



Sommaire :

1 - Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des Services FAMILÉO « Mensuelles », « Mensuelles⁺ », « Bi-Mensuelles » et « Hebdomadaire » à destination des particuliers

a) Annexe 1 : Conditions générales du programme de parrainage FAMILÉO

b) Annexe 2 : Conditions générales de la Cagnotte FAMILÉO

2- Conditions Générales d'Utilisation de FAMILÉO applicables dans le cadre des partenariats établis par ENTOURAGE SOLUTIONS avec des Professionnels

a) Annexe 1 : Conditions générales du programme de parrainage FAMILÉO



Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des Services FAMILÉO
« Mensuelles », « Mensuelles⁺ », « Bi-Mensuelles » et « Hebdomadaire »
À destination des particuliers
Applicables à compter du 11/09/2024

Article 1 – Généralités

Les Services FAMILÉO « Découverte », Famileo « 4 semaines », FAMILÉO « A la semaine » et FAMILÉO « A la quinzaine » deviennent les formules : « Mensuelles » « Bi-Mensuelles » et « Hebdomadaire ».

Les formules sont aujourd'hui au nombre de 4 : « Mensuelle », « Mensuelle⁺ », « Bi-mensuelle » et « Hebdomadaire ».

Ce sont des services payants disponibles sur le site Internet <http://www.famileo.com> (ci-après dénommé « le Site »), ainsi que sur l'application mobile FAMILÉO téléchargeable sur Google Play et l'App Store (ci-après dénommée « l'Application »). Ils sont conjointement désignés ci-après par « les Services FAMILÉO » ou « les Services ».

Le Site et l'Application sont édités par la société ENTOURAGE SOLUTIONS (ci-après dénommée « ENTOURAGE SOLUTIONS »), S.A.S. au capital de 111 010 euros, immatriculée au RCS de Saint-Malo sous le numéro 805 178 159 et dont le siège social est sis 4 avenue Louis Martin, 35400 Saint-Malo.

- Adresse de courrier électronique : contact@famileo.com
- Tel : +33 (0)2 46 84 02 82
- Directeur de la publication : ENTOURAGE SOLUTIONS
- Conception et réalisation : ENTOURAGE SOLUTIONS
- Hébergeur : AWS, EU (Ireland)

Les Services FAMILÉO proposent à leurs utilisateurs de constituer un réseau familial afin d'envoyer des messages à un proche peu familier des nouvelles technologies (ci-après dénommé « Le Proche »). Ces messages sont mis en page sous forme d'une gazette qui est



ensuite expédiée au Proche. La constitution du réseau familial nécessite qu'un des membres de la famille (ci-après dénommé « l'Abonné ») ait souscrit un abonnement à un des Services FAMILÉO. Certains utilisateurs, à savoir les autres membres de la famille et le Proche, peuvent donc avoir accès aux Services FAMILÉO gratuitement, dès lors que l'Abonné a valablement souscrit un abonnement toujours en vigueur.

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation (ci-après dénommées « les Conditions générales ») régissent exclusivement les Services FAMILÉO fournis par ENTOURAGE SOLUTIONS dans le cadre des abonnements « Mensuelle », « Mensuelle⁺ », « Bi-Mensuelle » et « Hebdomadaire » souscrit par un particulier. Dans le cas d'un abonnement souscrit par un établissement professionnel pour ces résidents et/ou usagers ce sont d'autres conditions générales de vente et d'utilisation qui s'appliqueront.

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 ENTOURAGE SOLUTIONS.

Les présentes Conditions générales ont pour objet de fixer les conditions d'abonnement aux Services FAMILÉO ainsi que les conditions d'accès et d'utilisation des Services FAMILÉO accessibles sur le Site et l'Application. Elles régissent les relations contractuelles entre ENTOURAGE SOLUTIONS d'une part, et tout Abonné, Proche ou membre de la famille d'autre part (ci-après dénommés ensemble « les Utilisateurs »), étant précisé que l'accès aux Services du Proche ou du membre de la famille dépend de la validité du compte de l'Abonné.

La souscription aux Services FAMILÉO par les Abonnés ainsi que l'accès et l'utilisation des Services FAMILÉO est strictement subordonnée à l'acceptation préalable sans restriction ni réserve des présentes Conditions générales.

Dès lors qu'un Utilisateur ne souhaiterait pas être lié par les présentes Conditions générales, il est donc invité à cesser tout accès au Site et à l'Application ainsi que toute utilisation des Services FAMILÉO.



ENTOURAGE SOLUTIONS 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 des applications mobiles, ENTOURAGE SOLUTIONS utilise reCAPTCHA Enterprise, un service fourni par Google. reCAPTCHA aide à prévenir les abus et les spams en vérifiant que les connexions sur les applications FAMILÉO 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 les applications mobiles FAMILÉO, détenues par ENTOURAGE SOLUTIONS, l'Utilisateur accepte que ces conditions et règles de confidentialité s'appliquent.

Article 2 – Description des Services FAMILÉO

Les Services FAMILÉO 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 à l'Abonné. Ce code permet aux autres membres de la famille – dans la limite de 60 comptes – de rejoindre gratuitement le réseau familial et d'envoyer des messages au Proche ;
- Possibilité d'envoyer au Proche des messages composés de textes et de photos depuis le Site ou l'Application. Le nombre de messages envoyés au Proche sera limité selon l'offre choisie. Une fois ce montant atteint, il ne sera plus possible à l'Abonné et aux autres 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 ou l'Application;
- Mise en page, impression et expédition d'une gazette papier à destination du Proche.

