



Conditions Générales de Vente de la société Famille Multimedia Services (Entoureo)

Dernière mise à jour : Mars 2021

Les présentes conditions de vente sont conclues d'une part par la société Famille Multimedia Services, au capital social de 15 000€ (quinze mille euros) dont le siège social est situé au 7 place de l'Hôtel de Ville à Aulnay-sous-Bois, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 847729761 (ci-après "Entoureo") et gérant le site entoureo.fr et, d'autre part, par toute personne physique majeure résidant en France juridiquement capable souhaitant procéder à un achat via le site internet entoureo.fr (ci-après le "Site") dénommée ci-après " le client".

Article 1 - Objet

Les présentes conditions de vente visent à définir les relations contractuelles entre Entoureo et le client et les conditions applicables à tout achat effectué par le biais du site internet entoureo.fr.

L'achat d'un produit ou d'un service à travers le présent site implique une acceptation sans réserve de la part du client des présentes conditions de vente dont le client reconnaît avoir pris connaissance préalablement à sa commande.

Avant toute transaction, le client déclare d'une part que l'achat de produits ou services sur le site entoureo.fr est sans rapport direct avec son activité professionnelle et est limité à une utilisation strictement personnelle et d'autre part avoir la pleine capacité juridique, lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales de ventes.

La société Entoureo conserve la possibilité de modifier à tout moment ces conditions de ventes, afin de respecter toute nouvelle réglementation ou dans le but d'améliorer l'utilisation de son site. De ce fait, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande du service ou produit par le client.

Article 2 - Produits et services

1. Présentation du service

Les produits et services proposés sont ceux qui figurent sur le Site de la société Entoureo. La société Entoureo se réserve le droit de modifier à tout moment les produits et services proposés.

Entoureo propose les services et produits suivant sur son site internet :

- Accès à une plateforme d'aide à la rédaction de souvenirs (ci-après "Plateforme rédactionnelle"). La Plateforme rédactionnelle permet au client d'avoir accès à des guides d'entretiens, à un service de mise en ligne de photographies numériques, à un service d'enregistrement audio ainsi qu'à un outil de rédaction ;
- Matériel d'enregistrement audio (microphone) ;
- Impression de livres personnalisés, sur base du contenu personnel saisi par le client, enrichi et mis en forme par Entoureo ;
- Accès à une plateforme de stockage de souvenirs de famille (ci-après la "Plateforme familiale").

La Plateforme rédactionnelle et la Plateforme familiale sont conjointement désignées ci-après par "les Plateformes".

Entoureo propose notamment au client des offres regroupant ces services, sous les appellations "Offre Solo" et "Offre Couple", "Mon Livre Entoureo" contenant :

- Un accès à la Plateforme rédactionnelle, valable pour la réalisation d'un unique projet biographique ;
- La mise en page du livre une fois que le client a finalisé son projet sur la plateforme ;
- Un enrichissement de contenu simple (dont un arbre généalogique sur 4 générations sous forme digitale) ;
- Un abonnement à la Plateforme familiale (dont les modalités sont détaillées aux articles 7 et 8 des présentes CGV) ;
- La retranscription automatique du témoignage audio enregistré par le client, si tant est que le client a respecté les conseils prodigués par Entoureo pour

obtenir des enregistrements audio de qualité satisfaisante. Le client comprend que la retranscription automatique d'enregistrements sonores est imparfaite et nécessitera de sa part une relecture attentive et qu'il revient au client d'apporter les modifications nécessaires afin d'obtenir un contenu textuel qui réponde à ses attentes ;

- Un livre imprimé personnalisé édité grâce au contenu mis en page par Entoureo.

Les spécificités propres à chaque offre (nombre d'heures d'enregistrement téléchargeable, limite de pages) sont détaillées dans les "Spécifications d'utilisation et tarifs" disponibles pour le client sur le site bienvenue.entoureo.fr/informations-tarifaires.

Les visuels présentés sur le site entoureo.fr sont les plus fidèles possibles aux services proposés par Entoureo mais n'engagent en rien Entoureo et ne sont pas contractuels.

2. Fondements juridiques des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par Entoureo

Entoureo recueille et traite les données de ses Utilisateurs :

- en recueillant et respectant le consentement nécessaire que tout Utilisateur peut révoquer à tout moment, sur demande faite au service client Entoureo (par écrit ou par email) ;
- pour remplir ses obligations légales ;
- dans l'intérêt du public et notamment pour proposer un service de biographie en ligne personnalisé, innovant et sécurisé.
- Pour ses intérêts légitimes, notamment quant à la fourniture d'un service pour la pratique de la biographie accessible à tous, sauf si ces intérêts sont supplantés par les intérêts ou les libertés et droits fondamentaux des Utilisateurs exigeant la protection de leurs données personnelles.

Article 3 - Responsabilité d'Entoureo

Entoureo est tenue à une obligation de moyens concernant l'accès au site, aux Plateformes et au processus de commande.

Le site Internet entoureo.fr est mis à la disposition du client. En aucun cas Entoureo ne pourra être tenu responsable des erreurs techniques ou matérielles, de perte de données résultant de l'utilisation du site Internet. La responsabilité d'Entoureo ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages liés à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques, constitutif d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure.

En cas d'une défaillance exclusivement imputable à Entoureo (par exemple, perte de données mises en ligne par le client) et sous réserve du strict respect par le client du délai de réclamation défini à l'article 14 des présentes conditions générales de vente, Entoureo étudiera l'indemnisation éventuelle de le client et décidera de manière unilatérale du montant du remboursement qui sera proposé au Client.

Entoureo ne donne aucune garantie sur la coloration ou la teinte de l'impression des livres.

