

Amigo

Conditions Générales de Vente
Amigo et AmigoClub

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent à la tablette **Amigo**, à ses accessoires, ainsi qu'à tous les abonnements vendus par **GoldenAge** Sàrl ou par ses partenaires de distribution. Si le partenaire de distribution remet ses propres conditions générales lors de la vente de l'appareil ou de l'abonnement, ce sont ces dernières qui s'appliqueront vis-à-vis du client.

2. Définitions

Les définitions ci-dessous précisent les différents composants ainsi que les différentes parties prenantes qui interagissent dans le cadre du fonctionnement de l'Amigo et de l'AmigoClub.

1. **GoldenAge Sàrl** (ci-après **GoldenAge**) est la société qui offre les services de connectivité entre l'utilisateur-trice de la tablette Amigo (ci-après **l'Utilisateur**) et le cercle de ses proches.
2. **L'Amigo** est la tablette, son logiciel, son cadre/socle et son câble de connexion au secteur.
3. **L'AmigoClub** est le nom du service donnant accès à un ensemble de fonctions de communication entre un Utilisateur et son cercle de proches.
4. Le **Portail** est l'interface permettant au cercle des proches d'interagir avec **l'Utilisateur** et de paramétrer la tablette. Le portail est accessible depuis un navigateur web ou depuis l'app **Amigo Portal** installée sur un smartphone.
5. Le **Client** est la personne en relation contractuelle avec GoldenAge pour l'achat de **l'Amigo** et/ou d'un abonnement à **l'AmigoClub** pour le bénéfice de **l'Utilisateur**. Le **Client** est parfois lui/elle-même Utilisateur. Le **Client** est obligatoirement majeur et garantit la véracité des informations qu'il fournit.
6. Le **Correspondant** est un proche de l'Utilisateur, autorisé à interagir avec la tablette de **l'Utilisateur** via le **Portail** ou l'app **Amigo Portal**.
7. Le **Cercle** comprend l'ensemble des Correspondants.
8. **L'Administrateur** d'un **Cercle** est la personne qui gère les paramètres et informations de **l'Amigo**, lui permettant ainsi de configurer la tablette selon les besoins spécifiques de **l'Utilisateur**. Exemples de paramètres : boutons apparaissant sur **l'Amigo**, rappel

des médicaments à prendre, message Bonjour” et invitation de nouveaux **Correspondants**.

9. Un **Administrateur** a également la possibilité de désigner d'autres **Administrateurs**, sous réserve qu'ils fassent partie du **Cercle** d'un **Utilisateur**.

3. Tablette, abonnement, connexion WiFi

Pour pouvoir bénéficier des services décrits dans ce document, l'**Utilisateur** doit disposer d'un **Amigo** et d'un abonnement à l'**AmigoClub**, ainsi que d'une connexion à Internet via Wi-Fi. En l'absence d'une connexion Wi-Fi, une connexion via réseau de données mobiles est également possible. Elle nécessitera une configuration matériel différente et une carte SIM.

4. Service

1. Le service de base comprend une tablette **Amigo** et un accès au portail **AmigoClub** pour deux **Correspondants**, dont l'**Administrateur**. Le ou les **Administrateur(s)** peut/peuvent inviter d'autres **Correspondants**, gratuitement ou moyennant un supplément, selon conditions commerciales en vigueur.
2. Les fonctionnalités de l'**Amigo** et celles du portail sont régulièrement mises à jour. Dans le cas où de nouvelles fonctionnalités, payantes, seraient mises à disposition, le **Client** serait préalablement averti afin de décider ou non d'y souscrire.
3. **GoldenAge** s'efforce d'offrir la meilleure disponibilité de l'**Amigo** et de son **Portail**. Si malgré tout, le service devait être indisponible de façon ininterrompue pendant plus de 48 heures, et que ce fait soit imputable à **GoldenAge**, la société offrirait un crédit de service égal au nombre de jours pendant lesquels le service aurait été indisponible. Toute autre compensation est exclue.
4. Le service client de **GoldenAge** est accessible par téléphone ou par e-mail pendant les [heures d'ouverture](#). Celles-ci sont précisées sur le site internet **amigoclub.me**.
5. Le service **AmigoClub** offre la possibilité d'envoyer des messages, stocker des photos, vidéos ou documents, se parler en vidéotéléphonie, le tout dans les limites d'une politique d'usage raisonnable. **GoldenAge** informera si elle estime que les limites de cet usage sont dépassées.