Pour les abonnements aux Services FAMILÉO « Mensuelle » et « Mensuelle⁺ » ces expéditions ont lieu toutes les 4 semaines. Pour les abonnements au Service FAMILÉO « Bi-mensuelle » ces expéditions ont lieu toutes les deux semaines. Pour les abonnements au Service FAMILÉO « Hebdomadaire » ces expéditions ont lieu chaque semaine.



Une fois l'abonnement expiré ou résilié, pour quelque raison que ce soit, l'Utilisateur reconnaît expressément que l'accès à certaines fonctionnalités des Services FAMILÉO n'est immédiatement plus autorisé :

- La génération de gazette papier à destination du Proche 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 messages notamment).

Article 3 – Conditions d'accès et d'utilisation des Services FAMILÉO

L'utilisation des Services est personnelle et destinée exclusivement à un usage non-commercial. A ce titre, les Utilisateurs s'engagent à ne pas utiliser les Services 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 FAMILÉO n'est possible qu'à partir d'un ordinateur personnel équipé a minima des logiciels de navigation internet, en se connectant au Site, ou à partir d'un téléphone portable et/ou tablette compatible après le téléchargement et l'installation au préalable de l'Application.

L'accès aux Services FAMILÉO nécessite une connexion à Internet et à Internet mobile le cas échéant pour les téléphones portables. Il est précisé que ces connexions ne sont pas prises en charge par ENTOURAGE SOLUTIONS, il appartient par conséquent à l'Utilisateur de souscrire préalablement à une offre Internet et/ou Internet mobile pour pouvoir utiliser les Services FAMILÉO. Une connexion à Internet mobile par la norme de technologie de téléphonie mobile de troisième génération (3G) 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 de l'Utilisateur.

L'Utilisateur est seul responsable du bon fonctionnement de son matériel informatique ainsi



que de sa connexion à Internet tel que précisé à l'article 11 Responsabilité ci-après.

Article 4 – 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 11 Responsabilité ci-après.

Toutefois, ENTOURAGE SOLUTIONS 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. ENTOURAGE SOLUTIONS 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 ENTOURAGE SOLUTIONS 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 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 ENTOURAGE SOLUTIONS de prévenir l'Utilisateur à l'avance.

Article 5 – Droit de rétractation – Durée – Reconduction – Résiliation

5.1 Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation, l'Abonné est informé qu'il dispose d'un délai de quatorze jours à compter du jour de la souscription d'un abonnement pour exercer son droit de rétractation, sans pénalité et sans motif, par courrier postal adressé à ENTOURAGE SOLUTIONS au 4 avenue Louis Martin 35400 Saint-Malo en remplissant le formulaire de rétractation [téléchargeable ici](#), ou au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté envoyée à l'adresse mail contact@famileo.com. Pour que la rétractation soit effective, l'Abonné doit faire parvenir à ENTOURAGE SOLUTIONS sa demande avant l'expiration du délai de

rétractation de quatorze jours.

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

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

L'accès immédiat aux Services ne prive pas l'Abonné de son droit de rétractation qui court jusqu'à l'expiration du délai de quatorze jours. Toutefois, l'accès immédiat aux Services implique pour l'Abonné le paiement d'un montant proportionnel à son utilisation des Services. En cas d'exercice du droit de rétractation, ENTOURAGE SOLUTIONS remboursera alors à l'Abonné le prix de l'abonnement déduction faite du montant correspondant au nombre de jours écoulés entre le jour de la première utilisation des Services et celui de la réception par ENTOURAGE SOLUTIONS 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 ENTOURAGE SOLUTIONS a été informée de la décision de l'Abonné de se rétracter, par le même moyen de paiement que celui utilisé par l'Abonné pour la transaction initiale, sauf instruction contraire de ce dernier.

5.2 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 FAMILÉO d'une durée variable soient proposées sur le Site, 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 (même adresse IP (Internet Protocol) et/ou même adresse de courrier électronique) quelle que soit l'offre d'essai ou de découverte.

5.3 Reconduction

Sauf résiliation par l'Abonné dans les conditions de l'article 5.4 Résiliation, l'abonnement à un des Services FAMILÉO 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 à l'Abonné, sous réserve que le nouveau tarif ait été adressé à l'Abonné dans les conditions de l'article 8 Prix ci-après.

Sauf indication contraire sur le Site et sauf résiliation par l'Abonné dans les conditions de l'article 5.4 Résiliation, toute offre d'essai ou de découverte d'un Service FAMILÉO est transformée en abonnement payant, conformément à la durée et au tarif indiqués dans l'offre.

5.4 Résiliation

Pour résilier son abonnement, l'Abonné doit le notifier à partir de son compte sur le Site 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 de l'Abonné pour une offre d'essai ou de découverte, sauf indication contraire sur le Site.

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 ENTOURAGE SOLUTIONS.

Article 6 – Déclaration de capacité

L'Utilisateur déclare avoir la capacité juridique lui permettant de valablement accepter les présentes Conditions générales, 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) ou, si l'Utilisateur est mineur, être titulaire d'une autorisation parentale lui permettant de s'engager valablement au titre des présentes.

Article 7 – Abonnement aux Services FAMILÉO - Création d'un compte

L'abonnement se fait à partir du Site. Pour s'abonner aux Services FAMILÉO, l'Abonné doit :

- Choisir le type d'abonnement désiré entre les différents Services FAMILÉO ;
- Renseigner les différents champs du formulaire d'abonnement sur le Site. Ces champs concernent à la fois l'Abonné et le Proche, future destinataire des gazettes. A ce titre, l'Abonné reconnaît avoir reçu du Proche 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 FAMILÉO ;
- 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.

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

L'Abonné s'engage à fournir des informations véritables et sincères le concernant et concernant son Proche inscrit. ENTOURAGE SOLUTIONS ne saurait être tenue responsable des défaillances des Services qui seraient liées à des informations erronées communiquées par l'Abonné.

