

## ELPTOO

### NOS CONDITIONS GÉNÉRALES

1.1 **Champ d'application.** Les présentes conditions générales s'appliquent aux services Elptoo fournis par HELPME GROUP LTD, société à responsabilité limitée de droit anglais, immatriculée au registre des sociétés sous le n° 08946691 et ayant son siège social à 2 Communications Road, Greenham Business Park, Newbury, Berkshire, RG19 6AB, UK.

1.2 **Pourquoi vous devez lire ces conditions attentivement.** Veuillez lire attentivement ces conditions générales relatives à notre société, la fourniture des services Elptoo, les manières de modifier ou résilier le contrat, que faire en cas de problèmes et toute autre information importante. N'hésitez pas à nous contacter si vous pensez avoir décelé une erreur dans ces conditions générales.

### 2. Qui nous sommes et comment nous contacter.

2.1 **Qui nous sommes.** Elptoo est la dénomination commerciale de HelpMe Group Ltd, société enregistrée en Angleterre et au Pays de Galles et dont les coordonnées sont mentionnées à l'article 1.1.

2.2 **Comment nous contacter.** Vous pouvez nous contacter via notre service clientèle à l'adresse [support@elptoo.be](mailto:support@elptoo.be) ou via notre service chat du site web Elptoo ou l'application mobile. Pour tout contact par courrier, veuillez utiliser l'adresse mentionnée à l'article 1.1. Vous pouvez nous joindre par téléphone du lundi au vendredi (de 9h à 18h) au numéro 02 808 47 30 (des coûts peuvent être facturés par votre opérateur télécom).

2.3 **Comment nous pouvons vous contacter.** En cas de besoin, nous pouvons vous contacter à l'adresse électronique que vous nous avez donnée en vous inscrivant aux services Elptoo. Dans certains cas, il est possible que nous devions également vous contacter par téléphone.

2.4 **« Écrit » inclut le courrier électronique (« courriel »).** Dans les présentes conditions générales, les termes « écrit » ou « par écrit » incluent tout courrier électronique.

### 3. Notre contrat légal avec vous.

3.1 **Services d'abonnement Elptoo. Nos services sont offerts par abonnement pour une période de 30 jours. Sauf notification écrite de la résiliation de votre contrat Elptoo conformément à la clause 9.6, votre abonnement est tacitement reconduit pour une nouvelle période de 30 jours. Les frais d'abonnement ne seront pas remboursés.**

- 3.2 **Acceptation de votre inscription aux services Elptoo.** L'acceptation de votre inscription aux services Elptoo vous est notifiée par courriel ; le contrat vous liant à nos services prend cours à ce moment.
- 3.3 **Rejet de votre inscription aux services Elptoo.** Si nous ne pouvons pas accepter votre inscription aux services Elptoo, nous vous en informerons par écrit et ne vous comptabiliserons pas de frais pour les services Elptoo.
- 3.4 **Votre compte Elptoo.** Dès l'acceptation de votre inscription aux services Elptoo, nous vous attribuons un compte personnel Elptoo sur la plateforme Elptoo. Votre compte Elptoo vous permettra d'accéder aux services Elptoo et de communiquer avec nous. En utilisant votre compte Elptoo, vous acceptez et confirmez que votre compte Elptoo est strictement personnel et que vos détails de connexion sont strictement confidentiels. Si vous constatez que vos données d'authentification ont été utilisées illégalement, vous êtes tenu d'en informer Elptoo. Si vous omettez de le faire, Elptoo ne peut en aucun cas être tenu responsable des conséquences de l'usage illicite des données d'authentification Elptoo.
- 3.5 **Acceptation de nos conditions générales.** En vous inscrivant à nos services et en créant un compte Elptoo, vous acceptez nos conditions générales sans aucune réserve. Nous nous réservons le droit de modifier nos conditions générales à tout moment. Vous serez informé de telles modifications des conditions générales par courriel. Les présentes conditions générales sont disponibles sur le site web Elptoo et dans notre application mobile.

#### **4. Services Elptoo.**

- 4.1 **Portée des services Elptoo et comment y accéder.** Les services Elptoo visent à répondre à vos demandes occasionnelles de services tiers de soutien lifestyle par des fournisseurs externes. Nous nous engageons à fournir les services Elptoo au mieux de nos possibilités.

Les services Elptoo sont accessibles sur la plateforme Elptoo par les moyens suivants :

- (a) le site web Elptoo ;
- (b) l'application mobile Elptoo.

- 4.2 **Comment identifier les meilleurs fournisseurs externes.** En fournissant les services Elptoo, nous mettons en œuvre tous les efforts raisonnables afin de vous introduire auprès d'un fournisseur externe répondant à vos exigences.

#### **5. Votre contrat séparé avec le fournisseur externe**

- 5.1 **L'établissement des conditions de votre relation avec le fournisseur externe relève de votre responsabilité.** Dès que nous vous avons introduit auprès du fournisseur externe, vous est responsable de la communication avec le fournisseur externe et de votre relation contractuelle relative à la fourniture des services de soutien lifestyle par ce fournisseur externe. Il est de la responsabilité du fournisseur externe de vous informer de ses conditions générales de vente, de ses méthodes de travail et de

ses prix. Il est de votre responsabilité de contrôler ces conditions générales et de vous assurer qu'elles sont acceptables pour vous avant de les accepter.

5.2 **Vous êtes responsable du paiement au fournisseur externe.** Il est de votre responsabilité de payer tout montant facturé par le fournisseur externe, tel que convenu au moment de la commande.

5.3 **Nous ne constituons pas de partie de votre contrat avec le fournisseur externe.** Votre contrat de travail à effectuer ou de biens et services à fournir par le fournisseur externe porte exclusivement entre vous et le fournisseur externe. Nous ne constituons pas de partie de ce contrat et ne pouvons pas garantir ni être tenu responsable de quelque façon que ce soit de la qualité ou conformité du travail effectué, et/ou des produits ou services fournis par le fournisseur externe.

## 6. Vos droits de modifier les services Elptoo.

6.1 **Vous désirez modifier les services Elptoo.** Veuillez nous contacter si vous désirez modifier les services Elptoo pour lesquels vous vous êtes enregistré. Nous vous informerons si votre demande peut être prise en compte ou pas. Si la modification est possible, nous vous informerons des changements éventuels des prix des services Elptoo, des délais de livraison ou tout autre changement nécessaire inhérents à la modification et vous demanderons de confirmer votre accord avec la modification. Si la modification des services Elptoo n'est pas possible ou si les conséquences font que la modification n'est plus acceptable par vous, vous avez le droit de résilier le contrat conformément à la **Clause 9 – vos droits à la résiliation du contrat.**

## 7. Notre droit de modifier les services Elptoo.

7.1 **Modifications mineures aux services Elptoo.** Nous pouvons changer les services Elptoo :

- (a) afin d'être conforme en cas de modification des lois pertinentes ou contraintes réglementaires ;
- (b) pour implémenter des ajustements et améliorations techniques mineurs. Ces changements n'affecteront en aucune manière votre utilisation des services Elptoo.