Le service étant proposé « en l'état », la responsabilité d'Entoureo ne pourra être recherchée si la qualité du service est jugée insuffisante ou médiocre par le client,

en cas d'atteinte à la sécurité informatique non imputable à Entoureo et ayant causé des dommages notamment au matériel informatique du client et à ses données, ou en cas de mauvaises manipulations par le client.

En outre, afin de maintenir un niveau de service optimal pour le client, Entoureo prend les dispositions suivantes :

- Entoureo pourra modifier, interrompre temporairement ou définitivement l'accès au Site et aux Plateformes, et ce, sans avoir à en informer les clients au préalable. Entoureo ne prend aucun engagement de maintenir un accès permanent et ininterrompu à ses plateformes ;
- En aucun cas Entoureo ne saurait être tenu responsable de ces interruptions et des conséquences qui peuvent en découler pour le client ;
- Entoureo n'assure aucune garantie expresse ou implicite concernant la qualité et la compatibilité des Plateformes aux usages spécifiques que l'internaute en fait, étant entendu qu'Entoureo emploiera ses meilleurs moyens afin de maintenir les plateformes dans un état opérationnel.
- En aucune manière Entoureo n'est en mesure d'apporter la garantie que le service répondra exactement aux attentes de l'internaute. Entoureo ne garantit pas que les résultats, les informations, ou le service, obtenus sont exempts de toute erreur ou défaut. Entoureo dégage toute responsabilité quant aux éventuelles contestations, actions ou recours de tiers qui viendraient à se prévaloir de droits notamment privatifs, sur tout contenu non créé par Entoureo.

Article 4 - Tarifs

Les prix figurant sur le Site sont des prix en Euros (€) toutes taxes comprises (TTC) tenant compte de la TVA applicable au jour de la commande.

Tout changement du taux de la TVA pourra être répercuté sur le prix des produits. Toute création de taxe qui serait assise sur le prix des services et produits proposés par Entoureo pourra également être répercutée par Entoureo.

Entoureo se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que le prix figurant sur le site internet le jour de la commande sera le seul applicable au client.

Sauf mention inverse expresse, les prix indiqués ne comprennent pas les frais de livraison, facturés en supplément du prix des produits achetés.

Entoureo tient à disposition des utilisateurs les “Spécifications d’utilisation et tarifs” à jour à l’adresse bienvenue.entoureo.fr/informations-tarifaires détaillant les tarifs à jour ainsi que les caractéristiques spécifiques à chaque offre.

En France métropolitaine, pour toute commande de livre(s) additionnel(s), un forfait de participation aux frais d’expédition sera facturé au client, le prix de cette livraison étant indiqué au moment de la commande.

En cas de hausse de tarif à venir sur les Abonnements, Entoureo informera le client par courrier électronique à l’adresse renseignée par le client au moment de son achat (ou modifiée par la suite sur son compte sur le site entoureo.fr) de toute hausse de tarif au minimum 15 (quinze) jours avant prise d’effet de la hausse tarifaire. À 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. Le client n’acceptant pas cette hausse tarifaire sera libre de ne pas renouveler son abonnement à la Plateforme familiale à partir de son compte sur le site entoureo.fr. La résiliation de l’abonnement à la Plateforme familiale prend effet à la prochaine échéance d’abonnement.

Entoureo rappelle que les frais de connexion et de communication (Internet fixe et Internet mobile) liés à l’utilisation des services Entoureo restent pleinement à la charge du client.

Article 5 - Responsabilité du client

En souscrivant aux services d’Entoureo, le client s’engage à :

- vérifier qu’il dispose du matériel nécessaire au bon fonctionnement des services Entoureo. Les indications concernant ledit matériel est disponible dans les Spécifications d’utilisation et tarifs.
- garder confidentielles les informations nécessaires à la connexion aux services Entoureo et à leur utilisation
- utiliser le service conformément aux recommandations fournies par Entoureo

Toute conséquence dommageable résultant d’une violation de ces engagements relève de la responsabilité exclusive du client et la responsabilité d’Entoureo ne saurait être engagée à ce titre.

Article 6 - Utilisation de la Plateforme rédactionnelle

L'accès à la Plateforme rédactionnelle est réservée aux clients ayant effectivement payé un forfait incluant l'accès à ladite plateforme.

6.1. Durée de finalisation du livre

À compter de la date de commande, le client dispose d'un temps limité pour finaliser son livre (ci-après le "Délai de finalisation"). Le Délai de finalisation correspondant à chaque offre est indiqué dans les Spécifications d'utilisation et tarifs.

La Finalisation du livre est matérialisée par la demande d'impression du livre par le client via l'espace dédié dans la Plateforme rédactionnelle.

La date limite de finalisation du livre (ci-après "Date limite") correspond à la date obtenue en ajoutant à la date du jour de commande le Délai de finalisation. À titre d'exemple et d'illustration, pour une commande réalisée le 24 décembre 2020, pour un Délai de finalisation de 24 mois, la Date limite pour la commande concernée obtenue est le 24 décembre 2022.

Passée la Date limite, Entoureo se réserve le droit de bloquer l'accès du client à la Plateforme rédactionnelle. Pour y accéder à nouveau, le client pourra prolonger son accès de 12 (douze) mois en réglant une somme forfaitaire de prolongation d'accès à la Plateforme rédactionnelle (ci-après "Forfait de prolongation d'accès à la plateforme de rédaction"). Le règlement du Forfait de prolongation d'accès à la plateforme de rédaction se fait en ligne par carte bancaire au travers d'un module de paiement sécurisé fourni par Entoureo et ses prestataires. Le montant du Forfait de prolongation d'accès à la plateforme de rédaction correspond au montant indiqué dans les Spécifications d'utilisation et tarifs à date de demande de prolongation.