L'Abonné s'engage à informer ENTOURAGE SOLUTIONS sans délai de toute modification des informations fournies lors de la souscription de son abonnement et notamment tout changement d'adresse de courrier électronique ou de moyens de paiement.

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



L'Abonné doit informer immédiatement ENTOURAGE SOLUTIONS de toute perte ou utilisation non autorisée de son compte, de ses identifiants et code famille.

Les identifiants et code famille sont personnels et l'Abonné s'engage à ne pas les divulguer à tout tiers au réseau familial qu'il souhaite créer. A ce titre, l'Abonné est seul responsable de la sélection des membres de sa famille auxquels il souhaite transmettre le code famille et de l'utilisation dudit code. En tout état de cause, l'Abonné est seul responsable des conséquences de l'utilisation de son compte, et ce jusqu'à la désactivation de celui-ci. L'Abonné dégage ENTOURAGE SOLUTIONS et ses partenaires, cocontractants ou ayants droit de toute responsabilité à cet égard.

Article 8 – Prix

Les prix des abonnements aux Service FAMILÉO sont indiqués sur le Site 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 et mettre à disposition l'Application pour l'Abonné et les Proches (pour 50% du prix), de l'hébergement du Site (pour 10%), ainsi que le prix du service de gestion de l'impression et de l'envoi des gazettes (pour 40%).

ENTOURAGE SOLUTIONS se réserve le droit de modifier le prix de chacune des formules d'abonnement, le prix applicable à l'Abonné étant celui en vigueur au jour de la souscription à l'Abonnement ou de son renouvellement. ENTOURAGE SOLUTIONS informera chaque Abonné par courrier électronique à l'adresse renseignée par l'Abonné concerné lors de son inscription aux Services FAMILÉO (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, l'Abonné n'acceptant pas cette hausse de tarif sera libre de ne pas renouveler son abonnement à partir de son compte sur le Site comme indiqué à l'article 5 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 du Service FAMILÉO. Il en sera de même en cas de création d'une quelconque nouvelle taxe qui serait assise sur le prix du Service FAMILÉO et dont ENTOURAGE SOLUTIONS 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.

Il est rappelé que les frais de connexion et de communication (Internet et Internet mobile) liés à l'utilisation des Services FAMILÉO ne sont pas pris en charge par ENTOURAGE SOLUTIONS et restent à la charge de l'Utilisateur.

Article 9 – Paiement du prix

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

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

Il est précisé que lorsque l'Abonné communique à ENTOURAGE SOLUTIONS ses coordonnées bancaires, celles-ci ne sont pas conservées par ENTOURAGE SOLUTIONS.

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 de l'Abonné ou à celle



d'ENTOURAGE SOLUTIONS.

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

Article 10 – Parrainage

ENTOURAGE SOLUTIONS propose à ses Utilisateurs un dispositif de parrainage dont les conditions générales figurent en Annexe 1.

Article 11 – Exécution des commandes passées sur le Site

ENTOURAGE SOLUTIONS ne sauvegarde aucune données bancaires de l'Abonné, celles-ci sont directement transmises à nos prestataires de service de paiement DALENYS ou 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 rétrofacturation ou de remboursement, et à d'autres fins associées à l'acceptation des cartes de crédit ou de débit. L'Abonné peut consulter les politiques de confidentialité de DALENYS ou CHECKOUT sur leurs sites Internet : <https://www.dalenys.com/> ou <https://www.checkout.com/>.

Article 12 – Boutique Famileo

ENTOURAGE SOLUTIONS se réserve le droit de créer une boutique en ligne (accessible sur l'Application et le Site) afin de permettre à des partenaires de proposer aux Utilisateurs



des produits et/ou des services sélectionnés dans l'intérêt du Proche. (A titre d'exemple et non limitatifs : Fleurs, Chocolats, Plaids etc.)

Les Utilisateurs peuvent ainsi s'ils le souhaitent accéder par des liens présents sur le portail de la boutique à des sites marchands partenaires permettant de procéder à des achats en ligne de produits et/ou de services proposés par des tiers.

ENTOURAGE SOLUTIONS s'interdit de transmettre directement aux partenaires les coordonnées des Utilisateurs sans accord de ces derniers.

Ainsi, les coordonnées des Utilisateurs, strictement nécessaires à l'exécution de la commande de produits et/ou de services, ne seront transmises aux partenaires qu'au moment du paiement final par l'Utilisateur lui-même.

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

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

Toute réclamation s'agissant des produits et/ou services ainsi commandés doit être adressée par l'Utilisateur directement au tiers partenaire. ENTOURAGE SOLUTIONS ne saurait être tenue responsable de la mauvaise exécution de ses obligations par le tiers partenaire. En revanche, ENTOURAGE SOLUTIONS invite l'Utilisateur 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 13 – Cagnotte Famileo](#)

Cf conditions d'utilisation et usage de la cagnotte en Annexe 2.

[Article 14 – Territoire](#)

L'abonnement aux Services FAMILÉO est ouvert à toute personne disposant d'une carte bancaire en cours de validité. Si le Proche réside dans un pays qui n'est pas répertorié sur le Site lors de l'inscription, l'Abonné devra préalablement à la validation de son abonnement



prendre contact avec ENTOURAGE SOLUTIONS par email ou téléphone afin de valider l'adresse d'expédition.

Article 15 – Responsabilité

ENTOURAGE SOLUTIONS s'engage auprès de l'Utilisateur à fournir les Services FAMILÉO 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. ENTOURAGE SOLUTIONS ne pourra en aucun cas être tenue responsable :

- Des éventuels dysfonctionnements dans l'accès aux Services FAMILÉO,
- Des vitesses ralenties d'ouverture et de consultation des pages des Services,
- De l'inaccessibilité temporaire ou définitive des Services FAMILÉO, qui seraient liés aux aléas techniques (indisponibilité du fournisseur d'accès, de l'hébergeur d'ENTOURAGE SOLUTIONS, opération de maintenance etc.),
- De l'utilisation frauduleuse par des tiers des informations mises à disposition sur le Site ou l'Application.

