

<p style="text-align: center;"><b>MENTIONS LEGALES</b> <b>&amp; CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ET DE VENTE</b></p>
--

<p style="text-align: center;"><b>MENTIONS LEGALES</b></p>
--

**Editeur du site :**

**EUROP ASSISTANCE FRANCE**

Société par actions simplifiée au capital de 5 316 384 €  
Immatriculée au RCS Bobigny sous le numéro 403 147 903

**Représentée par :** Nicolas SINZ, président  
**Directeur de la publication :** Charles VIVIER

**Siege Social :**

11-17, avenue François Mitterrand  
93210 Saint-Denis - France

**Téléphone :** +33 1 41 85 86 86

**Email :** [relation.clients@europ-assistance.fr](mailto:relation.clients@europ-assistance.fr)

**N° TVA (CEE):** FR 9440314790300013

**SIRET :** 403 147 903 00013

**Le site est hébergé par :**

HDS Microsoft Cloud Azure, géré et exploité par EUROP ASSISTANCE FRANCE, 11-17 avenue François Mitterrand - 93210 Saint-Denis

**Crédits :**

**Conception & réalisation du site :** Europ Assistance France

**Conception éditoriale :** Europ Assistance France

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ET DE VENTE

Mise à jour au 10 juillet 2024

### 1. Objet

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente (ci-après, « CGUV ») ont pour objet de régir la mise à disposition du site internet et des services disponibles via le site [www.domlife.fr](http://www.domlife.fr) (ci-après désigné le « Site DOMLIFE » ou le « Site »), édité et exploité par la société EUROP ASSISTANCE FRANCE (ci-après désignée « EUROP ASSISTANCE FRANCE » ou « Nous »), auprès des utilisateurs (ci-après, les « Utilisateurs »).

### 2. Mentions légales

Le Site DOMLIFE est édité et exploité par la société EUROP ASSISTANCE FRANCE (ci-après désignée « EUROP ASSISTANCE FRANCE » ou « Nous »), société par actions simplifiée au capital de 5 316 384 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 403 147 903, dont le siège social est sis 11-17 avenue François Mitterrand – 93210 SAINT-DENIS.

Contact : [relation.clients@europ-assistance.fr](mailto:relation.clients@europ-assistance.fr)

Tél. : +33 1 41 85 86 86

### 3. Acceptation et modification des CGUV

Les présentes CGUV prévalent sur toutes autres conditions générales ou particulières des Clients.

Le Client s'engage à prendre connaissance des CGUV avant toute utilisation du Site ainsi qu'avant toute Commande. Toute utilisation du Site ainsi que toute Commande par le Client vaut acceptation pleine et entière des CGUV en vigueur, qui s'appliquent, sans restriction ni réserve.

EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve le droit de modifier les CGUV à tout moment, notamment afin que celles-ci reflètent toujours les fonctionnalités des Services et leurs conditions d'exécution. Toutefois, la version des CGUV applicables à la Commande est la version en vigueur au jour de la Commande par le Client.

EUROP ASSISTANCE FRANCE conseille à tout Utilisateur de sauvegarder ou d'imprimer les CGUV, sans toutefois les modifier.

#### 4. Définitions

**Aidant** : désigne la personne physique, qui n'est ni Aidant Principal, ni Bénéficiaire, ni Professionnel, et qui a été autorisée par un Bénéficiaire ou par un Aidant Principal à intégrer le Cercle de confiance d'un Bénéficiaire et à avoir accès aux fonctionnalités du Service DOMLIFE concernant ce Bénéficiaire.

**Aidant Principal** : désigne la personne physique qui souscrit au Service DOMLIFE au bénéfice d'un Bénéficiaire. L'Aidant Principal doit nécessairement disposer d'un pouvoir (tutelle ou mandat) l'autorisant à agir au nom et pour le compte du Bénéficiaire pour souscrire et gérer le Service DOMLIFE.

**Bénéficiaire** : désigne la personne physique au bénéfice de laquelle le Service DOMLIFE est souscrit.

**Cercle de Confiance du Bénéficiaire** : désigne l'ensemble des Utilisateurs autorisés par le Bénéficiaire ou par un Aidant Principal à avoir accès aux fonctionnalités du Service DOMLIFE relatives à un Bénéficiaire.

**Client** : désigne tout client qui effectue une Commande de Services DOMLIFE sur le Site DOMLIFE. Le Client peut être le Bénéficiaire qui souscrit pour son propre bénéfice ou peut être un Aidant Principal qui souscrit pour le compte d'un Bénéficiaire. Le Client est un Utilisateur.

**Commande** : désigne la souscription par le Client de Services payants proposés, sur le Site, par EUROP ASSISTANCE FRANCE ou l'un des Partenaires d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.

**Compte utilisateur** : désigne l'espace dédié de l'Utilisateur, auquel il a accès après son authentification. L'accès au Compte utilisateur implique préalablement la création du Compte utilisateur par l'Utilisateur. Le Compte utilisateur permet à l'Utilisateur l'accès aux fonctionnalités du Site DOMLIFE qui ont été souscrites par l'Utilisateur.

**Conditions Générales d'Utilisation et de vente ou CGUV** : désignent les présentes conditions générales d'utilisation et de vente du Site DOMLIFE.

**Données** : désignent les données à caractère personnel relatives à une personne physique identifiée ou identifiable au sens de la Loi Informatique et Libertés et du RGPD.

**Loi Informatique et Libertés** : désigne la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés telle que modifiée.

**Mandat** : désigne le mandat par lequel un Bénéficiaire autorise un Aidant Principal à communiquer ses Données à EUROP ASSISTANCE FRANCE aux fins de souscrire les Services pour son compte et à exécuter certains actes dans le cadre des Services au nom et pour le compte du Bénéficiaire. Un modèle de Mandat est disponible en téléchargement sur le Site.