## 8. Fournir des services Elptoo.

8.1 **La fourniture des services Elptoo.** Nous fournissons les services Elptoo jusqu'au moment de l'expiration de votre abonnement (le cas échéant), jusqu'à la résiliation de votre contrat tel que décrit à la **Clause 9** ou jusqu'à la résiliation du contrat par notification écrite tel que décrit à la **Clause 11**. Votre abonnement Elptoo est conclu pour 30 jours à compter de la date de la confirmation de la création de votre compte Elptoo et de votre paiement. Votre abonnement est ensuite reconduit tacitement pour la même période, sauf en cas de notification de résiliation conformément à la **Clause 9**.

8.2 **Nous ne sommes pas responsables des délais causés en dehors de notre contrôle.** En cas de fourniture tardive des services Elptoo due à des événements en dehors de notre contrôle, nous nous engageons à vous en informer le plus rapidement

possible et à prendre toutes les mesures raisonnables pour limiter les conséquences du retard. Ce faisant, nous ne sommes responsables pour tout délai ou autres inconvénients ou toute perte (indirecte) causés par l'évènement. En cas de risque de délai conséquent, vous avez le droit de résilier le contrat ou d'obtenir le remboursement au prorata de tout service Elptoo payé mais non reçu, le cas échéant.

- 8.3 **Vous ne fournissez pas les informations requises.** Afin de fournir les services Elptoo, il est possible que nous ayons besoin de certaines informations. Si tel est le cas, c'est mentionné dans la description des services Elptoo sur la plateforme Elptoo. Nous prendrons contact avec vous afin que vous nous fournissiez ces informations. Si vous ne fournissez pas ces informations dans un délai raisonnable ou si les informations fournies sont incomplètes ou incorrectes, nous nous réservons le droit de résilier le contrat conformément à la Clause 11.2 ou, après notification par courriel, de vous imputer des charges additionnelles afin de compenser la charge de travail additionnelle. Nous ne sommes pas responsables de la fourniture tardive ou incomplète des services due au fait que vous avez omis de nous transmettre les informations demandées dans un délai raisonnable. Il relève de votre seule responsabilité de nous fournir des informations correctes et de nous informer immédiatement de toute mise à jour nécessaire.
- 8.4 **Raisons menant à la suspension de la fourniture de services Elptoo.** Nous pouvons suspendre la fourniture de services Elptoo pour les raisons suivantes :
- (a) Traitement de problèmes techniques ou modifications techniques mineures ;
  - (b) Mise à jour des services Elptoo afin de refléter la modification des lois pertinentes et contraintes réglementaires ;
  - (c) Modification des services Elptoo telle que demandée par vous ou notifiée par nous (**voir Clause 7**)
- 8.5 **Vos droits en cas de suspension des services Elptoo.** Nous vous contacterons d'avance, par courriel afin de vous notifier de la suspension des services Elptoo, sauf en cas d'urgence ou de problème urgent. En cas de suspension des services pour une période de plus de 15 jours, nous ajusterons le prix de sorte que vous ne deviez pas payer pour les services Elptoo pendant la période de suspension. En cas de suspension ou de notification de la suspension des services Elptoo pour une période de plus de 15 jours, vous pouvez nous contacter afin de résilier votre contrat et d'obtenir le remboursement de toute somme que vous nous auriez payée à l'avance pour la période suivant la résiliation du contrat.
- 8.6 **Suspension des services Elptoo en cas de non-paiement.** À défaut de paiement ponctuel conformément à la **Clause 13.4**, ou dans les 3 jours suivant un rappel par courriel ou autre moyen de communication, nous nous réservons le droit de suspendre la fourniture des services Elptoo jusqu'au paiement complet des montants impayés. Nous vous contacterons à l'avance afin de vous notifier de la suspension des services Elptoo. En cas de contestation d'un paiement dû, vos services Elptoo ne seront pas suspendus (**voir Clause 13.7**). Aucun montant ne vous sera facturé pendant la période de suspension des services. En plus de la suspension des services Elptoo, nous nous réservons le droit d'imputer des intérêts de retard sur les montants dus conformément à la **Clause 13.6**.

## 9. Votre droit à la résiliation du contrat

9.1 **Vous avez toujours le droit de résilier votre contrat.** En cas de résiliation, vos droits dépendent des services Elptoo acquis, d'éventuels défauts aux services Elptoo ou de l'exécution de nos obligations contractuelles et du moment de la résiliation de votre contrat :

- (a) **Au cas où les services Elptoo acquis ne sont pas conformes à leur description, vous disposez du droit légal de résilier le contrat** (ou d'obtenir une réexécution conforme du service Elptoo ou un remboursement intégral) conformément à la **Clause 12** ;
- (b) **Pour résilier le contrat à la suite de nos actions ou notifications d'actions, voir Clause 9.2** ;
- (c) **En cas de résiliation suite à votre changement d'avis concernant les services Elptoo, voir Clause 9.3.** Pendant le délai de réflexion, vous pouvez éventuellement obtenir un remboursement (partiel) moyennant certaines conditions ;
- (d) **Dans tout autre cas (si notre responsabilité n'est pas engagée et vous ne disposez pas du droit de changer d'avis), voir Clause 9.6.**

9.2 **La résiliation de votre contrat à cause d'une action effectuée ou planifiée de notre part.** Si vous résiliez votre contrat pour une des raisons mentionnées sous (a) à (e) ci-dessus, le contrat prendra fin immédiatement et nous vous rembourserons intégralement pour tout service Elptoo non fourni et toute indemnisation. Les raisons sont :

- (a) Nous vous avons notifié d'un changement prochain des services Elptoo ou des présentes conditions générales avec lequel vous n'êtes pas d'accord ;
- (b) Nous vous avons informé d'une erreur relative aux prix ou à la description des services Elptoo et vous ne désirez pas poursuivre le contrat ;
- (c) Il y a un risque de fourniture tardive des services Elptoo en raison d'évènements hors de notre contrôle ;
- (d) Nous avons suspendu vos services Elptoo pour des raisons techniques, ou nous vous avons notifié de leur suspension pour des raisons techniques, et ce dans les deux cas pour une période supérieure à 15 jours ; ou
- (e) Vous avez le droit légal de résilier le contrat à la suite d'une erreur de notre part.

9.3 **L'exercice de votre droit de rétractation conformément à l'article VI.47 du Code de Droit Économique.** Pour la majorité des services acquis en ligne, vous disposez d'un droit légal de rétractation (droit de changer d'avis) et de remboursement dans la période de rétractation de 14 jours, tel que prévu pour les contrats conclus à distance. Ces droits, fixés au Livre VI du Code de Droit Économique, sont expliqués plus en détail aux articles indiqués.