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

ENTOURAGE SOLUTIONS dégage 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 pannes internes ou externes.

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

ENTOURAGE SOLUTIONS ne saurait être tenue responsable dans l'hypothèse où le Service proposé s'avèrerait incompatible avec certains équipements et/ou fonctionnalités du matériel informatique de l'Utilisateur. L'Utilisateur est par ailleurs seul responsable de l'adéquation des Services à ses besoins.

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

Tout Utilisateur est seul responsable des contenus qu'il rend accessibles que ce soit via des courriers électroniques ou des contenus stockés sur des comptes utilisateurs.

Dans le cadre de l'Utilisation des Services, 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 Générales et aux lois et règlements en vigueur. A ce titre, l'Utilisateur s'engage notamment :

1. À fournir des informations sincères et réelles ;
2. À ne pas diffuser de contenu illicite ou contraire aux lois et règlements 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, 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 Etat, 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 ;
3. À respecter les droits des tiers, et notamment les droits de propriété intellectuelle ;
4. À respecter le caractère confidentiel des échanges avec les autres utilisateurs.

L'Abonné se porte en tout état de cause garant à l'égard d'ENTOURAGE SOLUTIONS du respect de l'ensemble de ces obligations par le Proche et les membres de sa famille auxquels il aura décidé de communiquer le code famille.

Article 16 – Modération

ENTOURAGE SOLUTIONS a mis en place une procédure de modération. Cette procédure de modération est appliquée à tout contenu publié par un Utilisateur, sur l'application comme le site web, qui ne respecte pas les termes des Conditions générales, ou plus généralement des lois et règlements en vigueur.

La procédure de modération mise en œuvre par ENTOURAGE SOLUTIONS suit les étapes suivantes :

- Le signalement d'un contenu par un Utilisateur : ENTOURAGE SOLUTIONS permet à ses Abonnés de signaler un contenu publié sur FAMILÉO ;
- La réception et l'analyse du signalement et de son contenu par ENTOURAGE SOLUTIONS ;
- A l'issue de cette analyse, ENTOURAGE SOLUTIONS peut décider, d'une part, de ne pas donner suite au signalement, car le contenu signalé est conforme aux dispositions des Conditions générales. D'autre part, ENTOURAGE SOLUTIONS peut considérer le contenu signalé comme contraire aux dispositions des Conditions générales ;
- Dans cette dernière hypothèse, ENTOURAGE SOLUTIONS contacte l'Utilisateur ayant publié le contenu signalé et l'informe : du non-respect des dispositions des Conditions générales, 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 Utilisateur par exemple) ;
- ENTOURAGE SOLUTIONS contacte ensuite l'auteur du signalement pour l'informer de la suite donnée à son signalement.

ENTOURAGE SOLUTIONS est également soumise aux dispositions du règlement (UE) 2022/2065 du 19 octobre 2022. A ce titre, ENTOURAGE SOLUTIONS a pour obligation de notifier aux autorités répressives ou judiciaires de l'Etat 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 17 – Données à caractère personnel

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter la page de notre politique de confidentialité

<https://www.famileo.com/famileo/fr-FR/politique-de-confidentialite>

Article 18 – Suspension et/ou résiliation anticipée à l'initiative d'ENTOURAGE SOLUTIONS ou de l'Abonné

Sans préjudice de tous dommages et intérêts qu'ENTOURAGE SOLUTIONS pourrait solliciter, ENTOURAGE SOLUTIONS se réserve le droit de suspendre l'accès d'un Abonné aux Services FAMILÉO et/ou résilier de plein droit, sans préavis ni indemnité, l'abonnement aux Services FAMILÉO en cas de :

- Non-respect par l'Abonné des présentes Conditions générales et notamment :
 - Non-respect des droits de propriété intellectuelle d'ENTOURAGE SOLUTIONS et/ou de ses concédant ;
 - Contournement ou tentative de contournement des mesures techniques de protection mises en place par ENTOURAGE SOLUTIONS;
 - Fourniture de fausses informations lors de son inscription aux Services FAMILÉO ;
 - Non-paiement total ou partiel par l'Abonné du prix de son abonnement aux Services FAMILÉO ;
 - Non-respect des lois et règlements en vigueur.

ENTOURAGE SOLUTIONS attire l'attention de l'Abonné 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 ou le Proche, pour contester la suspension de l'accès aux Services et/ou la résiliation de son abonnement.

L'Abonné est en effet seul responsable de l'utilisation faite des Services par les membres de sa famille et/ou le Proche auxquels il a décidé de communiquer le code famille.

A l'inverse, l'Utilisateur ayant accès aux Services FAMILÉO via le compte d'un Abonné qui aurait été suspendu ou résilié n'a dès lors plus accès aux Services, sans pouvoir prétendre

à une quelconque réclamation ou indemnité à ce titre auprès d'ENTOURAGE SOLUTIONS.

De son côté, l'Abonné pourra résilier, sans préavis ni indemnité au bénéfice d'ENTOURAGE SOLUTIONS, son abonnement en cas de manquement grave d'ENTOURAGE SOLUTIONS à ses obligations principales définies dans les présentes Conditions générales.

