Inhoudsopgave:

1 - Algemene verkoop- en gebruiksvoorwaarden voor de Maandelijkse, Maandelijkse+, Tweewekelijkse en Wekelijkse Famileo-services voor particulieren - Geldig vanaf 02-08-2023

a) Bijlage 1: Algemene voorwaarden van het sponsoringsprogramma van Famileo

b) Bijlage 2: Algemene voorwaarden van de Famileo-spaarpot

2- Algemene gebruiksvoorwaarden van Famileo voor partnerschappen die ENTOURAGE SOLUTIONS heeft gesloten met professionals

a) Bijlage 1: Algemene voorwaarden van het sponsoringsprogramma van Famileo

Algemene verkoop- en gebruiksvoorwaarden van de Famileo-services

‘Maandelijks’, ‘Maandelijks+’, ‘tweewekelijks’ en ‘wekelijks’

bestemd voor particulieren

Geldig vanaf 02-08-2023

Artikel 1 – Algemeen

De services ‘Famileo Kennismaking’, ‘Famileo 4 weken’, ‘Famileo per week’ en ‘Famileo per twee weken’ worden gewijzigd in de formules: ‘Maandelijks’, ‘tweewekelijks’ en ‘wekelijks’. Wij hebben vandaag de dag 4 verschillende formules: ‘Maandelijks’, ‘Maandelijks+’, ‘tweewekelijks’ en ‘wekelijks’.

Deze services zijn beschikbaar via de website http://www.famileo.com (hierna ‘de Website’ genoemd) en via de mobiele Famileo-app die kan worden gedownload vanuit de Google Play en de App Store (hierna ‘de App’ genoemd). Deze worden hierna gezamenlijk ‘de Famileo-services’ of ‘de Services’ genoemd.
De Website en de App worden uitgegeven door de vennootschap ENTOURAGE SOLUTIONS (hierna ‘ENTOURAGE SOLUTIONS’ genoemd), S.A.S. (vereenvoudigde vennootschap op aandelen) met een kapitaal van 111 010,00 euro, ingeschreven in het handelsregister van Saint-Malo onder het nummer 805 178 159 en met statutaire zetel aan de Avenue Louis Martin 4, 35400 Saint-Malo, Frankrijk.

- E-mailadres: hallo@famileo.com
- Telefoonnummer: +32 (0)2 80 80 967 (BE/LUX)
  +31 (0)85 208 8443 (NL)
- Hoofdredactie: ENTOURAGE SOLUTIONS
- Ontwerp en realisatie: ENTOURAGE SOLUTIONS
- Hosting: Amazon Web Services, EU (Ierland)

De Famileo-services bieden gebruikers de mogelijkheid een familienetwerk op te richten om berichtjes te verzenden naar een familielid dat niet vertrouwd is met nieuwe technologie (hierna ‘Het Familielid’ genoemd). Deze berichtjes worden verwerkt tot een krant, die

vervolgens naar het Familielid wordt gestuurd. Om een familienetwerk te kunnen oprichten, moeten een van de familieleden (hierna ‘de Abonnee’ genoemd) geabonneerd zijn op een van de Famileo-services. Sommige gebruikers, zoals de andere familieleden en het Familielid, hebben dus gratis toegang tot de Famileo-services zodra de Abonnee een geldig abonnement heeft afgesloten.

Deze algemene verkoop- en gebruiksvoorwaarden (hierna ‘de Algemene Voorwaarden’ genoemd), zijn uitsluitend van toepassing op de Famileo-services die ENTOURAGE SOLUTIONS aanbiedt in het kader van de ‘Maandelijkse’, Maandelijks+’, ‘Tweewekelijkse’ en ‘Wekelijkse’ abonnementen, afgesloten door een particulier. Wanneer een zorgorganisatie een abonnement afsluit voor zijn bewoners en/of gebruikers, zijn andere algemene verkoop- en gebruiksvoorwaarden van toepassing.

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing met uitsluiting van alle andere voorwaarden, waaronder deze die van toepassing zijn op andere services (gratis en/of betaald) van ENTOURAGE SOLUTIONS.

Deze Algemene Voorwaarden beschrijven de voorwaarden voor abonnering op de Famileo-services en de toegangs- en gebruiksvoorwaarden van de Famileo-services die toegankelijk zijn via de Website en de App. Deze voorwaarden beheersen de contractuele verhoudingen tussen ENTOURAGE SOLUTIONS enerzijds en de Abonnee, het betreffende Familielid of een ander familielid anderzijds (hierna gezamenlijk ‘de Gebruikers’ genoemd). Ter verduidelijking, de Services van het Familielid of een ander familielid zijn uitsluitend toegankelijk als het account van de Abonnee geldig is.

Abonnees kunnen zich alleen inschrijven voor de Famileo-diensten en de Famileo-diensten zijn alleen toegankelijk en te gebruiken als deze Algemene Voorwaarden vooraf worden geaccepteerd, zonder beperkingen of voorbehoud.

Wanneer een Gebruiker niet gebonden wil zijn aan deze Algemene Voorwaarden, dient hij het gebruik van de Website, de App en de Famileo-services te staken.

Artikel 2 – Beschrijving van de Famileo-services

De Famileo-services bieden toegang tot de volgende functionaliteiten bij afsluiting van een betaald abonnement:

Oprichting van een privé-familienetwerk: na afronding van de inschrijvingsprocedure wordt een familiecode gegenereerd en verstuurd naar de Abonnee. Met deze code kunnen de andere familieleden (maximaal 60 accounts) zich gratis aansluiten bij het familienetwerk en berichtjes verzenden naar het Familielid;
Mogelijkheid om berichtjes met tekst en foto's te versturen naar het Familielid, vanaf de Website of vanuit de App. Het aantal berichtjes dat naar het Familielid kan worden gestuurd, is gebonden aan een maximum dat afhankelijk is van het gekozen aanbod. Zodra dit maximum is bereikt, kunnen de Abonnee en de andere familieleden geen nieuwe berichtjes meer plaatsen tot het volgende krantje verschijnt;
Toegang tot de digitale krantjes en fotogalerij vanaf de Website of vanuit de App;
Pagina-opmaak, afdrukken en verzenden van een papieren krantje naar het Familielid.

Voor abonnementen op de Famileo-services 'Maandelijks' en 'Maandelijks+' wordt elke 4 weken een krantje verzonden. Voor abonnementen op de Famileo-service 'Tweewekelijks' wordt elke twee weken een krantje verzonden. Voor abonnementen op de Famileo-service 'Wekelijks' wordt het krantje wekelijks verzonden.

Wanneer het abonnement is verstreken of wordt opgezegd om welke reden dan ook, stemt de Gebruiker er uitdrukkelijk mee in dat de toegang tot bepaalde functionaliteiten van de Famileo-services onmiddellijk wordt beëindigd:

- De verzending van een papieren krantje naar het Familielid stopt
- Er worden geen digitale krantjes meer gegenereerd
- Er worden geen push-berichten meer verstuurd

De overige functionaliteiten kunnen beschikbaar blijven voor een beperkte periode na de beëindigingsdatum van het abonnement (zoals de mogelijkheid om de berichtjes te raadplegen).

Artikel 3 – Toegangs- en gebruiksvoorwaarden van de Famileo-services

De Services zijn uitsluitend bestemd voor persoonlijk, niet-commercieel gebruik. De Gebruikers verbinden zich ertoe de Services niet te zullen gebruiken voor commerciële, politieke of publicitaire doeleinden, noch voor enige vorm van commerciële werving, zoals met name de verzending van ongevraagde e-mails.
De Famileo-services zijn enkel toegankelijk vanaf een computer die minimaal over een browser beschikt, door in te loggen op de Website, of via een mobiele telefoon en/of compatibele tablet na het downloaden en installeren van de App.

Voor toegang tot de Famileo-services heeft de Gebruiker een internetverbinding nodig en eventueel mobiel internet bij gebruik van een mobiele telefoon. Voor alle duidelijkheid, de internetverbinding valt niet onder de verantwoordelijkheid van ENTOURAGE SOLUTIONS. Het is dus de verantwoordelijkheid van de Gebruiker om een internetabonnement en/of mobiel internet af te sluiten om de Famileo-services te kunnen gebruiken. Een mobiele internetverbinding volgens de standaard van de derde generatie (3G) wordt sterk aanbevolen.
Alle bijkomende kosten voor materialen, software en internetabonnementen die nodig zijn om de Services te kunnen gebruiken, zijn dus geheel voor de Gebruiker.
De Gebruiker is volledig verantwoordelijk voor de goede werking van zijn computerapparatuur en internetverbinding, zoals verder uitgelegd in artikel 11 – Aansprakelijkheid hieronder.