9.4 **Quand n'avez-vous pas de droit de rétractation.** Dès la fourniture complète des services Elptoo, vous n'avez plus de droit de rétractation concernant les services Elptoo, même avant l'échéance de la période d'annulation.

9.5 **Combien de temps avez-vous pour changer d'avis concernant les services Elptoo.** Vous disposez de 14 jours dès réception du courriel confirmant que votre paiement a été accepté. Néanmoins, vous ne pouvez plus changer votre avis après la fourniture complète des services Elptoo, même avant l'échéance de la période

d'annulation. En cas d'annulation des services Elptoo après le début des services, vous êtes tenus aux paiements des services Elptoo fournis jusqu'au moment de la notification de votre changement d'avis.

- 9.6 **Résilier le contrat sans erreur de notre part et sans droit de rétractation.** Votre abonnement Elptoo sera tacitement reconduit après les trente premiers jours. Même sans erreur de notre part et sans droit de rétractation (voir **Clause 9.1**), vous pouvez toujours nous informer de votre intention de résilier votre contrat et de ne pas reconduire votre abonnement, mais les frais d'abonnement déjà payés pour la période en cours ne seront pas remboursés. Veuillez noter que vos commandes avec des fournisseurs externes restent valables.

## 10. Comment résilier votre contrat (y compris en cas de rétractation)

- 10.1 **Notifiez-nous de votre intention de résilier votre contrat.** Vous pouvez nous notifier de la résiliation de votre contrat par les moyens suivants :
- (a) Courriel. Envoyez-nous un courriel à l'adresse suivante [à compléter] mentionnant vos nom, adresse, détails de votre commande et le cas échéant, votre numéro de téléphone et adresse électronique. Indiquez clairement la raison de votre résiliation.
  - (b) En ligne. Complétez le formulaire sur notre site web <https://elptoo.be/se-desabonner/>.

**Si vous désirez exercer votre droit de rétractation dans la période de rétractation de 14 jours tel que prévu à l'article VI. 47 du Code de Droit Économique, vous pouvez utiliser le formulaire prévu à cet effet sur notre site web.**

- 10.2 **Mode de remboursement.** Nous vous rembourserons le prix payé pour les services Elptoo par le moyen utilisé pour le paiement. Toutefois, des déductions telles que décrites ci-dessus sont possibles.
- 10.3 **Déductions de remboursements en cas d'usage du droit de rétractation.** En cas de changement d'avis en application de votre droit de rétractation durant la période de rétractation de 14 jours, nous pourrions déduire un montant pour les services Elptoo déjà fournis jusqu'au moment de la notification de rétractation. Ce montant sera proportionnel aux services déjà fournis par rapport à la portée complète du contrat. Vous acceptez et confirmez qu'Elptoo commencera à fournir ses services durant la période de rétractation de 14 jours débutant les jours suivant l'exécution de votre contrat Elptoo.
- 10.4 **Délai de remboursement.** Nous nous engageons à vous rembourser les sommes dues le plus vite que possible. En cas de remboursement à la suite de l'exercice de votre droit de rétractation durant la période de rétractation de 14 jours, votre remboursement sera fait dans les 14 jours suivant la notification de votre rétractation.

## 11. Nos droits de résiliation du contrat

11.1 **Notre droit de résiliation en cas de non-respect du contrat.** Nous pouvons résilier le contrat des services Elptoo à tout moment par écrit en cas de :

- (a) paiement tardif ou non- paiement dans les 3 jours suivant un courriel de rappel ;
- (b) la non-fourniture dans une période raisonnable des informations nécessaires à la fourniture des services Elptoo ; ou
- (c) l' utilisation ou tentative d'utilisation des services Elptoo pour des activités illégales ou illicites ou toute autre activité causant des dommages ou lésions à une personne ou propriété.

11.2 **Votre obligation de compensation en cas de rupture du contrat.** En cas de résiliation du contrat dans les situations indiquées à la **Clause 11.1**, nous nous engageons à rembourser tout paiement fait à l'avance pour les services Elptoo non fournis, après déduction des coûts nets résultant de la rupture du contrat.

11.3 **Nous pouvons mettre un terme aux services Elptoo.** Nous pouvons vous notifier notre intention de mettre un terme à la fourniture des services Elptoo. Nous vous notifierons au moins 15 jours d'avance de la fin de la fourniture des services Elptoo et vous rembourserons tout paiement déjà effectué à l'avance pour les services Elptoo non fournis.

## 12. En cas de problème avec les services Elptoo

12.1 **Comment nous notifier des problèmes.** N'hésitez pas de nous contacter en cas de questions ou plaintes relatives aux services Elptoo. Vous pouvez joindre notre service clientèle à l'adresse [à compléter] ou par tout autre moyen indiqué à l'article 2.2.

12.2 **Résumé de vos droits légaux.** Nous avons l'obligation légale de fournir des services conformément à ce contrat. Aucune disposition des présentes conditions générales n'affectera vos droits légaux. Pour plus des informations concernant vos droits vis-à-vis Elptoo, veuillez contacter Elptoo.

## 13. Prix mensuel et paiement des services Elptoo

13.1 **Où trouver le prix mensuel des services Elptoo.** Le prix mensuel de l'abonnement des services Elptoo (TVA comprise) correspond aux prix mensuels des abonnements tels que mentionnés sur la plateforme Elptoo, le site web Elptoo ou l'application mobile. Nous veillons à prendre toutes mesures nécessaires afin de garantir que les prix mensuels de l'abonnement des services Elptoo que nous vous proposons soient corrects. Toutefois, veuillez consulter les dispositions de la **Clause 13.3** en cas d'erreur relative aux prix mensuels des abonnements aux services Elptoo.

13.2 **Changement de taux de TVA répercuté dans le prix.** En cas de changement de taux de TVA nous ajusterons les taux de TVA dus, sauf en cas de paiement intégral des services Elptoo avant que les changements des taux de TVA ne prennent effet.

