra voir son Espace personnel temporairement suspendu, le temps de permettre à GRABCARE d'effectuer toutes vérifications quant à la matérialité des faits. Le cas échéant, l'Espace personnel du Bénéficiaire pourra être supprimé, et le ou les Services souscrits immédiatement résiliés par GRABCARE, sans préavis ni indemnité ou remboursement pour le Bénéficiaire et avec les conséquences prévues à l'**Article 8.6.**

8. RETRACTATION, RESILIATION ET REMBOURSEMENT

8.1. Droit de rétractation légal. Conformément aux dispositions applicables du Code de la consommation, le client consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours ouvrables à compter de la date de signature du Devis, pour exercer son droit de rétractation.

En cas d'exercice par un Bénéficiaire de son droit de rétractation légal, il sera désengagé vis-à-vis de GRABCARE sans frais ou pénalité, et obtiendra le remboursement à 100% du Prix, par chèque ou virement bancaire.

Ce droit de rétractation légal n'existe pas si, à la demande expresse du Bénéficiaire, l'exécution du Service doit démarrer avant l'écoulement du délai de 14 jours précité. Dans une telle hypothèse, le Bénéficiaire admet renoncer expressément à son droit de rétractation légal.

Avant d'exercer son droit de rétractation légal, le Bénéficiaire est invité à vérifier qu'il peut encore le faire. Toute rétractation intervenue à l'issue du délai légal, ou alors que le Bénéficiaire avait renoncé à

son droit de rétractation, sera considérée comme une résiliation anticipée du Service par le Bénéficiaire et ne donnera lieu à aucun remboursement.

Afin d'exercer son droit de rétractation légal, le Bénéficiaire devra adresser à GRABCARE, par tout moyen permettant de justifier que GRABCARE l'aura bien reçu, le formulaire suivant (à imprimer sur une feuille A4 en cas d'envoi postal, le cachet de la poste faisant foi quant à la date d'exercice du droit de rétractation) :

Formulaire de rétractation

.....
A l'attention de GRABCARE, sise 8, rue du Chemin Neuf – 32130 SAMATAN,

Je/nous (*), soussigné (*), vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre rétractation pour le Service (*) souscrit par Devis signé le (*) au nom de (*).

Signature du (des) Client(s) :

Date :

(*) Complétez ou rayez la mention inutile.

8.2. Résiliation du Service pour convenance. En-dehors du droit de rétractation légal précédemment décrit, et par principe, aucun remboursement ne sera dû par GRABCARE en cas de résiliation anticipée d'un Service par le Bénéficiaire.

Par exception, si le Bénéficiaire a souscrit à la solution « Autonomie Premium », il sera libre de résilier le Service à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve du respect d'un préavis d'un mois. Tout mois commencé restera dû dans son intégralité, que la résiliation prenne effet en cours de mois ou non.

8.3. Exception d'inexécution. En application de l'article 1219 du Code civil, chaque partie pourra refuser d'exécuter son obligation, alors même que celle-ci est exigible, si l'autre partie n'exécute pas la sienne et si cette inexécution est suffisamment grave, c'est-à-dire susceptible de remettre en cause la poursuite du contrat ou de bouleverser fondamentalement son équilibre économique. La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la partie défaillante du signalement du manquement qui lui aura été adressé par LRAR par l'autre Partie, indiquant l'intention de faire application de l'exception d'inexécution tant que la partie défaillante n'aura pas remédié au manquement constaté. La suspension d'exécution par une partie de ses obligations, dans les circonstances visées au présent paragraphe, ne saurait être fautive ni ouvrir droit au versement d'une quelconque indemnité au profit de l'autre partie.

8.4. Résiliation pour faute. Sauf dommage ou préjudice imminent et/ou irréparable justifiant une résiliation sans délai, les parties conviennent qu'à tout moment en cas de manquement suffisamment grave par l'une ou l'autre des parties des obligations énoncées au sein du contrat, ce dernier sera résilié de plein droit huit (8) jours calendaires après mise en demeure adressée par LRAR restée sans effet (c'est-à-dire sans que l'autre partie n'ait remédié à son manquement afin de rétablir la situation en conformité avec ses obligations contractuelles, sauf le cas d'une obligation de ne pas faire), aux torts

et aux griefs de la partie défaillante. La partie victime pourra en outre solliciter des dommages et intérêts correspondant au préjudice subi auprès de la partie défaillante.