Article 19 – Modifications des présentes Conditions générales

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

ENTOURAGE SOLUTIONS informera chaque Abonné 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 l'Utilisateur n'accepterait pas ces modifications, il sera libre de résilier son abonnement à partir de son compte sur le Site comme indiqué à l'article 5 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 20 – Propriété intellectuelle

Le Site et l'Application ainsi que l'ensemble de son contenu (marques, photographies, textes, illustrations, vidéos, graphisme, logiciels etc., à l'exception des éléments fournis par l'Utilisateur) appartiennent à ENTOURAGE SOLUTIONS et/ou à ses partenaires qui en sont l'unique propriétaire.

L'ensemble de ces éléments 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 d'ENTOURAGE SOLUTIONS sont formellement interdites.



ENTOURAGE SOLUTIONS concède aux Utilisateurs, à titre non exclusif, le droit personnel d'utiliser le logiciel utilisé pour gérer le Site et l'Application, le Site et l'Application et leur contenu dans la limite nécessaire à l'utilisation des Services.

De son côté, l'Utilisateur concède à ENTOURAGE SOLUTIONS le droit de reproduire et publier le contenu (textes, photographies etc.) le concernant dans le cadre de la fourniture des Services.

Article 21 – Service clientèle

Pour toute information ou question concernant les Services FAMILÉO, l'Utilisateur peut contacter ENTOURAGE SOLUTIONS via le Site en cliquant sur la rubrique « contact » ou adresser un courrier à l'adresse suivante : ENTOURAGE SOLUTIONS Service Clientèle, 4 avenue Louis Martin, 35400 St Malo.

Article 22 – Nullité d'une clause

Dans l'hypothèse où l'une des dispositions des présentes Conditions générales serait déclarée invalide ou inopposable pour quelque cause que ce soit, les autres dispositions demeureront applicables sans changement.

Article 23 – 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 contestations liées à la validité, l'interprétation et/ou l'exécution des présentes Conditions générales devront être portées devant les tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

L'Utilisateur est par ailleurs informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Annexe 1 : Conditions générales du programme de parrainage FAMILÉO

Les présentes conditions générales du programme de parrainage FAMILÉO ont pour objet de définir les modalités selon lesquelles ENTOURAGE SOLUTIONS propose à ses Utilisateurs de recommander à d'autres personnes (particuliers) de souscrire à l'un de ses Services en contrepartie d'avantages tarifaires et de cadeaux.

Le fait de participer à ce programme de parrainage entraîne de la part des Parrains et des Filleuls l'acceptation des présentes conditions générales dans leur intégralité.

Article 1 : Définitions

Parrain : désigne la personne physique, Utilisateur actif des Services FAMILÉO, rattachée à au moins un compte actif (c'est-à-dire à un compte dont l'Abonné 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 Abonné des Services FAMILÉO.

- Abonné : désigne la personne physique ayant directement souscrit à un abonnement aux Services FAMILÉO.

- Proche : désigne la personne physique bénéficiaire de la gazette FAMILÉO.

- Code parrain : désigne le code personnel transmis à chaque Abonné par ENTOURAGE SOLUTIONS au moment de son inscription.

Article 2 : Conditions d'éligibilité à l'offre de parrainage FAMILÉO

2.1 Conditions d'accès au programme

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

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



2.2 Conditions d'accès au programme pour le Filleul

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.

2.3 Durée de validité des points de parrainage

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

Article 3 : Contenu de l'offre de parrainage FAMILÉO

3.1 En cas de souscription à l'un des Services FAMILÉO par un Filleul

Le programme de parrainage ne sera considéré comme valable qu'après vérification et validation de la souscription du Filleul à l'un des Services FAMILÉO.

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

Une fois le parrainage pris en compte et validé par ENTOURAGE SOLUTIONS, le Filleul bénéficiera d'un mois d'abonnement gratuit aux Services FAMILÉO.

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 FAMILÉO par Proche.

A titre d'exemple :

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

Cas N°2 : Si un Parrain utilise les Services FAMILÉO en lien avec plusieurs comptes FAMILÉO et qu'il parraine un Filleul, chacun des comptes FAMILÉO des Proches 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.

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

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

Nombre de points	
3 points	Un range Gazette
6 points	Un bouquet de fleurs envoyé au Proche
10 points	Une très belle surprise !

Dès qu'un compte FAMILÉO auquel le Parrain est rattaché atteint le seuil d'attribution d'un cadeau, ce dernier sera automatiquement adressé sous 30 jours au Proche du Parrain concerné.

Article 4 : Modifications des conditions générales

ENTOURAGE SOLUTIONS se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales. Toutes modifications de ces conditions générales seront notifiées au Parrain et au Filleul.

Il est notamment précisé qu'ENTOURAGE SOLUTIONS peut modifier à tout moment la grille d'attribution de la prime de parrainage.



Annexe 2 : Conditions générales de la Cagnotte FAMILÉO

Les présentes conditions générales de la cagnotte FAMILÉO ont pour objet de définir les modalités selon lesquelles ENTOURAGE SOLUTIONS propose à ses Abonnés et ses Utilisateurs, tels que définis ci-après, d'utiliser la cagnotte comme mode de paiement.

Article 1 : Définitions

- Abonné : désigne la personne physique cliente d'ENTOURAGE SOLUTIONS, dont dépend le mode de paiement principal et ayant la possibilité d'administrer le compte familial. Cette personne peut soit avoir directement souscrit à un abonnement aux Services FAMILÉO, soit avoir pris la fonction de gestionnaire de compte suite à un transfert d'abonnement.
- Utilisateur : désigne toute personne physique non Abonné utilisatrice des Services FAMILÉO.

Article 2 : Utilisation de la cagnotte FAMILÉO

La cagnotte FAMILÉO a pour objectif de faciliter les différentes participations financières à l'abonnement FAMILÉO entre tous les Utilisateurs d'une même famille et l'Abonné.

De fait, chaque compte créé génère automatiquement une cagnotte accessible en ligne par chaque Utilisateur et l'Abonné.