- 13.3 **Qu'arrive-t-il en cas d'erreur dans le prix de l'abonnement mensuel.** Malgré nos efforts, il est toujours possible que les prix des abonnements mensuels tel qu'affichés sur la plateforme Elptoo soient incorrects. En principe, nous contrôlons nos prix avant d'accepter votre paiement. Si le prix mensuel correct de votre abonnement au moment de votre paiement est inférieur au prix mensuel affiché sur la plateforme Elptoo à cette date, nous facturerons le montant le moins élevé. Si le prix mensuel correct de votre abonnement est supérieur au prix mensuel affiché sur la plateforme Elptoo à la date du paiement, nous vous contacterons en vue d'obtenir vos instructions avant de traiter votre paiement.
- 13.4 **Quand payer.** Le paiement des services Elptoo est dû avant la fourniture des services. Nous facturons à l'avance les services Elptoo mensuels jusqu'à l'expiration de votre abonnement (le cas échéant) ou la résiliation de votre contrat par vous tel que décrite à la **Clause 9** ou par écrit par nous tel que décrit à la **Clause 11**.
- 13.5 **Comment payer.** Le prix du premier mois d'abonnement sera facturé par carte de débit ou de crédit au moment de l'acceptation de votre souscription aux les services Elptoo. Nous acceptons les paiements par Visa et Mastercard. En concluant votre contrat Elptoo, vous acceptez et confirmez que Elptoo encaissera les charges d'abonnement mensuel subséquentes par prélèvement automatique.
- 13.6 **Possibilité d'imputation d'intérêts en cas de paiement tardif.** En cas de paiement tardif, nous nous réservons le droit d'imputer des intérêts sur le montant impayé au taux d'intérêt légal tel que publié au Moniteur Belge. Pour l'année 2019, ce taux d'intérêt légal est de 2 % par an. Cet intérêt courra sur une base journalière à compter de la date d'échéance et jusqu'à la date de paiement réel des arriérés, avant ou après jugement. Les intérêts sont payables en même temps que les arriérés.
- 13.7 **Que faire si vous estimez le montant d'un abonnement mensuel est incorrect.** Si vous pensez qu'un montant d'abonnement mensuel est incorrect, veuillez nous contacter le plus rapidement possible. Vous ne devez pas payer d'intérêts jusqu'à ce que le litige soit résolu. Une fois le litige résolu, nous imputerons les intérêts sur le montant mensuel correct à partir de la date initiale.

#### **14. Notre responsabilité en cas de perte ou dommages subis par vous.**

- 14.1 **Nous sommes responsables pour tout dommage et perte prévisibles et causés par nous.** En cas de non-respect de ces conditions, nous serons responsables pour toute perte directe ou préjudice prouvé qui serait la conséquence prévisible de notre non-respect du présent contrat ou de notre incapacité à utiliser une diligence et des compétences raisonnables, excluant toute perte ou préjudice imprévisible. Par perte ou préjudice prévisible, nous entendons toute perte ou préjudice dont il est évident qu'ils vont se produire ou que vous et nous savions au moment de la conclusion du contrat qu'ils pouvaient se produire, par exemple s'ils ont été évoqués lors du processus de vente.
- 14.2 **Nous n'excluons ou limitons en aucune manière notre responsabilité vers vous d'une manière illicite.** Ceci inclut toute responsabilité en cas de décès ou préjudice personnel, causé par notre négligence ou celle de nos employés, agents ou sous-traitants ; pour fraude ou représentation frauduleuse ; pour non-respect de vos droits légaux en relation avec les services tel que résumés à la **Clause 12.2**

14.3 **Nous ne sommes pas responsables pour des pertes commerciales.** Nous fournissons uniquement des services Elptoo à des fins domestiques et pour utilisation personnelle aux consommateurs tel que défini par l'article I.1.2° du Code du Droit Économique. Si vous utilisez les services Elptoo à des fins commerciales, professionnelles ou pour la revente, nous n'assumerons aucune responsabilité pour toutes pertes de profits, pertes commerciales, interruption des activités ou perte d'opportunité commerciale.

14.4 **Nous ne sommes pas responsables pour des fournisseurs externes.** Si vous impliquez un fournisseur externe, nous ne sommes pas liés par votre contrat avec ce fournisseur externe. En vertu de ces conditions générales et dans les limites permises par la loi, nous n'accepterons aucune responsabilité pour des pertes, préjudices ou charges subis par vous et résultant d'un acte ou omission par un fournisseur externe (sauf s'il y a eu violation de notre part).

## 15. Le traitement de vos données personnelles.

15.1 **Comment sont traitées vos données personnelles.** Nous traiterons vos données personnelles comme indiqué dans notre Politique de Confidentialité disponible sur [à compléter].

## 16. Autres conditions importantes

16.1 **Propriété intellectuelle.** En vertu de ces conditions générales, nous vous accordons une licence limitée, non exclusive, incessible, révocable et non transférable à l'accès et à l'utilisation du site web Elptoo et de l'application mobile ainsi qu'au logiciel lié et aux services qui y sont liés, sur votre appareil personnel uniquement en vue de l'utilisation personnelle et non commerciale de nos services. Tous les droits non expressément accordés sont réservés par nous et nos concédants de licence. Vous n'êtes pas autorisé à copier, distribuer, vendre ou louer toute partie de nos services ou du logiciel inclus. Vous ne pouvez pas non plus faire de l'ingénierie inverse ou tenter d'extraire le code source des services ou du logiciel, à moins que la loi n'interdise ces restrictions ou que vous n'ayez notre autorisation écrite de le faire. Ne faites rien qui pourrait entraîner une surcharge de notre infrastructure de services, utilisation de robots, spiders, scrapers ou autre moyen automatisé d'accès aux services, tentative d'interférer avec le bon fonctionnement de nos services ou tentative de contournement de nos mesures de sécurité afin d'accéder nos services.

16.2 **Propriété.** Les services sont notre propriété exclusive, et votre utilisation des services n'entraîne aucun transfert des droits de propriété vers vous. L'utilisation de nos services ne vous accorde d'aucune manière la propriété de tous droits intellectuels liés à nos services ou le contenu auquel vous avez accès, à l'exception de la licence limitée accordée en vertu de la **Clause 16.1** ; tous droits à cet égard (y compris toute propriété intellectuelle) appartiennent à nos concédants. L'utilisation du contenu de nos services est soumise à notre approbation préalable ou à toute autre manière autorisée par la loi. Ces conditions générales ne vous accordent pas le droit d'utiliser toute marque déposée, marque ou logos utilisés dans nos services ou autrement, y compris

toute annonce ou publicité, ou impliquer notre approbation de quelque manière que ce soit. Il est interdit de dissimuler ou de modifier toutes mentions légales affichées en relation avec nos services.