Artikel 4 – Beschikbaarheid en wijziging van de Famileo-services

De Famileo-services zijn in principe vierentwintig uur per dag, zeven dagen per week beschikbaar, onder voorbehoud van de bovengenoemde toegangs- en gebruiksvoorwaarden en de bepalingen van artikel 11 – Aansprakelijkheid hieronder.

ENTOURAGE SOLUTIONS heeft echter het recht om de toegang tot de Famileo-services tijdelijk te onderbreken, zonder voorafgaande kennisgeving en zonder schadevergoeding te hoeven betalen, om:

Alle nodige wijzigingen en verbeteringen aan de Famileo-services door te voeren, met name in verband met technische ontwikkelingen. ENTOURAGE SOLUTIONS belooft dat dit niet zal leiden tot een prijsverhoging, een kwaliteitsverslechtering of een substantiële verandering in de functionaliteiten van de Famileo-services.

Onderhoudsactiviteiten uit te voeren.

De Gebruiker stelt ENTOURAGE SOLUTIONS vrij van aansprakelijkheid in dit opzicht en verklaart af te zien van claims en/of procedures op dergelijke gronden tegen ENTOURAGE SOLUTIONS.

Tijdelijke onderbrekingen worden, voor zover dat mogelijk is, minimaal vierentwintig (24) uur van tevoren gemeld via de Website, behalve als deze onderbrekingen urgent zijn en ENTOURAGE SOLUTIONS niet de mogelijkheid heeft de Gebruiker van tevoren te waarschuwen.

Artikel 5 – Recht op herroeping – Duur – Verlenging – Opzegging

5.1 Recht op herroeping

In overeenstemming met artikel L. 221-18 van de Code de la Consommation (de Franse consumentenwet) heeft de Abonnee vanaf de datum van aanmelding voor een abonnement veertien dagen de tijd om zijn recht op herroeping uit te oefenen, zonder boete en zonder een reden te hoeven opgeven, door een herroepingsformulier (hier te downloaden) of ondubbelzinnige verklaring te verzenden naar ENTOURAGE SOLUTIONS op het adres Avenue Louis Martin 4, 35400 Saint-Malo, Frankrijk of het e-mailadres hallo@famileo.com. De herroeping is alleen geldig als het verzoek van de Abonnee vóór het einde van de herroepingstermijn van veertien dagen arriveert bij ENTOURAGE SOLUTIONS.

De Abonnee kan, als hij het wenst, de Services onmiddellijk gebruiken zonder te wachten op het einde van de herroepingstermijn, in overeenstemming met artikel L. 221-25 van de Code de la Consommation.

Als de Abonnee de Services niet onmiddellijk wil gebruiken, kan hij de Website of App na validatie van zijn betaling verlaten en wachten op het einde van de termijn van veertien dagen. Als een Gebruiker echter inlogt op het account van de Abonnee en de Services gebruikt vóór het einde van deze termijn, wordt het feit van de eerste keer in te loggen na afsluiting van het abonnement beschouwd als een uitdrukkelijk verzoek van de Abonnee om de Services onmiddellijk te gebruiken.
Ook bij onmiddellijk gebruik van de Services behoudt de Abonnee zijn herroepingsrecht, dat van kracht blijft tot het einde van de termijn van veertien dagen. Als de Abonnee de Services onmiddellijk gebruikt, dient hij echter een bedrag te betalen dat evenredig is aan zijn gebruik van de Services. Bij uitoefening van het recht op herroeping betaalt ENTOURAGE SOLUTIONS in dat geval de kosten van het abonnement aan de Abonnee terug, minus het bedrag dat overeenkomt met het aantal dagen tussen het eerste gebruik van de Services en de dag waarop ENTOURAGE SOLUTIONS het herroepingsverzoek ontvangt. Voor alle duidelijkheid: er moet worden betaald voor elke aangevangen dag.

De terugbetaling vindt plaats binnen veertien dagen na de datum waarop ENTOURAGE SOLUTIONS is geïnformeerd over de herroepingsbeslissing van de Abonnee, via dezelfde betalingsmethode als de Abonnee heeft gebruikt voor de eerste transactie, tenzij anders aangegeven door de Abonnee.

5.2 Duur

Het abonnement wordt afgesloten voor een bepaalde duur van één maand en wordt elke maand stilzwijgend verlengd. Het is ook mogelijk dat op de Website een kennismakings- of proefabonnement met een variabele termijn wordt aangeboden voor een van de Famileo-services, al dan niet tijdelijk. Tenzij anders aangegeven, vallen dergelijke kennismakings-en proefabonnementen onder deze Algemene Voorwaarden en zijn ze beperkt tot één inschrijving (zelfde IP-adres en/of zelfde e-mailadres), ongeacht het type kennismakings- of proefabonnement.

5.3 Verlenging

Tenzij de Abonnee zijn abonnement opzegt volgens de bepalingen van artikel 5.4

Opzegging, wordt het abonnement op een van de Famileo-services elke maand stilzwijgend verlengd voor een periode van één maand. In geval van stilzwijgende verlenging is de Abonnee gebonden aan het tarief dat geldt op de verlengingsdatum van het toepasselijke abonnement, onder voorbehoud dat het nieuwe tarief aan de Abonnee is medegedeeld volgens de voorwaarden van het onderstaande Artikel 8 - Abonnementskosten.

Tenzij anders aangegeven op de Website en tenzij de Abonnee het abonnement opzegt volgens de voorwaarden van artikel 5.4 Opzegging, wordt elk proef- of kennismakingsabonnement voor een Famileo-service omgezet in een betaald abonnement, met geldigheidstermijn en abonnementskosten zoals beschreven in het aanbod.

5.4 Opzegging

Om het abonnement op te zeggen, moet de Abonnee inloggen op zijn account op de Website en klikken op 'Mijn abonnement opzeggen' in de rubriek 'Abonnementsbeheer', die toegankelijk is na het inloggen. De opzegging treedt in werking aan het einde van de lopende abonnementsperiode, mits de opzegging minimaal 48 (achtenveertig) uur vóór het einde van deze periode wordt verzonden. Het abonnement blijft geldig tot de einddatum en -tijd die in het account van de Abonnee zijn vermeld voor een proef- of kennismakingsaanbod, tenzij anders aangegeven op de Website.

Als de Abonnee zich niet aan deze opzegtermijnen houdt, wordt het abonnement volledig verlengd. Bij opzegging worden er geen abonnementskosten terugbetaald. Alle bedragen die voor het abonnement zijn betaald, worden definitief eigendom van ENTOURAGE SOLUTIONS.

Artikel 6 – Verklaring van rechtsbekwaamheid

De Gebruiker verklaart rechtsbekwaam te zijn om deze algemene voorwaarden te accepteren, d.w.z. dat de Gebruiker wettelijk meerderjarig is en niet het voorwerp is van een beschermingsmaatregel voor meerderjarigen (curatele, bewind, mentorschap) of dat de Gebruiker, als deze minderjarig is, beschikt over ouderlijke toestemming die hem in staat stelt zich rechtsgeldig te committeren aan deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 7 – Abonnement op de Famileo-services – Account aanmaken

Het abonnement wordt afgesloten via de Website. Om zich te abonneren op de Famileo-services, moet de Abonnee:

- Het gewenste type abonnement kiezen uit de verschillende Famileo-services;
- De velden van het abonnementsformulier op de Website invullen. Deze velden hebben betrekking op zowel de Abonnee als het Familielid, de toekomstige ontvanger van de krantjes. In dit verband verklaart de Abonnee dat het Familielid hem toestemming heeft gegeven om zijn of haar persoonsgegevens te verstrekken. Op het formulier is uitdrukkelijk aangegeven welke gegevens noodzakelijk zijn voor het aanmaken van het account;
- Zijn inschrijving bevestigen door het abonnement op een Famileo-service te valideren;
- Bevestigen dat hij kennis heeft genomen van deze Algemene Voorwaarden en ermee instemt;
- Be abonnementskosten betalen via een van de aangeboden betalingsmethoden.