Chaque Utilisateur a la possibilité de déposer dans la cagnotte le montant de son choix. Cela dans la limite du montant maximale de la cagnotte mentionné à l'article 3 ci-après.

Les sommes sont conservées sur un compte sécurisé.

Article 3 : Montant maximal de la cagnotte FAMILÉO

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 FAMILÉO.

A titre d'exemple :

- Dans le cas d'un abonnement à 5,99€TTC/ mois le montant maximal de la cagnotte sera de



71,88€TTC

- Dans le cas d'un abonnement à 9,99€TTC/ mois le montant maximal de la cagnotte sera de 119,88€TTC

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

L'Utilisateur et l'Abonné ont la possibilité de consulter à tout moment sur le Site ou l'Application le montant restant dans la cagnotte.

Article 4 : Consommation de la cagnotte FAMILÉO

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

Ainsi, le moyen de paiement de l'Abonné 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) de l'Abonné qui se verra débité de la somme correspondante.

Article 5 : Résiliation de l'abonnement à FAMILÉO et remboursement de la cagnotte

5.1 Dans le cadre de la résiliation d'un abonnement aux Services FAMILÉO et en cas d'un solde créditeur de la cagnotte, l'Abonné pourra choisir de recevoir le montant restant en remboursement ou de faire un don à la Fondation FAMILÉO dans les conditions des articles 5.2 et 5.3 ci-après.

5.2. Conditions pour recevoir le montant restant en remboursement

L'Abonné devra contacter le support client «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 service support client de FAMILÉO prendra contact avec lui afin d'obtenir son RIB. Le remboursement s'effectue par virement bancaire dans un délai d'une semaine maximum.

5.3 Conditions pour faire un don à la Fondation FAMILÉO

Si, 10 mois après la résiliation de l'abonnement, l'Abonné n'a pas contacté le support client en demandant le remboursement du montant disponible sur la cagnotte, le support client 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 à la Fondation FAMILÉO.

Si, 2 mois après l'envoi de l'email, soit 12 mois après la résiliation effective de l'abonnement l'Abonné n'a pas répondu à cet email, le solde créditeur sera automatiquement versé à la Fondation FAMILÉO.



Conditions Générales d'Utilisation de FAMILÉO applicables dans le cadre des partenariats établis par ENTOURAGE SOLUTIONS avec des Professionnels

Applicables à compter du 11/09/2024

Article 1 – Généralités

FAMILÉO est une solution informatique accessible sur le site Internet <http://www.famileo.com> (le « Site ») ainsi que sur l'application mobile FAMILÉO téléchargeable sur Google Play et l'App Store (l' « Application »).

Le Site et l'Application sont édités par la société ENTOURAGE SOLUTIONS (ci-après dénommée la « Société »), société par actions simplifiée au capital de 111 010 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.

- Adresse de courrier électronique : contact@famileo.com
- Tel : +33 (0) 2 46 84 02 82
- Directeur de la publication : ENTOURAGE SOLUTIONS
- Conception et réalisation : ENTOURAGE SOLUTIONS
- Hébergeur : AWS, EU (Ireland)

FAMILÉO est un service qui a pour activité de mettre en place et d'animer un réseau social familial privé organisé autour des grands (ou arrière grands) parents qu'ils soient dépendants ou autonomes.

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après dénommées les « Conditions d'utilisation ») s'appliquent à tout utilisateur bénéficiant d'un accès à FAMILÉO au titre d'un partenariat conclu entre la Société et un client professionnel, et notamment un établissement d'hébergement pour seniors autonomes ou dépendants ou en situation de Handicap dont l'utilisateur serait alors un résident ou un membre de sa famille ou un de ses proches, à l'exclusion expresse des utilisateurs souhaitant directement souscrire auprès de la Société aux services payants FAMILÉO « Mensuelles », « Mensuelles+ », « Bi-Mensuelles », « Hebdomadaire ». Ces derniers sont invités à se référer aux Conditions Générales de Vente



et d'Utilisation des services FAMILÉO « Mensuelles », « Mensuelles⁺ », « Bi-Mensuelles », « Hebdomadaire ».

ENTOURAGE SOLUTIONS 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 des applications mobiles, ENTOURAGE SOLUTIONS utilise reCAPTCHA Enterprise, un service fourni par Google. reCAPTCHA aide à prévenir les abus et les spams en vérifiant que les connexions sur les applications FAMILÉO 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 les applications mobiles FAMILÉO, détenues par ENTOURAGE SOLUTIONS, l'Utilisateur accepte que ces conditions et règles de confidentialité s'appliquent.

Article 2 – Définitions

- Bénéficiaire : désigne la (ou les) personne(s) physique(s) pour laquelle (lesquelles) le Professionnel va créer un compte permettant l'accès au Portail.
- Espace personnel : désigne l'espace sur le Portail dont l'accès n'est possible qu'avec l'utilisation d'un identifiant spécifique à chaque Bénéficiaire et sur lequel le Professionnel défini ci-après n'a pas accès.
- Professionnels : désigne les clients professionnels de la Société dont les clients personnes physiques vont pouvoir bénéficier d'un accès au Portail. Les Professionnels disposent d'un accès au Portail, hors Espace Personnel, leur permettant de publier des informations.
- Familles : désigne les personnes physiques connectées au compte d'un même Bénéficiaire. Étant entendu que le terme de famille peut être élargi à des proches ou des amis du Bénéficiaire.
- Portail : désigne l'espace personnel du portail internet dénommé FAMILÉO exploité par la Société et accessible par les Utilisateurs sur le Site ainsi que sur l'Application.
- Partenaires : désigne les partenaires de la Société autorisés à proposer via le Portail des ventes de produits ou de services.
- Utilisateurs : désigne les Professionnels, les Familles et les Bénéficiaires en

considération de leurs droits d'accès.