- 16.3 **Services des parties tierces et contenu.** Ces services peuvent être disponibles ou accessibles en relation avec des services et du contenu (y compris des publicités) contrôlés par des parties tierces ayant des conditions générales et politiques de confidentialité différentes. Nous n'assumons aucun des services ou contenus appartenant aux parties tierces et nous ne sommes responsables d'aucun de leurs produits ou services. En outre, en cas d'accès aux services en utilisant les applications développées pour des appareils mobiles d'Apple iOS, Android, Microsoft Windows ou BlackBerry, Apple Inc., Google Inc., Microsoft Corporation et/ou BlackBerry Limited respectivement seront des parties tierces bénéficiaires en vertu des présentes conditions générales. Ces parties tierces bénéficiaires ne sont parties aux présentes conditions générales et ne sont d'aucune manière responsables de la fourniture ou du soutien des services. Votre accès aux services en utilisant ces applications ou appareils mobiles est soumis aux conditions générales mentionnées dans leurs propres conditions générales et politiques de confidentialité.
- 16.4 **Accès au réseau et appareils.** Vous êtes seul responsable en vue d'obtenir l'accès nécessaire à pouvoir utiliser le site web Elptoo ou l'application mobile. Des frais de réseau mobile et de messagerie peuvent être imputés si vous utilisez le site web Elptoo ou l'application mobile avec votre appareil mobile. Vous êtes responsable d'acquérir et mettre à jour des matériels ou appareils compatibles nécessaires pour accéder et utiliser le site web Elptoo et l'application mobile, y compris toute mise à jour. Nous ne garantissons pas que le site web Elptoo ou l'application mobile, ou toute partie du site web Elptoo ou de l'application mobile fonctionnera sur tous les matériels et appareils particuliers. En outre, le site web Elptoo ou l'application mobile peuvent être soumis aux dysfonctionnements et délais causés par l'internet ou les communications électroniques.
- 16.5 **Nous pouvons transférer le contrat à une autre partie.** Nous pouvons transférer nos droits et obligations résultant des présentes conditions générales à une autre organisation. Le cas échéant, nous vous informerons de notre intention de transférer le contrat. Nous nous engageons à garantir que vos droits contractuels ne seront pas affectés. Si vous n'êtes satisfait du transfert du contrat, vous pouvez nous contacter afin de résilier votre contrat sans frais dans les 10 jours de notre notification du transfert du contrat et nous vous rembourserons pour tout paiement effectué à l'avance pour les services Elptoo non fournis.
- 16.6 **Vous devez obtenir notre accord pour le transfert de vos droits à une partie tierce.** Le transfert de vos droits et obligations sous ces conditions générales est soumis à notre approbation préalable par écrit.
- 16.7 **Personne d'autre n'a de droit en vertu de ce contrat.** Ce contrat est conclu entre vous et nous. Aucune autre personne n'aura de droit en vertu du présent contrat.
- 16.8 **En cas d'un jugement prononçant une partie de ce contrat illégale, le reste du contrat restera en vigueur.** Chaque paragraphe des présentes conditions générales fonctionne indépendamment. En cas de jugement d'un tribunal ou d'une autorité

judiciaire prononçant un paragraphe des présentes conditions générales illégal, les autres paragraphes resteront pleinement en vigueur et de plein effet.

**16.9 Même si nous tardons à faire respecter ce contrat, nous pouvons le faire ultérieurement.** Si nous n'insistons pas immédiatement pour que vous fassiez quelque chose que vous êtes tenu de faire en vertu de ces conditions, ou si nous tardons à prendre des mesures contre vous pour avoir rompu le présent contrat, cela ne signifie pas que vous ne devez pas faire ces choses et cela ne nous empêchera pas de prendre des mesures à votre encontre à une date ultérieure. Par exemple, si vous manquez un paiement et que nous ne vous poursuivons pas, mais que nous continuons à fournir les produits, nous pouvons quand même vous demander d'effectuer le paiement à une date ultérieure.

**16.10 Quelles lois appliquent à ce contrat et où peut-on tenter des procédures légales.** Ces conditions générales sont régies par le droit belge. Vous pouvez entamer des procédures légales relativement aux produits devant les tribunaux belges. Nous nous engageons à chercher et trouver une solution à l'amiable acceptable pour tout litige découlant du présent contrat.

16.11. La plateforme européenne de règlement des litiges en ligne <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> fournit des informations sur les modes alternatifs de règlement des litiges susceptibles de vous intéresser. C'est votre choix de l'utiliser s'il existe un différend concernant ces conditions qui ne peut autrement être résolu.

## **17. Formulaire de rétractation**

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de la souscription des Services :

HELPME GROUP LTD  
2 Communications Road,  
Greenham Business Park,  
Newbury, Berkshire, RG19 6AB,  
UK

Madame, Monsieur,

Je, soussigné [prénom, nom], notifie à HELPME GROUP LTD, par la présente, ma rétractation de la souscription à vos Services référencés ci-dessous :

- Nom et prénom du Client [A compléter]
- Identifiant / Adresse de courrier électronique du Client : [A compléter]

Signature du Client

(si envoi par courrier postal)

# ELPTOO

## OUR TERMS AND CONDITIONS

### 1. These terms

1.1 **What these terms cover.** These are the terms and conditions on which HELPME GROUP LTD, limited liability company under English law, with company registration number 08946691 and with its registered office at 2 Communications Road, Greenham Business Park, Newbury, Berkshire, RG19 6AB, UK, VAT number EU372027558 will supply the Elptoo services to you.

1.2 **Why you should read these terms.** Please read these terms carefully, they tell you who we are, how we will provide the Elptoo services to you, how you and we may change or end the contract, what to do if there is a problem and other important information. If you think that there is a mistake in these terms please contact us to discuss.

### 2. Information about us and how to contact us

2.1 **Who we are.** Elptoo is the trading name of HelpMe Group Ltd a company registered in England and Wales with the company details mentioned under article 1.1.

2.2 **How to contact us.** You can contact us through our customer service team at support@elptoo.be. You can also contact us using the chat service provided on the Elptoo website and mobile application. If you wish to reach us by post, please use the address indicated under article 1.1. You can reach us by phone from Mondays to Fridays (From 9h to 18h ) by dialing 02 808 47 30 phone costs might be charged by your telecom provider).

2.3 **How we may contact you.** If we have to contact you we will do so by writing to you at the email address you provided to us when you registered for the Elptoo services. In some instances, we may also need to contact you by telephone.

2.4 **"Writing" includes emails.** When we use the words "writing" or "written" in these terms, this includes emails.

### 3. Our contract with you

**3.1 Elptoo subscription services. Our services are offered by way of subscription for a term of 30 days. Unless you inform us in writing of your will to terminate the contract with Elptoo according to Clause 9.6, your subscription will be tacitly renewed for another period of 30 days. Subscription fees will not be refunded.**

3.2 **How we will accept your registration for the Elptoo services.** Our acceptance of your registration for the Elptoo services will take place when we email you to accept it, at which point a contract will come into existence between you and us.

- 3.3 **If we cannot accept your registration for the Elptoo services.** If we are unable to accept your registration for the Elptoo services, we will inform you of this in writing and will not charge you for the Elptoo services.
- 3.4 **Your Elptoo account.** We will assign you a personal Elptoo account on the Elptoo platform when we accept your registration for the Elptoo services. Your Elptoo account will enable you to access the Elptoo services and engage with us. You accept and agree that your Elptoo account is strictly personal and your login details and password are to be kept strictly confidential to that end. In case you become aware of any unlawful use of your Elptoo credentials, you are under the duty to inform Elptoo. If you fail to do so, Elptoo shall not in any way be held liable for any consequence of such unlawful use of Elptoo credentials.
- 3.5 **Acceptance of our terms.** By registering for our services and creating your Elptoo-account, you accept our terms and conditions without any reservations. We can change our terms at any given time. You will be informed of such changed terms by e-mail and our current terms are readily available on the Elptoo website and mobile application.