6.2. Limitations d'usage

6.2.1 Limite de durée d'enregistrement

Le client pourra ajouter ou enregistrer sur la Plateforme rédactionnelle les enregistrements sonores de son choix au format MP3. La durée cumulée des

enregistrements ajoutés et / ou enregistrés sur la Plateforme rédactionnelle ne pourra pas excéder une certaine limite (ci-après “Durée limite d’enregistrement”). La Durée limite d’enregistrement peut varier selon l’offre souscrite.

Dans l’éventualité où le client souhaiterait ajouter des enregistrements sur la Plateforme rédactionnelle après avoir dépassé la Durée limite d’enregistrement, le client devra régler un “Forfait horaire d’enregistrement” dont le montant est indiqué dans les Spécifications d’utilisation et tarifs. Le Forfait horaire d’enregistrement autorise le client à ajouter jusqu’à 1 (une) heure d’enregistrement, étant précisé que toute heure entamée est due.

Entoureo se réserve le droit de bloquer l’accès du client aux Plateformes ou bien de ne pas livrer les livres édités tant que le(s) Forfait(s) horaire(s) d’enregistrement n’est (ne sont) pas réglés.

Entoureo contactera le client par email à l’adresse email indiquée lors de la commande (ou par tout moyen approprié) le client afin de lui demander le règlement des sommes dues. Ces sommes devront être réglées par carte bancaire au travers d’un module de paiement sécurisé fourni par Entoureo et ses prestataires.

6.2.2 Limite d’ajout de photographies

Le client pourra ajouter sur sa plateforme des photographies au format numérique (dont le format .jpeg). Le maximum de photographies téléchargées sur la plateforme par le client est définie par la “Limite de photographies”, pouvant varier selon l’offre souscrite (Offre solo ou Offre couple).

Dans l’éventualité où le client souhaite dépasser ou a dépassé la Limite de photographies, le client devra régler un “Forfait d’ajout de photographies” par tranche de 50 photos ajoutées. Chaque tranche de 50 photos entamée est due. Le montant d’ajout de photographies est détaillé dans les Spécifications d’utilisation et tarifs. Entoureo se réserve le droit de bloquer l’accès du client à la Plateforme rédactionnelle ou bien de ne pas livrer les livres édités tant que ces heures dues ne seront pas réglées. Entoureo contactera le client par email à l’adresse électronique indiquée lors de la commande (ou pour tout autre moyen approprié) afin de lui demander le règlement des sommes dues. Ces sommes devront être réglées par carte bancaire au travers d’un module de paiement sécurisé fourni par Entoureo et ses prestataires.

6.2.3 Autres limites

En cas d'utilisation abusive de la Plateforme rédactionnelle par le client, Entoureo s'autorise à suspendre l'accès à la Plateforme rédactionnelle au client et à demander au client un montant forfaitaire pour avoir à nouveau accès à celle-ci.

6.3 Accès aux contenus ajoutés par le client

Le client autorise Entoureo et les partenaires d'Entoureo, à accéder au contenu ajouté par le client sur la plateforme afin, sans que cette liste ne soit exhaustive, de permettre une évaluation de la qualité du contenu mis en ligne, de modifier des informations dans le cadre d'une demande téléphonique ou écrite du client, et d'assurer la conformité du contenu avec la loi en vigueur.

Entoureo s'engage à ne pas divulguer le contenu ajouté par le client sur la plateforme, si tant est que le contenu est conforme à la loi.

Entoureo se réserve le droit de fermer et / ou suspendre le compte de l'utilisateur et / ou d'avertir les autorités compétentes si le contenu ajouté est contraire à la loi ou non conforme aux exigences éthiques d'Entoureo. Cela inclut, sans que cette liste soit exhaustive : le contenu à caractère pornographique, l'incitation à la haine, ...

Article 7 - Abonnement à la Plateforme familiale

7.1 Durée d'abonnement

Lors de sa commande, le client peut souscrire un abonnement à la Plateforme familiale. L'abonnement démarre à la Date de finalisation du livre, qui pour rappel correspond à la date de demande d'impression du livre dans l'espace dédié au sein de la Plateforme rédactionnelle.

Selon l'Offre souscrite par le client, les premiers mois d'abonnement à la Plateforme familiale peuvent être inclus, ce nombre de mois étant défini par la Période de gratuité, indiquée au client lors de sa commande.

Une fois la Période de gratuité dépassée, le client pourra choisir entre plusieurs options, détaillées dans les présentes CGV :

- Reconduction de l'Abonnement à la Plateforme familiale
- Résiliation de l'Abonnement à la Plateforme familiale
- Souscription à l'Abonnement d'archivage

7.2 Reconduction de l'Abonnement à la Plateforme familiale

Passée la Période de Gratuité, sauf résiliation par le client dans les conditions présentées dans l'article 7.3 Résiliation du présent document, l'abonnement à la plateforme familiale est reconduit tacitement pour une durée de 12 (douze) 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 client sous réserve que le nouveau tarif ait été adressé au client dans les conditions de l'article 4 du présent document.

7.3 Résiliation de l'Abonnement à la Plateforme familiale

Le client qui souhaite résilier son abonnement peut le faire depuis son espace personnel sur le site entoureo.fr. En cas de difficulté technique de résiliation, l'abonné peut contacter Entoureo à l'adresse email suivante : service-client@entoureo.fr, en indiquant dans l'intitulé de l'email "Résiliation d'abonnement".

La résiliation de l'abonnement entraîne :

- la suspension immédiate de l'accès à la Plateforme familiale
- la suppression du contenu ajouté par le client sur la Plateforme dans un délai de 12 (douze) mois.

Article 8 - Abonnement d'archivage

8.1 Souscription à l'Abonnement d'archivage

L'Abonnement d'archivage garantit la conservation des données du client par Entoureo durant la Durée d'abonnement, mais n'inclut pas l'accès à la Plateforme familiale.