**Partenaire(s)** : désigne le ou les partenaires d'EUROP ASSISTANCE FRANCE qui propose(nt) et exécutent des services à la personne, qui sont présentés sur le Site DOMLIFE, à savoir :

- en fonction du lieu de situation géographique, les sociétés détenues par ELICS SERVICES HODING, société par actions simplifiée, immatriculée au

RCS de NANTERRE sous le numéro 501 689 871, dont le siège social est situé 22-24 Rue Lavoisier 92000 - NANTERRE ;

- VIAVITA, société par actions simplifiée, immatriculée au RCS du MANS sous le numéro 490 438 439, dont le siège social est situé Technoparc des 24 H Chemin aux Boeufs 72100 - LE MANS ;
- OCEALIS, société par actions simplifiée immatriculée au RCS de BOBIGNY sous le numéro 451 833 735, dont le siège social est situé 11-17 Avenue François Mitterrand 93210 - SAINT-DENIS.

**Partie(s)** : désigne(nt) individuellement ou collectivement la ou les parties aux présentes CGUV.

**Politique de protection des Données** : désigne la politique de traitement et de protection des Données des Utilisateurs mise en œuvre par EUROP ASSISTANCE FRANCE dans le cadre du Site DOMLIFE. La Politique de protection des Données est disponible ici <https://www.domlife.fr/docs/charte-de-protection-des-donnees.pdf>.

**Prix** : désigne le prix des Services lorsque ces derniers sont payants.

**Professionnel** : désigne tout professionnel de santé ou tout autre professionnel du secteur médico-social utilisant le Service DOMLIFE.

**Professionnel de santé** : désigne le Professionnel qui exerce une profession de santé (par exemple : médecin, infirmier, infirmière) et qui prodigue des soins au Bénéficiaire. Le Professionnel de santé est soumis au secret médical et est tenu au respect des règles déontologiques applicables à sa profession.

« **RGPD** » : Désigne le Règlement européen sur la protection des données n°2016/679 du 27 avril 2016.

**Services** : Désignent, ensemble, les services payants et les services gratuits proposés sur le Site. Ces Services sont proposés soit par EUROP ASSISTANCE FRANCE (ci-après les Services DOMLIFE) soit par les Partenaires d'EUROP ASSISTANCE FRANCE (les Services Partenaires).

**Service DOMLIFE** : désigne le service proposé par le site DOMLIFE par EUROP ASSISTANCE FRANCE.

Le Service DOMLIFE propose la souscription soit au Service DOMLIFE FREEMIUM, soit au Service DOMLIFE PREMIUM.

Le Service DOMLIFE FREEMIUM est composé des fonctionnalités gratuites décrites au point 8.1 des présentes Conditions Générales d'Utilisation du Site DOMLIFE.

Le Service DOMLIFE PREMIUM est composé de fonctionnalités payantes, décrites au point 8.2 des présentes Conditions Générales d'Utilisation du Site DOMLIFE, qui font l'objet d'un abonnement mensuel payant.

Lorsqu'il souscrit au Service DOMLIFE PREMIUM, l'Utilisateur a accès à la fois aux fonctionnalités de DOMLIFE FREEMIUM et de DOMLIFE PREMIUM.

**Service(s) Partenaire(s)** : désigne-le(s) service(s) proposé(s) et exécuté(s) par un Partenaire d'EUROP ASSISTANCE FRANCE. Les Services Partenaires sont présentés sur le site DOMLIFE.

**Site DOMLIFE ou le Site** : désigne le site [www.domlife.fr](http://www.domlife.fr) édité et exploité par EUROP ASSISTANCE FRANCE.

**Utilisateur ou Vous** : désigne toute personne physique qui utilise le Service DOMLIFE après avoir accepté les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente et la Politique de protection des données. L'Utilisateur peut être un Bénéficiaire, un Aidant Principal, un Aidant ou un Professionnel.

## **5. Configuration minimale requise**

L'accès au Site nécessite la configuration minimale suivante :

- avoir une connexion ADSL ou via fibre optique ;
- utiliser l'un des navigateurs suivants : Chrome (version 104.0.5112.102 ou plus), Microsoft Edge (version 105.0.13.43 ou plus), Firefox (nommé aussi Mozilla Firefox) (version 102.3 ou plus), Safari (version v15.6 ou plus) ;
- utiliser l'un des téléphones mobiles suivants : Samsung Galaxy A21, Android v12 ou plus ; Iphone 12, (IOS16 ou plus).

## **6. Capacité à contracter**

**6.1.** Le Client déclare avoir la capacité de contracter, au sens des articles 1145 et suivants du Code civil, c'est-à-dire être mineur émancipé ou avoir la majorité légale et ne pas être protégé au sens de l'article 425 du Code Civil.

**6.2.** L'Utilisateur qui souscrit pour le compte d'un Bénéficiaire dont il n'est pas le représentant légal, déclare sur le Site au moyen d'une case à cocher, disposer d'un Mandat de ce Bénéficiaire l'autorisant, au nom et pour le compte du Bénéficiaire :

- à utiliser, modifier et exercer les droits relatifs aux données à caractère personnel – incluant les données de santé - de ce Bénéficiaire, conformément à la Loi Informatique et Libertés et au RGPD ;
- à créer et gérer son Compte Utilisateur ;
- à souscrire à des Services et à gérer les Services souscrits.

Un modèle de mandat est mis à disposition de l'Utilisateur sur le Site.

Une fois que l'Utilisateur aura déclaré avoir reçu mandat du Bénéficiaire, un courriel ou un courrier sera adressé au Bénéficiaire afin de l'informer que l'Utilisateur a créé un Compte Utilisateur, pour son compte, et qu'à ce titre, EUROP ASSISTANCE FRANCE souhaite s'assurer directement auprès de lui de l'existence d'un tel mandat en précisant que, sauf indication contraire à la réception de ce courriel, l'Utilisateur est réputé habilité à conclure un tel acte pour le compte du Bénéficiaire.

En cas de révocation par le Bénéficiaire du mandat donné à l'Aidant Principal, le Bénéficiaire ou l'Aidant Principal doit en informer EUROP ASSISTANCE FRANCE.

## 7. Accès au Site

L'accès au Site ne nécessite pas la création d'un Compte Utilisateur.  
Le Site propose différents Services gratuits, hors coûts de connexion.

L'Utilisateur garantit l'exactitude des informations fournies pour les besoins des Services, la véracité de ces informations n'étant pas contrôlée par EUROP ASSISTANCE FRANCE.

## 8. Fonctionnalités du Service DOMLIFE

Par l'intermédiaire du site DOMLIFE, EUROP ASSISTANCE FRANCE propose le service DOMLIFE.