Seront notamment considérés comme manquements suffisamment graves justifiant une résiliation dans les conditions stipulées au présent paragraphe (i) le paiement tardif par le Bénéficiaire des sommes dues à GRABCARE, (ii) le non-respect de l'obligation contractuelle de bonne foi et/ou de loyauté, (iii) l'adoption par le Bénéficiaire d'une attitude irrespectueuse ou discriminante à l'égard d'un Professionnel ou de GRABCARE, ou d'un comportement rendant impossible la poursuite de l'exécution du Service (iv) toute atteinte, volontaire ou non, par le Bénéficiaire à la réputation ou à l'image de marque de GRABCARE, atteinte dont l'existence sera librement appréciée par GRABCARE et/ou (vi) toute inexécution fautive d'une obligation prévue aux présentes, ayant un caractère réitéré ou persistant.

8.5. Force majeure. Les parties ne peuvent être considérées comme responsables ou ayant failli à leurs obligations contractuelles, lorsque le défaut d'exécution des obligations respectives a pour origine la force majeure. La force majeure suspend les obligations contractuelles dont elle rend le respect impossible.

Constitue un cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles et indépendants de leur volonté, malgré tous les efforts raisonnablement possibles pour les empêcher.

Sont aussi considérés comme cas de force majeure, le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, guerres, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication, et notamment tous les réseaux accessibles par Internet, ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication extérieurs aux parties.

De façon générale, la partie s'estimant touchée par un cas de force majeure en avisera l'autre dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la date à laquelle elle en aura eu connaissance. Les parties conviendront alors des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Tout cas de force majeure durant plus de trente (30) jours ouvrira droit, par la partie la plus diligente, à résiliation du contrat de plein droit, sans indemnité de part ou d'autre à ce seul titre.

8.6. Conséquences de la résiliation pour quelque cause que ce soit. En cas de résiliation du contrat, il est expressément convenu entre les parties que toute rémunération ayant un fait générateur antérieur à la rupture sera due à échéance selon les modalités prévues au contrat, en dépit de la fin de la relation contractuelle du contrat, quelle qu'en soit sa cause.

En outre, l'Espace personnel du Bénéficiaire sera immédiatement désactivé par GRABCARE, sans indemnité pour le Bénéficiaire.

9. PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'ensemble des éléments édités au sein du Site, tels que sons, images, photographies, vidéos, écrits, animations, programmes, chartes graphiques, utilitaires, bases de données, logiciels, et autre technologie sous-jacente est protégé par les dispositions du Code de propriété intellectuelle. L'ensemble de ces éléments appartient à GRABCARE, à GRABCARE a obtenu l'autorisation de tout tiers détenant les droits correspondant pour leur utilisation.

La marque GRABCARE, ainsi que l'ensemble des marques figuratives ou non et plus généralement toutes les autres marques, illustrations, images et logotypes figurant sur les articles, leurs accessoires ou leurs emballages, qu'ils soient déposés ou non, sont et demeureront la propriété exclusive de GRABCARE, à l'exception des droits détenus par les fournisseurs et les partenaires éventuels de GRABCARE sur les éléments graphiques présents sur le Site.

D'une manière générale, aucune disposition des CGV ne peut être interprétée comme conférant à l'Utilisateur, de manière expresse ou implicite, un droit quelconque (aux termes d'une licence ou par tout autre moyen) sur les noms, marques, sigles, logos et autres signes distinctifs de GRABCARE.

Toute reproduction totale ou partielle, modification, imitation ou utilisation de tout ou partie du Site, de ces marques, illustrations, images et logotypes, vidéos, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès et préalable de GRABCARE, est strictement interdite. Il en est de même de toute combinaison ou conjonction avec toute autre marque, symbole, logotype et plus généralement tout signe distinctif destiné à former un logo composite. Il en est de même pour tous brevets, droits d'auteur, dessins et modèles, qu'ils soient déposés ou non, qui sont la propriété de GRABCARE.