Le client peut souscrire à l'Abonnement d'archivage via le Site, en effectuant un paiement en ligne par carte bleue.

Le tarif de l'Abonnement est celui en vigueur sur le site au moment de la souscription à l'Abonnement d'archivage.

8.2 Durée de l'Abonnement d'archivage

L'Abonnement d'archivage est valable 5 (cinq) ans à partir de la date de souscription. L'Abonnement d'archivage est reconduit tacitement pour une période de 5 (cinq) ans.

En cas de reconduction tacite, le tarif alors en vigueur à la date de la reconduction de l'Abonnement d'archivage sera pleinement applicable au client sous réserve que le nouveau tarif ait été adressé au client dans les conditions de l'article 4 du présent document.

8.3 Résiliation de l'Abonnement d'archivage

Le client qui souhaite résilier son Abonnement d'archivage peut le faire depuis son espace personnel sur le site entoureo.fr. En cas de difficulté technique de résiliation, le client peut contacter Entoureo à l'adresse email suivante : service-client@entoureo.fr, en indiquant dans l'intitulé de l'email "Résiliation d'abonnement".

La Résiliation de l'Abonnement d'archivage ne saurait entraîner de remboursement, y compris dans le cas où la Durée d'abonnement n'est pas terminée.

La résiliation de l'abonnement entraîne : la suppression du contenu ajouté par le client sur la Plateforme dans un délai de 12 (douze) mois.

Article 9 - Export des données

En l'absence d'un Abonnement à la Plateforme familiale ou d'un Abonnement d'Archivage, le client pourra demander un export des données qu'il aura ajoutées sur la Plateforme de rédaction et / ou la Plateforme familiale.

Pour demander cet export, le client pourra contacter Entoureo à l'adresse suivante : service-client@entoureo.fr.

Entoureo fournira au client l'export dans les 60 (soixante) jours ouvrés suivant la demande du client.

L'export contiendra les éléments (photographies, textes, audio, ...) ajoutés par le client sur les Plateformes.

Entoureo fournira un export par transfert de fichier électronique. Le client accepte et comprend que la forme de l'export est à l'entière discrétion d'Entoureo. La responsabilité d'Entoureo ne pourra par conséquent pas être engagée en cas de réclamation liée au contenu et / ou à la forme de l'export.

Article 10 - Matériel d'enregistrement

Comme mentionné à l'Article 2 des présentes conditions générales de vente, Entoureo peut fournir au client un microphone audio (ci-après "le Matériel").

10.1 Envoi du matériel

À partir du moment où le client a finalisé sa commande, selon les modalités d'envoi proposées par Entoureo sur le Site, le client indique où il souhaite recevoir le Matériel.

En cas d'anomalie ou de défectuosité constatée par le client au moment de la réception du Matériel, le client en qualité de destinataire, a l'obligation d'établir un procès-verbal contradictoire signé du transporteur et de lui-même, indiquant de façon certaine la nature et l'importance des dommages constatés au moment de la livraison.

Le client sera tenu d'en aviser le transporteur par lettre recommandée ou par email, avec copie à Entoureo (dans le cas d'un email contact@entoureo.fr) dans un délai

de 24 (vingt-quatre) heures à compter de la réception du Matériel. Passé ce délai, le Matériel est réputé conforme à la commande.

10.2 Panne du Matériel

Le client s'engage à signaler tout cas de panne éventuel du matériel à Entoureo, dès sa constatation ou sa présomption, par tout moyen à sa convenance. Il doit cesser d'utiliser le matériel éventuellement défectueux, et il s'interdit de le réparer ou de le faire réparer.

Le non-respect d'une au moins de ces obligations pourra remettre en cause le droit à réparation ou remplacement implicite applicable en cas de panne effective non imputable au client, tel que décrit ci-après.

Dès qu'Entoureo aura pris connaissance d'un tel cas, il pourra effectuer par téléphone ou email un diagnostic préalable, en fonction des symptômes qui seront rapportés par le client. Ce pré-diagnostic peut permettre de caractériser un cas de panne certain et, le cas échéant, d'en déterminer la nature et l'imputabilité.

10.3 Obligations du client

Le client est un utilisateur compétent techniquement et comprend que le matériel fourni par Entoureo ne peut être correctement utilisé sans un niveau de connaissances techniques raisonnable.

Entoureo n'a pas à s'assurer du niveau de connaissances techniques du client, qui est toujours présumé, ou de toute personne qui utiliserait le matériel parmi les proches du client durant la durée de location.

Le Matériel est remis au client en bon état de fonctionnement, n'ayant subi aucune usure ou n'ayant subi qu'une usure normale due à une utilisation conforme aux normes et prescriptions du constructeur du Matériel.

Le client accepte et reconnaît expressément que :

- toute utilisation non conforme du matériel est interdite. Toute conséquence dommageable (panne ou dommage) résultant d'une mauvaise utilisation du matériel relève de la responsabilité exclusive du client. Il est rappelé que les

normes et prescriptions du constructeur figurent généralement dans les documentations techniques fournis par le constructeur, et qu'Entoureo peut, sur demande du client (adressée par email à l'adresse service-client@entoureo.fr), fournir une copie de ces documents techniques ;