Als de transactie wordt geautoriseerd, stuurt ENTOURAGE SOLUTIONS de Abonnee een bevestigingsmail via het e-mailadres dat de Abonnee heeft ingevuld bij inschrijving op de website. Deze e-mail bevat een samenvatting van de kenmerken van het abonnement en de familiecode waarmee het familienetwerk kan worden opgericht. De Abonnee heeft de verantwoordelijkheid om deze familiecode naar de familieleden en het Familielid te sturen. Onder voorbehoud van de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, wordt een abonnement op een van de Famileo-services pas van kracht wanneer ENTOURAGE SOLUTIONS de bovengenoemde bevestigingsmail verstuurt. ENTOURAGE SOLUTIONS adviseert de Abonnee om deze e-mail te bewaren en/of af te drukken.

De Abonnee belooft waarheidsgetrouwe informatie te zullen verstrekken over zichzelf en het Familielid. ENTOURAGE SOLUTIONS kan niet aansprakelijk worden gesteld voor gebreken in de Services als deze het gevolg zijn van foutieve informatie die de Abonnee heeft verstrekt.
De Abonnee belooft ENTOURAGE SOLUTIONS onmiddellijk te zullen informeren over wijzigingen in de gegevens die hij heeft verstrekt bij inschrijving voor het abonnement, met name een adreswijziging of een wijziging van het e-mailadres of de betalingsmethode.

De Abonnee kan deze gegevens wijzigen via zijn Account op de Website, door te klikken op de rubriek 'Wijzigen' op de profielpagina.

De Abonnee moet ENTOURAGE SOLUTIONS onmiddellijk op de hoogte stellen bij verlies of onbevoegd gebruik van zijn account, zijn inloggegevens of zijn familiecode.
De inloggegevens en familiecodes zijn persoonlijk en de Abonnee belooft deze niet te zullen verstrekken aan personen buiten het familienetwerk dat de Abonnee wil oprichten. De Abonnee is volledig verantwoordelijk voor het selecteren van de familieleden aan wie hij de familiecode wil verstrekken en toestemming wil geven om deze code te gebruiken. De Abonnee is te allen tijde verantwoordelijk voor de gevolgen van het gebruik van zijn account, tot het moment dat het account wordt gedeactiveerd. De Abonnee stelt ENTOURAGE SOLUTIONS, haar partners, medecontracten en rechthebbenden vrij van aansprakelijkheid in dit verband.

Artikel 8 – Abonnementskosten

De kosten van de abonnementen op de Famileo-services worden vermeld op de Website, in euro en inclusief btw.

De abonnementskosten omvatten concessievergoedingen voor de rechten om de software te gebruiken waarmee de Website wordt beheerd en waarmee de Applicatie ter beschikking wordt gesteld van de Abonnee en het Familielid (50% van de kosten), de kosten voor het hosten van de Website (10% van de kosten), alsmede de dienstkosten voor het beheer van het afdrukken en verzenden van de krantjes (40% van de kosten).

ENTOURAGE SOLUTIONS behoudt zich het recht voor de prijzen van alle abonnementsformules te wijzigen. De Abonnee betaalt de prijs die van kracht is op de datum van inschrijving voor het Abonnement of op de datum van verlenging van het Abonnement. ENTOURAGE SOLUTIONS informeert elke Abonnee over tariefwijzigingen via een e-mail naar het e-mailadres dat de Abonnee bij inschrijving voor de Famileo-services heeft opgegeven (of het e-mailadres dat later is ingevoerd in het account), en wel minimaal 15 (vijftien) dagen voordat deze wijzigingen in werking treden.

Abonnees die niet akkoord gaan met de tariefwijziging, zijn in dit geval vrij om hun abonnement op te zeggen via hun account op de Website, zoals beschreven in artikel 5 hierboven. Deze opzegging treedt in werking op de volgende vervaldatum van het abonnement. Als de Abonnee niet opzegt, is het nieuwe tarief van toepassing vanaf de volgende vervaldatum van het abonnement na de inwerkingtreding van het nieuwe tarief.

Verhogingen van de btw (belasting over de toegevoegde waarde) worden automatisch en onmiddellijk verwerkt in de prijs van de Famileo-service. Hetzelfde geldt voor eventuele nieuwe belastingen die van toepassing zouden zijn op de prijzen van de Famileo-service en die ENTOURAGE SOLUTIONS zou moeten betalen.
De voorwaarden voor opzegging bij wijziging van de prijzen van de abonnementsformules, zoals hierboven beschreven, zijn ook van toepassing bij wijziging van de prijzen als gevolg van een belastingverhoging of nieuwe belasting.

Een cadeauboxcode kan niet worden gebruikt in combinatie met een andere cadeauboxcode. Alle cadeauboxcodes zijn enkel geldig voor nieuwe Abonnees en kunnen niet worden gebruikt voor een al bestaand Abonnement.

We herinneren eraan dat de verbindings- en communicatiekosten (internet/mobiel internet) voor het gebruik van de Famileo-services niet voor rekening van ENTOURAGE SOLUTIONS zijn, maar voor rekening van de Gebruiker blijven.

Artikel 9 – Betaling van de abonnementskosten

De abonnementskosten worden via de Website betaald via een Visa-,American Express- of MasterCard.

Indien de Abonnee meer dan één abonnement heeft, worden alle abonnementen betaald met dezelfde creditcard.

Wanneer de Abonnee zijn bankgegevens aan ENTOURAGE SOLUTIONS verstrekt, worden deze niet door ENTOURAGE SOLUTIONS bewaard.

De abonnementskosten moeten maandelijks worden betaald. De abonnementskosten worden vooruitbetaald, eerst bij het aanmaken van het account en vervolgens maandelijks tot aan de opzegging van het abonnement, ongeacht of de opzegging op initiatief van de Abonnee of ENTOURAGE SOLUTIONS is.

Om de transacties veilig te laten verlopen, heeft ENTOURAGE SOLUTIONS gekozen voor de betaalsystemen DALENYS en CHECKOUT. De waarborgen die ENTOURAGE SOLUTIONS biedt voor de veiligheid van de transacties zijn gelijk aan de waarborgen die de uitgevers van de voornoemde betaalsystemen aan ENTOURAGE SOLUTIONS bieden. De geautomatiseerde registers, die met een redelijke mate van beveiliging worden bewaard in de IT-systemen van ENTOURAGE SOLUTIONS en haar partners, dienen als bewijs van de mededelingen, bestellingen, validaties en betalingen die hebben plaatsgevonden tussen de Abonnee en ENTOURAGE SOLUTIONS, tenzij de Abonnee daarmee strijdige informatie verstrekt. Deze informatie heeft bewijskracht tussen de partijen, tenzij de Abonnee schriftelijk bewijs van daarmee strijdige informatie levert. Deze informatie wordt bewaard op een betrouwbare en duurzame drager.

Artikel 10 – Sponsoring

ENTOURAGE SOLUTIONS biedt Gebruikers een sponsoringsprogramma waarvan de algemene voorwaarden zijn beschreven in Bijlage 1.

Artikel 11 – Afhandeling van bestellingen die zijn geplaatst via de Website

ENTOURAGE SOLUTIONS slaat geen bankgegevens op van de Abonnee: deze worden rechtstreeks doorgegeven aan onze twee betaalproviders DALENYS en CHECKOUT met als doel de betalingen te verwerken, fraude en andere illegale activiteiten te voorkomen, detecteren en onderzoeken, alsmede de beslechting van geschillen te vereenvoudigen in geval van retrobilling of terugbetaling, en voor andere doeleinden die in verband staan met het accepteren van krediet- of debetkaarten.

De Abonnee kan het privacybeleid van zowel DALENYS of CHECKOUT raadplegen via de volgende websites: https://www.dalenys.com of https://www.checkout.com/.

Artikel 12 – Famileo-winkel

ENTOURAGE SOLUTIONS behoudt zich het recht voor een online winkel aan te maken (toegankelijk via de App en de Website) om haar partners in staat te stellen de Gebruikers bepaalde producten en/of diensten aan te bieden die interessant kunnen zijn voor het Familielid. (Enkele voorbeelden: bloemen, chocolade, plaids)

Gebruikers kunnen dan, als het zij het willen, verkoopwebsites van deze partners bezoeken via koppelingen in het portaal van de online winkel. Op deze websites kunnen ze online producten en/of diensten kopen die worden aangeboden door derden.

ENTOURAGE SOLUTIONS verstrekt de gegevens van de Gebruiker niet rechtstreeks aan haar partners zonder dat de Gebruiker toestemming heeft verleend.
Alleen de gegevens van Gebruikers die strikt noodzakelijk zijn voor de afhandeling van bestellingen van producten en/of diensten worden aan de partners overgedragen op het moment van betaling door de Gebruiker zelf.
We raden Gebruikers aan om, voordat ze een bestelling doorgeven, kennis te nemen van de algemene verkoopvoorwaarden van de betreffende derde partner die producten en/of diensten aanbiedt.