Les fonctionnalités du Service DOMLIFE, relatives à DOMLIFE FREEMIUM et DOMLIFE PREMIUM, sont détaillées ci-après.

L'accès aux fonctionnalités souscrites nécessite la connexion préalable de l'Utilisateur à son Compte utilisateur.

**ATTENTION : Le service DOMLIFE ne constitue ni un dispositif médical, ni un outil de diagnostic médical.**

**Le service DOMLIFE ne constitue pas un service d'urgence. En cas d'urgence relative au Bénéficiaire, le Bénéficiaire, l'Aidant Principal ou l'Aidant doit contacter les services de secours locaux.**

**Le Service DOMLIFE n'a pas pour objet de remplacer une prise en charge globale et le suivi du Bénéficiaire par son médecin traitant.**

**En conséquence, les Services proposés par EUROP ASSISTANCE FRANCE ne sauraient se substituer à un suivi médical ou par des professionnels compétents.**

**Toutes les informations relatives au Bénéficiaire, mentionnées sur le Site DOMLIFE, sont indiquées uniquement pour l'information des Utilisateurs. Ces informations sont destinées uniquement à des fins d'information générale et ne sauraient être assimilés ni se substituer à des conseils médicaux.**

### 8.1. Fonctionnalités gratuites du Service DOMLIFE FREEMIUM

Les fonctionnalités gratuites, décrites ci-après, sont accessibles pour l'Utilisateur dès la souscription de l'Utilisateur au Service DOMLIFE FREEMIUM, et sous réserve qu'il ait été autorisé par le Bénéficiaire ou son Aidant Principal à intégrer le Cercle de confiance du Bénéficiaire.

#### 8.1.1 Fonctionnalité « *Agenda Partagé* »

La fonctionnalité « *Agenda Partagé* » permet à l'utilisateur du Service DOMLIFE d'avoir accès à un agenda partagé avec les membres du Cercle de Confiance.

Cet agenda permet à l'Utilisateur :

- de visualiser les rendez-vous du Bénéficiaire passés, en cours et à venir ;
- d'informer un Professionnel de l'indisponibilité du Bénéficiaire pour une intervention planifiée auprès du Bénéficiaire.

### **8.1.2 Fonctionnalité « *Notifications* »**

La fonctionnalité « *Notifications* » permet à l'Utilisateur du Service DOMLIFE de recevoir des notifications concernant un Bénéficiaire relatives :

- aux confirmations de rendez-vous ou de modifications de rendez-vous avec un Professionnel intervenant auprès du Bénéficiaire ;
- à l'ajout ou la suppression d'un contact ;
- à l'ajout, la modification ou la suppression d'un membre dans le cercle de confiance ;
- au début et à la fin d'une Intervention programmée d'un Professionnel auprès du Bénéficiaire.

L'Utilisateur doit préalablement avoir été autorisé, par le Bénéficiaire ou l'Aidant Principal, à accéder au Cercle de confiance du Bénéficiaire, pour recevoir les notifications relatives au Bénéficiaire.

### **8.1.3 Fonctionnalité de « *Gestion du Cercle de confiance* »**

La fonctionnalité de « *Gestion du Cercle de confiance* » est accessible uniquement au Bénéficiaire et à l'Aidant Principal.

Cette fonctionnalité permet au Bénéficiaire et à l'Aidant Principal :

- d'autoriser des Utilisateurs du Services DOMLIFE à accéder au Cercle de Confiance du Bénéficiaire ;
- de modifier ou supprimer l'accès des Utilisateurs au Cercle de Confiance.

En autorisant un Utilisateur à intégrer le Cercle confiance du Bénéficiaire, le Bénéficiaire ou l'Aidant Principal donne à cet Utilisateur accès aux fonctionnalités DOMLIFE relatives à l'Agenda partagé, aux Notifications et la Messagerie Partagée.

## **8.2. Fonctionnalités payantes du Service DOMLIFE PREMIUM**

En complément des fonctionnalités gratuites DOMLIFE FREEMIUM détaillées au point 8.1 des présentes Conditions Générales d'Utilisations, les fonctionnalités payantes, décrites ci-après, sont accessibles pour le Client en cas de souscription au Service DOMLIFE PREMIUM.

Ce service payant prend la forme d'un abonnement mensuel.

Le prix mensuel de l'abonnement au Service DOMLIFE PREMIUM est de 8,90 euros Toutes Taxes Comprises.

EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve le droit de modifier le prix de l'abonnement mensuel du Service DOMLIFE PREMIUM.

Dans ce cas, EUROP ASSISTANCE FRANCE adressera le nouveau tarif au Client par écrit au moins un (1) mois avant la date d'effet du nouveau tarif.

Le Client qui refuserait l'augmentation tarifaire a la possibilité de résilier à tout moment son abonnement au Service DOMLIFE PREMIUM dans les conditions définies au point 11.2.1 des CGUV.

A défaut de résiliation, le Client se verra appliquer le nouveau tarif à la date d'effet indiquée.

### **8.2.1 Fonctionnalités supplémentaires relatives à l' « Agenda Partagé »**

En complément des fonctionnalités décrites au point 8.1.1, l' « Agenda Partagé » permet à l'Utilisateur, qui est Bénéficiaire ou l'Aidant Principal :

- de gérer les rendez-vous avec les Professionnels intervenant auprès du Bénéficiaire ;
- de vérifier la disponibilité des Professionnels intervenant auprès du Bénéficiaire.

### **8.2.2 Fonctionnalité supplémentaires relatives aux « Notifications »**

En complément des fonctionnalités décrites au point 8.1.2, la fonctionnalité « Notifications » permet à l'Utilisateur du Service DOMLIFE de recevoir des notifications concernant un Bénéficiaire relatives :

- à un déclenchement d'une « *Alerte de téléassistance* », dans les conditions définies à l'article 8.1.2 des présentes Conditions Générales d'Utilisation ;
- à l'ajout ou la modification d'une « *Constante médicale* » ;
- à l'ajout d'un nouveau message dans la messagerie ;
- à l'ajout ou la modification de « l'état général » du Bénéficiaire.

### **8.2.3 Fonctionnalité « Carnet de liaison »**

La fonctionnalité « *Carnet de liaison* » est destinée à permettre des échanges entre les Professionnels, le Bénéficiaires et l'Aidant Principal relatifs au suivi des interventions réalisées auprès du Bénéficiaire.

