CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION « FAMILLE »

ET CONDITIONS GENERALES DE VENTE « GESTIONNAIRE »

SOMMAIRE

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION « FAMILLE » 1

ANNEXE 1 : PARRAINAGE FAMILEO POUR LES PARTICULIERS 8

ANNEXE 2 : CAGNOTTE FAMILEO 9

CONDITIONS GENERALES DE VENTE « GESTIONNAIRE » 10

Conditions Générales d'Utilisation « Famille »

Applicables à compter du 09/09/2026

Article 1 - Généralités

Famileo est une solution informatique exploitée par la société Entourage Solutions (ci-après nommée la Société), société par actions simplifiée au capital de 121.190 euros sise 4 Avenue Louis Martin, 35400 Saint-Malo, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Saint-Malo sous le numéro 805 178 159.

Famileo est un service qui propose à ses Utilisateurs de constituer un réseau familial privé permettant aux membres autorisés d'un même espace famille, ainsi qu'aux établissements associés, de partager des contenus et de communiquer au sein d'un environnement fermé et sécurisé. L'espace famille s'entend au sens large d'une communauté.

Ces services sont disponibles sur le site Internet http://www.famileo.com ainsi que sur l'application mobile FAMILEO téléchargeable sur Google Play et l'App Store (ci-après dénommés « les Services FAMILEO »).

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après dénommées les « Conditions d'utilisation Famille ») s'appliquent à tout Utilisateur bénéficiant d'un accès aux Services FAMILEO, à savoir le Site FAMILEO et l'Application FAMILEO.

La Société accorde une grande importance à la sécurité des informations personnelles de ses Utilisateurs et met en œuvre diverses mesures pour les protéger contre les accès non autorisés. Pour renforcer la sécurité FAMILEO, la Société utilise reCAPTCHA Enterprise, un service fourni par Google. reCAPTCHA aide à prévenir les abus et les spams en vérifiant que les connexions sur l'Application FAMILEO sont effectuées par des humains et non par des robots automatisés. L'utilisation de reCAPTCHA est soumise aux conditions d'utilisation de Google et à la Politique de confidentialité de Google. En utilisant l'Application FAMILEO, détenue par la Société, l'Utilisateur accepte que ces conditions et règles de confidentialité s'appliquent.

Article 2 - Définitions

- **Application FAMILEO** : désigne l'application mobile FAMILEO téléchargeable sur Google Play et App Store.
- **Bénéficiaire :** désigne la personne physique pour laquelle un réseau familial est constitué afin de lui envoyer une gazette. Le Bénéficiaire peut être à domicile ou peut être un Résident.
- **Espace Famille** : désigne l'espace sur le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO dont l'accès n'est possible qu'aux Membres de la famille. L'accès à l'Espace Famille est limité à 60 Membres de la famille.
- **Membre de la famille :** désigne la (ou les) personne(s) physique(s) connectée(s) à l'Espace Famille d'un même Bénéficiaire. Étant entendu que le terme de famille peut être élargi à des proches ou des amis du Bénéficiaire.
- **Partenaire :** désigne les partenaires de la Société autorisés à proposer via le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO des ventes de produits ou de services.
- **Site FAMILEO** : désigne le site internet dénommé FAMILEO exploité par la Société et accessible via l'adresse web suivante : www.famileo.com.
- **Utilisateurs :** désigne tout utilisateur du Site FAMILEO ou de l'Application FAMILEO (Membre de la famille ou Gestionnaire).

Pour les Utilisateurs de « l'Offre Particulier » :

- **Gestionnaire** : désigne la personne physique cliente de la Société, et Membre de la famille, dont dépend le mode de paiement principal et ayant la possibilité d'administrer l'Espace Famille. Cette personne peut soit avoir directement souscrit à un abonnement aux Services FAMILEO, soit avoir pris la fonction de gestionnaire de l'Espace Famille suite à un transfert d'abonnement.

Pour les Utilisateurs de « FamileoPro » :

- **Établissement :** désigne les établissements clients de la Société dont :
  - Les familles d'un Résident vont pouvoir bénéficier d'un accès au Site FAMILEO, à l'Application FAMILEO, au Mur Établissement et au Mur Famille après avoir accepté les présentes Conditions d'utilisation Famille,
  - Les Membres du personnel vont bénéficier d'un accès à l'Interface Pro, après avoir accepté les Conditions générales d'utilisation Pro.
- **Mur Établissement** : désigne un onglet supplémentaire présent sur le Site FAMILEO et l'Application FAMILEO pour les familles ayant un Résident, et qui permet à l'Établissement de réaliser des publications sur la vie de l'Établissement à destination des Membres de la famille.
- **Mur Famille** : désigne les messages personnels à une famille envoyés par l'Établissement à destination de tous les Membres de la famille d'un Résident et qui s'affichent dans l'Espace Famille.
- **Résident** : désigne un Bénéficiaire en Établissement dont les Membres de la famille ont souscrit un abonnement via un Établissement.

Article 3 - Acceptation des Conditions d'utilisation Famille

Le présent document décrit les Conditions d'utilisation Famille des Services FAMILEO que la Société sera libre de modifier ou de compléter à tout moment. Toute modification des présentes sera notifiée aux Utilisateurs quinze (15) jours avant l'entrée en vigueur des modifications.

Pour les Utilisateurs de FamileoPro, ces Conditions d'utilisation Famille visent également à décrire les conditions d'utilisation du Mur Établissement et du Mur Famille.

Les Conditions d'utilisation Famille en vigueur sont accessibles sur le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO à tout moment.

Il incombe aux Utilisateurs de consulter ces Conditions d'utilisation Famille régulièrement.

Les Services FAMILEO sont proposés aux Utilisateurs, sous réserve de leur acceptation préalable, expresse et sans restriction ni réserve des présentes Conditions d'utilisation Famille lors de la création de leur compte sur le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO.

L'Utilisateur reconnait avoir pris pleinement connaissance des présentes Conditions d'utilisation Famille, et avoir eu communication, préalablement à la création de son compte, d'une manière claire et compréhensible, des informations suivantes :

- Les caractéristiques essentielles des Services FAMILEO,
- Les informations relatives à l'identité de la Société, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte,
- Les modalités prévues pour le règlement des litiges avec la Société.

Toutes conditions autres ou contraires insérées dans les informations, lettres reçues ou à recevoir, seront considérées comme nulles sans qu'il soit besoin de protestations de la part de la Société.

Si une ou plusieurs dispositions des présentes Conditions d'utilisation Famille étaient déclarées nulles, par un tribunal compétent, les autres dispositions resteraient opposables aux Utilisateurs.

Il est également précisé que le fait pour un Utilisateur ou la Société de ne pas se prévaloir de l'une des dispositions figurant aux présentes, ne peut en aucun cas s'interpréter comme une renonciation à se prévaloir dans l'avenir de ces dispositions.

Article 4 - Conditions de mises en ligne de contenus sur le Site FAMILEO et l'Application FAMILEO

4.1 L'Utilisateur reconnaît qu'il est l'auteur unique et exclusif des propos qu'il écrit et publie sur le Site FAMILEO et l'Application FAMILEO, ou de tout autre élément qu'il introduit ; à ce titre, il prend l'entière responsabilité du contenu de ces propos et de ces publications.

Les éléments mis en ligne sur le Site FAMILEO et l'Application FAMILEO par l'Utilisateur ne doivent avoir pour seul objectif que de répondre à une attente ou un besoin du Bénéficiaire ou de sa famille.

Aucun élément extérieur à cet objectif ne doit être introduit sur le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO.

Sont également interdits tout message, commentaire, nom de groupe renvoyant à des données de santé des Bénéficiaires (maladie, condition physique ou tout autre élément ayant attrait à la santé des personnes).

4.2 L'Utilisateur déclare endosser toutes les responsabilités civiles et pénales qui seraient les conséquences de la mise en ligne sur le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO de ses propos, ou autres publications, et aura à répondre seul de toute action en justice susceptible d'émaner tant des tiers que des pouvoirs publics de ce fait.

L'Utilisateur garantit la Société de toutes les condamnations qui pourraient être prononcées contre elle du fait des propos et publications en cause.

4.3 L'Utilisateur s'engage notamment à ce que ses propos et ses publications respectent les droits des personnes et leur vie privée, le droit des marques, les autres droits de propriété intellectuelle, le droit de la presse et qu'ils n'enfreignent aucune loi ou règlement (en particulier les dispositions du Code pénal, du Code civil, du Code de la propriété intellectuelle et du Code de la consommation).

4.4 L'Utilisateur déclare avoir la capacité juridique lui permettant de valablement accepter les présentes Conditions d'utilisation Famille et d'utiliser les Services FAMILEO, c'est à dire avoir la majorité légale et ne pas faire l'objet d'une mesure de protection juridique des majeurs (mise sous sauvegarde de justice, sous tutelle ou sous curatelle).

L'Utilisateur incapable ou mineur ne peut utiliser les Services FAMILEO que sous la supervision et sous la responsabilité de son représentant légal.

4.5 Tout contenu intégrant en particulier une ou des photos, implique que l'Utilisateur garantisse que les documents mis en ligne :

- Le sont avec l'accord des personnes qui y apparaissent ou qui y sont cités,
- Sont libres de tout droit de reproduction et de représentation.

L'Utilisateur publiant une photographie garantit disposer des autorisations nécessaires et respecter les droits des personnes représentées.

L'Utilisateur garantit la Société de toute réclamation à cet égard.

