

Conditions Générales de Vente

(mise à jour le 13/12/2023)

Les présentes conditions générales de vente (les « **Conditions Générales** ») sont conclues entre la société ALLOMAMY SAS, Société par Actions Simplifiée, au capital de 5 710 euros, dont le siège social est situé au 135, rue Edouard Vaillant, Bureau 2-7, 59100 Roubaix, France, immatriculée auprès du Registre de Commerce et des Sociétés de Lille-Métropole sous le numéro 909 288 250 et ayant pour numéro de TVA FR13909288250 (« **Nous** ») et toute personne physique non commerçante ("**Vous**") souhaitant effectuer une commande de services sur le Site Internet AlloMamy, accessible à l'adresse <https://www.allomamy.com> (le « **Site Internet** »)

Nous sommes joignables par téléphone au 06 15 70 82 03 et par e-mail à l'adresse suivante : thomas@allomamy.com.

1. A QUOI SERVENT LES CONDITIONS GENERALES ?

Les présentes Conditions Générales ont pour objet d'encadrer la relation contractuelle entre Vous et Nous. La lecture et l'acceptation préalables de ces Conditions Générales sont donc nécessaires avant toute commande.

Ainsi, lors de la validation de votre commande, Vous serez invité à lire les Conditions Générales et à les accepter en cochant la case correspondante[KL1] . Elles vous seront accessibles en format pdf via un lien hypertexte figurant dans l'e-mail de confirmation de commande.

Vous pourrez également les consulter, les télécharger au format PDF ou les imprimer, à tout moment : elles sont accessibles en bas de chaque page du Site Internet.

Nous pouvons modifier à tout moment les Conditions Générales. Elles seront alors applicables dès leur mise en ligne. Ces modifications n'impacteront pas les services que vous auriez déjà souscrits lesquels resteront régis par les Conditions Générales en vigueur au moment de la commande. Les prix peuvent cependant être modifiés.

2. COMMENT FONCTIONNENT LES SERVICES ?

2.1. Qui peut bénéficier des Services ?

Toute personne francophone, vivant sur le même créneau horaire que Paris, peut bénéficier des Services, mais ils s'adressent avant tout à des personnes dites seniors âgées entre 60 et 90 ans.

-

Les services peuvent être souscrits pour Vous ou pour toute autre personne dont Vous auriez fourni les coordonnées dans le formulaire à remplir à cet effet au moment de la commande (le « **Bénéficiaire** »).

2.2. En quoi consistent les Services ?

Les services consistent en des appels téléphoniques réguliers par Nous à destination du Bénéficiaire (les « **Services** »).

Les appels sont uniquement à des fins de discussion entre le Bénéficiaire et Nous. En effet, Nous sommes un service de loisir destiné à créer une relation chaleureuse, bienveillante et susceptible d'aider les Bénéficiaires à se sentir moins seuls, dans le domaine du bien-être et du bien vieillir.

Nous ne sommes pas un dispositif médical et nous ne fournissons en aucun cas de conseils médicaux. Bien qu'il existe des preuves établies par des tiers que le développement du lien social peut aider dans le processus de prévention et de récupération pour un large éventail de maladies, ainsi que dans la gestion d'un certain nombre de problèmes de performances et relationnels, Nous ne garantissons que ce sera le cas en cas d'utilisation des Services.

Tous les Bénéficiaires ayant de graves problèmes médicaux ou psychologiques ou nécessitant un avis médical devront consulter leur médecin.

2.3. Comment se déroulent les Services ?

Dès lors que les Services auront été payés, Nous conviendrons avec le Bénéficiaire (par e-mail, SMS ou appel téléphonique) d'un jour et d'une heure pour passer le premier appel.

Les appels téléphoniques s'effectueront toujours via le système [AirCall](#). Il est précisé que le Bénéficiaire ne pourra jamais initier l'appel téléphonique, c'est-à-dire qu'il ne pourra jamais Nous contacter directement par téléphone (sauf dans le cadre d'une réclamation).