- toute modification ou démontage du matériel sont interdits. En cas de panne, le client contactera dans les 24 ("vingt-quatre") heures Entoureo par email à l'adresse service-client@entoureo.fr. Le client s'interdit toute réparation, et ne pourra pas mandater directement un service de maintenance, sauf accord préalable écrit d'Entoureo. Toute conséquence néfaste (panne ou dommage) pouvant résulter d'une modification du matériel relève de la responsabilité exclusive du client ;
- une panne du matériel soudaine et fortuite et ne risquant pas de porter atteinte à la sécurité des personnes est un événement sur lequel Entoureo ne peut raisonnablement exercer son contrôle, et dont la réalisation est possible. Toute conséquence dommageable pour le client pouvant résulter d'une telle panne n'est pas imputable à Entoureo ;
- que le matériel peut présenter des incompatibilités et des erreurs de fonctionnement (notions distinctes de la panne) avec les logiciels ou matériel utilisés par le client. Le client fera son affaire de tous les problèmes et conséquences pouvant en résulter pour lui. Entoureo recommande au client de mettre en place toute solution appropriée permettant de sauvegarder ses données. Dans un cas de panne logique, Entoureo n'a aucune responsabilité, ni obligation, y compris lorsqu'une telle panne serait imputable à un logiciel installé sur le matériel ;
- le client mettra en place, à ses frais, toute solution appropriée visant à diminuer le risque de contamination par un virus informatique du matériel ;
- le client s'engage à ne pas prétendre à une indemnité dans le cas où le matériel n'aurait pu être utilisé pour quelque raison que ce soit, en particulier : incompatibilité de fonctionnement partielle ou totale du Matériel avec tout autre matériel et/ou programme informatique utilisé par le client.

Article 11 - Impression du livre

11.1 Propriété intellectuelle

Le client conserve la propriété intellectuelle des textes qu'il rédige à l'aide du service Entoureo ainsi que des photographies qu'il ajoute sur les Plateformes.

Les textes doivent être conformes aux lois, ne pas être contraires à l'ordre public, aux réglementations en vigueur, et être libres de tout droit. Le client déclare et

garantit que son texte est rédigé de sa main ou par son intermédiaire, qu'il en est le seul auteur, qu'il est autorisé à diffuser et publier ce texte.

Le client déclare et garantit que les textes qu'il fournit n'enfreignent pas les droits de tiers, y compris, sans que cela soit limitatif, les droits au respect de la vie privée, et les droits de propriété intellectuelle.

En cas d'infraction du client aux dispositions qui précèdent, Entoureo ne saurait être tenu pour responsable des textes édités par le client. Si le texte enfreint les présentes Conditions Générales, le client en sera seul responsable.

Le client autorise Entoureo à utiliser, modifier et reproduire les photographies et les textes fournis par le client, notamment pour les besoins de mise en page du livre et pour tout autre besoin légitime pour le bon fonctionnement des services fournis par Entoureo.

La mise en page du livre (notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive, le graphisme de la couverture, la mise en page, l'ordonnancement du texte et éventuellement des photographies) reste la propriété pleine et entière d'Entoureo et n'appartient en conséquence pas au client qui renonce explicitement à tout droit ayant trait à la mise en page du livre.

11.2 Exclusivité d'impression

L'utilisateur s'engage à imprimer le(s) livre(s) créés à l'aide du service Entoureo exclusivement avec Entoureo, pour une durée de 20 (vingt) ans.

La mise en page créée par et avec les services proposés par Entoureo ne peut en aucun cas être utilisée pour imprimer le livre auprès d'un autre prestataire.

Il passera commande des livres qu'il souhaite faire imprimer via le site internet entoureo.fr ou en contactant l'adresse suivante : service-client@entoureo.fr .

11.3 Conditions d'impression

Entoureo restreint, de manière raisonnable, le nombre de pages du livre, ainsi que le nombre d'illustrations imprimées à l'intérieur du livre.

Au minimum, le client devra avoir 80 (quatre-vingt) pages de contenu pour pouvoir imprimer le livre. S'il souhaite imprimer son livre sans avoir atteint 80 (quatre-vingt) pages, le client comprend et accepte que l'ouvrage imprimé présente des pages blanches.

Le nombre de pages imprimées et le nombre de photographies incluses dans le livre sont par ailleurs limitées, selon l'offre souscrite par le client. Les limitations propres à chaque offre sont indiquées dans les Spécifications d'utilisation et tarifs.

Entoureo peut à tout moment modifier ces limites, en avertissant le client 14 (quatorze) jours avant l'entrée en vigueur des nouvelles limites.

Si le client souhaite dépasser les limites de nombre de pages ou d'illustrations, Entoureo pourra exiger un complément financier en vue d'imprimer les livres et suspendre l'impression des livres tant que le complément financier n'est pas intégralement payé par le client.

Le tarif applicable en cas du dépassement du nombre de pages ("Forfait d'ajout de pages") est mis à disposition du client dans les dans les Spécifications d'utilisation et tarifs.

Entoureo fournira un devis afin de régler les pages additionnels au client par la voie la plus appropriée.

Article 12 - Commande et modalités de paiement

Le client peut effectuer sa commande depuis le site internet entoureo.fr. Entoureo propose uniquement au client la possibilité de régler sa commande par carte bancaire, les autres modes de paiement n'étant pas accepté.

Toute commande de produits à des fins professionnelles est interdite. Le client s'interdit de procéder au paiement de la commande de manière frauduleuse (escroquerie, usurpation d'identité, usage frauduleux de carte bancaire, etc.).

Entoureo se réserve le droit de refuser d'honorer des commandes lui paraissant douteuses ou pour tout autre motif légitime (à titre d'exemples et sans que cette liste soit exhaustive : atteinte à des droits de tiers, aux bonnes mœurs et l'ordre public, article commandé en quantité trop importante, moyens de paiement frauduleux,

consommateur en situation d'impayé à la suite d'une commande antérieure, violation des contenus au regard de la réglementation en vigueur, etc).

Le client certifie l'exactitude des renseignements transmis et sera responsable de toute erreur ou omission. En cas de renseignements erronés, incomplets, Entoureo ne sera pas en mesure de livrer les produits et / ou d'exécuter les services achetés.