4.6 L'Utilisateur s'engage à signaler à la Société tout contenu figurant sur le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO qui ne lui semblerait pas conforme aux présentes Conditions d'utilisation Famille.

Article 5 - Boutique FAMILEO

La Société, par l'intermédiaire de Partenaires ou par elle-même se réserve la possibilité de proposer des ventes de produits ou de services en ligne aux Membres de la famille, sélectionnés dans l'intérêt du Bénéficiaire, sur le Site FAMILEO et l'Application FAMILEO (à titre d'exemple non limitatifs : Chocolats, Albums photos etc.).

S'agissant plus spécifiquement de la création d'albums photos par l'intermédiaire de Partenaires, les Utilisateurs sont informés et acceptent expressément que les éléments, et notamment les textes et photographies, qu'ils sont amenés à reproduire et publier sur leur Espace Famille par l'intermédiaire de l'Application FAMILEO ou le Site FAMILEO puissent être transmises par la Société au Partenaire afin de créer un album photo à destination des Membres de la famille ou du Bénéficiaire, à l'exception des éléments identifiés par l'Utilisateur comme non visibles par les Membres de la famille (dits "messages non visibles famille"), qui ne sont, par défaut, pas intégrés aux produits photos réalisés par les Partenaires.

Ces ventes via des Partenaires sont soumises aux conditions générales de vente qui accompagnent la description des produits ou des services proposés, sous la seule responsabilité des Partenaires concernés.

Les Utilisateurs peuvent ainsi accéder par des liens présents sur le Portail à des sites marchands permettant de procéder à des achats en ligne de produits ou de services proposés par des tiers.

Les Utilisateurs sont invités à prendre connaissance des conditions générales de vente du tiers en cause proposant la vente de produits et de services avant de passer toute commande.

La Société s'interdit de transmettre directement aux Partenaires les coordonnées des Utilisateurs sans l'accord préalable de ces derniers.

Ainsi, les coordonnées des Membres de la famille et des Bénéficiaires, strictement nécessaires à l'exécution de la commande de produits et/ou services, ne seront transmises aux Partenaires qu'au moment du paiement final par le Membre de la famille ou le Bénéficiaire lui-même.

Toute réclamation s'agissant des produits et/ou services ainsi commandés doit être adressée par le Membre de la famille ou le Bénéficiaire directement au tiers Partenaire. La Société ne saurait être tenue responsable de la mauvaise exécution de ses obligations par le tiers Partenaire. En revanche, la Société invite le Membre de la famille ou le Bénéficiaire à lui faire part de toutes difficultés qu'il aurait pu rencontrer avec l'un ou l'autre de ses Partenaires dans le cadre d'une commande.

Article 6 - Signalement et modération

La Société a mis en place une procédure de signalement et de modération. Cette procédure de signalement et de modération est appliquée à tout contenu publié par un Utilisateur ou un Membre du Personnel, sur l'Application FAMILEO comme le Site FAMILEO, le Mur Établissement ou le Mur Famille qui ne respecte pas les termes des Conditions d'utilisation Famille ou des Conditions générales d'utilisation Pro, ou plus généralement des lois et règlements en vigueur (contenu illicite ou contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs).

6.1 Définition du contenu illicite

Conformément à l'article 3, point h) du Règlement (UE) 2022/2065 (Digital Services Act, ci-après « DSA »), est considéré comme « contenu illicite » toute information qui, en soi ou par rapport à une activité, n'est pas conforme au droit de l'Union européenne ou au droit d'un État membre conforme à ce droit, quel que soit l'objet ou la nature précise de ce droit.
Conformément au considérant 12 du DSA, cette notion correspond aux règles en vigueur dans « l'environnement hors ligne » : ce qui est illégal hors ligne est illégal en ligne.
L'illégalité d'un contenu résulte exclusivement d'une violation d'une norme de droit de l'Union ou d'un droit national conforme au droit de l'Union, telle que, de manière non exhaustive :

- les injures publiques et la diffamation (au sens du droit pénal ou civil national applicable) ;
- l'incitation à la haine ou à la violence ;
- le harcèlement tel que défini par la loi ;
- le partage non consensuel d'images privées ;
- la diffusion de contenus à caractère terroriste ou pédopornographique ;
- les atteintes au droit de la propriété intellectuelle.

Le fait qu'une publication heurte la sensibilité d'un utilisateur ne suffit pas, à lui seul, à la qualifier de contenu illicite au sens du DSA. À ce titre, une publication sarcastique, humoristique, satirique ou parodique heurtant la sensibilité d'un utilisateur, ne constitue pas un contenu illicite au sens de l'article 3, point h) du DSA, dès lors qu'elle ne viole aucune norme de droit de l'Union ou de droit national conforme audit droit.

6.2 Procédure de signalement

La procédure de signalement et de modération mise en œuvre par la Société suit les étapes suivantes :

- Le signalement d'un contenu par un Utilisateur ou un Membre du personnel : la Société permet à ses Utilisateurs ou Membre du personnel de signaler un contenu publié sur l'Application FAMILEO ou le Site FAMILEO ;

- La réception et l'analyse du signalement et de son contenu par la Société ;

- A l'issue de cette analyse, la Société peut décider, d'une part, de ne pas donner suite au signalement, car le contenu signalé est conforme aux dispositions des Conditions d'utilisation Famille ou des Conditions générales d'utilisation Pro. D'autre part, la Société peut considérer le contenu signalé comme contraire aux dispositions des Conditions d'utilisation Famille ou des Conditions générales d'utilisation Pro ;

- Dans cette dernière hypothèse, la Société contacte l'Utilisateur ou le Membre du personnel ayant publié le contenu signalé et l'informe : du non-respect des dispositions des Conditions d'utilisation Famille ou des Conditions générales d'utilisation Pro, de la suppression du contenu signalé, de la réalisation de captures d'écran du contenu et de l'application éventuelles de sanctions (suppression du compte de la personne concernée par exemple) ;

- La personne concernée peut contester cette décision.

- La Société contacte ensuite l'auteur du signalement pour l'informer de la suite donnée à son signalement.

La Société étant soumise aux dispositions du règlement (UE) 2022/2065 du 19 octobre 2022 dit DSA, elle a pour obligation de notifier aux autorités répressives ou judiciaire de l'État membre de l'Union Européenne dans lequel les contenus ont été publiés, les informations conduisant à soupçonner qu'une infraction pénale présentant une menace pour la vie ou la sécurité d'une ou plusieurs personnes a été commise, est commise ou est susceptible de l'être.

Article 7 - Création d'un compte Utilisateur

7.1 Les Utilisateurs ne peuvent utiliser le Site FAMILEO et l'Application FAMILEO qu'après avoir procédé à la création d'un compte qui leur est personnel et à l'acceptation des présentes Conditions d'utilisation Famille.

7.2 Pour créer un compte, l'Utilisateur doit compléter son profil (Nom, prénom, adresse email, photo…) et renseigner un code famille confidentiel et spécifique à chaque Bénéficiaire. A l'issue de cette procédure, chaque Utilisateur disposera d'un identifiant et d'un mot de passe personnel dont il est responsable et qu'il ne doit communiquer à personne. Cet identifiant et ce mot de passe sont nécessaires à chaque Utilisateur pour pouvoir accéder au Site FAMILEO et à l'Application FAMILEO.

La Société recommande aux Utilisateurs de choisir un mot de passe d'au minimum 10 caractères et comporter à minima les 4 catégories de caractères (majuscules, minuscules, chiffres et caractères spéciaux).

Chaque Utilisateur s'oblige à tenir son identifiant et son mot de passe personnel rigoureusement secrets, à prendre toute mesure pour en préserver la confidentialité et à avertir la Société par tous moyens en cas d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de son compte ou de ses identifiants dès qu'il en aura connaissance.

Toute opération effectuée au moyen de l'identifiant et du mot de passe de l'Utilisateur sera réputée émaner de ce dernier, qui en assume seul la responsabilité. En aucun cas, la Société ne pourra être tenue responsable en cas de préjudice subi par l'Utilisateur, du fait d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse du compte ou de l'identifiant d'un Utilisateur.

7.3 Pour les Utilisateurs de « FamileoPro », la Société adresse à l'Établissement un code famille pour chaque Résident.

Pour les Utilisateurs de « l'Offre Particulier», le Gestionnaire reçoit un courrier électronique de confirmation récapitulant les caractéristiques de son abonnement et le code famille qui lui permettra de créer un Espace Famille et de constituer le réseau familial. Il appartient au Gestionnaire de communiquer ce code famille, sous sa seule responsabilité, aux Membres de la famille et au Bénéficiaire.

Le Gestionnaire reconnaît et accepte que tout Membre de la famille ayant rejoint l'Espace Famille puisse à son tour communiquer le code famille à d'autres personnes. Le Gestionnaire conserve la faculté de solliciter la désactivation de l'accès d'un Membre dans les conditions prévues à l'article 7.6.

7.4 L'accès aux Services FAMILEO n'est possible qu'à partir d'un ordinateur personnel équipé a minima des logiciels de navigation internet, en se connectant au Site FAMILEO, ou à partir d'un téléphone portable et/ou tablette compatible après le téléchargement et l'installation au préalable de l'Application FAMILEO.

L'accès aux Services FAMILEO nécessite une connexion à Internet et à Internet mobile le cas échéant pour les téléphones portables. Il est précisé que le coût de ces connexions n'est pas pris en charge par la Société, il appartient par conséquent à chaque Utilisateur de souscrire préalablement à une offre Internet et/ou Internet mobile pour pouvoir utiliser les Services FAMILEO. Une connexion à Internet mobile par la norme de technologie de téléphonie mobile de quatrième génération (4G) est très vivement recommandée.