10. DONNEES PERSONNELLES

GRABCARE est consciente du caractère très sensible des informations qui touchent à la santé des Utilisateurs, et accorde le plus grand soin à leur protection pour garantir le respect de votre vie privée.

Le présent Article contient la politique de confidentialité de GRABCARE, et s'applique à toute donnée à caractère personnel, à savoir toute information se rapportant à, et permettant d'identifier, une personne physique.

Le présent Article vise à fournir à l'Utilisateur les informations exigées par la réglementation en vigueur, et plus particulièrement par le Règlement n°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 (RGPD).

10.1. Où adresser vos questions ?

Toute question relative à la politique de confidentialité de GRABCARE et, de façon générale, à la façon dont GRABCARE traite vos données, peut être adressée à Madame Manuelle PELISSIER, à l'adresse 8 rue du Chemin Neuf, 32130 Samatan.

10.2. Quand, comment et pourquoi GRABCARE recueille-t-elle vos Données personnelles ?

Nature des Données personnelles recueillies	Moment de la collecte	Base légale	Finalité du traitement
◆ Nom et prénom, ◆ Date de naissance, ◆ Mutuelle,	Création d'un Espace personnel par un Bénéficiaire	Ces données sont recueillies sur la base du consentement du	Nécessaire à l'exécution des Services, à la mise en relation avec les

<ul style="list-style-type: none"> ◆ Adresse de son domicile, ◆ Adresse mail, ◆ N° téléphone. 		<p>Bénéficiaire, donné lors de l'acceptation des CGV.</p>	<p>Professionnels ainsi qu'à la facturation du Service. La fourniture de l'adresse mail permet la connexion du Bénéficiaire via FRANCECONNECT. L'information relative à la mutuelle souscrite par le Bénéficiaire permet à GRABCARE de lui indiquer s'il peut y avoir une prise en charge partielle ou totale du Prix.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Nom et prénom, ◆ SIRET ou professionnelle, ◆ Adresse mail. 	<p>Création d'un Espace personnel par un Professionnel.</p>	<p>Ces données sont recueillies sur la base du consentement du Professionnel, donné lors de l'acceptation des CGV.</p>	<p>Nécessaire à la mise en relation avec le Bénéficiaire, ainsi qu'à la fourniture des Services en ligne à le Professionnel.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Nom, ◆ N° téléphone. 	<p>Envoi du formulaire de contact présent sur le Site</p>	<p>Ces données sont recueillies sur la base du consentement de l'Utilisateur, donné lors de l'acceptation des CGV.</p>	<p>Nécessaire pour que GRABCARE puisse recontacter l'Utilisateur pour organiser un pré-bilan d'autonomie.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ◆ consentement aux termes des CGV et de la politique de confidentialité. 	<p>A l'arrivée sur le Site, à l'envoi du formulaire de contact et à la création d'un Espace personnel.</p>	<p>Ces données sont recueillies sur la base du consentement de l'Utilisateur, donné lors de l'acceptation des CGV.</p>	<p>Nécessaire à des fins probatoires, afin que les CGV soient opposables aux Utilisateurs.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Cookie de statistiques, ◆ Cookie de session. 	<p>Lors de la navigation sur le Site.</p>	<p>Ces données sont recueillies sur la base du consentement de l'Utilisateur, donné lors de l'arrivée sur le Site. La collecte du cookie de session est obligatoire. L'Utilisateur peut en revanche choisir que le cookie de statistiques ne soit pas collecté.</p>	<p>Le cookie de statistiques est collecté à des fins d'analyse par GRABCARE de l'utilisation du Site et de l'Espace personnel. Le cookie de session permet de garder le Bénéficiaire ou Professionnel connecté sur le Site.</p>

GRABCARE ne peut utiliser les Données personnelles que pour les besoins des finalités ci-avant listées, avec votre consentement préalable, matérialisé par l'acceptation de la politique de confidentialité telle que contenue dans les CGV.