Le client sélectionne les produits qu'il souhaite commander dans le « panier », modifie si besoin (offre choisie, location de matériel, livres additionnels). Puis, les frais de port éventuellement applicables sont calculés et soumis au client. Entoureo indique clairement au client le montant TTC total de sa commande.

Enfin, la dernière étape lui propose de vérifier l'ensemble des informations, d'indiquer une adresse mail à laquelle il est possible de le joindre, de prendre connaissance et d'accepter les présentes conditions générales de vente, puis l'invite à valider sa commande en cliquant sur un bouton explicite. Ce dernier clic forme la conclusion définitive du contrat.

Dès validation, le client reçoit une facture par email confirmant l'enregistrement de sa commande.

Le site indique clairement qu'avant de valider la commande, le client a pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente. La confirmation d'une commande entraîne donc acceptation des présentes conditions de vente, la reconnaissance d'en avoir parfaite connaissance et la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat. L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée vaudront preuve de la transaction.

Si le client souhaite contacter la société Entoureo, il peut le faire soit par email à l'adresse suivante : service-client@entoureo.fr, soit par téléphone au 01 84 60 20 80.

Entoureo a choisi de passer par la solution "Stripe" (éditée par Stripe Inc.) afin de sécuriser au mieux les transactions entre le client et Entoureo.

Les garanties accordées par Entoureo au titre de la sécurité des transactions sont identiques à celles obtenues respectivement par Entoureo de l'éditeur du système de paiement Stripe.

À défaut d'éléments contraires apportés par client, les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques d'Entoureo 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 le client et Entoureo. Ces informations feront foi entre eux sauf à en apporter la preuve écrite et contraire par le client. L'archivage de ces éléments est effectué sur un support fiable et durable par Entoureo et ses partenaires, dont Stripe.

Article 13 - Réserve de propriété

La société Entoureo conserve la propriété pleine et entière des services et produits vendus jusqu'au parfait encaissement du prix, en principal, frais et taxes compris.

Article 14 - Rétractation

Conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation, le client est informé qu'il dispose d'un délai de quatorze jours à compter du jour de sa commande pour exercer son droit de rétractation, sans pénalité et sans motif, par courrier postal dénué d'ambiguïté adressé à Entoureo à l'adresse suivante : Entoureo - 54 rue Molière - 94200 Ivry-sur-Seine, ou bien en par email à l'adresse suivante : service-client@entoureo.fr.

Le client peut, s'il le souhaite, accéder immédiatement aux services Entoureo sans attendre la fin du délai de rétractation, conformément à l'article L. 221-25 du code de la consommation. Si une connexion est faite sur la Plateforme de rédaction avec le compte du client avant l'expiration du délai de rétractation, cette connexion constitue une demande expresse du client d'avoir immédiatement accès aux services Entoureo.

L'accès immédiat aux Services ne prive pas le client de son droit de rétractation qui court jusqu'à l'expiration du délai de quatorze jours. Toutefois, cet accès implique pour le client le paiement d'un montant forfaitaire de 30 (trente) euros. En cas d'exercice du droit de rétractation, Entoureo remboursera alors le client du montant de sa commande, déduction faite de ce montant forfaitaire.

Afin de percevoir son remboursement, le client devra retourner à ses frais tout matériel reçu (microphone, boîte et contenu de la boîte) à l'adresse suivante en état parfait : Entoureo - 54 rue Molière - 94200 Ivry-sur-Seine. Si le matériel n'était renvoyé dans des conditions parfaites d'utilisation, Entoureo se réserve de facturer

au client un montant forfaitaire, pouvant aller jusqu'à 30 (trente) euros. Le cas échéant, ce montant sera soustrait du montant remboursé au client.

Passé le délai de rétractation et dans le cas où le client se verrait dans l'impossibilité d'utiliser le service et / ou d'imprimer les livres commandés (exemple : décès de la personne souhaitant transmettre son histoire), Entoureo pourra étudier la possibilité de proposer au client un avoir utilisable sur le site mais ne procédera pas à un remboursement du client. La décision d'émettre ou non un avoir pour le client relève de la seule responsabilité d'Entoureo. L'émission éventuelle d'un avoir en faveur du client ne saurait en aucun cas ouvrir droit à un remboursement additionnel, sous quelque forme qu'il soit.

Article 15 - Livraison

15.1 Modalités de livraison

Dans le cadre de ses activités, Entoureo peut être amené à livrer au client du Matériel, à l'adresse indiquée par le client lors de sa commande, ladite adresse

Entoureo peut également être amené à livrer des livres au client. Les livraisons de livres sont faites à l'adresse indiquée par le client sur la Plateforme rédactionnelle mise à sa disposition une fois son achat finalisé. Cette adresse doit impérativement être en France métropolitaine.

Les commandes sont effectuées par un service tiers de livraison, le choix du transporteur étant laissé à la discrétion d'Entoureo et de ses partenaires.

Les délais de livraison indiqués sur le site entoureo.fr ne sont donnés qu'à titre indicatif ; si ceux-ci dépassent trente jours à compter de la commande, le contrat de vente pourra être résilié et le client remboursé, à condition que le client exerce son droit de rétractation conformément à l'article 14 des présentes CGV.

La société Entoureo pourra fournir par e-mail au client le numéro de suivi de son colis. Si le client choisi une livraison à domicile, en cas d'absence du client, il recevra un avis de passage de son facteur, ce qui lui permet de retirer les produits commandés au bureau de Poste le plus proche, pendant un délai indiqué par les services postaux.

Les risques liés au transport sont à la charge de l'acquéreur à compter du moment où les articles quittent les locaux de la société Entoureo ou de ses partenaires.