In dit geval gelden de algemene verkoopvoorwaarden die bij de beschrijving van de aangeboden producten en/of diensten zijn gevoegd, onder volledige verantwoordelijkheid van de betreffende partners.

De Gebruiker dient klachten over deze producten en/of diensten rechtstreeks aan de betreffende derde partner te richten. ENTOURAGE SOLUTIONS kan niet aansprakelijk worden gesteld als de derde partner zijn verplichtingen niet nakomt. ENTOURAGE SOLUTIONS verzoekt de Gebruiker echter wel om haar in te lichten als hij problemen ondervindt met een bestelling bij een van de partners.

Artikel 13 – Famileo-spaarpot

Zie de gebruiksvoorwaarden van de spaarpot in Bijlage 2

Artikel 14 – Grondgebied

Iedereen met een geldige bankkaart kan een abonnement op de Famileo-services afsluiten. Als het Familielid op het moment van inschrijving in een land woont dat niet op de Website staat, moet de Abonnee vóór validatie van zijn abonnement telefonisch of per e-mail contact met ENTOURAGE SOLUTIONS opnemen om het verzendadres te bevestigen.

Artikel 15 - Aansprakelijkheid

ENTOURAGE SOLUTIONS verklaart de Famileo-services op een zorgvuldige en professionele manier te zullen verlenen en is daarbij gebonden aan een inspanningsverplichting.
De Gebruiker verklaart op de hoogte te zijn gesteld van de beperkingen van (mobiel) internet.
ENTOURAGE SOLUTIONS kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor:

- Eventuele storingen in de toegang tot de Famileo-services;
- Traagheid bij het openen en raadplegen van de internetpagina's van de Services;
- Het tijdelijke of definitief niet-beschikbaar zijn van de Famileo-services als gevolg van technische problemen (niet beschikbaar zijn van de internetprovider, de hostingdienstverlener van ENTOURAGE SOLUTIONS, onderhoudswerkzaamheden enz.);
- Frauduleus gebruik van de informatie op de Website of in de App door derden.

De Gebruiker is verplicht zijn computerapparatuur te beschermen tegen alle vormen van binnendringing en/of besmetting met virussen, en ENTOURAGE SOLUTIONS kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor schade die in een dergelijk geval zou ontstaan. In algemene zin kan ENTOURAGE SOLUTIONS niet aansprakelijk worden gesteld voor storingen of beschadiging van de computerapparatuur van de Gebruiker in verband met het gebruik van de Services.

ENTOURAGE SOLUTIONS wijst alle aansprakelijkheid af als de niet-naleving van enige van haar verplichtingen het gevolg is van overmacht, volgens de definitie van de Franse wet en jurisprudentie, met inbegrip van (maar niet beperkt tot) rampen, brand, interne of externe stakingen en interne of externe gebreken of storingen.

De Gebruiker verklaart toegang te hebben gekregen tot informatie over de functionaliteiten van de Services en tot de computerapparatuur die nodig is om deze te gebruiken. Deze informatie kan opnieuw aan de Gebruiker worden verstrekt wanneer hij ENTOURAGE SOLUTIONS hierom vraagt via het e-mailadres: hallo@famileo.com

ENTOURAGE SOLUTIONS kan niet aansprakelijk worden gesteld als de aangeboden Service niet compatibel blijkt te zijn met bepaalde apparatuur en/of functionaliteiten van de computermaterialen van de Gebruiker. De Gebruiker heeft zelf de verantwoordelijkheid om vast te stellen of de Services geschikt voor hem zijn.

Tenslotte is de Gebruiker volledig verantwoordelijk voor zijn gebruik van de Famileo-services en kan de Gebruiker ENTOURAGE SOLUTIONS niet aansprakelijk stellen voor claims en/of procedures die tegen hem worden ingesteld vanwege het gebruik van de Services. De Gebruiker belooft eventuele vorderingen, claims, bezwaren en alle andere procedures die een derde tegen ENTOURAGE SOLUTIONS zou kunnen instellen vanwege zijn gebruik van de Famileo-service zelf te zullen oplossen.

Elke Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor de inhoud die hij ter beschikking stelt, via e-mails of via de gebruikersaccounts. ENTOURAGE SOLUTIONS oefent geen enkele controle uit over de inhoud die Gebruikers via de Website of App publiceren.

Bij gebruik van de Services is het de Gebruiker verboden zich in te laten met handelingen of gedragingen van welke aard ook die in strijd zijn met deze Algemene Voorwaarden en de geldende wetten en voorschriften. In dit verband belooft de Gebruiker:

- Waarheidsgetrouwe informatie te zullen verschaffen;
- Geen inhoud te zullen verspreiden die onwettig of in strijd met de geldende wetten en voorschriften is. Onwettige inhoud is inhoud die inbreuk maakt op of in strijd is met de openbare orde, de goede zeden of ongeschikt is voor minderjarigen, inbreuk maakt op de privacy, de beeldrechten of het recht op een goede naam van derden, evenals inhoud die lasterlijk of kleinerend, pornografisch of pedofiel van aard is, de integriteit of veiligheid van een staat aantast, aanzet tot haat, geweld, zelfmoord, racisme, antisemitisme, xenofobie,

homofobie, oorlogsmisdaden of misdaden tegen de menselijkheid, aanzet tot het plegen van een misdaad, een delict of een terroristische daad of aanzet tot discriminatie;
- De rechten van derden te zullen respecteren, met name de intellectuele-eigendomsrechten;
- Het vertrouwelijke karakter van uitwisselingen met andere gebruikers te zullen respecteren.

De Abonnee staat garant jegens ENTOURAGE SOLUTIONS voor de naleving van al deze verplichtingen door het Familielid en de familieleden aan wie de Abonnee de familiecode wenst te verstrekken.

ENTOURAGE SOLUTIONS nodigt gebruikers uit haar in te lichten als zij worden geconfronteerd met inhoud die in strijd is met de geldende wetten en voorschriften of met deze Algemene Voorwaarden. Om een overtreding te signaleren, kan de Gebruiker ENTOURAGE SOLUTIONS waarschuwen door een e-mail te sturen naar het volgende adres: hallo@famileo.com. Deze mededeling moet vergezeld gaan van alle informatie die ENTOURAGE SOLUTIONS nodig heeft om de onwettige of frauduleuze inhoud te kunnen identificeren.

Artikel 16 - Persoonsgegevens

Voor meer informatie kunt u de pagina met ons privacybeleid raadplegen: https://www.famileo.com/famileo/nl/politiek-vertrouwelijkheid

Artikel 17 – Opschorting en/of vervroegde opzegging op initiatief van ENTOURAGE SOLUTIONS of de Abonnee

Onder voorbehoud van alle schadevergoedingen die ENTOURAGE SOLUTIONS kan eisen, behoudt ENTOURAGE SOLUTIONS zich het recht voor de toegang tot de Famileo-services van een Abonnee op te schorten en/of het abonnement op de Famileo-services van rechtswege te beëindigen, zonder voorafgaande kennisgeving of vergoeding, in geval van:

- het niet naleven van deze Algemene Voorwaarden door de Abonnee, in het bijzonder:
    - Het niet respecteren van de intellectuele-eigendomsrechten van ENTOURAGE SOLUTIONS en/of haar licentieverstrekkers;
    - Poging tot omzeilen van de technische beschermingsmaatregelen die ENTOURAGE SOLUTIONS heeft toegepast;

- Het verstrekken van valse informatie bij inschrijving voor de Famileo-services;
- Het volledig of gedeeltelijk niet betalen van de kosten van het abonnement op de Famileo-services door de Abonnee;
- Het niet naleven van de geldende wetten en voorschriften.

ENTOURAGE SOLUTIONS wijst de Abonnee erop dat hij geen bezwaar kan maken tegen de opschorting van de Services en/of de beëindiging van zijn abonnement op basis van het feit dat de overtreding van deze Algemene Voorwaarden en/of de geldende wetten en voorschriften niet door hem is gepleegd, maar door een familielid of het Familielid.

De Abonnee is dus volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de Services door het Familielid en/of de familieleden aan wie hij heeft besloten de familiecode te verstrekken.