Tous les frais afférents aux matériels, logiciels et abonnements Internet nécessaires à l'accès aux Services FAMILEO demeurent donc exclusivement à la charge de chaque Utilisateur.

Chaque Utilisateur est seul responsable du bon fonctionnement de son matériel informatique ainsi que de sa connexion à Internet tel que précisé à l'article « Responsabilité » ci-après.

L'Utilisateur garantit l'authenticité et la véracité des informations qu'il communique. L'Utilisateur s'engage à mettre à jour ces informations, si celles-ci viennent à changer. La Société ne saurait être tenue responsable des défaillances des Services FAMILEO qui seraient liées à des informations erronées communiquées par l'Utilisateur ou qui n'auraient pas été mises à jour.

L'Utilisateur peut modifier ces informations à partir de son compte sur le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO en cliquant sur la rubrique « Modifier » sur la page de son profil.

7.5 Pour les Utilisateurs de « FamileoPro », en cas de cessation des relations contractuelles existantes entre l'Établissement et la Société, celle-ci pourra, sans délai, désactiver les codes familles communiqués sans que l'Utilisateur ne puisse prétendre à une quelconque réclamation ou indemnité à ce titre auprès de la Société. Toutefois, si les Membres de la famille souhaitent maintenir les Services FAMILEO au terme du Contrat, la Société peut conserver toutes les données à caractère personnel transmises sous réserve que l'un des Membres de la famille ait souscrit un abonnement selon « l'Offre Particulier » avec la Société.

7.6 En cas de non-respect de l'une des dispositions des Conditions d'utilisation Famille par un Utilisateur, la Société peut désactiver temporairement ou définitivement le code famille de l'Espace Famille concerné, suspendre l'accès à l'Espace Famille de la personne concernée, et le cas échéant suspendre temporairement ou supprimer l'accès à son compte.

Le Gestionnaire, a la possibilité de solliciter auprès de la Société la désactivation de l'accès à l'Espace Famille d'un Bénéficiaire pour l'un des Membres de la famille, ainsi que de l'historique associé, sur demande dûment justifiée. La Société se réserve le droit d'effectuer toute vérification qu'elle estimerait nécessaire auprès des Membres de la famille, du Gestionnaire et/ou du Bénéficiaire avant de désactiver l'accès.

La Société informe le Membre de la famille de cette désactivation (code famille, Espace Famille et/ou historique), qu'il s'agisse d'une suspension temporaire ou d'une suppression de ses droits d'accès.

7.7 L'Utilisateur qui aurait été suspendu ou résilié n'a dès lors plus accès aux Services FAMILEO, sans pouvoir prétendre à une quelconque réclamation ou indemnité à ce titre auprès de la Société ou de l'Établissement.

Article 8 - Disponibilité et modification des Services FAMILEO

Les Services FAMILEO sont en principe accessibles vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept, dans la limite des conditions d'accès et d'utilisation susvisées et des stipulations de l'article « Responsabilité » ci-après.

Toutefois, la Société se réserve le droit, sans préavis ni indemnité, de suspendre temporairement l'accès aux Services FAMILEO :

- Aux fins d'apporter aux Services FAMILEO toutes modifications et améliorations liées notamment aux évolutions techniques. La Société s'engage à ce qu'il n'en résulte ni augmentation de prix, ni altération de qualité, ni modification substantielle des fonctionnalités des Services FAMILEO.
- Aux fins d'assurer des opérations de maintenance.

L'Utilisateur dégage la Société de toute responsabilité à cet égard et renonce à toute réclamation et/ou procédure à son encontre de ce fait.

Les interruptions temporaires seront, dans la mesure du possible, notifiées via le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO au minimum vingt-quatre (24) heures avant qu'elles n'interviennent, sauf lorsque ces interruptions ont un caractère d'urgence et ne permettent pas à la Société de prévenir les Utilisateurs à l'avance.

Article 9 - Parrainage

La Société propose à ses Utilisateurs un dispositif de parrainage dont les conditions figurent en Annexe 1.

Article 10 - Cagnotte FAMILEO

La Société propose aux Membres de la famille un système de cagnotte dont les conditions figurent en Annexe 2.

Article 11 - Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments constituant les Services FAMILEO (textes, graphismes, logiciels, photographies, images, vidéos, sons, plans, noms, logos, marques, créations et œuvres protégeables diverses, bases de données, etc...), relèvent des législations françaises et internationales sur le droit d'auteur et la propriété intellectuelle.

Ces éléments sont la propriété exclusive de la Société et/ou de ses Partenaires et sont protégés au titre des droits de la propriété intellectuelle et notamment des droits d'auteur. Toute reproduction, représentation, utilisation ou adaptation, sous quelque forme que ce soit, partielle ou totale de tout ou partie de ces éléments, sans autorisation préalable de la Société sont formellement interdites.

La Société concède aux Utilisateurs, à titre non exclusif, le droit personnel d'utiliser le logiciel pour accéder aux Services FAMILEO.

L'Utilisateur s'engage toutefois à :

- Ne pas reproduire, à des fins commerciales ou non, des informations présentes sur l'Application FAMILEO ou le Site FAMILEO ;
- Ne pas intégrer tout ou partie du contenu de l'Application FAMILEO ou du Site FAMILEO dans un site ou une application tierce, à des fins commerciales ou non ;
- Ne pas copier les informations sur des supports de toute nature permettant de reconstituer tout ou partie des fichiers d'origine ;
- Respecter la réglementation applicable et notamment les dispositions du Code de la propriété intellectuelle et du Code civil.

La mise en place de liens hypertextes d'un site tiers vers le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO nécessite l'accord préalable de la Société.

Toute utilisation non expressément autorisée d'éléments de l'Application FAMILEO ou du Site FAMILEO entraîne une violation des droits d'auteur et constitue une contrefaçon.

Elle peut aussi entraîner une violation des droits à l'image, droits des personnes ou de tous autres droits et réglementations en vigueur.

Elle peut donc engager la responsabilité civile et/ou pénale de son auteur.

La Société se réserve la possibilité de saisir toutes voies de droit à l'encontre des personnes qui n'auraient pas respecté cette interdiction.

De son côté, l'Utilisateur autorise expressément la Société, tant que son compte est actif, à reproduire et publier les éléments, et notamment les textes, contenus et photographies, qu'il aura mis en ligne sur l'Espace Famille par l'intermédiaire de l'Application FAMILEO ou du Site FAMILEO afin notamment que soit réalisé un recueil sous format de gazette, ou tout autre montage reprenant les contenus mis en ligne et notamment la création d'albums photos par l'intermédiaire de Partenaires, étant précisé que ces créations seront à destination uniquement du Bénéficiaire et des Membres de la famille. Tout contenu identifié comme confidentiel par l'Utilisateur ne sera pas repris dans ces montages ou recueils.

Article 12 - Protection des données personnelles

Conformément aux règlementations en vigueur sur la protection des données à caractère personnel, applicables en Europe et en France, l'Utilisateur est avisé que les informations nominatives recueillies dans le cadre des Services FAMILEO sont nécessaires pour son bon fonctionnement.

En effet, la Société exploite le Site FAMILEO et l'Application FAMILEO qui lui permettent d'animer un réseau familial privé organisé principalement autour des grands (ou arrières grands) parents qu'ils soient dépendants (via les maisons de retraite ou le maintien à domicile) ou autonomes (réseaux sociaux, mailing, etc.) et des personnes en situation de handicap.

Les données collectées à cette occasion sont traitées pour permettre la gestion des abonnements aux Services FAMILEO, la gestion de la relation avec les utilisateurs et l'envoi de messages transactionnels et marketing.

En acceptant les Conditions d'utilisation Famille, l'Utilisateur accepte la Politique de protection de données décrivant les traitements réalisés sur ses données personnelles accessible ici: https://www.famileo.com/fr-FR/politique-de-confidentialite

Article 13 - Responsabilité

La Société s'engage auprès de l'Utilisateur à fournir les Services FAMILEO en professionnel diligent, dans le cadre d'une obligation de moyens.

L'Utilisateur déclare être informé des contraintes et des limites des réseaux Internet et Internet mobile. La Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable :

- En cas d'interruption du Site FAMILEO ou de l'Application FAMILEO pour des opérations de maintenance techniques ou d'actualisation des informations publiées.

- En cas d'impossibilité momentanée d'accès au Site FAMILEO ou à l'Application FAMILEO, en raison de problèmes techniques et ce, quelles qu'en soient l'origine et la provenance. La Société fera son maximum pour maintenir l'accès au Site FAMILEO et à l'Application FAMILEO dans un état opérationnel. Il ne s'agit toutefois que d'une obligation de moyens.

- A ce titre, la responsabilité de la Société ne pourra être engagée en cas de défauts qui pourraient exister ou de dommages (coûts, perte de données, dommages directs ou indirects, ...) qui pourraient naître de l'utilisation du Site FAMILEO ou de l'Application FAMILEO par l'Utilisateur, ou de l'impossibilité d'y avoir accès.

- En cas de dommages directs ou indirects causés à l'Utilisateur, quelle qu'en soit la nature, résultant du contenu, de l'accès, ou de l'utilisation du Site FAMILEO ou de l'Application FAMILEO (et/ou des sites dont l'accès a été permis par le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO), sauf en cas de faute prouvée de la Société dans l'exécution de ses obligations au titre des présentes et de lien direct entre ladite faute et le dommage direct qu'aurait subi l'Utilisateur.