Article 3 – Acceptation des Conditions d'utilisation

Le présent document décrit les Conditions d'utilisation du Portail que la Société sera libre de modifier à tout moment.

Les Conditions d'utilisation en vigueur sont accessibles sur le Portail à tout moment. Il incombe aux Utilisateurs de consulter ces Conditions d'utilisation régulièrement.

Les services accessibles à partir du Portail sont proposés aux Utilisateurs sous réserve de leur acceptation des présentes Conditions d'utilisation qui seront éventuellement complétées ou modifiées. Dès lors qu'un Utilisateur ne souhaiterait pas être lié par les présentes Conditions d'utilisation, il est donc invité à cesser tout accès au Portail ainsi que toute utilisation de FAMILEO.

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

Il est également précisé que le fait pour 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 propos et éléments sur le Portail

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

Les éléments mis en ligne sur le Portail par l'Utilisateur au regard de ses droits d'accès 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 Portail.

Sont notamment exclus tous les messages ayant vocation à assurer la promotion

commerciale d'un service ou d'un produit.

Sont également interdits tout message, commentaire, nom de groupe renvoyant à des données de santé des personnes (maladie, condition physique ou tout autre élément ayant attiré 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 Portail, de ses propos, ou autres éléments, 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 éléments en cause.

4.3 La Société se réserve le droit de supprimer du Portail, sans préavis ou délai, des propos et/ou des éléments qui lui sembleraient contraires aux bonnes mœurs, aux présentes Conditions d'utilisation et/ou à toute réglementation applicable.

4.4 Les services accessibles à partir du Portail sont exclusivement réservés aux personnes juridiquement capables de souscrire des contrats de droit français.

Les personnes incapables ou mineures ne peuvent utiliser le Portail que sous la supervision et sous la responsabilité de leurs représentants légaux.

4.5 L'Utilisateur s'engage notamment à ce que ses propos respectent les droits des personnes et leur vie privée, le droit des marques, les autres droits de propriété intellectuelle, 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).

4.6 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 citées,
- Sont libres de tout droit de reproduction et de représentation.

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

4.7 L'Utilisateur s'engage à signaler à la Société tout contenu figurant sur le Portail qui ne lui semblerait pas conforme aux présentes Conditions d'utilisation.

Article 5 – Modération

ENTOURAGE SOLUTIONS a mis en place une procédure de modération. Cette procédure de modération est appliquée à tout contenu publié par un Utilisateur, sur l'application comme le site web, qui ne respecte pas les termes des Conditions générales, ou plus généralement des lois et règlements en vigueur.

La procédure de modération mise en œuvre par ENTOURAGE SOLUTIONS suit les étapes suivantes:

- Le signalement d'un contenu par un Utilisateur : ENTOURAGE SOLUTIONS permet à ses Abonnés de signaler un contenu publié sur FAMILÉO ;
- La réception et l'analyse du signalement et de son contenu par ENTOURAGE SOLUTIONS ;
- A l'issue de cette analyse, ENTOURAGE SOLUTIONS peut décider, d'une part, de ne pas donner suite au signalement, car le contenu signalé est conforme aux dispositions des Conditions générales. D'autre part, ENTOURAGE SOLUTIONS peut considérer le contenu signalé comme contraire aux disposition des Conditions générale ;
- Dans cette dernière hypothèse, ENTOURAGE SOLUTIONS contacte l'Utilisateur ayant publié le contenu signalé et l'informe : du non-respect des dispositions des Conditions générales, 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 Utilisateur par exemple) ;
- ENTOURAGE SOLUTIONS contacte ensuite l'auteur du signalement pour l'informer de la suite donnée à son signalement.

ENTOURAGE SOLUTIONS est également soumise aux dispositions du règlement (UE) 2022/2065 du 19 octobre 2022. A ce titre, ENTOURAGE SOLUTIONS a pour obligation de notifier aux autorités répressives ou judiciaire de l'Etat 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 6 – Inscription



Les Utilisateurs ne peuvent utiliser le Portail qu'après avoir procédé à leur inscription et à l'acceptation des présentes Conditions d'utilisation.

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

Le Bénéficiaire ainsi que les Familles accèdent au Portail après avoir renseigné leurs profils (Nom, prénom, adresse email, photo...) et après avoir renseigné un « code Famille » confidentiel et spécifique à chaque Bénéficiaire. A l'issue de cette procédure, ces Utilisateurs disposeront d'un identifiant et d'un mot de passe personnel dont ils sont responsables et qu'ils ne doivent communiquer à personne. Cet identifiant et ce mot de passe sont nécessaires à ces Utilisateurs pour pouvoir accéder au Portail.

Le Professionnel est seul responsable du choix du membre du personnel sous sa direction à qui il va confier ce « code famille » qui sera ensuite communiqué au Bénéficiaire et aux Familles, sous réserve que le Bénéficiaire ait donné son accord préalable.

Le Professionnel s'engage à procéder à un contrôle rigoureux de la procédure qu'il met en œuvre pour diffuser auprès des membres de son personnel les « codes familles » qui lui sont communiqués par la Société. En cas de cessation des relations contractuelles existantes entre le Professionnel et la Société, quelle qu'en soit la raison, la Société 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.

Il appartient au Professionnel d'informer les Bénéficiaires et les Familles de cette désactivation en cas de suppression de ses droits d'accès.

En cas de non-respect de l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions d'utilisation par un Utilisateur, la Société se réserve le droit de désactiver le « code famille » de l'Espace personnel concerné, temporairement ou définitivement.