6. Le **Client** est responsable d'une utilisation de **l'Amigo** et du service **AmigoClub** conforme au droit.

5. Annulation de commande

1. Le **Client** dispose d'un droit de restitution et d'annulation de sa commande de 14 jours à compter de la réception de **l'Amigo**, sans justification, sous réserve de renvoi de **l'Amigo** à **GoldenAge**, en parfait état à réception, dans son emballage d'origine, au complet avec l'ensemble de ses accessoires. Le renvoi doit se faire par colis postal contre signature. Les frais de port lors d'un renvoi sont à la charge du **Client**.
2. Le **Client** informera **GoldenAge** au préalable de sa décision d'annuler sa commande par e-mail ou par courrier. La souscription à l'abonnement prend fin dès réception par **GoldenAge** de cette information.
3. **L'Amigo** ne sera plus utilisable dès traitement de l'annulation. Toutes les données qui auraient été stockées sur le compte de **l'Utilisateur**, ainsi que toutes celles de son **Cercle** seront définitivement effacées.
4. En cas d'annulation de commande selon les termes du point 5.1 ci-dessus, **GoldenAge** s'engage à rembourser au **Client** tout montant perçu (hormis frais de port), tant pour l'acquisition d'un **Amigo** que pour l'abonnement à **l'AmigoClub**, au plus tard dans les 14 jours suivants la réception du matériel en retour. Si une carte SIM fournie par **GoldenAge** a été utilisée pour une connexion de la tablette Amigo à Internet via réseau de téléphonie mobile, alors les frais d'activation et un mois d'abonnement de cette carte SIM ne seront pas remboursés.
5. Dans le cas où les conditions mentionnées sous points 5.1 et 5.2 ci-dessus ne seraient pas remplies, **GoldenAge** se réserve le droit de ne pas accepter l'annulation de la commande et/ou de ne pas effectuer de remboursement.

6. Contrat et résiliation par le client

1. L'abonnement au service **AmigoClub** est souscrit par le **Client** pour une durée indéterminée.

2. L'abonnement est conditionné à l'achat d'un **Amigo** par le **Client**, qui en devient le propriétaire.
3. L'abonnement au service **AmigoClub** n'est pas soumis à une durée minimale. La résiliation d'un abonnement par le **Client** se fait pour la fin du mois, moyennant un délai de résiliation d'un mois plein. A titre d'exemple, une résiliation reçue le 10 juin sera effective le 31 juillet.
4. En cas de résiliation, le **Client** informera **GoldenAge** de sa décision par e-mail, ou courrier postal. La souscription à l'abonnement prend fin dès réception par **GoldenAge** de cette information.
5. Sur demande, GoldenAge pourra mettre à disposition d'une personne autorisée certaines informations qui se trouvent sur la tablette, comme photos et vidéos si la demande en est faite. Celle-ci doit parvenir à **GoldenAge** en même temps que la demande de résiliation. Un lien de récupération sera mis à disposition de la personne autorisée et aura une validité d'une semaine à date de l'activation de la résiliation.
6. Dans le cas où le **Client** a payé son abonnement à l'avance pour une durée dépassant le délai de résiliation ci-dessus, le montant perçu pour la période ultérieure à la date de résiliation sera remboursé par **GoldenAge**. L'unité pour le calcul du remboursement est le mois.
7. En cas de résiliation d'un abonnement de longue durée ayant fait bénéficier le **Client** de conditions commerciales avantageuses spécifiquement liées à cette durée, le remboursement se fera sur la base des conditions commerciales qui auraient été appliquées pour la durée effective de l'abonnement, sans ces conditions avantageuses.
8. La résiliation d'un abonnement ne donne pas droit au remboursement de la tablette **Amigo**. Celle-ci reste propriété du **Client**.

7. Garantie

1. GoldenAge offre une garantie de 24 mois à partir de la date d'expédition de l'Amigo.
2. Les termes de la garantie du fabricant de la tablette s'appliquent à la tablette **Amigo et** à son câble d'alimentation. Ceux-ci sont consultables en cliquant [ici](#).
3. La garantie est exclue pour les défauts dus à une usure naturelle, à une manipulation inappropriée de **l'Amigo** (chute ou choc mécanique, pression, entrée en contact avec

- de l'humidité, de la poussière ou des liquides etc.) ou à une dégradation résultant d'un acte volontaire ou d'une négligence du **Client**, de **l'Utilisateur** ou de tiers.
4. Tout appareil défectueux peut être renvoyé au service client de **GoldenAge**. Dès acceptation par **GoldenAge** de l'application de la garantie, un **Amigo** de remplacement sera envoyé au **Client** dans un délai de 7 jours.
 5. Les frais de port sont à la charge de l'expéditeur.
 6. La prise en charge de la réparation sous garantie est soumise à l'approbation par le fabricant de la tablette du cas propre à la tablette présentant un problème.
 7. Dans le cas où la garantie ne serait pas applicable, le **Client** en serait averti par **GoldenAge** dès constatation de ce fait.
 8. Toute intervention sur l'appareil ou sur ses différents composants ou accessoires qui n'aurait pas été effectuée par **GoldenAge** met fin à la garantie.