- En cas d'utilisation anormale ou d'exploitation illicite du Site FAMILEO ou de l'Application FAMILEO par un Utilisateur. Ce dernier est seul responsable des dommages causés aux tiers et des conséquences des réclamations ou actions qui pourraient en découler. L'Utilisateur renonce également à exercer tout recours contre la Société dans le cas de poursuites diligentées par un tiers à son encontre du fait de l'utilisation et/ou de l'exploitation illicite du Site FAMILEO ou de l'Application FAMILEO.

Il incombe à chaque Utilisateur de protéger son matériel informatique contre toute forme d'intrusion et/ou de contamination par des virus, la Société ne saurait en aucun cas être tenue responsable des dommages qui pourraient survenir dans de telles hypothèses. La Société ne saurait d'une manière générale être tenue responsable de tout dysfonctionnement ou de toute détérioration du matériel informatique d'un Utilisateur lié à l'utilisation des Services FAMILEO.

La Société se dégage de toute responsabilité si un manquement à l'une quelconque de ses obligations était le fait d'un cas de force majeure tel que défini par la loi et la jurisprudence française, y compris, mais sans y être limité, en cas de catastrophes, incendies, grève interne ou externe, défaillance ou panne interne ou externe.

L'Utilisateur déclare avoir eu accès aux informations afférentes aux fonctionnalités des Services FAMILEO et au matériel informatique requis pour leur utilisation. Ces informations pourront à nouveau lui être communiquées sur simple demande de sa part adressée à la Société à l'adresse suivante : contact@famileo.com.

La Société ne saurait être tenue responsable dans l'hypothèse où les Services FAMILEO proposés s'avèrerait incompatible avec certains équipements et/ou fonctionnalités du matériel informatique d'un Utilisateur. L'Utilisateur est par ailleurs seul responsable de l'adéquation des Services FAMILEO à ses besoins.

Enfin, l'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation qu'il fait des Services FAMILEO et ne saurait tenir responsable la Société pour toute réclamation et/ou procédure à son encontre du fait de l'utilisation des Services FAMILEO. L'Utilisateur s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation, revendication, ou opposition et plus généralement de toute procédure formée contre la Société émanant d'un tiers qui serait liée à son utilisation des Services FAMILEO.

Chaque Utilisateur est seul responsable des contenus qu'il rend accessibles sur le Site FAMILEO et l'Application FAMILEO.

Dans le cadre de l'utilisation des Services FAMILEO, l'Utilisateur s'interdit de se livrer à des actes ou des comportements de quelque nature qu'ils soient qui seraient contraires aux présentes Conditions d'utilisation Famille et aux lois et règlements en vigueur. A ce titre, l'Utilisateur s'engage notamment à :

- Ne pas diffuser de contenu illicite ou contraire aux lois et réglementations en vigueur. Sont considérés comme illicites les contenus qui portent atteinte ou seraient contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou seraient susceptibles d'heurter la sensibilité des mineurs, ou encore qui portent atteinte à la vie privée, aux droits à la réputation, aux droits à l'image des tiers, dont le contenu aurait un caractère diffamatoire ou dénigrant, présentent un caractère pornographique ou pédophile, portent atteinte à l'intégrité ou à la sécurité d'un État, incitent à la haine, à la violence, au suicide, au racisme, à l'antisémitisme, à la xénophobie, à l'homophobie, au crime de guerre ou au crime contre l'humanité, incitent à commettre un crime, un délit ou un acte de terrorisme, incitent à la discrimination, ou autrement attentatoire à la dignité humaine ;
- Respecter les droits des tiers, et notamment les droits de propriété intellectuelle ;
- Respecter le caractère confidentiel des échanges avec les autres Membres de la famille.

Article 14 - Service clientèle

Pour toute information ou question concernant les Services FAMILEO, l'Utilisateur peut contacter la Société via le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO :

- en cliquant sur la rubrique « contact »,
- en adressant un courrier à l'adresse suivante : ENTOURAGE SOLUTIONS Service Clientèle, 4 avenue Louis Martin, 35400 St Malo.

Article 15 - Élection de domicile et juridiction

15.1 En cas de litige, les Parties chercheront une solution amiable avant toute action judiciaire. En cas d'échec de ces tentatives, toutes les contestations qui pourraient survenir à l'occasion de l'interprétation, de l'acceptation, de la validité et/ou de l'exécution des présentes Conditions d'utilisation Famille devront être portées devant les tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

L'Utilisateur est par ailleurs informé qu'à la suite de l'échec d'une réclamation écrite auprès de la Société ou en l'absence de réponse de cette dernière dans un délai de deux (2) mois, il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle en contactant la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) aux coordonnées suivantes Par courrier : AMBO – Association de Médiateurs Bretagne Ouest ; 112 Rue Colbert – B37 ; 56 100 Lorient ; ou par mail à mediation@ambo.bzh ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

L'Utilisateur est libre de recourir ou non à la médiation et, en cas de recours à la médiation, l'Utilisateur et la Société sont libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

15.2 Les présentes Conditions d'utilisation Famille et les relations qu'elles régissent sont soumises à la loi française.

Annexe 1 : Parrainage FAMILEO pour les particuliers

La présente annexe a pour objet de définir les modalités selon lesquelles la Société propose un programme de parrainage FAMILEO à ses Utilisateurs, c'est-à-dire un programme par lequel les Utilisateurs peuvent recommander à d'autres personnes (particuliers) de souscrire à l'un des Services FAMILEO en contrepartie d'avantages tarifaires et de cadeaux.

Le fait de participer à ce programme de parrainage entraîne l'acceptation des présentes Conditions d'utilisation « Famille » dans leur intégralité par les parties prenantes : Parrains et Filleuls.

Article 1 - Définitions

Parrain : désigne la personne physique, Utilisateur actif des Services FAMILEO, rattachée à au moins un compte actif (c'est-à-dire à un compte dont le Gestionnaire est à jour du règlement de ses factures et dont l'abonnement n'est pas en cours de résiliation). Tout Parrain n'étant plus rattaché à un compte actif n'a pas la possibilité de parrainer un Filleul.

Filleul : désigne toute personne physique n'ayant jamais été Gestionnaire des Services FAMILEO.

Code parrain : désigne le code personnel transmis à chaque Gestionnaire par la Société au moment de son inscription.

Article 2 - Conditions d'éligibilité à l'offre de parrainage FAMILEO

Le Parrain a la possibilité de parrainer tout Filleul n'étant pas encore Gestionnaire aux Services FAMILEO, mais aussi de parrainer toute personne déjà utilisatrice des Services FAMILEO et souhaitant souscrire à un abonnement supplémentaire à la condition expresse que le code parrain soit affecté à un compte actif non résilié.

Un même Parrain peut parrainer jusqu'à 20 Filleuls sur une période glissante de 12 mois à compter de la date du premier parrainage.

Le Filleul ne pourra bénéficier que d'un seul parrainage par souscription. Tout Filleul peut à son tour devenir Parrain dès la prise d'effet de son abonnement, et bénéficier à ce titre des avantages consentis au Parrain, sous réserve de remplir les conditions prévues par les présentes conditions.

La durée de validité des points de parrainage est limitée à 12 mois.

Article 3 - Contenu de l'offre de parrainage FAMILEO

3.1 Dispositif applicable au Filleul

En cas de souscription à l'un des Services FAMILEO par un Filleul, le programme de parrainage ne sera considéré comme valable qu'après vérification et validation du bulletin de souscription à l'un des Services FAMILEO du Filleul.

Afin de prendre en compte le parrainage, le Filleul devra mentionner le Code parrain au moment de la souscription à l'un des Services FAMILEO dans le champ prévu à cet effet.

Une fois le parrainage pris en compte et validé par la Société, le Filleul bénéficiera d'un mois d'abonnement gratuit aux Services FAMILEO.

3.2 Dispositif applicable au Parrain

Sous réserve que le Code parrain soit valable au moment de la souscription et que le Filleul respecte les critères mentionnés ci-dessus, le Parrain se verra remettre un point pour chacun des comptes actifs auquel il est rattaché, étant précisé qu'il existe un compte FAMILEO par Bénéficiaire.

A titre d'exemple :
Cas N°1 : Si un Parrain utilise les Services FAMILEO en lien avec un seul compte FAMILEO et qu'il parraine un Filleul, le compte FAMILEO du Bénéficiaire sera crédité d'un point.

Cas N°2 : Si un Parrain utilise les Services FAMILEO en lien avec plusieurs comptes FAMILEO et qu'il parraine un Filleul, chacun des comptes FAMILEO des Bénéficiaires sera crédité d'un point.

3.3 Conditions d'utilisation du Code parrain

Le Code parrain est personnel et incessible. L'acte de parrainage ne doit être réalisé que dans le cadre de relations personnelles avec le Filleul.

Cela exclut ainsi de fait la mise en ligne du Code parrain sur les réseaux sociaux de type Facebook, Instagram ou TikTok.

D'une manière générale, toute tentative de fraude à l'offre de parrainage FAMILEO exclut le Parrain et son ou ses Filleul(s) du programme de parrainage.