Le carnet de liaison permet un suivi de l'historique des interventions réalisées auprès du Bénéficiaire.

### **8.2.4 Fonctionnalité « Messagerie partagée »**

La fonctionnalité « *Messagerie partagée* » permet aux membres du Cercle de confiance d'échanger, de manière sécurisée, des informations concernant le Bénéficiaire.

La Messagerie partagée permet aux Professionnels, notamment les Professionnels de santé, d'interagir avec l'Aidant Principal et le Bénéficiaire et d'échanger des informations concernant les interventions réalisées auprès du Bénéficiaire.

Il est mis à disposition des Utilisateurs qui sont des Professionnels de santé, une messagerie sécurisée réservée à échanger uniquement avec les Professionnels de santé membres du Cercle de confiance du Bénéficiaire.

### **8.2.5 Fonctionnalité « Constantes médicales »**

La fonctionnalité « *Constantes médicales* » permet aux Professionnels de santé, qui sont membres du Cercle de confiance du Bénéficiaire et qui interviennent auprès du Bénéficiaire, d'indiquer les constantes relatives au Bénéficiaire suivantes :

- Tension ;



- Taille ;
- Poids ;
- Température.

Ces constantes, peuvent être partagées auprès des membres du Cercle de confiance pour un suivi de l'état du Bénéficiaire.

La fonctionnalité « Constantes médicales » donne une vision de l'historique des constantes relatives au Bénéficiaire, renseignées par les Professionnels de santé.

Tout ajout ou mise à jour d'une constante fera l'objet d'une notification.

#### **8.2.6. Fonctionnalité « Alertes de Téléassistance »**

La fonctionnalité « Alertes de Téléassistance » est accessible aux Utilisateurs aux conditions suivantes :

- que le Bénéficiaire ait souscrit à un contrat de téléassistance auprès de la société OCEALIS, qui est un Partenaire d'EUROP ASSISTANCE FRANCE et ;
- qu'il ait consenti, dans le cadre de la souscription du contrat de téléassistance auprès d'OCEALIS, au transfert de données entre OCEALIS et EUROP ASSISTANCE FRANCE afin de permettre la mise en œuvre de la fonctionnalité « Alertes de Téléassistance » dans le cadre du Service DOMLIFE.

Si ces conditions sont remplies, le déclenchement d'une alarme du matériel de téléassistance du Bénéficiaire fera l'objet d'une notification dans le Service DOMLIFE.

### **9. Services Partenaires présentés sur le Site DOMLIFE**

En complément du Service DOMLIFE, le Site DOMLIFE présente des offres de services proposées et exécutées par des Partenaires d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.

Le Site DOMLIFE permet la mise en relation de l'Utilisateur, qui souhaiterait souscrire à une offre de services d'un Partenaire d'EUROP ASSISTANCE FRANCE, et ce Partenaire en vue de la souscription au service de ce Partenaire.

Dans ce cadre, EUROP ASSISTANCE FRANCE est qualifié d'opérateur de plateforme en ligne au sens de l'article L. 111-7 du Code de la consommation.

Les Partenaires dont les offres de services sont présentées sur le Site DOMLIFE sont des professionnels qui appartiennent au groupe EUROP ASSISTANCE.

EUROP ASSISTANCE FRANCE ne perçoit aucune rémunération en contrepartie de la présentation des offres de services des Partenaires sur le Site DOMLIFE.

La mise en relation vise la souscription de contrats relatifs à des services Partenaires, proposés et exécutés par :

- les sociétés détenues par ELICS SERVICES HODING, société par actions simplifiée, immatriculée au RCS de NANTERRE sous le numéro 501 689 871, dont le siège social est situé 22-24 Rue Lavoisier 92000 – NANTERRE ;

- la société VIAVITA, société par actions simplifiée, immatriculée au RCS du MANS sous le numéro 490 438 439, dont le siège social est situé Technoparc des 24 H Chemin aux Boeufs 72100 - LE MANS ;
- la société OCEALIS, société par actions simplifiée immatriculée au RCS de BOBIGNY sous le numéro 451 833 735, dont le siège social est situé 11-17 Avenue François Mitterrand 93210 - SAINT-DENIS.

Ces services Partenaires, auprès desquels l'Utilisateur souscrit directement, sont exécutés sous la responsabilité de chacun des Partenaires concernés.

La souscription par l'Utilisateur à un service proposé par le Partenaire, nécessite la prise de connaissance préalable et l'acceptation par l'Utilisateur des Conditions Générales de Ventas du service établies par le Partenaire.

### **9.1 Services à domicile**

Les services à domicile présentés sur le Site DOMLIFE sont proposés et exécutés par les sociétés détenues par ELICS SERVICES HOLDING (ci-après dénommée « PROSENIORS »), société par actions simplifiée, immatriculée au RCS de NANTERRE sous le numéro 501 689 871, dont le siège social est situé 22-24 Rue Lavoisier 92000 – NANTERRE.

L'offre de service est présentée sur le Site DOMLIFE.

Pour renseigner ses besoins en termes de services à domicile et être mis en relation avec une société du groupe PROSENIORS en vue de conclure un contrat pour les services sélectionnés, l'Utilisateur doit préalablement se connecter à son Espace Utilisateur DOMLIFE.

Une fois connecté à son Espace Utilisateur, l'Utilisateur, qui souhaite souscrire à une offre de services auprès du Partenaire, pourra renseigner :

- le type de prestation auquel il souhaite souscrire ;
- le nombre d'heures de prestation qu'il souhaite : en précisant le nombre d'heures du lundi au vendredi et le nombre d'heures le week-end ;
- le nombre d'interventions souhaité par semaine ;
- la date de commencement d'exécution des prestations.

Le Site DOMLIFE permet à l'Utilisateur de recevoir un devis pour un services à domicile proposé et exécuté par PROSENIORS.

### **9.2 Services de Coordination de services à la personne/ Conseil en autonomie**

Les services de coordination de services à la personne et de conseil en autonomie sont proposés et exécutés par la société VIAVITA, société par actions simplifiée, immatriculée au RCS du MANS sous le numéro 490 438 439, dont le siège social est situé Technoparc des 24 H Chemin aux Boeufs 72100 - LE MANS.