Daarentegen verliest een Gebruiker die toegang tot de Famileo-services heeft via het account van een Abonnee dat is opgeschort of beëindigd, zijn toegang tot de Services zonder aanspraak te kunnen maken op een schadevergoeding of compensatie van ENTOURAGE SOLUTIONS.

De Abonnee van zijn kant kan zijn abonnement zonder voorafgaande kennisgeving of schadevergoeding aan ENTOURAGE SOLUTIONS opzeggen in geval van ernstige tekortkoming van ENTOURAGE SOLUTIONS in de naleving van haar belangrijkste verplichtingen, omschreven in deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 18 – Wijzigingen van deze Algemene Voorwaarden

ENTOURAGE SOLUTIONS behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden naar eigen goeddunken te wijzigen. De Algemene Voorwaarden die van toepassing zijn op de Abonnee, zijn de voorwaarden die van kracht zijn op de datum van inschrijving voor het abonnement of de datum van verlenging ervan.

ENTOURAGE SOLUTIONS informeert elke Abonnee, via een e-mail op het e-mailadres dat op zijn account is ingevuld, over elke wijziging van deze Algemene Voorwaarden. ENTOURAGE SOLUTIONS doet dit minimaal 15 (vijftien) dagen voordat deze wijziging in werking treedt. Als de Gebruiker niet instemt met deze wijzigingen, is hij vrij zijn abonnement op te zeggen via zijn

account op de Website, op de wijze beschreven in artikel 5 hierboven. De opzegging treedt dan in werking op de volgende vervaldatum van het abonnement. Als de Gebruiker zijn abonnement niet opzegt, zijn de nieuwe Algemene Voorwaarden van toepassing vanaf de volgende vervaldatum van het abonnement na de bekendmaking van de nieuwe Algemene Voorwaarden.

Artikel 19 – Intellectuele eigendom

De Website, de App en de volledige inhoud daarvan (merken, foto's, teksten, illustraties, video's, grafische elementen, software etc., met uitzondering van de elementen die de Gebruiker heeft verstrekt) behoren toe aan de ENTOURAGE SOLUTIONS en/of aan haar partners, die er de enige eigenaars van zijn.

Al deze elementen zijn beschermd op grond van de intellectuele-eigendomsrechten, met name het auteursrecht. Elke reproductie, weergave of aanpassing van deze elementen en elk gebruik ervan, in welke vorm ook, volledig of gedeeltelijk, is officieel verboden tenzij ENTOURAGE SOLUTIONS vooraf toestemming heeft verleend.

ENTOURAGE SOLUTIONS verleent de Gebruikers, op niet-exclusieve basis, het persoonlijk recht om de software te gebruiken waarmee de Website en de App worden beheerd, alsmede de Website en de App en hun inhoud te gebruiken voor zover dat nodig is voor hun gebruik van de Services.

De Gebruiker van zijn kant verleent ENTOURAGE SOLUTIONS het recht om de hem betreffende inhoud (teksten, foto's etc.) te reproduceren en publiceren om de Services te kunnen verlenen.

Artikel 20 – Klantenservice

Voor informatieverzoeken of vragen over de Famileo-services kan de Gebruiker contact met ENTOURAGE SOLUTIONS opnemen door naar de Website te gaan en te klikken op de rubriek 'Contact', of door een e-mail te sturen naar: ENTOURAGE SOLUTIONS Service Clientèle, Avenue Louis Martin 4, 35400 Saint-Malo, Frankrijk.

Artikel 21 – Ongeldigheid van een clausule

Als een van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden om welke reden ook ongeldig of nietig zou worden verklaard, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.

Artikel 22 – Toepasselijke wetgeving en geschillenregeling

Deze Algemene Voorwaarden en de abonnementen waarop ze van toepassing zijn, worden beheerst door de Franse wetgeving.

Bij geschillen zullen de partijen proberen een minnelijke oplossing te bereiken voordat ze gerechtelijke stappen ondernemen. Als deze pogingen zouden mislukken, moeten alle geschillen over de geldigheid, de interpretatie en/of de uitvoering van deze Algemene Voorwaarden worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbanken, volgens het burgerlijk recht.

Verder kan de Gebruiker bij geschillen altijd een beroep doen op conventionele bemiddeling bij de Franse ‘Commission de la médiation de la consommation’ (bemiddelingscommissie voor consumentengeschillen) of bij andere bemiddelingsinstanties in de sector, of op een alternatieve methode voor de beslechting van geschillen (minnelijke schikking bijvoorbeeld).

Bijlage 1: Algemene voorwaarden van het sponsoringsprogramma van Famileo

Deze algemene voorwaarden van het sponsoringsprogramma van Famileo beschrijven de voorwaarden op grond waarvan ENTOURAGE SOLUTIONS haar Gebruikers de mogelijkheid biedt om andere (particuliere) personen een abonnement op een van Famileo-services aan te bevelen in ruil voor tariefvoordelen en cadeaus.

Door deel te nemen aan dit sponsoringsprogramma, stemmen de Aanbrengers en Vrienden volledig in met deze algemene voorwaarden.

Artikel 1: Definities

Aanbrenger: een natuurlijke persoon die een actieve Gebruiker van de Famileo-services is en verbonden is aan minimaal één actief account (d.w.z. een account waarvoor de Abonnee alle facturen heeft betaald en waarvan het abonnement niet is opgezegd). Een Aanbrenger die niet is verbonden aan een actief account, kan geen Vriend uitnodigen.

- Petekind: een natuurlijke persoon die nooit geabonneerd is geweest op de Famileo-services.
- Abonnee: de natuurlijke persoon die een abonnement heeft afgesloten op de Famileo-services.
- Familielid: de natuurlijke persoon die het Famileo-krantje ontvangt.
- Uitnodigingscode: de persoonlijke code die ENTOURAGE SOLUTIONS aan de Abonnee verstrekt na zijn inschrijving.

Artikel 2: Voorwaarden om in aanmerking te komen voor het uitnodigingsprogramma van Famileo

2.1 Voorwaarden voor toegang tot het programma

De Aanbrenger kan een Petekind sponsoren dat nog geen abonnement op de Famileo-services heeft, maar ook alle andere personen die al gebruiker van de diensten zijn maar die een extra abonnement willen onderschrijven. Dit onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat de sponsorcode verbonden is met een actieve account die niet werd opgezegd.

Eénzelfde Aanbrenger kan tot 20 Petekinderen sponsoren in een glijdende periode van 12 maanden

vanaf de datum van de eerste sponsoring.

2.2 Voorwaarden voor toegang tot het programma voor Vrienden

Voor elke Vriend is slechts één uitnodiging per inschrijving mogelijk. Elke Gesponsorde kan op zijn beurt Sponsor worden zodra zijn abonnement in werking treedt en als zodanig profiteren van de bijbehorende voordelen, mits de Gesponsorde voldoet aan de voorwaarden die hier worden beschreven.

2.3 Geldigheidsduur van de sponsorpunten

De geldigheidsduur van de sponsorpunten is beperkt tot 12 maanden.

Artikel 3: Inhoud van het sponsoringsprogramma van Famileo

3.1 Bij inschrijving voor een van de Famileo-services door een Vriend

Het sponsoringsprogramma is pas geldig na verificatie en validatie van de inschrijving van de Vriend voor een van de Famileo-services.

Om te profiteren van het sponsoringsprogramma, moet de Vriend de Sponsorcode bij zijn inschrijving voor een van de Famileo-services invoeren in het daartoe bestemde veld.

Zodra de Sponsorcode is ingevuld en door ENTOURAGE SOLUTIONS is gevalideerd, profiteert de Vriend van een gratis abonnement van een maand op de Famileo-services.

3.2 Regels die van toepassing zijn op de Aanbrenger

Als de Sponsorcode geldig is op het moment van inschrijving en de Vriend voldoet aan de bovengenoemde criteria, krijgt de Aanbrenger een punt voor alle actieve accounts waaraan hij verbonden is. Voor alle duidelijkheid: er is één Famileo-account per Familielid.

Voorbeelden:

Situatie 1: als een Aanbrenger de Famileo-services gebruikt met één Famileo-account en een Vriend uitnodigt, wordt er een punt bijgeschreven op het Famileo-account van het Familielid.

Situatie 2: als een Aanbrenger de Famileo-services gebruikt met meerdere Famileo-accounts en een Vriend uitnodigt, wordt er een punt bijgeschreven op elk Famileo-account van het Familielid.