Grille d'attribution des cadeaux au(x) Bénéficiaire(s) du Parrain

Nombre de points	Type de cadeaux
3 points	Un range Gazette
6 points	Une belle surprise
10 points	Une très belle surprise

Dès qu'un compte FAMILEO auquel le Parrain est rattaché atteint le seuil d'attribution d'un cadeau, ce dernier sera automatiquement adressé sous 30 jours au Bénéficiaire du Parrain concerné. Les points continuent ensuite de se cumuler. Une fois le cadeau offert, il n'est possible de recevoir qu'une seule fois le cadeau lié à un palier.

La Société se réserve la possibilité de modifier à tout moment la grille d'attribution des cadeaux présentés ci-dessus.

Annexe 2 : Cagnotte FAMILEO

La présente annexe a pour objet de définir les modalités selon lesquelles la Société propose à ses Utilisateurs, d'utiliser une cagnotte comme mode de paiement.

Le fait de participer à la cagnotte entraîne l'acceptation des Conditions générales de vente BtoC dans leur intégralité par l'Utilisateur.

Article 1 - Utilisation de la cagnotte FAMILEO

La cagnotte FAMILEO a pour objectif de faciliter les différentes participations financières à l'abonnement FAMILEO entre tous les Membres de la famille et le Gestionnaire.

De fait, chaque Espace Famille créé génère automatiquement une cagnotte accessible en ligne par chaque Membre de la famille.

Chaque Membre de la famille a la possibilité de déposer dans la cagnotte le montant de son choix, dans la limite du montant maximal de la cagnotte mentionné à l'article « Montant maximal de la cagnotte FAMILEO » ci-après.

Les sommes sont conservées sur un compte sécurisé.

Article 2 - Montant maximal de la cagnotte FAMILEO

Le montant maximal de chaque cagnotte est d'un an d'abonnement (soit 12 mois complets).

Ainsi le montant maximal de la cagnotte peut varier en fonction de l'abonnement choisi aux Services FAMILEO.

Lorsque le montant maximal de la cagnotte est atteint il n'est plus possible aux Membres de la famille d'y contribuer et un message numérique confirme ce blocage.

Les Membres de la famille ont la possibilité de consulter à tout moment sur le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO le montant restant dans la cagnotte.

Article 3 - Consommation de la cagnotte FAMILEO

Les sommes déposées sur la cagnotte sont consommées en priorité pour le financement de l'abonnement en cours.

Ainsi, le moyen de paiement au Gestionnaire sera mis en veille jusqu'à ce que le solde de la cagnotte ne permette plus de financer l'abonnement mensuel à venir.

Lorsque que le montant de la cagnotte ne permet plus de financer l'abonnement mensuel à venir c'est le moyen de paiement (carte bancaire) au Gestionnaire qui se verra débité de la somme correspondante.

Article 4 - Résiliation de l'abonnement à FAMILEO et remboursement de la cagnotte

4.1 Dans le cadre de la résiliation d'un abonnement aux Services FAMILEO et en cas d'un solde créditeur de la cagnotte, le Gestionnaire pourra choisir de recevoir le montant restant en remboursement ou de faire un don au Fonds de Dotation FAMILEO dans les conditions prévues aux articles ci-après.

4.2 Conditions pour recevoir le montant restant en remboursement

Le Gestionnaire devra contacter le support client de FAMILEO à contact@famileo.com et demander le remboursement de la cagnotte (hors code box), en fournissant une copie d'un justificatif d'identité en cours de validité.

Le support client de FAMILEO prendra contact avec lui afin d'obtenir son RIB. Le remboursement s'effectue par virement bancaire dans un délai d'une semaine maximum.

4.3 Conditions pour faire un don au Fonds de Dotation FAMILEO

Si dix (10) mois après la résiliation de l'abonnement, le Gestionnaire n'a pas contacté le support client de FAMILEO en demandant le remboursement du montant disponible sur la cagnotte, le support client FAMILEO lui enverra un email pour l'informer qu'il reste du crédit dans sa cagnotte et lui demander s'il souhaite recevoir le montant restant en remboursement ou en faire don au Fonds de Dotation FAMILEO.

Si, deux (2) mois après l'envoi de l'email, soit douze (12) mois après la résiliation effective de l'abonnement, le Gestionnaire n'a pas répondu à cet email, le solde créditeur sera automatiquement versé au Fonds de Dotation FAMILEO, sans recours possible pour le Gestionnaire ou les Membres de la famille à l'encontre de la Société ou au Fonds de Dotation FAMILEO.

Le Fonds de Dotation FAMILEO vise à lutter contre l'isolement des personnes âgées et favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap en finançant des projets permettant de favoriser le lien social pour les personnes âgées ou en situation de handicap.

Conditions Générales de Vente « Gestionnaire »

Applicables à compter du 09/09/2026

Article 1 - Généralités

Les présentes conditions générales de vente sont conclues entre :
D'une part, la Société **Entourage Solutions**, société par actions simplifiée au capital de 121.190 euros sise 4, Avenue Louis Martin 35400 Saint-Malo, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Saint-Malo sous le numéro 805 178 159, représentée par Monsieur Tanguy DE GELIS en sa qualité de Président, (ci-après la « Société »),
D'autre part, tout consommateur souscrivant en ligne à un abonnement payant (ci-après le "Gestionnaire"). La Société propose plusieurs formules d'abonnement qui se distinguent par le nombre de messages et par la fréquence d'expédition de la gazette papier au Bénéficiaire.

Les Services proposés par FAMILEO sont des services payants disponibles sur le site Internet http://www.famileo.com , ainsi que sur l'application mobile FAMILEO téléchargeable sur Google Play et l'App Store (ci-après dénommés « les Services FAMILEO »).

La Société propose à ses Utilisateurs de constituer un réseau familial privé permettant aux membres autorisés d'un même espace famille, ainsi qu'aux établissements associés, de partager des contenus et de communiquer au sein d'un environnement fermé et sécurisé. L'espace famille s'entend au sens large d'une communauté.

La Société a ainsi développé et exploite une solution Internet appelée FAMILEO qui permet d'envoyer des messages à un Bénéficiaire peu familier des nouvelles technologies. Ces messages sont mis en page sous forme d'une gazette qui est ensuite expédiée au Bénéficiaire par voie postale.

La constitution du réseau familial privé nécessite qu'un des Membres de la famille (ci-après dénommé « le Gestionnaire ») ait souscrit un abonnement aux Services FAMILEO. Les Membres de la Famille et le Bénéficiaire, peuvent donc avoir accès aux Services FAMILEO gratuitement, dès lors que le Gestionnaire a valablement souscrit un abonnement toujours en vigueur.

Ces Conditions générales s'appliquent à l'exclusion de toutes autres, et notamment à l'exclusion de celles en vigueur pour les autres services – gratuits et/ou payants – proposés par la Société.

Les présentes Conditions générales ont pour objet de fixer les conditions d'abonnement aux Services FAMILEO accessibles sur le Site FAMILEO et l'Application FAMILEO. Elles régissent les relations contractuelles entre la Société d'une part, et tout Gestionnaire d'autre part, étant précisé que l'accès aux Services FAMILEO aux autres Membres de la famille et au Bénéficiaire dépend de la validité du compte du Gestionnaire.

La souscription aux Services FAMILEO par les Gestionnaires est strictement subordonnée à l'acceptation préalable sans restriction ni réserve des présentes Conditions générales.

L'accès et l'utilisation des Services FAMILEO sont quant à eux subordonnée à l'acceptation préalable, expresse et sans restriction ni réserve des Conditions générales d'utilisation Famille accessibles lors de la création du compte sur le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO.

Le Gestionnaire déclare être autorisé à communiquer les données du Bénéficiaire nécessaires à l'utilisation du Service et s'engage à informer ce dernier, ou son représentant légal le cas échéant, de cette transmission conformément à la réglementation applicable.

Dès lors qu'un Gestionnaire ne souhaiterait plus être lié par les présentes Conditions générales ou les Conditions générales d'utilisation Famille, il est invité à cesser tout accès au Site FAMILEO et à l'Application FAMILEO ainsi que toute utilisation des Services FAMILEO. A ce titre, il peut transmettre son rôle de Gestionnaire à un autre Membre de la famille, qui devient le nouveau gestionnaire de l'Espace Famille.

Le nouveau gestionnaire de l'Espace Famille devient alors Gestionnaire, il souscrit aux Services FAMILEO et doit alors accepter sans restriction ni réserve les présentes Conditions générales.

Si une ou plusieurs dispositions des présentes Conditions générales étaient déclarées nulles, par un tribunal compétent, les autres dispositions resteraient opposables au Gestionnaire.

Le fait que la Société ou le Gestionnaire ne se prévale pas, à un moment donné de l'une quelconque des conditions des présente Conditions générales, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

La Société accorde une grande importance à la sécurité des informations personnelles de ses Utilisateurs et met en œuvre diverses mesures pour les protéger contre les accès non autorisés. Pour renforcer la sécurité de FAMILEO, la Société utilise reCAPTCHA Enterprise, un service fourni par Google. reCAPTCHA aide à prévenir les abus et les spams en vérifiant que les connexions sur l'Application FAMILEO sont effectuées par des humains et non par des robots automatisés. L'utilisation de reCAPTCHA est soumise aux Conditions d'utilisation de Google et à la Politique de confidentialité de Google. En souscrivant aux Services FAMILEO, fourni par la Société, le Gestionnaire accepte que ces conditions et règles de confidentialité s'appliquent.