L'offre de service est présentée sur le Site DOMLIFE.

Pour être mis en relation avec la société VIAVITA en vue de conclure un contrat pour les services sélectionnés, l'Utilisateur doit préalablement se connecter à son Espace Utilisateur DOMLIFE. Il sera ensuite redirigé vers le site internet de VIAVITA pour lui permettre de souscrire aux services.

### **9.3 Service de Téléassistance**

Le service de téléassistance est proposé et exécuté par la société OCEALIS, société par actions simplifiée immatriculée au RCS de BOBIGNY sous le numéro 451 833 735, dont le siège social est situé 11-17 Avenue François Mitterrand 93210 - SAINT-DENIS.

OCEALIS opère sous la marque « *EUROP ASSISTANCE LA TELEASSISTANCE* ».

L'offre de service est présentée sur le Site DOMLIFE.

Pour être mis en relation avec la société OCEALIS en vue de conclure un contrat pour les services sélectionnés, l'Utilisateur doit préalablement se connecter à son Espace Utilisateur DOMLIFE. Il sera ensuite redirigé vers le site internet d'OCEALIS pour lui permettre de souscrire aux services.

## **10. Commande de Services sur le Site**

L'Utilisateur peut passer Commande de Services DOMLIFE sur le Site DOMLIFE.

En cas de souhait de l'Utilisateur de souscrire à un ou plusieurs des Services Partenaires présentés sur le Site DOMLIFE, le site DOMLIFE permet une mise en relation entre l'Utilisateur et le Partenaire qui propose et exécute le Service Partenaire souhaité, en vue de la conclusion d'un Contrat de services avec le Partenaire concerné.

### **10.1. Description des Services**

La description des Services et leur Prix figurent sur le Site DOMLIFE.

Le Prix des Services DOMLIFE et des Services Partenaires payants est indiqué TTC.

Certain Services Partenaires sont susceptibles d'ouvrir droit au bénéfice du crédit d'impôt, prévu à l'article 199 sexdecies du Code Général des impôts. Le cas échéant le prix TTC est indiqué sur le Site DOMLIFE avant et après application du crédit d'impôt.

En cas de souscription à un Service Partenaire, il appartient à l'Utilisateur de vérifier les conditions d'application et d'éligibilité au crédit d'impôt.

### **10.2. Validation de la Commande de Service DOMLIFE**

Après avoir sélectionné le Service DOMLIFE qui l'intéresse, afin de valider la Commande sur le Site, le Client doit :

- s'il n'en dispose pas déjà, créer un Compte utilisateur sur le Site DOMLIFE, ou s'il dispose déjà, se connecter à son Compte Utilisateur
- compléter les renseignements demandés afin de déterminer si le Service DOMLIFE est souscrit pour son propre bénéfice ou pour le bénéfice d'un Bénéficiaire.

Lorsque les Services sont souscrits par un Aidant Principal, ce dernier renseigne :

- les informations relatives au Bénéficiaire ;
- les informations relatives l'Aidant Principal.

L'Aidant principal doit attester avoir un Mandat du Bénéficiaire pour le traitement de ses Données et pour la souscription des Services.

L'Utilisateur a la possibilité de télécharger et de compléter un modèle de Mandat à cet effet.

Le Bénéficiaire sera informé que l'Aidant Principal se prévaut d'un Mandat.

Après avoir sélectionné le Service DOMLIFE auquel il souhaite souscrire, le Client accède à un récapitulatif de sa Commande.

Il appartient au Client de prendre connaissance et accepter les présentes CGUV ainsi que la Politique de protection des Données.

Pour valider définitivement la Commande, le Client valide son acceptation des CGUV et de la Politique de confidentialité et clique sur « *Valider et passer au paiement* ».

EUROP ASSISTANCE FRANCE rappelle que le fait, pour le Client, de valider sa Commande implique l'obligation à sa charge de payer le Prix indiqué.

### **10.3. Paiement de la Commande**

Le règlement de la Commande du Service DOMLIFE est réalisé par prélèvement bancaire.

A cet effet, le client doit renseigner son IBAN et signer électroniquement le mandat de prélèvement SEPA.

Après paiement, le Client reçoit un e-mail de confirmation ainsi qu'un récapitulatif de sa Commande.

### **10.4 Droit de rétractation**

#### **10.4.1 Délai de rétractation**

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le Client bénéficie d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la Commande des Services DOMLIFE pour se rétracter.

#### **10.4.2 Conditions d'exercice du droit de rétractation**

Le Client informe EUROP ASSISTANCE FRANCE de sa volonté d'exercer son droit de rétractation par courriel adressé à EUROP ASSISTANCE FRANCE à l'adresse : support@domlife.fr.

S'il souhaite se rétracter, dans le délai de quatorze (14) jours, le Client a la faculté d'utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous.

### **Formulaire de rétractation**

À l'attention d'EUROP ASSISTANCE FRANCE,  
support@domlife.fr

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente de Service DOMLIFE :

Commandé le (\*) :

Nom du Client consommateur :

Adresse du Client consommateur :

Signature du Client consommateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(\*) Rayez la mention inutile.

#### **10.4.3 Remboursement en cas de rétractation**

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai visé ci-dessus, le Prix des Services DOMLIFE PREMIUM déjà encaissé sera remboursé.

Dans l'hypothèse où le Client exercerait son droit de rétractation, EUROP ASSISTANCE FRANCE procèdera au remboursement des sommes versées au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle EUROP ASSISTANCE FRANCE est informée de la décision du Client de se rétracter.

Le remboursement se fait selon le même moyen de paiement que celui utilisé pour la Commande, sauf accord exprès du Client pour qu'EUROP ASSISTANCE FRANCE utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client.

Lorsqu'il sollicite expressément que les Services débutent avant la fin du délai de rétractation de quatorze (14) jours, le Client reconnaît expressément renoncer à son droit de rétractation.

## **11. Durée - Résiliation**

### **11.1 Durée**

Les présentes CGUV sont conclues pour la durée la plus longue entre : la durée d'utilisation du Site ou la durée d'engagement au titre des Services souscrits.