3.3 Voorwaarden voor het gebruik van de Sponsorcode

De Sponsorcode is persoonlijk en niet-overdraagbaar. De uitnodiging mag alleen plaatsvinden in het kader van een persoonlijke relatie met de Vriend.
Dit betekent dat de Sponsorcode niet op sociale netwerken zoals Facebook mag worden geplaatst.

In elk geval zal een poging tot fraude met het sponsoringsprogramma van Famileo meebrengen dat zowel de Aanbrenger als zijn Petekind(-)eren) zullen uitgesloten worden van het programma.

Puntentabel: cadeaus voor het Familielid van de Aanbrenger

Aantal punten	
3 punten	Een opbergmap voor krantjes
6 punten	Een bloemenboeket, dat naar het Familielid wordt verzonden
10 punten	Een gepersonaliseerd fotoproduct

Zodra de drempel voor toekenning van een cadeau wordt bereikt voor een Famileo-account waaraan de Aanbrenger verbonden is, wordt dit cadeau automatisch binnen 30 dagen verstuurd naar het Familielid van de Aanbrenger.

Artikel 4: Wijzigingen van de algemene voorwaarden

ENTOURAGE SOLUTIONS behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden op elk moment te wijzigen. Alle wijzigingen van deze algemene voorwaarden worden medegedeeld aan de Aanbrenger en de Vriend.

Let op: ENTOURAGE SOLUTIONS kan de tabel voor toekenning van de aanbrengingsbonus op elk moment wijzigen.

Bijlage 2: Algemene voorwaarden van de Famileo-spaarpot

De algemene voorwaarden van de Famileo-spaarpot beschrijven de voorwaarden op grond waarvan ENTOURAGE SOLUTIONS de Abonnees en Gebruikers (zoals hieronder gedefinieerd) in staat stelt de spaarpot als betalingsmethode te gebruiken.

Artikel 1: Definities

- Abonnee: de natuurlijke persoon die klant is van ENTOURAGE SOLUTIONS, die verantwoordelijk is voor de hoofdbetalingsmethode en de mogelijkheid heeft om het familieaccount te beheren. Deze persoon heeft ofwel rechtstreeks een abonnement op de Famileo-services afgesloten, ofwel de rol van accountbeheerder op zich genomen na de overdracht van een abonnement.
- Gebruiker: elke natuurlijke persoon die geen Abonnee, maar wel gebruiker van de Famileo-services is.

Artikel 2: Gebruik van de Famileo-spaarpot

De Famileo-spaarpot heeft als doel de verschillende financiële bijdragen aan het Famileo-account gemakkelijker te beheren voor alle Gebruikers van dezelfde familie en de Abonnee.

Voor elk aangemaakt account wordt automatisch een spaarpot gegenereerd, die online toegankelijk is voor elke Gebruiker en de Abonnee.

Elke Gebruiker kan een bedrag naar keuze in de spaarpot storten. Dit is mogelijk tot aan het maximumbedrag van de spaarpot, zoals beschreven in artikel 3 hieronder.

De bedragen worden op een beveiligde rekening bewaard.

Artikel 3: Maximumbedrag van de Famileo-spaarpot

Het maximumbedrag van elke spaarpot komt overeen met de abonnementskosten van een jaar (dus 12 volledige maanden).
Het maximumbedrag van de spaarpot is dus afhankelijk van het abonnement op de Famileo-services.

Voorbeeld:

- Als een abonnement van € 5,99 incl. btw. per maand is afgesloten, is het maximumbedrag van de spaarpot € 71,88 incl. btw
- Als een abonnement van € 9,99 incl. btw. per maand is afgesloten, is het maximumbedrag van de spaarpot € 119,88 incl. btw

Wanneer het maximumbedrag van de spaarpot is bereikt, kunnen Gebruikers er geen geld meer in storten. Dit wordt bevestigd via een digitaal bericht.
De Gebruiker en de Abonnee kunnen het bedrag in de spaarpot op elk moment raadplegen via de Website of App.

Artikel 4: Gebruik van de Famileo-spaarpot

De bedragen die in de spaarpot zijn gestort, worden allereerst gebruikt voor de financiering van het lopende abonnement.
De betalingsmethode van de Abonnee wordt dus niet gebruikt, totdat het saldo van de spaarpot niet meer voldoende is om de volgende maand van het abonnement te betalen.

Wanneer het bedrag in de spaarpot niet meer voldoende is om de volgende maand van het abonnement te betalen, wordt het maandbedrag afgeschreven via de betalingsmethode (bankkaart) van de Abonnee.

Artikel 5: Opzegging van het Famileo-abonnement en terugbetaling van de spaarpot

5.1 Wanneer het abonnement op de Famileo–services wordt opgezegd en er is een positief saldo in de spaarpot, kan dit bedrag terugbetaald worden aan de Abonnee of de Abonnee kan ervoor kiezen om het resterende bedrag te doneren aan de Famileo Foundation onder de voorwaarden van artikel 5.2 en 5.3 hieronder.

5.2 Voorwaarden om het bedrag in de spaarpot terugbetaald te krijgen

De Abonnee moet de klantenservice contacteren op ‘hallo@famileo.com’ en de terugbetaling vragen van het saldo in de spaarpot mits het bezorgen van een geldig identiteitsbewijs.
De klantenservice van Famileo zal contact met de Abonnee opnemen om zijn bankgegevens op te

vragen. Het bedrag wordt binnen uiterlijk een week overgemaakt op de opgegeven bankrekening.

5.3 Voorwaarden om te doneren aan de Famileo Foundation

Indien de Abonnee 10 maanden na opzegging van het abonnement nog geen contact heeft opgenomen met de klantenservice van Famileo met een verzoek tot terugbetaling van het volledige bedrag in de spaarpot, zal de klantenservice de Abonnee een e-mail sturen om eerdergenoemde te informeren over het resterende bedrag in de spaarpot en om te vragen of eerdergenoemde het bedrag terugbetaald wil krijgen of wil doneren aan de Famileo Foundation.
Indien de Abonnee 2 maanden na verzending van deze e-mail, te weten 12 maanden na opzegging van het abonnement, geen gehoor heeft gegeven aan deze e-mail, zal het resterende bedrag in de spaarpot automatisch worden gedoneerd aan de Famileo Foundation.

Algemene gebruiksvoorwaarden van Famileo voor partnerschappen die ENTOURAGE SOLUTIONS heeft gesloten met professionals

Geldig vanaf 02-08-2023

Artikel 1 – Algemeen

Famileo is een digitale oplossing, beschikbaar via de website http://www.famileo.com (de 'Website') en via de mobiele Famileo-app, die kan worden gedownload vanuit Google Play en de App Store (de 'App').

De Website en de App worden uitgegeven door de vennootschap ENTOURAGE SOLUTIONS (hierna de 'Vennootschap' genoemd), société par actions simplifiée (vereenvoudigde vennootschap op aandelen) met een kapitaal van 111 010,00 euro, gevestigd aan de Avenue Louis Martin 4, 35400 Saint-Malo, Frankrijk, ingeschreven in het handelsregister van Saint-Malo onder het nummer 805 178 159.

- E-mailadres: hallo@famileo.com
- Telefoonnummer: +32 (0)2 80 80 967 (BE/LUX)
  +31 (0)85 208 8443 (NL)
- Hoofdredactie: ENTOURAGE SOLUTIONS
- Ontwerp en realisatie: ENTOURAGE SOLUTIONS
- Hosting: Amazon Web Services, EU (Ierland)

Famileo is een service met als doel een privé-sociaal netwerk voor families op te zetten en te beheren rondom de grootouders (of overgrootouders), of deze nu hulpbehoevend of zelfstandig zijn.

Deze algemene gebruiksvoorwaarden (hierna de 'Gebruiksvoorwaarden' genoemd) zijn van toepassing op alle gebruikers die toegang hebben tot Famileo dankzij een partnerschap tussen de Vennootschap en een zakelijke klant, met name een instelling voor de huisvesting van zelfstandige of afhankelijke ouderen of ouderen met een handicap, waarbij de gebruiker een bewoner van een dergelijke zorgorganisatie of een van diens familieleden is, met uitdrukkelijke uitsluiting van alle gebruikers die rechtstreeks een abonnement bij de

Vennootschap willen afsluiten voor de betaalde 'Maandelijkse', 'Maandelijks+', 'Tweewekelijkse' of 'Wekelijkse' Famileo-services. Wij verwijzen laatstgenoemden naar de Algemene verkoop- en gebruiksvoorwaarden voor de 'Maandelijkse', 'Maandelijks+', 'Tweewekelijkse' en 'Wekelijkse' Famileo-services voor particulieren.