Article 2 - Définitions

Gestionnaire : désigne la personne physique cliente de la Société, et Membre de la famille, dont dépend le mode de paiement principal et ayant la possibilité d'administrer l'Espace Famille. Cette personne peut soit avoir directement souscrit à un abonnement aux Services FAMILEO, soit avoir pris la fonction de gestionnaire de l'Espace Famille suite à un transfert d'abonnement.

Application FAMILEO : désigne l'application mobile FAMILEO téléchargeable sur Google Play et App Store

Bénéficiaire : désigne la personne physique pour laquelle un réseau familial est constitué afin de lui envoyer une gazette.

Espace Famille : désigne l'espace sur le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO dont l'accès n'est possible qu'aux Membres de la Famille. L'accès à l'Espace Famille est limité à 60 Membres de la famille.

Membre de la famille : désigne la (ou les) personne(s) physique(s) connectée(s) à l'Espace Famille d'un même Bénéficiaire. Étant entendu que le terme de famille peut être élargi à des proches ou des amis du Bénéficiaire.

Site FAMILEO : désigne le site internet dénommé FAMILEO exploité par la Société et accessible via l'adresse web suivante : www.famileo.com

Utilisateurs : désigne tout utilisateur du Site FAMILEO ou de l'Application FAMILEO (Gestionnaire ou Membre de la famille).

Article 3 - Description des Services FAMILEO

Les Services FAMILEO sont des services permettant, en souscrivant un abonnement payant, d'accéder aux fonctionnalités principales suivantes :

- Création d'un réseau familial privé : à l'issue du processus d'inscription, un code famille est généré et transmis au Gestionnaire. Ce code famille permet aux autres Membres de la famille – dans la limite de 60 comptes – de rejoindre gratuitement le réseau familial privé et d'envoyer des messages au Bénéficiaire ;
- Possibilité d'envoyer au Bénéficiaire des messages composés de textes et de photos depuis le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO. Le nombre de messages envoyés au Bénéficiaire sera limité selon l'offre choisie. Une fois ce nombre atteint, il ne sera plus possible au Gestionnaire et aux Membres de la famille de publier de nouveaux messages jusqu'à la prochaine parution de gazette ;
- Accès aux gazettes numériques et à la galerie de photos depuis le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO ;
- Mise en page, impression et expédition d'une gazette papier à destination du Bénéficiaire.

La fréquence d'expédition de la gazette papier ainsi que le nombre maximal de messages entre deux parutions varient selon la formule d'abonnement souscrite par le Gestionnaire. Ces éléments sont indiqués au Gestionnaire préalablement à la validation de sa souscription.
Le Gestionnaire reconnaît avoir pris connaissance, au moment de la souscription de son abonnement, des conditions de vente énoncées pour chaque formule d'abonnement (fréquence d'envoi, nombre de messages, prix) et déclare expressément les accepter sans réserve.

Le choix de l'abonnement et la souscription aux Services FAMILEO est de la seule responsabilité du Gestionnaire.

Une fois l'abonnement expiré ou résilié, pour quelque raison que ce soit, le Gestionnaire reconnaît expressément que l'accès à certaines fonctionnalités des Services FAMILEO n'est immédiatement plus autorisé :
- La génération de gazette papier à destination du Bénéficiaire est arrêtée ;
- Les gazettes numériques ne sont plus générées ;
- Les messages « push » ne sont plus envoyés.

D'autres fonctionnalités seront susceptibles d'être maintenues pendant un temps limité à compter de la date de fin de l'abonnement (possibilité de consulter les contenus notamment).

Article 4 - Conditions d'accès et d'utilisation des Services FAMILEO

L'utilisation des Services FAMILEO est personnelle et destinée exclusivement à un usage non-commercial. A ce titre, le Gestionnaire s'engage à ne pas utiliser les Services FAMILEO à des fins commerciales, politiques, publicitaires et pour toute forme de sollicitation commerciale et notamment l'envoi de courriers électroniques non sollicités.

L'accès aux Services FAMILEO n'est possible qu'à partir d'un ordinateur personnel équipé a minima des logiciels de navigation internet, en se connectant au Site FAMILEO, ou à partir d'un téléphone portable et/ou tablette compatible après le téléchargement et l'installation au préalable de l'Application FAMILEO.

L'accès aux Services FAMILEO nécessite une connexion à Internet et à Internet mobile le cas échéant pour les téléphones portables. Il est précisé que le coût de ces connexions n'est pas pris en charge par la Société, il appartient par conséquent au Gestionnaire de souscrire préalablement à une offre Internet et/ou Internet mobile pour pouvoir utiliser les Services FAMILEO. Une connexion à Internet mobile par la norme de technologie de téléphonie mobile de quatrième génération (4G) est très vivement recommandée.

Tous les frais afférents aux matériels, logiciels et abonnements Internet nécessaires à l'accès aux Services demeurent donc exclusivement à la charge du Gestionnaire.

Le Gestionnaire est seul responsable du bon fonctionnement de son matériel informatique ainsi que de sa connexion à Internet tel que précisé à l'article « Responsabilité » ci-après.

Article 5 - Abonnement aux Services FAMILEO - Création d'un compte

L'abonnement se fait à partir du Site FAMILEO ou de l'Application FAMILEO. Pour s'abonner aux Services FAMILEO, le Gestionnaire doit :

- Choisir le type d'abonnement désiré entre les différents Services FAMILEO proposés ;
- Renseigner les différents champs du formulaire d'abonnement sur le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO. Ces champs concernent à la fois le Gestionnaire et le Bénéficiaire, future destinataire des

gazettes. A ce titre, le Gestionnaire reconnaît avoir reçu du Bénéficiaire l'autorisation de communiquer les informations personnelles le concernant. Les informations indispensables à la création du compte sont expressément signalées ;

- Confirmer son inscription en validant son abonnement à un Service FAMILEO. Le Gestionnaire a la possibilité de vérifier le récapitulatif de son abonnement, le prix et de corriger d'éventuelles erreurs avant de valider son abonnement.
- Il lui incombe de vérifier l'exactitude de l'abonnement et de signaler ou rectifier immédiatement toute erreur.
- Confirmer sa prise de connaissance et son acceptation des présentes Conditions générales ;
- Régler le prix de son abonnement à l'aide de l'un des moyens de paiement proposés.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique de la Société constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Gestionnaire. La souscription de l'abonnement n'est définitive qu'après l'envoi au Gestionnaire de la confirmation de l'acceptation de son abonnement par la Société par e-mail.

Tout abonnement passé, validé par le Gestionnaire et confirmé par la Société, dans les conditions et selon les modalités ci-dessus décrites, constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Gestionnaire et la Société.

Une fois confirmée et acceptée par la Société, l'abonnement ne peut pas être annulé par le Gestionnaire, hors l'exercice du droit de rétractation, sauf à obtenir l'accord préalable de la Société.

La souscription d'un abonnement nécessite la création d'un compte par le Gestionnaire qui lui est personnel. Les conditions de création de son compte par le Gestionnaire sont précisées dans les Conditions d'utilisation « Famille » accessibles en début de document.

Sous réserve d'autorisation de la transaction, la Société adresse au Gestionnaire (à l'adresse renseignée par ce dernier lors de son inscription sur le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO) un courrier électronique de confirmation récapitulant les caractéristiques de son abonnement et le code famille qui permettra de constituer le réseau familial privé. Il appartient au Gestionnaire de communiquer ce code famille, sous sa responsabilité, aux Membres de sa famille et au Bénéficiaire. Sous réserve des autres stipulations des présentes Conditions générales, l'abonnement à un des Services FAMILEO n'entre en vigueur que lorsque la Société adresse le courrier électronique de confirmation visé au paragraphe ci-dessus. La Société recommande au Gestionnaire de conserver ce courriel et/ou de l'imprimer.

Le Gestionnaire garantit l'authenticité et la véracité des informations qu'il communique le concernant et concernant son Bénéficiaire inscrit. Le Gestionnaire s'engage à mettre à jour ces informations, si celles-ci viennent à changer. La Société ne saurait être tenue responsable des défaillances des Services FAMILEO qui seraient liées à des informations erronées communiquées par le Gestionnaire ou qui n'aurait pas été mises à jour.

Le Gestionnaire s'engage en conséquence à informer la Société sans délai de toute modification des informations fournies lors de la souscription de son abonnement et notamment tout changement d'adresse, de courrier électronique, de moyens de paiement, ou d'adresse postal du Bénéficiaire.

Le Gestionnaire peut modifier ces informations à partir de son compte sur le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO en cliquant sur la rubrique « Modifier » sur la page de son profil.

Le Gestionnaire doit informer immédiatement la Société de toute perte ou utilisation non autorisée ou frauduleuse de son compte, de ses identifiants et de son code famille.

Les identifiants et le code famille sont personnels et le Gestionnaire s'engage à ne pas les divulguer à tout tiers au réseau familial privé qu'il souhaite créer. Le Gestionnaire reconnaît et accepte que tout Membre de la famille ayant rejoint l'Espace Famille puisse à son tour communiquer le code famille à d'autres personnes. En conséquence, le Gestionnaire demeure responsable de l'utilisation des Services FAMILEO par l'ensemble des Membres de la famille ayant rejoint l'Espace Famille, quel que soit le canal par lequel le code famille leur a été transmis. Le Gestionnaire conserve la faculté de solliciter la désactivation de l'accès d'un Membre dans les conditions prévues à l'article 7.6. Le Gestionnaire dégage la Société et ses partenaires, cocontractants ou ayants droit de toute responsabilité à cet égard.