Le client est tenu de vérifier en présence du préposé de La Poste ou du livreur, l'état de l'emballage de la marchandise et son contenu à la livraison. En cas de dommage pendant le transport, toute protestation doit être effectuée auprès du transporteur dans un délai de trois jours à compter de la livraison.

15.2 Ré-expéditions

En cas d'impossibilité de la part du transporteur de finaliser la livraison, en raison d'une erreur imputable au client, le client devra s'acquitter de Frais de ré-expédition dont le montant est disponible dans les Spécifications d'utilisation et tarifs.

L'erreur imputable au client peut être, sans que cette liste ne soit exhaustive :

- erreur dans la saisie de l'adresse de livraison
- erreur dans la saisie du nom du destinataire
- non présentation dans les locaux du transporteur pour récupérer le colis dans le délai imparti

15.3 Retard de livraison

Tout éventuel retard de livraison non imputable à Entoureo et relevant de la responsabilité du transporteur n'ouvre aucun droit à un quelconque dédommagement.

15.4 Livraison express

Le client peut choisir une livraison par moyen express (exemple : service Chronopost). En aucun cas ce service de livraison ne peut être remboursé, y compris dans le cas où le client demanderait un remboursement des services fournis par Entoureo.

Article 16 - Accompagnement avancé d'utilisation du service

En cas de demande spécifique du client concernant des conseils avancés d'utilisation du service, ne relevant pas de la bonne exécution du présent contrat ou du traitement d'une réclamation, Entoureo met à disposition du client un numéro surtaxé afin que le client puisse joindre un conseiller qui lui apportera conseils et formation. Ce numéro est disponible dans les Spécifications d'utilisation et tarifs.

Article 17 - Garantie

Tous les produits fournis par la société Entoureo bénéficient de la garantie légale prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil. En cas de non conformité d'un produit vendu, il pourra être retourné conformément à l'article 14 à la société Entoureo qui le reprendra, l'échangera ou le remboursera. Toutes les réclamations, demandes d'échange ou de remboursement doivent s'effectuer par courrier électronique à l'adresse suivante : service-client@entoureo.fr, dans un délai de trente jours après livraison.

Article 18 - Propriété intellectuelle

Sauf mention contraire, tous les éléments du site entoureo.fr sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive de la société Entoureo. Personne n'est autorisé à reproduire, exploiter, ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du site qu'ils soient sous forme de photo, logo, visuel ou texte.

Suite à son achat, et si cela est inclus dans l'offre à laquelle le client a souscrit, le client obtiendra l'accès à une plateforme de rédaction ("Plateforme rédactionnelle"). Les données saisies ou téléchargées directement par l'utilisateur (texte, enregistrements sonores, photographies ou documents numérisés), (ci-après les "données brutes") sont la propriété du client. Le client comprend qu'en cas de résiliation de son Abonnement à la plateforme familiale ou de son Abonnement d'archivage, il pourra demander à récupérer ces données brutes dans un délai précisé à l'article 9 des présentes CGV. Passé ce délai, Entoureo se réserve le droit de supprimer l'intégralité des données brutes du client.

Le client concède expressément à Entoureo le droit de reproduire, modifier et publier les données brutes le concernant ou concernant la personne dont la biographie est réalisée dans le cadre de la fourniture des services réalisée par Entoureo.

Le client déclare détenir tous les droits de propriété intellectuelle sur les photographies au sein des fichiers informatiques transmis à Entoureo au sein et de manière générale sur tous les documents confiés à Entoureo. Le client garantit qu'aucun élément transmis, ne porte atteinte à des droits de tiers.

La responsabilité d'Entoureo ne pourra par conséquent pas être engagée en cas de réclamation ou d'une action judiciaire de tiers liée aux photographies et à tout autre élément fournis par le client.

En tout état de cause le client s'engage à indemniser Entoureo de toutes les conséquences financières liées à une action judiciaire ou une réclamation émanant de tiers liée notamment à l'envoi, la diffusion, l'usage ou la transmission de contenus effectués par lui sur le site Internet www.entoureo.fr d'Entoureo, à l'utilisation du service d'Entoureo et à la violation des Conditions Générales de Vente.

Article 19 - Données à caractère personnel

La société Entoureo s'engage à préserver la confidentialité des informations fournies par le client, qu'il serait amené à transmettre pour l'utilisation de certains services. Toute information le concernant est soumise aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978. A ce titre, l'internaute dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des informations le concernant. Il peut en faire la demande à tout moment par email à l'adresse suivante : service-client@entoureo.fr . Entoureo met à disposition sur le site entoureo.fr sa Politique de Confidentialité complète dont le client s'engage à prendre connaissance.

Entoureo assure la confidentialité et la sécurité des données au regard des techniques actuelles de protection des données et de la réglementation en vigueur. Cependant, il est de la responsabilité du client d'assurer la sauvegarde de ses fichiers et de ses données.

Entoureo ne pourra être tenu pour responsable de la perte de données du client ou de leur destruction accidentelle, au cours de leur transfert via internet, ou au cours de leur traitement pour leur impression.

Le client est informé que certaines manipulations volontaires ou involontaires peuvent conduire au partage et la publication de ces données à des tiers, comme par exemple le partage de l'accès à la plateforme familiale à des proches. Le client s'engage à ne pas donner cet accès à des personnes qui lui sont inconnues et comprend que le partage de cet accès permet aux personnes de consulter le contenu de la plateforme familiale.