Le premier appel consiste en appel de prise de connaissance. Il dure en moyenne 45 minutes. Les appels quotidiens (du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00) dureront environ 10 minutes.

La date et l'heure de chaque appel sont fixées à l'avance avec le Bénéficiaire (en général à la fin de l'appel téléphonique en cours).

Si le Bénéficiaire ne répond pas à l'appel à l'heure convenue, Nous tenterons de le rappeler jusqu'à trois fois au cours de la journée.

Si le Bénéficiaire ne répond pas le jour suivant, suite à trois appels, nous appellerons le numéro d'urgence communiqué par le Bénéficiaire. Nous nous réservons le droit d'appeler également les pompiers pour les avertir.

Cependant, Nous Vous rappelons que les Services ne sont pas des services de surveillance à distance de personnes et Nous nous dégageons de toute responsabilité à ce titre.

Il est précisé qu'à défaut de contact pendant une durée de deux semaines de la part du Bénéficiaire, l'éventuel abonnement sera automatiquement annulé à la fin du mois en cours.

2.4. Quelles informations seront échangées lors des Services ?

Les appels sont destinés à aider le Bénéficiaire à se sentir moins seul. Le Bénéficiaire pourra donc parler de tout sujet qu'il souhaite concernant son quotidien.

Nous précisons que lors de l'appel de prise de connaissance, Nous poserons un certain nombre de questions au Bénéficiaire uniquement pour Nous permettre de mieux le connaître.

Les informations recueillies sur le Bénéficiaire pourront être son âge, sa ville, son statut marital et familial, son type d'habitation (maison, appartement ...), ses amis, ses occupations et hobbies etc...

Il est précisé que lors de nos appels, Nous ne poserons aucune question permettant de connaître l'adresse précise du Bénéficiaire ainsi que son état de santé, ses origines raciales ou ethniques, ses opinions politiques, ses convictions religieuses ou philosophiques, sa vie sexuelle ou son orientation sexuelle. Nous ne demanderons pas non plus au Bénéficiaire de nous communiquer ses comptes sur les réseaux sociaux. Les échanges resteront uniquement téléphoniques.

Le Bénéficiaire reste cependant libre de Nous communiquer les informations qu'il souhaite.

Nous garantissons que toutes les informations recueillies lors des échanges téléphoniques resteront strictement confidentielles et ne seront jamais communiquées par Nous, de quelle que manière que ce soit, à un tiers (notamment à un membre de la famille du Bénéficiaire) sauf en cas de demande expresse et préalable du Bénéficiaire.

Nous garantissons également, ainsi que décrit plus largement à l'article 4, que nos salariés ne fourniront aucune information personnelle autre que leur prénom et éventuellement leur âge.

2.5. Comment fonctionne l'Abonnement

Pour bénéficier des Services, il faut souscrire à un abonnement mensuel (l'« **Abonnement** »), comme décrit à l'article 5 des Conditions Générales.

L'Abonnement est renouvelable automatiquement chaque mois sauf résiliation conformément à l'article 8 des Conditions Générales.

3. QUEL EST LE PRIX DE L'ABONNEMENT ?

L'Abonnement est facturé **198 €** (cent quatre-vingt-dix-huit euros) TTC par mois

Nous pouvons à tout moment, à notre seule discrétion, modifier les montants de l'Abonnement. Nous vous informerons par courrier au moins trente (30) jours calendaires avant tout changement vous impactant.

Si Vous n'acceptez pas le changement, Vous pouvez résilier votre l'Abonnement par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la société AlloMamy ou par e-mail à l'adresse : thomas@allomamy.com

4. QUELS SONT NOS ENGAGEMENTS ?

4.1. Quels sont nos engagements concernant les salariés ?

Recrutement : Nous nous engageons à prendre toutes les mesures nécessaires dans le cadre du recrutement de nos salariés afin de Nous assurer que leur casier judiciaire est vierge et qu'ils répondent à des critères Nous aurons préalablement fixés (e.g. probité, générosité, écoute, empathie, bienveillance...).