#### **4. Elptoo services**

- 4.1 **The scope of the Elptoo services and how to access them.** The Elptoo services comprise of responding to your requests for third-party lifestyle support introductions to third-party suppliers that you may require from time to time. Our commitment to render the Elptoo services shall be deemed a best effort commitment.

You can access the Elptoo services via the Elptoo platform which is accessible in any of the following ways:

- (a) by the Elptoo website;
- (b) by the Elptoo mobile application.

- 4.2 **How we identify suitable third-party suppliers.** When providing the Elptoo services we will use all reasonable endeavors to introduce you to a third-party supplier who is suited to meet your needs.

#### **5. Your separate contract with a third-party supplier**

- 5.1 **You are responsible for agreeing terms with a third-party supplier.** Once we have introduced you to a third-party supplier you will be responsible for liaising with the third-party supplier and agreeing the basis upon which your requested lifestyle support is supplied by that third-party supplier. It is the responsibility of the third-party supplier to communicate its terms and conditions of business, method of work and prices to you, and it is your responsibility to ensure that you are comfortable with them before accepting them.
- 5.2 **You are responsible for paying a third-party supplier.** You shall be responsible for paying all charges levied by a third-party supplier as agreed by you and the third-party supplier at the time of booking.

5.3 **We are not a party to your contract with a third-party supplier.** The contract for work to be carried out, goods to be supplied, or services to be provided by the third-party supplier is between you and the third-party supplier. We are not a party to that contract and cannot guarantee or be responsible in any way for the quality and conformity of any work carried out, goods supplied, or services provided by a third-party supplier.

## 6. **Your rights to make changes to the Elptoo services**

6.1 **If you wish to make a change to the Elptoo services.** If you wish to make a change to the Elptoo services you have registered for, please contact us. We will let you know if the change is possible. If it is possible we inform you about any changes to the price of the Elptoo services that might apply following your request, the timing of supply or anything else which would be necessary as a result of your requested change and ask you to confirm whether you wish to go ahead with the change. If we cannot make the change or the consequences of making the change are unacceptable to you, you may want to end the contract (see **Clause 9 - Your rights to end the contract**).

## 7. **Our rights to make changes to the Elptoo services**

7.1 **Minor changes to the Elptoo services.** We may change the Elptoo services:

- (a) to reflect any changes in relevant laws and regulatory requirements; and
- (b) to implement minor technical adjustments and improvements. These changes will not affect your use of the Elptoo services.

## 8. **Providing the Elptoo services**

8.1 **When we will provide the Elptoo services.** We will supply the Elptoo services to you until your subscription expires (if applicable) or until you end the contract as described in **Clause 9** or until we end the contract by written notice to you as described in **Clause 11**.

8.1 **When we will provide the Elptoo services.** We will supply the Elptoo services to you until your subscription expires (if applicable) or until you end the contract as described in **Clause 9** or until we end the contract by written notice to you as described in **Clause 11**. Your Elptoo subscription is for 30 days, from the date you receive confirmation of the creation of your Elptoo account and payment. Your subscription will be tacitly renewed for the same period, unless you inform us of your wish to terminate your contract as described in **Clause 9**.

8.2 **We are not responsible for delays outside our control.** If the supply of the Elptoo services is delayed by an event outside our control then we will contact you as soon as possible to let you know and we will make every reasonable effort to take steps to minimise the effect of the delay. In doing so we will not be liable for any delays or other inconvenience or any (indirect) loss caused by the event, but if there is a risk of substantial delay you may contact us to end the contract and receive a refund for any Elptoo services you have paid for but not received on a *pro rata* basis, if applicable.

8.3 **What will happen if you do not give required information to us.** We may need certain information from you so that we can supply the Elptoo services to you. If so, this will have been stated in the description of the Elptoo services on the Elptoo platform. We will contact you to ask for this information. If you do not give us this information within a reasonable time of us asking for it, or if you give us incomplete or incorrect information, we may either end the contract (and **Clause 11.2** will apply) or, after having informed you by e-mail, make an additional charge of a reasonable sum to compensate us for any extra work that is required as a result. We will not be responsible for supplying the Elptoo services late or not supplying any part of them if this is caused by you not giving us the information we need within a reasonable time of us asking for it. You are the sole person responsible for supplying us with correct information and for promptly informing us on any necessary updates.

8.4 **Reasons we may suspend the supply of Elptoo services to you.** We may have to suspend the supply of the Elptoo services to:

- (a) deal with technical problems or make minor technical changes;
- (b) update the Elptoo services to reflect changes in relevant laws and regulatory requirements;
- (c) make changes to the Elptoo services as requested by you or notified by us to you (see **Clause 7**).

8.5 **Your rights if we suspend the supply of Elptoo services.** We will contact you in advance, by e-mail, to tell you we will be suspending supply of the Elptoo services, unless the problem is urgent or an emergency. If we have to suspend the services for longer than 15 days in any month we will adjust the price so that you do not pay for the Elptoo services while they are suspended. You may contact us to end the contract if we suspend the Elptoo services or tell you we are going to suspend the Elptoo services, in each case for a period of more than 15 days and we will refund any sums you have paid in advance for the Elptoo services for the period after you end the contract.

8.6 **We may also suspend supply of the Elptoo services if you do not pay.** If you do not pay us for the Elptoo services when you are supposed to (see **Clause 13.4**) and you still do not make payment within 3 days of us reminding you by e-mail or through another communication medium that payment is due, we may suspend supply of the Elptoo services until you have paid us all outstanding amounts. We will contact you to tell you we are suspending supply of the Elptoo services. We will not suspend the Elptoo services where you dispute the unpaid payment (see **Clause 13.7**). We will not charge you for the Elptoo services during the period for which they are suspended. As well as suspending the Elptoo services we can also charge you interest on your overdue payments (see **Clause 13.6**).

## 9. **Your rights to end the contract**

9.1 **You can always end your contract with us.** Your rights when you end the contract will depend on the Elptoo services you have bought, whether there is anything wrong with the Elptoo services, how we are performing your obligations under the contract and when you decide to end the contract:

- (a) **If the Elptoo services you have bought are not as described you may have a legal right to end the contract** (or to get a Elptoo service re-performed or to get some or all of your money back), **see Clause 12**;
- (b) **If you want to end the contract because of something we have done or have told you we are going to do, see Clause 9.2**;
- (c) **If you have just changed your mind about the Elptoo services, see Clause 9.3.** You may be able to get a refund if you are within the cooling-off period, but this may be subject to deductions;
- (d) **In all other cases (if we are not at fault and there is no right to change your mind), see Clause 9.6.**

**9.2 Ending the contract because of something we have done or are going to do.** If you are ending a contract for a reason set out at (a) to (e) below the contract will end immediately and we will refund you in full for any Elptoo services which have not been provided and you may also be entitled to compensation. The reasons are:

- (a) we have told you about an upcoming change to the Elptoo services or these terms which you do not agree to;
- (b) we have told you about an error in the price or description of the Elptoo services and you do not wish to proceed;
- (c) there is a risk that supply of the Elptoo services may be significantly delayed because of events outside our control;
- (d) we have suspended supply of the Elptoo services for technical reasons, or notify you we are going to suspend them for technical reasons, in each case for a period of more than 15 days; or
- (e) you have a legal right to end the contract because of something we have done wrong.