En cas de souscription au Service DOMLIFE PREMIUM, le contrat est une durée indéterminée. Il est résiliable à l'initiative d'EUROP ASSISTANCE France et, à tout moment à l'initiative du Client dans les conditions décrites à l'article 11.2.

## **11.2. Résiliation**

### **11.2.1 Résiliation des Services DOMLIFE par le Client**

#### **11.2.1.1 Résiliation à tout moment**

Le Client peut résilier le contrat relatif au Service DOMLIFE PREMIUM à tout moment, par courrier recommandé avec avis de réception adressé à EUROP ASSISTANCE FRANCE aux coordonnées suivantes :

EUROP ASSISTANCE FRANCE - SERVICE DOMLIFE,

Service Gestion Clients 23 avenue des Fruitiers - CS 20021 - 93212 Saint-Denis cedex

Le Contrat prend fin au choix du Client, soit dans un délai maximum de dix (10) jours suivant la réception de la demande de résiliation, soit le dernier jour du mois de réception de la demande de résiliation (date de l'accusé réception faisant foi).

#### **11.2.1.2 Résiliation du Service DOMLIFE en cas de décès du Bénéficiaire**

Le contrat relatif au Service DOMLIFE pourra être résilié, sans contrepartie financière, en cas de décès du Bénéficiaire.

Cette résiliation sera effectuée sans préavis. Le remboursement des sommes versées d'avance sera effectué au prorata temporis dans un délai de quinze (15) jours ouvrés suivant la demande de résiliation.

### **11.2.2 Résiliation du Service DOMLIFE PREMIUM par EUROP ASSISTANCE FRANCE en cas de manquement du Client aux CGUV.**

En cas de manquement au respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente par l'Utilisateur, EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve le droit de résilier le Service DOMLIFE PREMIUM.

EUROP ASSISTANCE FRANCE envoie à l'adresse e-mail renseignée par le Client un e-mail notifiant le manquement. Si le manquement est susceptible de remédiation, et à défaut de remédiation dans un délai de trente (30) jours, les présentes CGUV sont résiliées aux torts exclusifs du Client.

### **11.3. Conséquences de la fin des CGUV**

En fin de contrat, et ce quelle qu'en soit la cause, le Client s'engage à régler toutes les sommes dues à EUROP ASSISTANCE FRANCE en contrepartie de la fourniture des Services DOMLIFE PREMIUM, toute créance devenant immédiatement exigible.

## **12. Obligations d'EUROP ASSISTANCE FRANCE**

EUROP ASSISTANCE FRANCE s'engage à exécuter les obligations lui incombant au titre des présentes CGUV conformément aux règles de l'art et en professionnel diligent, et notamment à fournir les Services conformément au descriptif des Services figurant sur le Site.

EUROP ASSISTANCE FRANCE s'engage à informer et conseiller le Client sur les Services DOMLIFE.

S'agissant des Services Partenaires, le rôle d'EUROP ASSISTANCE FRANCE se limite à une mise en relation entre les Partenaires et les Utilisateurs qui souhaiterait souscrire à un Service Partenaire, charge aux Utilisateurs de conclure avec les Partenaires le Services Partenaires qu'ils auront sélectionnés.

EUROP ASSISTANCE FRANCE est tenue à une obligation de moyens dans ce cadre.

## **13. Obligations de l'Utilisateur – Limites d'utilisation du Site DOMLIFE**

Dans l'optique d'une bonne utilisation du Site DOMLIFE, l'Utilisateur s'interdit notamment :

- d'utiliser le Site DOMLIFE et les fonctionnalités du Service DOMLIFE autrement que dans les conditions prévues aux présentes CGUV ;
- de communiquer sur le Site DOMLIFE des informations inexactes ou trompeuses ;
- de tenter d'extraire ou d'extraire le contenu du Site DOMLIFE;
- d'utiliser le Site DOMLIFE, ses fonctionnalités dans des conditions susceptibles de l'endommager, directement ou indirectement ;
- de télécharger ou publier tout fichier contenant des virus informatiques ;
- de violer ou tenter de violer les mesures de sécurité et d'authentification mises en place par EUROP ASSISTANCE FRANCE ;
- de sonder, scanner et analyser techniquement le Site DOMLIFE et ses fonctionnalités ;
- de récupérer ou tenter de récupérer toute information sur d'autres Utilisateurs du Site DOMLIFE ;
- d'entraver le bon fonctionnement du Site DOMLIFE, de ses fonctionnalités pour quelque raison que ce soit, et par quelque procédé que ce soit ;

- de tenter d'utiliser les fonctionnalités du Site DOMLIFE auxquelles l'Utilisateur n'a pas accès par quelque procédé que ce soit.

De manière générale, l'Utilisateur s'engage notamment à :

- ne pas faire une utilisation du Site contraire aux lois et règlements, en vigueur, ainsi qu'à la déontologie applicable à sa profession;
- ne pas méconnaître les droits des tiers, et notamment les droits de propriété intellectuelle, les droits de la personnalité ou le droit à l'image.

L'Utilisateur s'engage, notamment, à ne pas diffuser de Contenus (y compris sous forme de liens vers d'autres sites internet) à caractère illicite, et plus particulièrement à ne pas diffuser de Contenus contraires à l'ordre public, à la déontologie applicable à sa profession et aux bonnes mœurs, faisant l'apologie de crimes de guerre ou de crimes contre l'humanité, incitant à la haine raciale, à la discrimination, à la violence, à la commission d'infractions, au suicide, ou à caractère pornographique ou pédophile, ainsi qu'à ne pas diffuser de Contenus à caractère diffamatoire ou injurieux.

En cas de manquement aux présentes CGUV, EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve le droit d'exercer toute action, notamment judiciaire à l'encontre de l'Utilisateur.

## **14. Responsabilité**

### **14.1 Responsabilité liée au fonctionnement et à l'utilisation du Site**

EUROP ASSISTANCE FRANCE indique que le contenu du Site peut comporter des erreurs ou oublis, et qu'il est susceptible d'être modifié ou de faire l'objet de mise à jour. Les Utilisateurs qui remarqueraient un lien brisé, une omission ou une erreur, sont invités à le signaler en envoyant un e-mail à [relation.clients@europ-assistance.fr](mailto:relation.clients@europ-assistance.fr)

Pour ce qui concerne le Site DOMLIFE, EUROP ASSISTANCE FRANCE ne saurait être tenue pour responsable pour d'autres faits que ceux relatifs à l'édition du Site DOMLIFE. EUROP ASSISTANCE FRANCE ne peut garantir l'exhaustivité de son contenu ou l'absence de modification par un tiers (intrusion, virus).