Formation : Nous nous engageons à ce que nos salariés suivent une formation théorique avec un psychologue.

Charte de Bonne Conduite : Nous nous engageons à ce que l'ensemble de nos salariés signent une charte de bonne conduite listant les bonnes pratiques à adopter et les comportements interdits lors des appels téléphoniques.

A ce titre, les salariés s'engagent notamment à :

- ne pas profiter de la vulnérabilité du Bénéficiaire, du fait de sa santé physique ou mentale.
- ne pas passer de commande de produits ou services pour le compte du Bénéficiaire.
- ne pas demander ou/et enregistrer les coordonnées bancaires du Bénéficiaire, lors des appels.
- n'accepter aucun avantage ou don, quel qu'il soit, en nature ou en argent, de la part du Bénéficiaire.
- limiter la divulgation des informations personnelles les concernant à leur prénom et leur âge (pas de nom de famille, pas de téléphone personnel, pas d'adresse, pas d'informations concernant leurs comptes sur des réseaux sociaux etc..).
- à ne pas divulguer les informations reçues de la part du Bénéficiaire à des tiers.

4.2. Quels sont nos engagements concernant les conversations téléphoniques ?

Il est précisé que l'ensemble des appels sont passés par le biais de la technologie [AirCall](#). Ainsi, l'ensemble des conversations téléphoniques entre Nous et le Bénéficiaire seront enregistrées et archivées pendant une durée de deux ans suivant la fin de l'abonnement, uniquement à des fins de preuve dans le cadre d'un éventuel contentieux.

Elles ne pourront en aucun cas fait l'objet d'une écoute ultérieure de notre part, à d'autres fins que celle précédemment énoncée.

Nous nous engageons à ce que toutes les informations, telles que mentionnées à l'article 2 des Conditions Générales, recueillies lors des échanges téléphoniques restent strictement confidentielles et ne soient jamais communiquées par Nous, de quelle que manière que ce soit, à un tiers sauf demande expresse et préalable du Bénéficiaire.

5. COMMENT PASSER UNE COMMANDE DE SERVICES ?

5.1. Engagements préalables à toute commande

- Avant de souscrire à l'Abonnement, Vous engagez à :

§ ce que les informations que Vous fournissez vous concernant soient personnelles exactes et les mettre à jour le cas échéant.

§ si vous offrez un Abonnement à un Bénéficiaire, les renseignements le concernant soient exacts et que le Bénéficiaire soit prévenu que vous allez lui offrir les Services, avant leur achat.

§ être légalement capable de conclure des engagements juridiques.

5.2. Création ou connexion au compte client

Préalablement de toute commande de Services, Vous devez soit créer un compte client et/ou être connecté à votre compte client.

Si Vous n'avez pas de compte client, Vous pourrez en créer un au moment de la commande de Services, selon les modalités décrites dans les CGU. Si Vous avez déjà un compte client, il suffira de s'y connecter au moment de la commande.

Lors de la création du compte, vos coordonnées téléphoniques seront recueillies. Nous vous informons en application de l'article L223-2 du Code de consommation, Vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, si Vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique.

5.3. Étapes de la commande

Afin de souscrire à l'Abonnement, Vous devrez :

- renseigner les champs obligatoires du formulaire de commande ;
- accepter les présentes Conditions Générales ; et
- valider votre commande en cliquant sur le bouton de paiement

Vous recevrez alors un e-mail de confirmation de commande.

Notre obligation de vous fournir les Services ne commence que lorsque Nous aurons reçu la confirmation du paiement de votre commande et que Nous vous aurons confirmé par e-mail que vous avez accès aux Services.

Nous vous rappelons que si Vous passez commande pour le compte d'un Bénéficiaire, Vous vous engagez à le prévenir au préalable.