Le Gestionnaire a la possibilité de solliciter auprès de la Société la désactivation de l'accès à l'Espace Famille d'un Bénéficiaire pour l'un des Membres de la famille, ainsi que de l'historique associé, sur demande dûment justifiée. La Société se réserve le droit d'effectuer toute vérification qu'elle estimerait nécessaire auprès des Membres de la famille, du Gestionnaire et/ou du Bénéficiaire avant de désactiver l'accès.

La Société informe alors le Membre de la famille de cette désactivation (code famille, Espace Famille et/ou historique), qu'il s'agisse d'une suspension temporaire ou d'une suppression de son droit d'accès.

Article 6 - Disponibilité et modification des Services FAMILEO

Les Services FAMILEO sont en principe accessibles vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept, dans la limite des conditions d'accès et d'utilisation susvisées et des stipulations de l'article « Responsabilité » ci-après.

Toutefois, la Société se réserve le droit, sans préavis ni indemnité, de suspendre temporairement l'accès aux Services FAMILEO :

- Aux fins d'apporter aux Services FAMILEO toutes modifications et améliorations liées notamment aux évolutions techniques. La Société s'engage à ce qu'il n'en résulte ni augmentation de prix, ni altération de qualité, ni modification substantielle des fonctionnalités des Services FAMILEO.
- Aux fins d'assurer des opérations de maintenance.

Le Gestionnaire dégage la Société de toute responsabilité à cet égard et renonce à toute réclamation et/ou procédure à son encontre de ce fait.

Les interruptions temporaires seront, dans la mesure du possible, notifiées via le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO au minimum vingt-quatre (24) heures avant qu'elles n'interviennent, sauf lorsque ces interruptions ont un caractère d'urgence et ne permettent pas à la Société de prévenir le Gestionnaire à l'avance.

Article 7 - Droit de rétractation – Durée – Reconduction – Résiliation

7.1 Droit de rétractation

Le Client peut exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, en contactant Famileo par courrier postal adressé à ENTOURAGE SOLUTIONS au 4 avenue Louis Martin 35400 Saint-Malo, en remplissant le formulaire de rétractation téléchargeable ici, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté envoyée à l'adresse contact@famileo.com ou à l'aide d'un bouton de rétractation accessible directement sur le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO. Pour que la rétractation soit effective, le Gestionnaire doit faire parvenir à la Société sa demande avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze jours.

Le Gestionnaire peut, s'il le souhaite, accéder immédiatement aux Services FAMILEO sans attendre la fin du délai de rétractation, conformément à l'article L. 221-25 du code de la consommation.

Si le Gestionnaire ne souhaite pas avoir immédiatement accès aux Services, il peut quitter le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO après validation de son paiement et attendre l'expiration du délai de quatorze jours. Néanmoins, si un Membre de la famille se connecte à l'Espace Famille créé par le Gestionnaire et utilise les Services FAMILEO avant l'expiration de ce délai, cette première connexion à compter de la souscription de l'abonnement constitue une demande expresse du Gestionnaire d'avoir immédiatement accès aux Services FAMILEO.

L'accès immédiat aux Services ne prive pas le Gestionnaire de son droit de rétractation qui court jusqu'à l'expiration du délai de quatorze jours. Toutefois, l'accès immédiat aux Services FAMILEO implique pour le Gestionnaire le paiement d'un montant proportionnel à son utilisation des Services. En cas d'exercice du droit de rétractation, la Société remboursera alors au Gestionnaire le prix de l'abonnement déduction faite du montant correspondant au nombre de jours écoulés entre le jour de la première utilisation des Services FAMILEO et celui de la réception par la Société de la demande de rétractation, étant précisé que tout jour débuté est dû.

Le remboursement interviendra dans un délai de quatorze jours à compter de la date à laquelle la Société a été informée de la décision du Gestionnaire de se rétracter, par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Gestionnaire pour la transaction initiale, sauf instruction contraire de ce dernier.

7.2 Durée

L'abonnement est souscrit pour une durée déterminée d'un mois et est renouvelé tacitement tous les mois. Il se peut également que des offres d'essai ou de découverte d'un des Services FAMILEO d'une durée variable soient proposées sur le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO, de manière temporaire ou non. Sauf indication contraire, ces offres d'essai ou de découverte seront soumises aux présentes Conditions générales et seront limitées à une seule inscription par Gestionnaire (même adresse IP (Internet Protocol) et/ou même adresse de courrier électronique) quelle que soit l'offre d'essai ou de découverte.

7.3 Reconduction

Sauf résiliation par le Gestionnaire dans les conditions de l'article « Résiliation », l'abonnement à un des Services FAMILEO est reconduit tacitement chaque mois pour une durée d'un mois. En cas de reconduction tacite, le tarif alors en vigueur à la date de la reconduction pour l'abonnement concerné sera pleinement applicable au Gestionnaire, sous réserve que le nouveau tarif ait été adressé au préalable au Gestionnaire en cas de changement dans les conditions prévues à l'article « Prix » ci-après.

Sauf indication contraire sur le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO et sauf résiliation par le Gestionnaire dans les conditions de l'article « Résiliation », toute offre d'essai ou de découverte d'un Service FAMILEO est transformée en abonnement payant, conformément à la durée et au tarif indiqués dans l'offre.

7.4 Résiliation

Pour résilier son abonnement, le Gestionnaire doit le notifier à partir de son compte sur le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO en cliquant sur la rubrique « Résilier mon abonnement » dans sa rubrique de « Gestion d'abonnement » accessible une fois connecté. La prise en compte de la résiliation sera effective au terme de la période d'abonnement en cours sous réserve que sa notification ait été envoyée au moins 48 (quarante-huit) heures avant son terme, et jusqu'à la date et heure de fin telle qu'indiquée sur le compte du Gestionnaire pour une offre d'essai ou de découverte, sauf indication contraire sur le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO.

En cas de non-respect de ces délais de notification, l'abonnement est entièrement renouvelé. La résiliation n'entraîne aucun remboursement du prix de l'abonnement. L'ensemble des sommes versées au titre de l'abonnement resteront définitivement acquises à la Société.

Article 8 - Déclaration de capacité

Le Gestionnaire déclare avoir la capacité juridique lui permettant de valablement accepter les présentes Conditions générales et de souscrire un abonnement, c'est à dire avoir la majorité légale et ne pas faire l'objet d'une mesure de protection juridique des majeurs (mise sous sauvegarde de justice, sous tutelle ou sous curatelle).

Le Gestionnaire incapable ou mineur, ne peut souscrire un abonnement que sous la supervision et sous la responsabilité de son représentant légal.

Article 9 - Prix

Le prix des abonnements aux Services FAMILEO est indiqué sur le Site FAMILEO et l'Application FAMILEO en euros et toutes taxes comprises.

Le prix des abonnements inclut les redevances de concession de droits d'utilisation du logiciel utilisé pour gérer le Site FAMILEO et mettre à disposition l'Application FAMILEO pour le Gestionnaire et les Membres de la famille (pour 50% du prix), de l'hébergement du Site FAMILEO et de l'Application FAMILEO (pour 10%), ainsi que le prix du service de gestion de l'impression et de l'envoi des gazettes (pour 40%).

Une facture est établie par la Société chaque mois et est disponible sur le compte du Gestionnaire.

La Société se réserve le droit de modifier le prix de chacune des formules d'abonnement à tout moment, le prix applicable au Gestionnaire étant celui en vigueur au jour de la souscription à l'abonnement ou de son renouvellement. La Société informera chaque Gestionnaire par courrier électronique à l'adresse renseignée par le Gestionnaire concerné lors de son inscription aux Services FAMILEO (ou modifiée par la suite sur son compte) de toute hausse de tarif au minimum 15 (quinze) jours avant sa prise d'effet.

Dans une telle hypothèse, le Gestionnaire n'acceptant pas cette hausse de tarif sera libre de ne pas renouveler son abonnement à partir de son compte sur le Site FAMILEO comme indiqué à l'article Résiliation ci-avant, cette résiliation prenant effet à la prochaine échéance d'abonnement. A défaut, la nouvelle tarification sera dès lors applicable à compter de la prochaine échéance d'abonnement suivant la prise d'effet de la nouvelle tarification.

Toute augmentation de la TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée) sera répercutée automatiquement et immédiatement sur le prix des Services FAMILEO. Il en sera de même en cas de création d'une quelconque nouvelle taxe qui serait assise sur le prix des Services FAMILEO et dont la Société deviendrait redevable.

Les conditions de résiliation prévues en cas de modification du prix des formules d'abonnement visées ci-dessus s'appliqueront dans les mêmes conditions en cas de modification du prix résultant d'une augmentation ou de création de taxes nouvelles.

Les codes box sont non cumulables et non remboursables. Ils ne peuvent être utilisés sur les abonnements déjà souscrits et sont utilisables uniquement pour les nouveaux abonnements.

Article 10 - Paiement du prix

Le paiement du prix de l'abonnement se fait sur le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO par cartes bancaires Visa, American Express ou MasterCard.

Si un Gestionnaire a souscrit à plus d'un abonnement, alors tous les abonnements seront payés avec la même carte de crédit.

Le Gestionnaire garantit être pleinement habilité à utiliser le moyen de paiement choisi et donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de son abonnement. Qu'à ce titre et pour lutter contre la fraude aux moyens de paiement, la Société se réserve la possibilité de demander au Gestionnaire la transmission de tout document de nature à démontrer soit qu'il est titulaire du moyen de paiement utilisé, soit qu'il dispose de l'ensemble des autorisations nécessaires à l'utilisation du moyen de paiement en cause.