Artikel 2 - Definities

- Begunstigde: de natuurlijke persoon of natuurlijke personen voor wie de Professional een account zal aanmaken voor toegang tot het Portaal.
- Persoonlijk Account: de ruimte op het Portaal die slechts toegankelijk is met inloggegevens die uniek zijn voor elke Begunstigde en die niet toegankelijk is voor de Professional.
- Professionals: de zakelijke klanten van de Vennootschap, waarvan de klanten natuurlijke personen zijn die toegang krijgen tot het Portaal. De Professionals hebben buiten het Persoonlijk Account toegang tot het Portaal voor het publiceren van informatie.
- Familie: de natuurlijke personen die verbonden zijn aan het account van eenzelfde Begunstigde. Voor alle duidelijkheid, de term 'familie' kan ook betrekking hebben op familieleden of vrienden van de Begunstigde.
- Portaal: de persoonlijke ruimte op het Famileo-internetportaal die wordt geëxploiteerd door de Vennootschap en toegankelijk is voor Gebruikers via de Website of de App.
- Partners: de partners van de Vennootschap die gemachtigd zijn om via het Portaal producten of diensten aan te bieden voor verkoop.
- Gebruikers: de Professionals, Families en Begunstigden met het oog op hun toegangsrechten.

Artikel 3 - Aanvaarding van de Gebruiksvoorwaarden

Dit document beschrijft de Gebruiksvoorwaarden van het Portaal die de Vennootschap op elk moment kan wijzigen.

De toepasselijke Gebruiksvoorwaarden zijn op elk moment te raadplegen via het Portaal. De Gebruikers hebben de verantwoordelijkheid om deze Gebruiksvoorwaarden regelmatig te raadplegen.

De diensten die toegankelijk zijn vanaf het Portaal worden aan Gebruikers aangeboden onder voorbehoud dat zij instemmen met deze Gebruiksvoorwaarden, die eventueel kunnen worden

aangevuld of gewijzigd. Wanneer een Gebruiker niet gebonden wil zijn aan deze Gebruiksvoorwaarden, dient hij het gebruik van de Website, de App en de Famileo-services te staken.
Als een of meer bepalingen van deze Gebruiksvoorwaarden ongeldig zou(den) worden verklaard door een bevoegde rechtbank, blijven de overige bepalingen geldig voor de Gebruikers.
Wanneer de Vennootschap zich niet beroept op een bepaling van deze voorwaarden, mag niet worden aangenomen dat zij afstand doet van het recht om zich op een later moment op deze bepaling te beroepen.

Artikel 4 - Voorwaarden voor het plaatsen van teksten en andere elementen op het Portaal

4.1 De Gebruiker erkent dat hij de enige en exclusieve auteur is van de teksten die hij op het Portaal schrijft en van alle andere elementen die hij op het Portaal plaatst. Dit betekent dat hij de volledige verantwoordelijkheid voor de inhoud van deze teksten en elementen op zich neemt.

De elementen die door de Gebruiker op het Portaal worden geplaatst in het kader van zijn toegangsrechten, moeten uitsluitend zijn bedoeld om te voldoen aan een verwachting of behoefte van de Begunstigde of diens Familie.

Er mogen geen elementen op het Portaal worden geplaatst die niet aan dit doel voldoen.
Berichten die bedoeld zijn voor de promotie van een dienst of product zijn uitdrukkelijk verboden.

4.2 De Gebruiker aanvaardt de burgerlijke en strafrechtelijke aansprakelijkheid die voortvloeit uit de plaatsing van zijn teksten of andere elementen op het Portaal. De Gebruiker is volledig aansprakelijk voor rechtsvorderingen die dientengevolge ingesteld kunnen worden door derden of door de overheid.

De Gebruiker vrijwaart de Vennootschap van alle veroordelingen die tegen haar uitgesproken kunnen worden vanwege de betreffende teksten en elementen.

4.3 De Vennootschap behoudt zich het recht voor om teksten en/of elementen die

volgens haar in strijd zijn met de goede zeden, deze Gebruiksvoorwaarden en/of enig toepasselijk voorschrift te verwijderen van het Portaal.

4.4 De diensten die toegankelijk zijn vanaf het Portaal zijn uitsluitend bestemd voor personen die rechtsbekwaam zijn om contracten naar Frans recht te sluiten.

Wilsonbekwame personen en minderjarigen mogen het Portaal slechts gebruiken onder toezicht en verantwoordelijkheid van hun wettelijke vertegenwoordigers.

4.5 De Gebruiker verklaart met name dat zijn uitlatingen de rechten van personen en hun privacy, het merkenrecht en andere intellectuele-eigendomsrechten respecteren en dat deze geen inbreuk maken op enige wet of enig voorschrift (met name de bepalingen van het Wetboek van Strafrecht, het Burgerlijk Wetboek, het wetboek betreffende de intellectuele eigendom en het wetboek voor consumentenrecht).

4.6 Wanneer de inhoud een of meer foto's bevat, impliceert dit dat de Gebruiker garandeert dat de op het internet geplaatste documenten:

- Pp het internet zijn geplaatst met toestemming van de personen die daarin verschijnen of worden genoemd;
- Vrij zijn van alle reproductie- en weergaverechten.

De Gebruiker vrijwaart de Vennootschap van alle vorderingen in dit opzicht.

4.7 De Gebruiker verklaart alle inhoud op het Portaal waarvan hij meent dat deze niet in overeenstemming met deze Gebruiksvoorwaarden is, te zullen signaleren aan de Vennootschap.

Artikel 5 - Inschrijving

De Gebruikers kunnen het Portaal pas gebruiken nadat ze zich hebben ingeschreven en hebben ingestemd met deze Gebruiksvoorwaarden.

Alle afwijkende en strijdige bepalingen die zijn opgenomen in hun mededelingen en brieven, reeds ontvangen of nog te ontvangen, worden als ongeldig beschouwd, zonder dat de Vennootschap

genoodzaakt is er bezwaar tegen te maken.

De Begunstigde en de Families krijgen toegang tot het Portaal nadat ze hun profielen hebben ingevuld (achternaam, voornaam, e-mailadres, foto …) en nadat ze een vertrouwelijke Familiecode hebben ingevuld die unieke is voor elke Begunstigde. Na afloop van deze procedure beschikken deze Gebruikers over een persoonlijke inlognaam en een persoonlijk wachtwoord, waarvoor ze zelf verantwoordelijk zijn en die ze aan niemand mogen mededelen. Deze Gebruikers hebben deze inlognaam en dit wachtwoord nodig om te kunnen inloggen op het Portaal.

De Professional is volledig verantwoordelijk voor de keuze van het personeelslid aan wie hij deze Familiecode toevertrouwt, die vervolgens zal worden verstrekt aan de Begunstigde en de Families, mits de Begunstigde hier vooraf toestemming voor heeft gegeven.

De Professional belooft een strenge controle te zullen uitvoeren van de procedure die hij toepast om de door de Vennootschap verstrekte familiecodes te verspreiden onder de Personeelsleden. Bij beëindiging van de bestaande contractuele betrekkingen tussen de Professional en de Vennootschap, om welke reden ook, kan de Vennootschap de verstrekte familiecodes onmiddellijk deactiveren, zonder dat de Gebruiker aanspraak kan maken op enige schadevergoeding of compensatie van de Vennootschap.

Bij beëindiging van zijn toegangsrechten heeft de Professional de taak om de Begunstigden en Families te informeren over de deactivering van de familiecodes.
Bij niet-naleving van een van de bepalingen van deze Gebruiksvoorwaarden door een Gebruiker behoudt de Vennootschap zich het recht voor de familiecode van het betreffende Persoonlijk Account tijdelijk of definitief te deactiveren.

Artikel 6 - Keuze van woonplaats en rechtsbevoegdheid

6.1 Voor alle geschillen die kunnen ontstaan met betrekking tot de interpretatie, acceptatie en uitvoering van deze Gebruiksvoorwaarden zijn de rechtbanken van het hoofdkantoor van de Vennootschap als enige bevoegd wat betreft zakelijke Gebruikers, ongeacht de plaats van inschrijving of betaling, zelfs in geval van vordering tot vrijwaring of meerdere verweerders. Geschillen met niet-zakelijke

Gebruikers moeten worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbanken, volgens het burgerlijk recht.