EUROP ASSISTANCE FRANCE ne garantit aucunement la disponibilité ou les performances du Site DOMLIFE.

EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve le droit d'interrompre l'accès à tout ou partie du Site DOMLIFE, à tout ou partie des Utilisateurs, de façon temporaire pour des raisons de maintenance visant le bon fonctionnement du Site DOMLIFE, sans préavis et sans que cette interruption puisse donner droit à une quelconque indemnité pour les Utilisateurs.

EUROP ASSISTANCE FRANCE ne saurait être tenue responsable du non-fonctionnement, d'une impossibilité d'accès ou de dysfonctionnements du Site DOMLIFE imputables à un équipement non adapté, à des dysfonctionnements des services du fournisseur d'accès des Utilisateurs, à ceux du réseau internet.

EUROP ASSISTANCE FRANCE ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une mauvaise utilisation du Site DOMLIFE par les Utilisateurs, notamment s'agissant des contenus partagés par les Utilisateurs sur le Site DOMLIFE, ou d'une violation des présentes CGUV, ou d'une obligation législative, réglementaire ou déontologique par les Utilisateurs ou des tiers.

EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve le droit d'intenter toute action afin de préserver ses droits ou d'obtenir une réparation.



Les Utilisateurs déclarent accepter les caractéristiques et les limites d'Internet, et notamment reconnaissent que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées contre les détournements éventuels.

Le Client reconnaît que la non-utilisation des Services DOMLIFE PREMIUM souscrits, pour quelque cause que ce soit, ne lui donne aucun droit de remboursement, total ou partiel, du Prix versé.

#### **14.2. Exclusion de la responsabilité d'EUROP ASSISTANCE FRANCE**

S'agissant des Services Partenaire, l'exécution d'une prestation résultant exclusivement de l'accord intervenu entre l'Utilisateur et le Partenaire concerné, l'Utilisateur reconnaît que l'Utilisateur et les Partenaires concernés agissent sous leur seule et entière responsabilité.

A ce titre, l'exécution d'une prestation relative à un Service Partenaire demandée par un Utilisateur et exécutée par un Partenaire ne saurait mettre en jeu la responsabilité d'EUROP ASSISTANCE FRANCE sur quelque fondement que ce soit, EUROP ASSISTANCE FRANCE opérant uniquement une mise en relation entre l'Utilisateur et le Partenaire.

S'agissant de la relation contractuelle qui lie exclusivement l'Utilisateur et un Partenaire, l'Utilisateur est informé qu'il dispose de recours légaux qu'il peut exercer directement à l'encontre du Partenaire et qu'il dispose notamment du droit de demander gratuitement le recours à un dispositif de médiation de la consommation.

#### **14.3. Limitation de la responsabilité d'EUROP ASSISTANCE FRANCE**

La responsabilité d'EUROP ASSISTANCE FRANCE ne pourra être engagée que pour les dommages directs subis par l'Utilisateur, résultant d'un manquement à ses obligations contractuelles telles que définies aux présentes conditions générales d'utilisation et de vente.

L'Utilisateur renonce donc à demander réparation à EUROP ASSISTANCE FRANCE à quelque titre que ce soit, de dommages indirects tels que le manque à gagner, la perte de chance, le préjudice commercial ou financier, l'augmentation de frais généraux ou les pertes trouvant leur origine ou étant la conséquence de l'exécution des présentes CGUV.

### **15. Propriété intellectuelle**

Le Site DOMLIFE ainsi que les logiciels, structures des bases de données, textes, informations, analyses, images, photographies, graphismes, logos, sons ou toutes autres données contenues sur le Site demeurent la propriété exclusive d'EUROP ASSISTANCE FRANCE ou, le cas échéant, de leurs propriétaires respectifs avec lesquels EUROP ASSISTANCE FRANCE a conclu des accords d'utilisation. Ils ne peuvent en aucun cas être reproduits, utilisés ou représentés sans l'autorisation écrite et expresse d'EUROP ASSISTANCE FRANCE, sous peine de poursuites judiciaires.

EUROP ASSISTANCE FRANCE accorde à l'Utilisateur un droit d'utilisation, non exclusif et non transférable, du Site DOMLIFE ainsi que des œuvres de l'esprit originales et données contenues sur ces derniers. Le droit ainsi concédé consiste en (i) un droit de consulter en ligne les œuvres de l'esprit originales et données contenues sur le Site et (ii) un droit de reproduction consistant en une impression et/ou une sauvegarde de ces œuvres de l'esprit originales et données consultées. Ce droit d'utilisation s'entend uniquement pour un usage strictement privé. Tout autre droit est expressément réservé par EUROP ASSISTANCE FRANCE.

Toute autre utilisation du Site DOMLIFE est interdite sans l'autorisation écrite et expresse de EUROP ASSISTANCE FRANCE.

L'Utilisateur s'interdit notamment, de manière non exhaustive, pour un usage autre que privé, de reproduire et/ou représenter, télécharger, vendre, distribuer, émettre, traduire, adapter, exploiter, distribuer, diffuser et communiquer intégralement ou partiellement sous quelque forme que ce soit, à titre commercial ou non, toute œuvre de l'esprit originale ou donnée contenue sur le Site DOMLIFE.

L'Utilisateur s'interdit également d'introduire des données sur le Site DOMLIFE qui modifieraient ou qui seraient susceptibles de modifier le contenu ou l'apparence des données, de la présentation ou de l'organisation du Site DOMLIFE ou des œuvres figurant sur le Site DOMLIFE, et par quelques procédés que ce soit.

Les marques EUROP ASSISTANCE et DOMLIFE (ci-après, les « Marques ») sont des marques déposées. Toute utilisation, représentation et/ou reproduction et/ou exploitation partielle ou totale des Marques, de quelque nature que ce soit, est totalement prohibée sans autorisation préalable et écrite de son titulaire.