6. COMMENT S'EFFECTUE LE PAIEMENT ?

6.1. Quels sont les moyens de paiement acceptés ?

Le paiement des Services s'effectue uniquement par le biais des cartes bancaires suivantes : CB, VISA, MASTERCARD ou AMERICAN EXPRESS.

Le paiement par tout autre moyen, y compris les e-carte bleue, n'est pas accepté sur le Site Internet.

Au moment du paiement, Vous serez renvoyé automatiquement vers la page de paiement sécurisé de Stripe et devrez fournir des données bancaires telles que le nom

du titulaire de la carte, le numéro de la carte, la date d'expiration et numéro de cryptogramme.

Afin d'optimiser la sécurité des transactions, Nous avons choisi le système de paiement la société Stripe. Les garanties accordées que Nous Vous accordons au titre de la sécurité des transactions sont identiques à celles que Nous avons obtenues par Stripe.

6.2. Comment est effectué le prélèvement mensuel de l'Abonnement ?

L'abonnement est payable à l'avance par prélèvement automatique sur le compte bancaire, chaque mois jusqu'à résiliation des Services, selon les modalités décrites à l'article 8 des Conditions Générales.

A cette fin, Vous Nous autorisez ainsi que Stripe à débiter chaque mois sur votre compte bancaire le montant des Services en vigueur.

Aucun remboursement partiel ne sera admis en cas de résiliation sans motif en cours de mois.

Vous vous engagez à Nous aviser rapidement de toute modification de vos coordonnées bancaires.

Dans l'hypothèse où Nous ne pourrions prélever à l'échéance convenue le montant des Services, les Services seront suspendus.

7. COMMENT EXERCER SON DROIT DE RETRACTATION ?

Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 (quatorze) jours calendaires à compter de la date à de confirmation de souscription des Services pour vous rétracter sans avoir à motiver votre décision ni encourir de frais supplémentaires.

Attention, le droit de rétractation ne s'applique pas en cas de Services pleinement exécutés par Nous pour lesquels Vous avez accepté au moment de la passation de votre commande que nous commençons leur exécution, et renoncé à votre droit de rétractation.

Pour exercer votre droit de rétractation, Vous pouvez utiliser le formulaire type de rétractation que vous trouverez ICI ou effectuer toute déclaration dénuée d'ambiguïté indiquant votre intention de mettre fin aux Services, en adressant un email à thomas@allomamy.com.

Vous serez remboursé sur votre compte bancaire du montant de l'Abonnement duquel sera déduit une somme correspondant au nombre de jours dont vous vous avez

bénéficiez du service. Ce remboursement interviendra dans un délai maximum de 14 (quatorze) jours à compter du jour où Nous sommes informés de l'exercice de votre droit de rétractation.

8. COMMENT SE PASSE LA RESILIATION DES SERVICES

8.1. Résiliation par Vous

Vous pouvez à tout moment résilier les Services dans les paramètres de votre compte client sur le Site Internet. La résiliation sera effective à la fin de la période mensuelle d'Abonnement en cours.

Vous pouvez également faire votre demande en nous envoyant un mail à : thomas@allomamy.com

8.2. Résiliation par Nous

Nous pouvons suspendre ou résilier, sans préavis ni recours aux tribunaux, votre utilisation des Services à la suite d'une fraude ou de manquement à une obligation découlant des Conditions Générales, y incluant sans limitation, le défaut de possibilité de prélever le montant des Services.

Nous nous réservons également le droit de suspendre ou résilier, sans préavis ni recours aux tribunaux, votre utilisation des Services à la suite de vos propos et discours dans le cadre de nos échanges téléphoniques, qui seraient illégaux, nuisibles, menaçants, abusifs, harcelants, tortueux, diffamatoires, vulgaires, obscènes, pornographiques, diffamatoires, irrespectueux de la vie privée d'autrui, haineux, raciste, ou autrement répréhensibles.