10.3. Combien de temps GRABCARE conserve-t-elle vos données personnelles ?

GRABCARE conserve vos données personnelles aussi longtemps que la loi et la réglementation applicables l'y autorisent ou, dans certains cas, l'exigent. En tout état de cause, vos Données personnelles sont conservées le temps nécessaire pour l'exécution complète du Service souscrit.

Afin de déterminer la durée de conservation adéquate, GRABCARE tient compte de :

- ◆ ses obligations légales et réglementaires en la matière,
- ◆ les délais de prescription applicables à tout litige survenant entre vous et GRABCARE,
- ◆ les lignes directrices publiées par les autorités compétentes en matière de protection des données.

Une fois le délai de conservation écoulé, GRABCARE efface vos données personnelles.

10.4. Où vos données personnelles sont-elles hébergées ?

Les données personnelles (y compris de santé) des Utilisateurs sont hébergées sur des serveurs dédiés situés en France. Tous les modules externes appelés seront choisis chaque fois que possible avec une préférence nationale.

10.5. A qui GRABCARE divulgue-t-elle vos données personnelles ?

En matière de divulgation de vos données personnelles, la Société est extrêmement prudente et transparente.

Si vous êtes Bénéficiaire, GRABCARE est susceptible de partager certaines Données personnelles (Nom, prénom, âge, adresse de domicile et n° de téléphone) avec les Professionnels que vous avez choisis pour l'exécution des Services. Pour le reste, les Données personnelles ne sont partagées avec aucune société tierce.

Dans ce dernier cas, GRABCARE reste responsable du traitement des Données personnelles, et a mis en place les mesures de sécurité nécessaires dans sa relation avec les Professionnels pour garantir la protection et le traitement conforme à la réglementation des Données personnelles des Bénéficiaires.

Les Données personnelles ne sont partagées avec aucune société tierce.

La Société prendra toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour que vos données personnelles, lorsqu'elles sont communiquées à toute société tierce dans les conditions décrites au présent article, soient traitées en toute sécurité, et conformément à la politique de confidentialité.

Afin de fournir ses Services, GRABCARE peut avoir recours à des prestataires se situant hors de l'Union européenne. Si le transfert a lieu vers un pays tiers dans lequel la législation n'a pas été reconnue comme offrant un niveau de protection adéquat des Données personnelles, GRABCARE veille à ce que

les mesures nécessaires soient mises en place conformément à la Loi Informatique et Libertés et au RGPD.

10.6. Quels sont vos droits ?

Vous bénéficiez d'un certain nombre de droits relativement aux données personnelles que GRABCARE détient à votre sujet, à savoir :

- ◆ **droit d'information.** Vous avez le droit de recevoir des informations claires, transparentes et facilement compréhensibles sur la façon dont GRABCARE utilise vos données personnelles.
- ◆ **droit d'accéder à vos informations.** Vous avez le droit d'obtenir l'accès aux données personnelles que GRABCARE détient à votre sujet, afin de vérifier leur nature, ou l'utilisation qu'elle en fait.
- ◆ **droit de rectification.** Vous êtes en droit d'obtenir la rectification de vos informations, si elles devaient s'avérer inexactes ou incomplètes.
- ◆ **droit de limiter ou de s'opposer au traitement.** Vous pouvez décider de limiter, pour l'avenir, l'utilisation que GRABCARE pourra avoir de vos informations, ou de vous y opposer. Pour connaître les conditions d'exercice de ce droit, contactez GRABCARE à l'adresse de contact (cf. Article 10.1).
- ◆ **droit de retrait du consentement.** A tout moment, vous pouvez retirer tout consentement que vous auriez préalablement donné à toute utilisation de vos données personnelles.
- ◆ **droit à l'effacement ou droit à l'« oubli ».** Vous pouvez solliciter l'effacement de toute donnée personnelle que GRABCARE détient à votre sujet. Pour connaître les conditions d'exercice de ce droit, contactez GRABCARE à l'adresse de contact (cf. Article 10.1).
- ◆ **droit à la portabilité des données.** Vous avez le droit d'obtenir une copie de vos informations, dans un format électronique d'usage courant et lisible par ordinateur, afin de les transmettre à tout autre prestataire de services. Pour connaître les conditions d'exercice de ce droit, contactez GRABCARE à l'adresse de contact (cf. Article 10.1).