**9.3 Exercising your right to change your mind (Articles VI.47 and following of the Code of Economic Law ).** For most services bought online you have a legal right to change your mind (a withdrawal right) within a withdrawal period of 14 days as legally provided for distance contracts and receive a refund. These rights, incorporated in Book VI of the Code of Economic Law, are explained in more detail in these terms.

**9.4 When you don't have the right to change your mind.** You do not have a right to change your mind in respect of Elptoo services, once these have been completed, even if the cancellation period is still running.

**9.5 How long do I have to change my mind about the Elptoo services?** You have 14 days after the day we email you to confirm we accept your payment. However, once we have completed the Elptoo services you cannot change your mind, even if the period is still running. If you cancel after we have started the Elptoo services, you must pay us for the Elptoo services provided up until the time you tell us that you have changed your mind.

9.6 **Ending the contract where we are not at fault and there is no right to change your mind.** Your Elptoo subscription will be tacitly renewed after the first 30 days. Even if we are not at fault and you do not have a right to change your mind under the right of withdrawal (see **Clause 9.1**), you can still inform us that you wish to end the contract and prevent another renewal of your subscription, but the subscription fee already paid shall not be refunded for the then current term. Do note that your orders with third party service providers shall remain valid.

## 10. **How to end the contract with us (including if you have changed your mind)**

10.1 **Tell us you want to end the contract.** To end the contract with us, please let us know by doing one of the following:

(a) **Email.** Email us at [support@elptoo.be](mailto:support@elptoo.be). Please provide your name, home address, details of the order and, where available, your phone number and email address. Please clearly state why you wish to end the contract.

(b) **Online.** Complete the form <https://elptoo.be/se-desabonner/> on our website.

**If you wish to exercise your right to change your mind (your right to withdraw from the contract during the 14 days cooling-off period as foreseen under article VI, 47 and following of the Code of Economic Law), you can also use the form provided for such purpose on our website.**

10.2 **How we will refund you.** We will refund you the price you paid for the Elptoo services, by the method you used for payment. However, we may make deductions from the price, as described below.

10.3 **Deductions from refunds if you are exercising your right to change your mind.** If you are exercising your right to change your mind (your right to withdraw from the contract during the 14 days cooling-off period) we may deduct from any refund an amount for the supply of the Elptoo service for the period for which it was supplied, ending with the time when you told us you had changed your mind. The amount will be in proportion to what has been supplied, in comparison with the full coverage of the contract. You agree and accept that Elptoo commences providing its services during the cooling-off period of 14 days which starts the days after your contract with Elptoo was executed.

10.4 **When your refund will be made.** We will make any refunds due to you as soon as possible. If you are exercising your right to change your mind (your right to withdraw from the contract during the 14 days cooling-off period) then your refund will be made within 14 days of your telling us you have changed your mind.

## 11. **Our rights to end the contract**

11.1 **We may end the contract if you break it.** We may end the contract for Elptoo services at any time by writing to you if:

- (a) you do not make any payment to us when it is due and you still do not make payment within 3 days of us reminding you that payment is due;
- (b) you do not, within a reasonable time of us asking for it, provide us with information that is necessary for us to provide the Elptoo services; or
- (c) you use, or attempt to use, the Elptoo services for any unlawful or illegal activity or any other activity which causes damage or injury to any person or property.

11.2 **You must compensate us if you break the contract.** If we end the contract in the situations set out in **Clause 11.1** we will refund any money you have paid in advance for Elptoo services we have not provided but we may deduct or charge you reasonable compensation for the net costs we will incur as a result of your breaking the contract.

11.3 **We may withdraw the Elptoo services.** We may write to you to let you know that we are going to stop providing the Elptoo services. We will let you know at least 15 days in advance of our stopping the supply of the Elptoo services and will refund any sums you have paid in advance for Elptoo services which will not be provided.

## 12. If there is a problem with the Elptoo services

12.1 **How to tell us about problems.** If you have any questions or complaints about the Elptoo services, please contact us. You can reach our customer service at support@elptoo.be or by any other means mentioned under article 2.2.

12.2 **Summary of your legal rights.** We are under a legal duty to supply services that are in conformity with this contract. Nothing in these terms will affect your legal rights. For detailed information on your rights vis-à-vis Elptoo, please do not hesitate to contact Elptoo.

## 13. Monthly price and payment for the Elptoo services

13.1 **Where to find the monthly price for the Elptoo services.** The monthly subscription price of the Elptoo services (which includes VAT) will be the monthly subscription prices indicated on the Elptoo platform as featured on the Elptoo website or mobile application. We take all reasonable care to ensure that the monthly subscription prices of the Elptoo services advised to you is correct. However please see **Clause 13.3** for what happens if we discover an error in the monthly subscription prices of the Elptoo services.

13.2 **We will pass on changes in the rate of VAT.** If the rate of VAT changes we will adjust the rate of VAT that you pay, unless you have already paid for the Elptoo services in full before the change in the rate of VAT takes effect.

13.3 **What happens if we got the monthly subscription price wrong.** It is always possible that, despite our best efforts, some of the monthly subscription prices included on the Elptoo platform may be incorrect. We will normally check our prices before accepting your payment. Where the correct monthly subscription

price at your payment date is less than our stated monthly subscription price on the Elptoo platform, we will charge the lower amount. If the correct monthly subscription price at your payment date is higher than the monthly subscription price stated on the Elptoo platform, we will contact you for your instructions before we process your payment.

- 13.4 **When you must pay.** You must pay for the Elptoo services, before we start providing them. We will charge you monthly in advance for the Elptoo services until your subscription expires (if applicable) or you end the contract as described in **Clause 9** or we end the contract by written notice to you as described in **Clause 11**.
- 13.5 **How you must pay.** Your first month's subscription fees will be collected by us either by debit or credit card at time we accept your registration for the Elptoo services. We accept payment with Visa and Mastercard. By entering into the contract with Elptoo, you accept and agree that Elptoo will collect subsequent monthly subscription fees from you by direct debit.
- 13.6 **We can charge interest if you pay late.** If you do not make any payment to us by the due date we may charge interest to you on the overdue amount at the legal rate for interests as published in the Belgian Official Gazette. For 2019 this rate is legally set at a rate of 2% a year. This interest shall accrue on a daily basis from the due date until the date of actual payment of the overdue amount, whether before or after judgment. You must pay us interest together with any overdue amount.
- 13.7 **What to do if you think a monthly subscription fee is wrong.** If you think a monthly subscription fee is wrong please contact us promptly to let us know. You will not have to pay any interest until the dispute is resolved. Once the dispute is resolved we will charge you interest on the correct monthly subscription fee from the original due date.