Article 7 – Élection de domicile et juridiction

7.1 Pour toutes les contestations qui pourraient survenir à l'occasion de l'interprétation, de l'acceptation et de l'exécution des présentes, quel que soit le lieu de souscription ou

de règlement, les tribunaux du siège social de la Société seront seuls compétents s'agissant des Utilisateurs professionnels, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

S'agissant des Utilisateurs non professionnels, les contestations devront être portées devant les tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

L'Utilisateur non professionnel est par ailleurs informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

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

Article 8 – Propriété intellectuelle

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

Ces éléments sont la propriété exclusive de la Société.

En conséquence, l'Utilisateur s'engage à :

- Ne pas reproduire, à des fins commerciales ou non, des informations présentes sur le Portail ;
- Ne pas intégrer tout ou partie du contenu du Portail 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 Portail nécessite l'accord préalable de la Société.

Toute utilisation non expressément autorisée d'éléments du Portail 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 à reproduire et publier les éléments, et notamment les textes et photographies, qu'il aura mis en ligne sur un Espace personnel afin notamment que soit réalisé un recueil sous format de gazette, ou tout autre montage, de ces éléments à destination exclusive du Bénéficiaire à qui correspond cet Espace personnel.

Article 9 – Protection des données personnelles

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter la page de notre politique de confidentialité <https://www.famileo.com/fr-FR/politique-de-confidentialite>

Article 10 – Boutique FAMILÉO

La Société se réserve le droit de créer une boutique en ligne (accessible sur l'Application et le Site internet) afin de permettre à des Partenaires de proposer aux Utilisateurs des produits et/ou services sélectionnés dans l'intérêt du Bénéficiaire. (A titre d'exemple non limitatifs : Fleurs, Chocolats, Plaids etc.)

Les Utilisateurs peuvent ainsi s'ils le souhaitent accéder par des liens présents sur le Portail de la boutique à des sites marchands partenaires permettant de procéder à des achats en ligne de produits et/ou de services proposés par des tiers.

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

Ainsi, les coordonnées des Utilisateurs, 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 l'Utilisateur lui-même.

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

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

Toute réclamation s'agissant des produits et/ou services ainsi commandés doit être adressée par l'Utilisateur 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 l'Utilisateur 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 11 – Responsabilités

La Société décline toute responsabilité :

- En cas d'interruption d'accès au Portail pour des opérations de maintenance technique ou d'actualisation des informations publiées ;
- En cas d'impossibilité momentanée d'accès au Portail, en raison de problèmes techniques et ce, quelles qu'en soient l'origine et la provenance (indisponibilité du fournisseur d'accès, de l'hébergeur de la Société etc.).

La Société fera son maximum pour maintenir l'accès au Portail 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 recherchée en cas de défauts qui pourraient exister ou de dommages (coûts, perte de données, dommages directs ou indirects etc.) qui pourraient naître de l'utilisation du Portail 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 Portail (et/ou des sites dont l'accès a été permis par le Portail).

- En cas d'utilisation anormale ou d'une exploitation illicite du Portail 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 Portail.

Article 12 – Parrainage

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

Annexe 1 : Conditions générales du programme de parrainage FAMILÉO

Les présentes conditions générales du programme de parrainage FAMILÉO ont pour objet de définir les modalités selon lesquelles ENTOURAGE SOLUTIONS propose à ses Utilisateurs de recommander à d'autres personnes (particuliers) de souscrire à l'un de ses Services en contrepartie d'avantages tarifaires et de cadeaux.

Le fait de participer à ce programme de parrainage entraîne de la part des Parrains et des Filleuls l'acceptation des présentes conditions générales dans leur intégralité.

Article 1 : Définitions

Parrain : désigne la personne physique, Utilisateur actif des Services FAMILÉO, rattachée à au moins un compte actif (c'est-à-dire à un compte dont l'Abonné 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 Abonné des Services FAMILÉO.
- Abonné : désigne la personne physique ayant directement souscrit à un abonnement aux Services FAMILÉO.
- Proche : désigne la personne physique bénéficiaire de la gazette FAMILÉO.
- Code parrain : désigne le code personnel transmis à chaque Abonné par ENTOURAGE SOLUTIONS au moment de son inscription.

Article 2 : Conditions d'éligibilité à l'offre de parrainage FAMILÉO

2.1 Conditions d'accès au programme

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

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



2.2 Conditions d'accès au programme pour le Filleul

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.

2.3 Durée de validité des points de parrainage

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

Article 3 : Contenu de l'offre de parrainage FAMILÉO

3.1 En cas de souscription à l'un des Services FAMILÉO par un Filleul

Le programme de parrainage ne sera considéré comme valable qu'après vérification et validation de la souscription du Filleul à l'un des Services FAMILÉO.

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

Une fois le parrainage pris en compte et validé par ENTOURAGE SOLUTIONS, le Filleul bénéficiera d'un mois d'abonnement gratuit aux Services FAMILÉO.

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 FAMILÉO par Proche.

A titre d'exemple :

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

Cas N°2 : Si un Parrain utilise les Services FAMILÉO en lien avec plusieurs comptes FAMILÉO et qu'il parraine un Filleul, chacun des comptes FAMILÉO des Proches 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.

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

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

Nombre de points	
3 points	Un range Gazette
6 points	Un bouquet de fleurs envoyé au Proche
10 points	Une très belle surprise !

Dès qu'un compte FAMILÉO auquel le Parrain est rattaché atteint le seuil d'attribution d'un cadeau, ce dernier sera automatiquement adressé sous 30 jours au Proche du Parrain concerné.

Article 4 : Modifications des conditions générales

ENTOURAGE SOLUTIONS se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales. Toutes modifications de ces conditions générales seront notifiées au Parrain et au Filleul.

Il est notamment précisé qu'ENTOURAGE SOLUTIONS peut modifier à tout moment la grille d'attribution de la prime de parrainage.