8. Facturation et paiement

1. Les frais d'acquisition de **l'Amigo** seront acquittés par le **Client** avant son envoi.
2. L'expédition de **l'Amigo** se fait dans les cinq jours ouvrables qui suivent la réception de son paiement.
3. L'abonnement est activé le lendemain de la date de la première connexion de la tablette Amigo à Internet par le client.
4. La première période de facturation démarre à l'activation de l'abonnement.
5. **GoldenAge** établit les factures d'abonnement sur la base des enregistrements relatifs à l'utilisation du service. Les factures sont consultables dans l'espace client personnel du **Portail** et envoyées au **Client**.
6. **GoldenAge** se réserve le droit de facturer les frais d'envoi postaux en sus.
7. Le prix de **l'Amigo**, de l'abonnement à **l'AmigoClub** et d'éventuelles autres prestations sont à disposition des personnes intéressées sur le site www.amigoclub.me.
8. Par défaut, les factures sont envoyées par e-mail à celui ou celle qui a passé la commande. Un envoi de la facture par courrier postal n'est possible que pour l'utilisateur-trice de la tablette.
9. L'abonnement est facturé au début de chaque période de facturation. La facture est envoyée le premier jour de la période de facturation.

10. Au démarrage d'un abonnement, la première facture émise couvrira le mois de démarrage en cours, comptabilisée au prorata du nombre de jours restant dans ce mois de démarrage ainsi que la période de facturation suivante.
11. La facture d'abonnement est établie sur la base du nombre de **Correspondants** de la tablette au moment de son établissement. Aucun correctif ne sera effectué pour un changement du nombre de **Correspondants** (augmentation ou diminution) pour une période de facturation donnée.
12. Le **Client** s'engage à payer le montant facturé au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur la facture. Si aucune date n'est indiquée, le délai de paiement accordé est de 20 jours à partir de la date d'établissement de la facture.
13. En cas d'opposition, le **Client** fait parvenir par écrit à **GoldenAge** ses objections portant sur la facture en les justifiant, dans un délai de 20 jours à compter de la date de la facture. Dans le cas contraire, la facture est réputée acceptée par le **Client**.
14. Si les réclamations ne concernent qu'un montant partiel de la facture, **GoldenAge** peut alors exiger que la partie de la facture non concernée par la réclamation soit payée dans le délai précisé.
15. Les prétentions de restitution fondées de la part du **Client** en raison de montants trop payés feront l'objet d'un remboursement bancaire de la part de **GoldenAge**. A la fin du contrat, toutes les créances en cours deviennent exigibles.
16. Si le **Client** n'a pas payé sa facture à la date d'échéance ou s'il n'a pas fait opposition par écrit et de manière justifiée à cette facture, il est alors considéré comme étant en retard de paiement et **GoldenAge** engagera les procédures nécessaires afin d'obtenir le règlement des créances ouvertes. **GoldenAge** se réserve par ailleurs le droit d'interrompre la fourniture de toutes les prestations de services, de prendre d'autres mesures pour éviter toute aggravation du préjudice et/ou de résilier le contrat sans préavis et sans dédommagement pour le **Client** ou pour **l'Utilisateur**. Le **Client** prend à sa charge la totalité des frais engendrés du fait du retard de paiement. En particulier, le **Client** est redevable à **GoldenAge** d'un intérêt de retard de 5% (base annuelle) sur le montant impayé ainsi que des frais de rappel d'un montant de CHF 20.– par rappel.
17. Les frais de réactivation d'un abonnement suspendu pour non-paiement sont de CHF 20.–.

9. Données personnelles

1. **GoldenAge** accorde une importance majeure à la vie privée et à la protection des données personnelles du Client, de l'Utilisateur, des Correspondants et des autres personnes qui bénéficient des services. Ceci inclut la confidentialité des communications et de leur contenu échangés entre le Cercle et l'Utilisateur.
2. Afin que ses **Clients** puissent commander **l'Amigo** et l'abonnement à **l'AmigoClub**, **GoldenAge** est dans l'obligation de saisir des données personnelles. Les données personnelles du **Client** et de **l'Utilisateur**, telles que noms, adresses postales, e-mails et numéros de téléphone sont utilisées pour des fins techniques, administratives, financières ou de marketing interne. En aucun cas ces données ne seront communiquées à des tiers à des fins commerciales ou à d'autres fins. GoldenAge veille à ce que ces données soient traitées en toute confidentialité. Il est de la responsabilité du **Client** d'informer GoldenAge de tout changement concernant ces données, en particulier celles relatives à l'adresse de facturation.