#### **14. Our responsibility for loss or damage suffered by you**

- 14.1 **We are responsible to you for foreseeable loss and damage caused by us.** If we fail to comply with these terms, we are responsible for any direct and proven loss or damage you suffer that is a foreseeable result of our breaking this contract or our failing to use reasonable care and skill, but we are not responsible for any loss or damage that is not foreseeable. Loss or damage is foreseeable if either it is obvious that it will happen or if, at the time the contract was made, both we and you knew it might happen, for example, if you discussed it with us during the sales process.
- 14.2 **We do not exclude or limit in any way our liability to you where it would be unlawful to do so.** This includes liability for death or personal injury caused by our negligence or the negligence of our employees, agents or subcontractors; for fraud or fraudulent misrepresentation; for breach of your legal rights in relation to the services as summarized at **Clause 12.2**.
- 14.3 **We are not liable for business losses.** We only supply the Elptoo services for domestic and private use as a consumer as defined by Article I, 1, 2° of the Code of Economic Law. If you use the Elptoo services for any commercial,

business or re-sale purpose we will have no liability to you for any loss of profit, loss of business, business interruption, or loss of business opportunity.

- 14.4 **We are not liable for third-party suppliers.** When you instruct a third-party supplier, your contract is with the third-party supplier and not with us. Subject to these terms and to the extent permitted under law, we accept no responsibility for any loss, liability or cost incurred by you as a result of any act or omission by a third-party supplier (unless there has been a breach by us).

## 15. How we may use your personal information

- 15.1 **How we may use your personal information.** We will only use your personal information as set out in our Privacy Policy which can be found at <https://elptoo.be/politique-de-confidentialite/>

## 16. Other important terms

- 16.1 **Intellectual Property.** Subject to these terms, we grant you a limited, non-exclusive, non-sublicensable, revocable, non-transferable license to access and use the Elptoo website and mobile application and our related software and services on your personal device solely for your use of our services. Such rights are for your personal, non-commercial use only. Any rights not expressly granted herein are reserved by us and our licensors. You are not allowed to copy, modify, distribute, sell or lease any part of our services or included software, nor may you reverse engineer or attempt to extract the source code of the services or software, unless laws prohibit these restrictions or you have our written permission to do so. Don't do anything that places an unreasonably large load on our services' infrastructure, use any robots, spiders, scrapers or other automated means to access our Services, try to interfere with the proper working of our service or attempt to bypass any of our security measures to access the services.

- 16.2 **Ownership.** The services are our exclusive property, and your use of them does not transfer any ownership rights to you. Using our services does not give you ownership of any intellectual property rights in our services or the content you access, and except for the limited license granted to you under **Clause 16.1**, all rights therein (including all intellectual property) belong to us or our licensors. You may not use content from our services without our express prior permission or as otherwise permitted by law. These terms do not grant you the right to use any trademarks, branding or logos used in our services or otherwise, including in any advertising or publicity or to imply our endorsement in any way. Please do not obscure or alter any legal notices displayed in, along with or in connection with our services.

- 16.3 **Third Party Services and Content.** The services may be made available or accessed in connection with services and content (including advertising) controlled by third parties with different terms of use and privacy policies. We don't endorse these third party services and content and we are not responsible or liable for any of their products or services. Additionally, Apple Inc., Google, Inc., Microsoft Corporation and/or BlackBerry Limited will be a third-party beneficiary to these terms if you access the Services using applications developed for Apple iOS, Android, Microsoft Windows, or Blackberry-powered mobile devices, respectively. These third party beneficiaries are not parties to

these terms and are not responsible for the provision or support of the services in any manner. Your access to the services using these applications or devices is subject to terms set forth in their respective terms of service and privacy policies.

- 16.4 **Network Access and Devices.** You are responsible for obtaining the data network access necessary to use the Elptoo website or mobile application. Your mobile network's data and messaging rates and fees may apply if you access or use the Elptoo website or mobile application from your mobile device. You are responsible for acquiring and updating compatible hardware or devices necessary to access and use the Elptoo website or mobile application and any updates thereto. We do not guarantee that the Elptoo website or mobile application, or any portion thereof, will function on any particular hardware or devices. In addition, the Elptoo website or mobile application may be subject to malfunctions and delays inherent in the use of the Internet and electronic communications.
- 16.5 **We may transfer the contract to someone else.** We may transfer our rights and obligations under these terms to another organization. We will contact you to let you know if we plan to do this. We will ensure your rights under this contract will not be adversely affected by such transfer. If you are unhappy with the transfer you may contact us to end the contract free of charge within 10 days of us telling you about it and we will refund you any payments you have made in advance for Elptoo services not yet provided.
- 16.6 **You need our consent to transfer your rights to someone else.** You may only transfer your rights or your obligations under these terms to another person if we agree to this in writing.
- 16.7 **Nobody else has any rights under this contract.** This contract is between you and us. No other person shall have any rights to enforce any of its terms.
- 16.8 **If a court finds part of this contract illegal, the rest will continue in force.** Each of the paragraphs of these terms operates separately. If any court or relevant authority decides that any of them are unlawful, the remaining paragraphs will remain in full force and effect.
- 16.9 **Even if we delay in enforcing this contract, we can still enforce it later.** If we do not insist immediately that you do anything you are required to do under these terms, or if we delay in taking steps against you in respect of your breaking this contract, that will not mean that you do not have to do those things and it will not prevent us taking steps against you at a later date. For example, if you miss a payment and we do not chase you but we continue to provide the products, we can still require you to make the payment at a later date.
- 16.10 **Which laws apply to this contract and where you may bring legal proceedings.** These terms are governed by Belgian law and you can bring legal proceedings in respect of the products in Belgian courts. We will always try and find an acceptable and amiable solution to any issue that might arise in connection with this contract.
- 16.11 The European Online Dispute Resolution platform <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> provides information about alternative

dispute resolution which may be of interest to you. It is your choice to use it if there is a dispute regarding these terms that cannot otherwise be resolved.

## **17. Withdrawal form**

Please complete and return this form only if you wish to withdraw from the subscription to the Services:

HELPME GROUP LTD  
2 Communications Road,  
Greenham Business Park,  
Newbury, Berkshire, RG19 6AB,  
UK

Dear Sir or Madam,

I, the undersigned [first name, last name], hereby notify HELPME GROUP LTD of my withdrawal from the subscription to your Services referenced below:

- Client first name and last name [To complete]
- Client credentials and email: [To complete]

Client signature  
(if sent by post)