En cas de défaut de paiement, l'abonnement est suspendu pour une durée maximale de trente (30) jours et l'envoi des gazettes est interrompu. Le Gestionnaire et les Membres de la famille sont informés de cette situation par affichage sur l'Application FAMILEO et le Site FAMILEO et/ou par courrier électronique.
À défaut de régularisation dans ce délai, l'abonnement est résilié de plein droit.

Il est précisé que lorsque le Gestionnaire communique à la Société ses coordonnées bancaires, celles-ci ne sont pas conservées par la Société, celles-ci sont directement transmises au prestataire de service de paiement CHECKOUT afin de traiter les paiements, de prévenir, de détecter et d'enquêter sur les fraudes ou autres activités interdites, de faciliter le règlement des litiges dans le cas de rétro-facturation ou de remboursement, et à d'autres fins associées à l'acceptation des cartes de crédit ou de débit.

Le prix de l'abonnement est payable mensuellement. Le paiement s'effectuera, à terme à échoir (paiement par avance), lors de la création du compte, puis chaque mois, jusqu'à résiliation de l'abonnement, que la résiliation soit à l'initiative du Gestionnaire ou à celle de la Société.

Afin d'optimiser la sécurité des transactions, la Société a choisi le système de paiement CHECKOUT. Les garanties accordées par la Société au titre de la sécurité des transactions sont identiques à celles obtenues respectivement par la société de l'éditeur de système de paiement précité. A défaut d'éléments contraires apportés par le Gestionnaire, les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de la Société et de ses partenaires dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des abonnements, des validations et des paiements intervenus entre le Gestionnaire et la Société. Ces informations feront foi entre eux sauf à en apporter la preuve écrite et contraire par le Gestionnaire. L'archivage de ces éléments est effectué sur un support fiable et durable.

Le Gestionnaire peut consulter les politiques de confidentialité de CHECKOUT sur leur site Internet : https://www.checkout.com/.

Article 11 - Cagnotte FAMILEO

La Société propose aux Membres de la famille un système de cagnotte dont les conditions d'utilisation et d'usage figurent en Annexe 1.

Tout Membre de la famille qui souhaite participer à la cagnotte est soumis aux présentes Conditions générales qu'il doit accepter sans restriction ni réserve.

Article 12 - Territoire

L'abonnement aux Services FAMILEO est ouvert à toute personne disposant d'une carte bancaire en cours de validité, et sous réserve du respect des conditions posées à l'article « Déclaration de capacité ».

Si le Bénéficiaire réside dans un pays qui n'est pas répertorié sur le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO lors de l'inscription, le Gestionnaire devra préalablement à la validation de son abonnement prendre contact avec la Société par email ou téléphone afin de valider l'adresse d'expédition.

Article 13 - Responsabilité

La Société s'engage auprès du Gestionnaire à fournir les Services FAMILEO en professionnel diligent, dans le cadre d'une obligation de moyens.

Le Gestionnaire déclare être informé des contraintes et des limites des réseaux Internet et Internet mobile. La Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable :

- En cas d'interruption du Site FAMILEO ou de l'Application FAMILEO pour des opérations de maintenance techniques ou d'actualisation des informations publiées

- En cas d'impossibilité momentanée d'accès au Site FAMILEO ou à l'Application FAMILEO, en raison de problèmes techniques et ce, quelles qu'en soient l'origine et la provenance. La Société fera son maximum pour maintenir l'accès au Site FAMILEO et à l'Application FAMILEO dans un état opérationnel. Il ne s'agit toutefois que d'une obligation de moyens.

- En cas de dommages directs ou indirects causés au Gestionnaire, quelle qu'en soit la nature, résultant du contenu, de l'accès, ou de l'utilisation du Site FAMILEO ou de l'Application FAMILEO (et/ou des sites dont l'accès a été permis par le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO), sauf en cas de faute prouvée de la Société dans l'exécution de ses obligations au titre des présentes et de lien direct entre ladite faute et le dommage direct qu'aurait subi le Gestionnaire.

- En cas d'utilisation anormale ou d'exploitation illicite du Site FAMILEO ou de l'Application FAMILEO par un Gestionnaire. Ce dernier est seul responsable des dommages causés aux tiers et des conséquences des réclamations ou actions qui pourraient en découler. Le Gestionnaire renonce également à exercer tout recours contre la Société dans le cas de poursuites diligentées par un tiers à son encontre du fait de l'utilisation et/ou de l'exploitation illicite du Site FAMILEO ou de l'Application FAMILEO.

Le Gestionnaire se porte en tout état de cause garant à l'égard de la Société du respect de l'ensemble de ces obligations par les Membres de la famille auxquels il aura décidé de communiquer le code famille.

Article 14 - Données à caractère personnel

Conformément aux règlementations en vigueur sur la protection des données à caractère personnel, applicables en Europe et en France, le Gestionnaire est avisé que les informations nominatives recueillies dans le cadre des Services FAMILEO sont nécessaires pour son bon fonctionnement.

Les données collectées à cette occasion sont traitées pour permettre la gestion des abonnements aux Services FAMILEO, la gestion de la relation avec les Utilisateurs et les Bénéficiaires et l'envoi de messages transactionnels et marketing.

En acceptant les Conditions générales, le Gestionnaire accepte la Politique de protection de données décrivant les traitements réalisés sur ses données personnelles accessible ici : https://www.famileo.com/fr-FR/politique-de-confidentialite

Article 15 - Suspension et/ou résiliation anticipée à l'initiative de la Société ou du Gestionnaire

Sans préjudice de tous dommages et intérêts que la Société pourrait solliciter, la Société se réserve le droit de suspendre l'accès d'un Gestionnaire aux Services FAMILEO et/ou de résilier de plein droit, sans préavis ni indemnité, l'abonnement aux Services FAMILEO en cas de :

- Non-respect par le Gestionnaire des présentes Conditions générales et notamment :
  - Non-respect des droits de propriété intellectuelle de la Société et/ou de ses concédants ;
  - Contournement ou tentative de contournement des mesures techniques de protection mises en place par la Société ;
  - Fourniture de fausses informations lors de son inscription aux Services FAMILEO ;
  - Non-paiement total ou partiel par le Gestionnaire du prix de son abonnement aux Services FAMILEO ;
  - Non-respect des lois et règlements en vigueur.
- Non-respect par le Gestionnaire ou l'un des Membres de la famille des Conditions d'utilisation « Famille »

La Société attire l'attention du Gestionnaire sur le fait qu'il ne peut se prévaloir de ce que le non-respect des présentes Conditions générales et/ou des lois et règlements en vigueur ne serait pas de son fait mais commis par un Membre de sa famille, pour contester la suspension de l'accès aux Services et/ou la résiliation de son abonnement.

Le Gestionnaire est en effet responsable de l'utilisation faite des Services FAMILEO par les Membres de la famille auxquels il a décidé de communiquer le code famille.

De son côté, le Gestionnaire pourra résilier, sans préavis ni indemnité au bénéfice de la Société, son abonnement en cas de manquement grave de la Société à ses obligations principales définies dans les présentes Conditions générales.

Article 16 - Modifications des présentes Conditions générales

La Société se réserve le droit de modifier à sa discrétion les présentes Conditions générales, étant précisé que les Conditions générales applicables au Gestionnaire sont celles en vigueur à la date de souscription à l'abonnement ou de son renouvellement.

La Société informera chaque Gestionnaire par courrier électronique à l'adresse renseignée sur son compte de toute modification des présentes Conditions générales au minimum 15 (quinze) jours avant leur prise d'effet.

Dans l'hypothèse où le Gestionnaire n'accepterait pas ces modifications, il sera libre de résilier son abonnement à partir de son compte sur le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO comme indiqué à l'article « Résiliation » ci-avant, cette résiliation prenant effet à la prochaine échéance d'abonnement. A défaut de résiliation, les nouvelles Conditions générales seront dès lors applicables à compter de la prochaine échéance d'abonnement suivant la prise d'effet des nouvelles Conditions générales.

Article 17 - Service clientèle

Pour toute information ou question concernant les Services FAMILEO, le Gestionnaire peut contacter la Société via le Site FAMILEO ou l'Application FAMILEO :

- en cliquant sur la rubrique « contact »,
- en adressant un courrier à l'adresse suivante : ENTOURAGE SOLUTIONS Service Clientèle, 4 avenue Louis Martin, 35400 St Malo.

Article 18 - Loi applicable et litige

Les présentes Conditions générales ainsi que les abonnements qu'elles régissent sont soumis à la loi française.

En cas de litige, les parties chercheront une solution amiable avant toute action judiciaire. En cas d'échec de ces tentatives, toutes les contestations qui pourraient survenir à l'occasion de l'interprétation, de l'acceptation, de la validité et/ou de l'exécution des présentes Conditions générales devront être portées devant les tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Le Gestionnaire est par ailleurs informé qu'à la suite de l'échec d'une réclamation écrite auprès de la Société ou en l'absence de réponse de cette dernière dans un délai de deux (2) mois, il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle notamment auprès de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) aux coordonnées suivantes :

- Par courrier : AMBO – Association de Médiateurs Bretagne Ouest ; 112 Rue Colbert – B37 ; 56 100 Lorient ;
- Par mail à mediation@ambo.bzh

ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Gestionnaire est libre de recourir ou non à la médiation et, en cas de recours à la médiation, le Gestionnaire et la Société sont libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.