Afin d'exercer l'un quelconque de ces droits ou pour obtenir de plus amples informations à leur sujet, GRABCARE vous invite à nous contacter à l'adresse de contact (cf. Article 10.1).

Enfin, si vous n'êtes pas satisfait de l'utilisation par GRABCARE de vos Données personnelles, estimez que notre traitement de vos Données personnelles n'est pas conforme à la loi et à la réglementation applicables, ou encore si GRABCARE n'a pas répondu de façon satisfaisante à l'une de vos réclamations, vous pouvez vous adresser à :

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)
3, place de Fontenoy - TSA 80715
75334 Paris Cédex 07
Numéro de téléphone : 01 53 73 22 22

11. DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

11.1. Les CGV sont régies et soumises au droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

11.2. Si le client est un consommateur, tous litiges dans le cadre de l'exécution des CGV pourront, avant toute action judiciaire, être soumis à l'appréciation d'un Médiateur de la consommation pour un règlement amiable (article L.612-1 C. consommation). A ce titre, GRABCARE a adhéré à l'organisme suivant :

L'association Nationale des Médiateurs (ANM Conso)
2, rue de Colmar
94300 Vincennes
contact@anm-conso.com

Il est rappelé que la médiation n'est pas obligatoire mais uniquement proposée afin de résoudre les litiges en évitant un recours à la justice. Il est également appelé que les demandes de règlement amiable ne suspendent pas les délais ouverts pour intenter les actions judiciaires.

11.3. Tous différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation des CGV, ou encore de la rupture brutale des relations commerciales établies, devront faire l'objet d'une tentative de résolution amiable. Les Parties acceptent et reconnaissent que tout recours introduit devant une juridiction avant une telle tentative de résolution amiable sera irrecevable.

EN CAS D'ABSENCE D'ACCORD ENTRE LES PARTIES DANS LE CADRE DE LA TENTATIVE DE RESOLUTION AMIABLE PRECITEE, TOUS DIFFERENDS RELATIFS A LA VALIDITE, L'INTERPRETATION, L'EXECUTION OU L'INEXECUTION, L'INTERRUPTION OU LA RESILIATION DU CONTRAT, OU ENCORE A LA RUPTURE BRUTALE DES RELATIONS COMMERCIALES ETABLIES, SERONT SOUMIS AU TRIBUNAL DE COMMERCE D'AUCH, A QUI LES PARTIES CONFIENT COMPETENCE EXCLUSIVE.

12. STIPULATIONS DIVERSES

12.1. Non renonciation. Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement auprès de l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées au sein des CGV ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

12.2. Imprévision. Les CGV excluent expressément le régime légal de l'imprévision prévu à l'article 1195 du Code civil, dont les parties renoncent à se prévaloir. Les parties s'engagent à assumer leurs obligations même si l'équilibre contractuel se trouve bouleversé par des circonstances qui étaient imprévisibles lors de l'acceptation par l'Utilisateur des CGV, quand bien même leur exécution s'avèrerait excessivement onéreuse et à en supporter toutes les conséquences économiques et financières.

12.3. Nullité d'une stipulation. L'annulation de l'une des stipulations des CGV n'entraînera pas l'annulation de celles-ci dans leur ensemble, que pour autant que la stipulation litigieuse puisse être considérée, dans l'esprit des signataires, comme substantielle et déterminante, et que son annulation remette en cause l'équilibre général des présentes. En cas d'annulation d'une des stipulations des CGV, considérée comme non substantielle, les parties s'efforceront de négocier une clause économiquement équivalente.

13. ACCEPTATION DES CGV

Je reconnais avoir pris connaissance et j'accepte les conditions générales de vente.

Signature :

Date :