## **16. Données personnelles**

### **16.1 Traitements de Données des Utilisateurs et des Clients**

L'Utilisateur est informé qu'une demande de contact et la souscription de Services DOMLIFE donnent lieu, pour EUROP ASSISTANCE FRANCE, à la collecte et au traitement automatisé de données à caractère personnel le concernant, dont l'utilisation est soumise aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés et du RGPD.

Les modalités de traitements de données à caractère personnel sont amplement détaillées dans la Politique de confidentialité de protection des Données : <https://www.domlife.fr/docs/charte-de-protection-des-donnees.pdf>

### **16.2. Garanties en matière de données personnelles**

L'Utilisateur qui renseigne des informations relatives à un Aidant, un Bénéficiaire ou un Professionnel dans le cadre du Service DOMLIFE garantit avoir obtenu des personnes concernées leur consentement au transfert de leurs données personnelles à EUROP ASSISTANCE FRANCE aux fins de fourniture du Service DOMLIFE.

L'Utilisateur doit, en outre, s'assurer que la communication de ces données ne contrevient pas à une obligation législative, réglementaire ou déontologique qui lui serait applicable.

### **16.3. Cookies**

Les cookies désignent un petit fichier d'informations que le Site peut envoyer sur le terminal de l'Utilisateur permettant à EUROP ASSISTANCE FRANCE d'identifier l'Utilisateur et de le reconnaître pendant sa durée de validité.

Les cookies sont considérés comme étant des Données.

Dans le cas où l'Utilisateur accepte ou refuse l'utilisation des cookies sur le Site, ses choix seront conservés pour une durée maximale de six (6) mois conformément à la réglementation applicable.

La politique relative aux cookies est détaillée au sein de la Politique de protection des Données disponible à l'adresse suivante : <https://www.domlife.fr/docs/charte-de-protection-des-donnees.pdf>

## **17. Avertissement médical**

**Le rôle de EUROP ASSISTANCE FRANCE se limite à fournir un Site permettant de souscrire aux Services DOMLIFE ou une mise en relation avec des Partenaires, en cas de volonté de l'utilisateur de souscrire à un Service Partenaire.**

**Le service DOMLIFE ne constitue ni un dispositif médical, ni un outil de diagnostic médical.**

**Le service DOMLIFE ne constitue pas un service d'urgence. En cas d'urgence relative au Bénéficiaire, le Bénéficiaire, l'Aidant Principal ou l'Aidant doit contacter les services de secours locaux.**

**Le Service DOMLIFE n'a pas pour objet de remplacer une prise en charge globale et le suivi du Bénéficiaire par son médecin traitant. En conséquence, les Services proposés par EUROP ASSISTANCE FRANCE ne sauraient se substituer à un suivi médical ou par des professionnels compétents.**

**Toutes les informations relatives au Bénéficiaire, mentionnées sur le Site DOMLIFE, sont indiquées uniquement pour l'information des Utilisateurs. Ces informations sont destinées uniquement à des fins d'information générale et ne sauraient être assimilés ni se substituer à des conseils médicaux.**

## **18. Force majeure**

La responsabilité des Parties ne saurait être recherchée si elles sont retardées ou empêchées d'exécuter une obligation résultant des présentes CGUV en raison d'un cas de force majeure.

Sont considérés comme des cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français : les guerres, troubles sociaux (grèves ou situations de lock-out), attentats, intempéries, épidémies, tremblement de terre, inondations, dégâts des eaux, incendies, blocage des moyens de communication, de transport ou d'approvisionnement, etc...

Dès la découverte du cas de force majeure, la Partie qui souhaite s'en prévaloir notifiera celui-ci à l'autre Partie par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Les présentes CGUV seront alors suspendues pendant toute la durée de cet événement.

Si la durée de la suspension est supérieure à un (1) mois, les présentes CGUV pourront être résiliées de plein droit par l'une des Parties après notification par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, et sans indemnité de part et d'autre.

## **19. Liens hypertextes**

Le Site peut contenir des liens hypertextes vers d'autres sites présents sur le réseau Internet. L'Utilisateur reconnaît que les liens vers ces autres ressources sont susceptibles de lui faire

quitter le Site DOMLIFE. EUROP ASSISTANCE FRANCE ne saurait être tenue responsable du contenu de ces sites.

Tout lien hypertexte renvoyant au Site est formellement interdit sans autorisation expresse de EUROP ASSISTANCE FRANCE.

EUROP ASSISTANCE FRANCE n'est pas responsable des liens hypertextes pointant vers le Site.

## **20. Stipulations diverses**

Dans l'hypothèse où l'un des termes du Contrat serait considéré comme illégal ou inopposable par une décision de justice les autres stipulations resteraient valables.

Le fait pour l'une des Parties de ne pas exercer un droit ou de ne pas exiger de l'autre Partie qu'elle se conforme strictement et à tout moment aux présentes CGUV ne pourra jamais être considéré comme étant une renonciation à s'en prévaloir.

Les registres informatisés d'EUROP ASSISTANCE FRANCE et l'acceptation électronique des CGUV par le Client seront considérés par les Parties comme preuve des communications, Commandes, paiements et transactions intervenus entre les Parties.

## **21. Loi applicable et litige**

Les CGUV sont conclues en langue française et soumises à la loi française.

En cas de différend relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes, les parties rechercheront, avant toute action contentieuse, un accord amiable et se communiqueront à cet effet tous les éléments d'information nécessaires.

Le Client, s'il est qualifié de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, peut recourir au service de médiation pour les litiges de consommation liés à une Commande effectuée sur le Site.

Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au service client :

EUROP ASSISTANCE FRANCE  
Service Réclamations Clients 23 avenue des Fruitières - CS 20021 - 93212 Saint-Denis cedex  
service.qualite@europ-assistance.fr

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par le service en charge du traitement de la réclamation, il est possible alors de recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève EUROP ASSISTANCE FRANCE. Il peut être saisi à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110 - 75441 Paris cedex 09  
<http://www.mediation-assurance.org/>

Le médiateur tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les Parties en vue d'aboutir à une solution amiable. Les Parties restent libres d'accepter ou de refuser le recours

à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur

Le Client a la possibilité de présenter ses réclamations éventuelles sur la plateforme de résolution des litiges mise en ligne par la Commission européenne à l'adresse suivante :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

La Commission européenne transfèrera la réclamation du Client aux médiateurs nationaux compétents.