A. Présentation des droits de l'utilisateur en matière de collecte et traitement des données

a. Droit d'accès, de rectification et droit à l'effacement

L'utilisateur peut prendre connaissance, mettre à jour, modifier ou demander la suppression des données le concernant, en respectant la procédure ci-après énoncée :

- L'utilisateur peut contacter les équipes d'Entoureo (service-client@entoureo.fr) afin de solliciter la mise à sa disposition, la mise à jour, la modification ou la suppression de ses données personnelles collectées par le site.

b. Droit à la portabilité des données

L'utilisateur a le droit de demander la portabilité de ses données personnelles, détenues par le site, vers un autre site, en se conformant à la procédure ci-après :

- Envoyer un email à service-client@entoureo.fr

c. Droit à la limitation et à l'opposition du traitement des données

L'utilisateur a le droit de demander la limitation ou de s'opposer au traitement de ses données par le site, sans que le site ne puisse refuser, sauf à démontrer l'existence de motifs légitimes et impérieux, pouvant prévaloir sur les intérêts et les droits et libertés de l'utilisateur.

Afin de demander la limitation du traitement de ses données ou de formuler une opposition au traitement de ses données, l'utilisateur doit suivre la procédure suivante :

- Envoyer un email à service-client@entoureo.fr

d. Droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un procédé automatisé

Conformément aux dispositions du règlement 2016/679, l'utilisateur a le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un procédé automatisé si la décision produit des effets juridiques le concernant, ou l'affecte de manière significative de façon similaire.

e. Droit de déterminer le sort des données après la mort

Il est rappelé à l'utilisateur qu'il peut organiser quel doit être le devenir de ses données collectées et traitées s'il décède, conformément à la loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016.

f. Droit de saisir l'autorité de contrôle compétente

Dans le cas où le responsable du traitement des données décide de ne pas répondre à la demande de l'utilisateur, et que l'utilisateur souhaite contester cette décision, ou, s'il pense qu'il est porté atteinte à l'un des droits énumérés ci-dessus, il est en droit de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) ou tout juge compétent.

Article 20 - Règlement des litiges

En cas de litige non résolu entre Entoureo et le client, ce dernier a la possibilité de saisir le médiateur Mediacys - 73 boulevard de Clichy, 75009 Paris - contact@mediacys.fr

Les présentes conditions de vente à distance sont soumises à la loi française. En cas d'échec de toute tentative de solution amiable, tout litige né de l'interprétation ou de l'exécution des conditions générales de vente relève de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris, qui est seul compétent.

Article 21 - Force majeure

En cas de force majeure, les obligations des parties seront suspendues.

En plus des ceux retenus par la jurisprudence en droit, sont considérés comme des cas de force majeure les éléments suivants : la grève totale ou partielle, le blocage ou interruption des réseaux de télécommunications, le blocage ou l'indisponibilité des réseaux Internet, la panne ou destruction du matériel diffusant le service, l'incendie, les dégâts des eaux, le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement.

Aucune des parties ne peut être tenue responsable envers l'autre, et aucune indemnité ne peut lui être demandée, au titre des retards ou conséquences

dommageables dus à un cas de force majeure. Si au-delà d'une période d'un mois, les parties constatent la persistance de la force majeure, les présentes conditions générales seront résiliées automatiquement et de plein droit, sauf accord contraire entre les deux parties.

Article 22 - Disponibilité des services

Entoureo s'engage à mettre en place et entretenir une politique de sécurité conforme aux standards de la profession afin d'assurer la sécurité des plateformes qu'il met à disposition du client.

Le client déclare connaître et accepter les spécificités et les limites des réseaux Internet et reconnaît en particulier être informé :

- que l'accessibilité du site internet ne bénéficie que d'une fiabilité technique relative, compte tenu des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui sont parfois saturés à certaines heures de la journée,
- que certains réseaux spécifiques composant Internet peuvent dépendre d'accords particuliers et être soumis à des restrictions d'accès,
- que les réseaux Internet peuvent afficher des performances techniques et des temps de réponse très variables lors de transferts de données,
- que la vitesse de connexion et des chargements sont soumises à diverses contraintes techniques pouvant engendrer une variation dans la vitesse de chargement des données.

La responsabilité d'Entoureo n'est en conséquence pas engagée dans le cas où le client rencontre des difficultés de connexion liées au réseau Internet, à partir des sites ou réseaux du client.

Le client accepte de télécharger l'ensemble de ses données sous son entière responsabilité. Ainsi, le client reconnaît que la communication de tout type d'informations qu'il considère confidentielles est faite sous son entière responsabilité. Aussi, le client s'engage à faire le nécessaire pour protéger ses données personnelles, son ou ses systèmes informatiques, ses logiciels, et se prémunir de la contamination par toutes sortes de logiciels malveillants.

Article 23 - Suspension et résiliation des services à l'initiative d'Entoureo

Entoureo se réserve le droit de suspendre et ou résilier l'accès d'un client aux services Entoureo sans préavis ni indemnité.

Cette suspension et/ou résiliation peut intervenir en cas de non-respect par le client des présentes conditions générales de vente et notamment (liste non exhaustive) : non-respect des droits de propriété intellectuelle d'Entoureo, contournement ou tentative de contournement des mesures techniques de protection mises en place

par Entoureo ou par ses partenaires, communication d'informations erronées lors de l'achat de services ou produits proposés par Entoureo, non-paiement (partiel ou total) par le client du prix de ses services et / ou abonnement à la plateforme familiale, non-respect des lois et règlements en vigueur.

Le client ne peut se prévaloir de ce que le non-respect des présentes conditions générales de vente ne serait pas de son fait mais commis par un membre de sa famille utilisant également les Plateformes, pour contester la suspension et/ou la résiliation de son accès aux services Entoureo. Le client est en effet seul responsable de l'utilisation faite des services proposés par Entoureo.

Cette suspension ou résiliation est sans préjudice de tous dommages et intérêts qu'Entoureo pourrait solliciter par ailleurs.

Article 24 - Nullité

Dans l'hypothèse où l'une des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente serait déclarée invalide ou inopposable pour quelque motif que ce soit, les autres dispositions mentionnées dans les articles du présent document demeurent applicables.