10. Autres utilisateurs

1. **L'Amigo** contenant des informations personnelles propres à son **Utilisateur**, il ne peut être utilisé que par une seule personne. Les données de **l'Utilisateur** de **l'Amigo** doivent être fournies lors de l'activation d'un abonnement.
2. Dans le cas où un **Utilisateur** autorise une ou plusieurs autres personnes à faire usage de son **Amigo**, il est seul responsable des conséquences que cela engendre, notamment la perte de confidentialité de ses données, la modification de ses paramètres ou l'effacement de ses fichiers personnels (photos, vidéos, e-mails, données de l'agenda, etc.).

11. Changement d'utilisateur

1. **L'Utilisateur** d'un **Amigo** peut transmettre son **Amigo** à un nouvel **Utilisateur**.

2. En cas de changement **d'Utilisateur** ou de **Client**, **l'Administrateur** prend contact avec le service client de **GoldenAge** afin de régler les procédures de transferts d'accès et les procédures de facturation.
3. Lors d'un changement **d'Utilisateur** ou de **Client** d'un **Amigo**, les données propres à **l'Utilisateur** précédent seront effacées sans avertissement préalable. **L'Utilisateur** précédent peut demander l'assistance de **GoldenAge** pour la récupération des photos et vidéos se trouvant sur la tablette, avant que l'abonnement n'ait pris fin.
4. Un changement **d'Utilisateur** ou de **Client** ne libère pas l'ancien **Client** de ses obligations envers **GoldenAge**, notamment du règlement de ses créances ouvertes.
5. **GoldenAge** se réserve le droit de refuser un changement **d'Utilisateur** et/ou de **Client**. Dans une telle éventualité, elle justifiera sa décision auprès de l'ancien **Utilisateur** et/ou de l'ancien **Client**.

12. Résiliation d'abonnement

L'abonnement est résilié dans l'un des cas suivants :

1. Pour donner suite à une demande de résiliation formulée par le **Client** (cf. article Contrat et résiliation par le client, en page 5).
2. Par suite de la transmission de **l'Amigo** à un nouveau **Client**.
3. En cas de décès de **l'Utilisateur**, dans le cas où l'abonnement n'est pas transmis à un nouvel **Utilisateur** (voir point 11). La résiliation prend effet un mois plein dès l'annonce à GoldenAge du décès de l'utilisateur. A titre d'exemple, l'annonce de décès reçue le 10 juin sera effective le 31 juillet.
4. Après un délai raisonnable de mise en garde non respecté, sur décision de **GoldenAge**, avec effet immédiat, à la suite d'une utilisation ou tentative d'utilisation abusive ou frauduleuse de la part d'un **Utilisateur**, d'un **Correspondant**, ou de tiers agissant dans la sphère des précédents. L'abus inclut par exemple l'utilisation disproportionnée et volontaire des ressources du système (y compris les tentatives allant dans ce sens) ou l'accès (ou les tentatives d'accès) non autorisé aux données d'autres **Utilisateurs** ou **Correspondants**.
5. En cas de non-paiement de l'abonnement au service **AmigoClub** par le **Client**, si les procédures de recouvrement n'ont pas pu aboutir. Si des procédures de recouvrement sont engagées, GoldenAge se réserve le droit d'interrompre

immédiatement l'accès au service et/ou de résilier l'abonnement (voir point 8.15 ci-dessus).

13. Obligations

GoldenAge Sàrl et ses employés déclinent toute responsabilité pour les dommages directs ou indirects, au Client, l'Utilisateur, Correspondant ou à un tiers, par **l'Amigo**, par son utilisation ou par tout autre service ou application accessible via **l'Amigo**. Cette réserve inclut également tout dommage ou autre problème causé par toute transaction qui pourrait être engagée avec des tiers par l'intermédiaire de l'Amigo, par l'utilisateur, le Client, Correspondant ou tout autre personne pouvant avoir accès à l'Amigo ou au portail my.amigoclub.me.

14. Dispositions finales

L'acquisition de **l'Amigo** et l'abonnement au service **AmigoClub** impliquent l'acceptation par le **Client** de l'ensemble des conditions énumérées ci-dessus. **GoldenAge** Sàrl se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales. Les modifications entrent en vigueur dès leur publication sur le site web <http://www.amigoclub.me/doc>. En cas de violation des Conditions Générales, **l'Utilisateur** pourra être exclu de l'accès au **Portail**. L'éventuelle nullité d'une ou de plusieurs dispositions ne compromet aucunement la validité des autres dispositions. Le droit suisse est applicable. Le for juridique est Lausanne.

Coppet, janvier 2021