9. COMMENT FAIRE UNE RECLAMATION ?

9.1. Via le Service Client

Toute question ou réclamation en lien avec les Conditions Générales peut être formulée selon les modalités suivantes :

- soit via le formulaire de contact du Site Internet
- soit par téléphone au numéro suivant : 06 15 70 82 03
- soit par email : thomas@allomamy.com

9.2. Recours à la médiation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, après une démarche préalable écrite de votre part auprès de Nous, Vous pouvez saisir le Médiateur de la Consommation pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

Nous adhérons au service du Médiateur du CNPM Médiation Consommation dont les coordonnées sont les suivantes :

27, avenue de la Libération

42400 Saint-Chamon

+33 (0)9 88 30 27 72

contact-admin@cnpm-mediation-consommation.eu

Après une démarche préalable écrite de votre part auprès de Nous, le service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, vous pouvez consulter le site Internet <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/>

9.3. Action en justice

Sous réserve des dispositions légales impératives applicables, les tribunaux français seront exclusivement compétents pour connaître de tout litige lié à l'interprétation, l'application et l'exécution des présentes Conditions Générales.

Le tribunal compétent en cas de litige sera celui du lieu de domicile du défendeur.

10. QUELLE EST NOTRE ASSURANCE PROFESSIONNELLE ?

Nous sommes couverts par une assurance responsabilité professionnelle pour la France, dans le cadre d'un contrat Responsabilité Civile Prestataire de Services n°10928600704 en date du 14 avril 2022 souscrit auprès de la société d'assurances Axa France IARD.

11. QUELLES SONT LES AUTRES DISPOSITIONS APPLICABLES ?

-

11.1. Données personnelles

Les données à caractère personnel recueillies sur le Site Internet ou dans le cadre de l'exécution des Services sont traitées conformément à la réglementation en vigueur.

Pour plus d'informations, Vous pouvez consulter notre "Politique de confidentialité" qui fait partie intégrante des présentes Conditions Générales.

11.2. Cession

Nous pouvons transférer nos droits et obligations en vertu des Conditions Générales à toute société, entreprise ou personne à tout moment si cela ne modifie pas sensiblement vos droits

Vous ne pouvez pas transférer vos droits ou obligations en vertu des Conditions Générales à quelqu'un d'autre.

11.3. Responsabilité

Vous acceptez de Nous défendre et indemniser ainsi que nos administrateurs, dirigeants, membres, investisseurs, employés et agents, de toutes les conséquences financières, y compris les honoraires raisonnables d'avocat, qui pourraient découler de quelque façon de votre utilisation des Services.

Nous nous réservons le droit, à nos propres frais, d'assumer la défense exclusive et le contrôle de toute affaire par ailleurs susceptible de nécessiter une indemnisation par vous.

11.4. Renonciation

Si Nous retardons l'exercice ou ne parvenons pas à exercer ou à appliquer tout droit à notre disposition en vertu des Conditions Générales, un tel retard ou l'échec ne constitue pas une renonciation à ce droit ou à d'autres droits en vertu de ces termes.

11.5. Force majeure

Nous ne serons pas responsables envers vous pour toute indisponibilité temporaire ou permanente des Services lié à un cas de force majeure, tel qu'il résulte de l'article 1218 du Code civil.

11.6. Communications écrites

Les lois applicables exigent que certaines des informations ou communications que nous vous envoyons se fassent par écrit. Vous acceptez que les communications avec nous soient principalement électroniques et Vous reconnaissez que tous les contrats, avis, informations et autres communications que nous vous fournissons électroniquement ont la même valeur que les communications faites par écrit.

11.7. Divisibilité

Si un tribunal ou une autorité compétente décide que l'une des dispositions des Conditions Générales n'est pas valide, ou est illégale ou inapplicable dans une certaine

mesure, les autres dispositions continueront à être valables dans toute la mesure permise par la loi.

11.8. Droit applicable

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français.