Overigens kunnen niet-zakelijke Gebruikers bij geschillen altijd een beroep doen op conventionele bemiddeling bij de Franse 'Commission de la médiation de la consommation' (bemiddelingscommissie voor consumentengeschillen) of bij andere bemiddelingsinstanties in de sector, of op een alternatieve methode voor de beslechting van geschillen (minnelijke schikking bijvoorbeeld).

6.2 Deze Gebruiksvoorwaarden en de betrekkingen die ze beheersen, vallen onder de Franse wetgeving.

Artikel 7 – Intellectuele eigendom

Alle elementen waaruit het Portaal is opgebouwd (teksten, grafische elementen, software, foto's, afbeeldingen, video's, geluiden, schetsen, namen, logo's, merken, creaties en diverse beschermbare werken, databases enz.) evenals het Portaal zelf vallen onder de Franse en internationale wetgeving betreffende het auteursrecht en de intellectuele eigendom.
Deze elementen zijn het exclusieve eigendom van de Vennootschap. Daarom verklaart de Gebruiker:

- De informatie in het Portaal niet te zullen reproduceren voor commerciële of andere doeleinden;
- De inhoud van het Portaal geheel noch gedeeltelijk te zullen overnemen op de website of een app van een derde voor commerciële of andere doeleinden;
- De informatie niet te zullen kopiëren op dragers van welke aard ook die het mogelijk maken de oorspronkelijke bestanden opnieuw samen te stellen, geheel of gedeeltelijk;
- Zich te zullen houden aan de toepasselijke wetgeving, met name de bepalingen van het wetboek betreffende de intellectuele eigendom en van het Burgerlijk Wetboek.

Voor het plaatsen van hyperlinks naar ons Portaal vanaf een externe website is de voorafgaande toestemming van de Vennootschap nodig.
Elk gebruik van elementen van het Portaal dat niet uitdrukkelijk is toegestaan, is in strijd met de

auteursrechten en wordt als inbreuk makende handeling beschouwd.
Een dergelijk gebruik kan ook leiden tot een inbreuk op het portretrecht, het personenrecht of andere toepasselijke rechten en voorschriften.
Het kan dus tot gevolg hebben dat de pleger burgerlijk en/of strafrechtelijk aansprakelijk worden gesteld.

De Vennootschap behoudt zich de mogelijkheid voor alle rechtsmiddelen aan te wenden tegen personen die zich niet aan dit verbod houden.
Van zijn kant verleent de Gebruiker de Vennootschap uitdrukkelijke toestemming om de elementen te reproduceren en publiceren, met name de teksten en foto's die in een Persoonlijk Account zijn geplaatst, zodat deze elementen kunnen worden gebruikt voor het maken van een verslag in de vorm van een krantje of ander document, dat uitsluitend bestemd is voor de Begunstigde aan wie dit Persoonlijk Account verbonden is.

Artikel 8 – Bescherming van persoonsgegevens

Voor meer informatie kunt u terecht op de pagina van ons privacybeleid https://www.famileo.com/famileo/nl/politiek-vertrouwelijkheid

Artikel 9 – Famileo-winkel

De Vennootschap behoudt zich het recht voor een online winkel aan te maken (toegankelijk via de App en de Website) om haar Partners in staat te stellen de Gebruikers bepaalde producten en/of diensten aan te bieden die interessant kunnen zijn voor de Begunstigde. (Enkele voorbeelden: bloemen, chocolade, plaids)

Gebruikers kunnen dan, als het zij het willen, verkoopwebsites van deze Partners bezoeken via koppelingen op het Portaal van de online winkel. Op deze websites kunnen ze online producten en/of diensten kopen die worden aangeboden door derden.

De Vennootschap zal de gegevens van de Gebruikers niet rechtstreeks aan haar Partners verstrekken zonder dat de Gebruikers toestemming hebben verleend.
Alleen de gegevens van Gebruikers die strikt noodzakelijk zijn voor de afhandeling van bestellingen van producten en/of diensten worden aan de Partners overgedragen op het moment van betaling door de Gebruiker zelf.

We raden Gebruikers aan om, voordat ze een bestelling doorgeven, kennis te nemen van de algemene verkoopvoorwaarden van de betreffende derde partner die producten en/of diensten aanbiedt.

In dit geval gelden de algemene verkoopvoorwaarden die bij de beschrijving van de aangeboden producten en/of diensten zijn gevoegd, onder volledige verantwoordelijkheid van de betreffende partners.
De Gebruiker dient klachten over deze producten en/of diensten rechtstreeks naar de betreffende derde Partner te sturen. De Vennootschap kan niet aansprakelijk worden gesteld als de derde Partner zijn verplichtingen niet nakomt. De Vennootschap verzoekt de Gebruiker echter wel om haar in te lichten als hij problemen ondervindt met een bestelling bij een van de partners.

Artikel 10 - Aansprakelijkheid

De Vennootschap wijst elke aansprakelijkheid af:

- Bij onderbreking van toegang tot Portaal wegens technisch onderhoud of voor het bijwerken van de gepubliceerde informatie;
- Bij tijdelijke niet-beschikbaarheid van het Portaal als gevolg van technische problemen, ongeacht de oorzaak of herkomst van de problemen (niet beschikbaar zijn van de internetprovider, de hostingdienstverlener van de Vennootschap, enz.).

De Vennootschap zal zich tot het uiterste inspannen om het Portaal in operationele staat te houden. Dit is echter alleen een inspanningsverplichting.
Om die reden kan de Vennootschap niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele gebreken of schade (kosten, gegevensverlies, directe of indirecte schade, enz.) die voortvloeien uit het gebruik van het Portaal door de Gebruiker of uit het feit dat de Gebruiker er geen toegang toe heeft.

- Bij directe of indirecte schade die de Gebruiker lijdt, ongeacht de aard ervan, en die voortvloeit uit de inhoud, het openen of gebruiken van het Portaal (en/of van websites die zijn bezocht vanaf het Portaal);
- Bij abnormaal gebruik of onwettige exploitatie van het Portaal door een Gebruiker.

Laatstgenoemde is volledig aansprakelijk voor schade aan derden en de gevolgen van claims of

rechtsvorderingen die daaruit kunnen voortvloeien. Ook ziet de Gebruiker af van de instelling van een beroep tegen de Vennootschap indien een derde een rechtsvervolging tegen hem zou instellen vanwege onwettig gebruik en/of onwettige exploitatie van het Portaal.

Artikel 11 – Sponsoring

De Vennootschap biedt haar Gebruikers een uitnodigingsprogramma waarvan de algemene voorwaarden te vinden zijn in Bijlage 1.

Bijlage 1: Algemene voorwaarden van het sponsoringsprogramma van Famileo

Deze algemene voorwaarden van het sponsoringsprogramma van Famileo beschrijven de voorwaarden op grond waarvan ENTOURAGE SOLUTIONS haar Gebruikers de mogelijkheid biedt om andere (particuliere) personen een abonnement op een van Famileo-services aan te bevelen in ruil voor tariefvoordelen en cadeaus.

Door deel te nemen aan dit sponsoringsprogramma, stemmen de Aanbrengers en Vrienden volledig in met deze algemene voorwaarden.

Artikel 1: Definities

Aanbrenger: een natuurlijke persoon die een actieve Gebruiker van de Famileo-services is en verbonden is aan minimaal één actief account (d.w.z. een account waarvoor de Abonnee alle facturen heeft betaald en waarvan het abonnement niet is opgezegd). Een Aanbrenger die niet is verbonden aan een actief account, kan geen Vriend uit te nodigen.

- Vriend: een natuurlijke persoon die nooit geabonneerd is geweest op de Famileo-services.
- Abonnee: de natuurlijke persoon die een abonnement heeft afgesloten op de Famileo-services.
- Familielid: de natuurlijke persoon die het Famileo-krantje ontvangt.
- Sponsorcode: de persoonlijke code die ENTOURAGE SOLUTIONS aan de Abonnee verstrekt na zijn inschrijving.

Artikel 2: Voorwaarden om in aanmerking te komen voor het uitnodigingsprogramma van Famileo

2.1 Voorwaarden voor toegang tot het programma

De Aanbrenger kan een Petekind sponsoren dat nog geen abonnement op de Famileo-services heeft, maar ook alle andere personen die al gebruiker van de diensten zijn maar die een extra abonnement willen onderschrijven. Dit onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat de sponsorcode verbonden is met een actieve account die niet werd opgezegd.

Eénzelfde Aanbrenger kan tot 20 Petekinderen sponsoren in een glijdende periode van 12 maanden

vanaf de datum van de eerste sponsoring.

2.2 Voorwaarden voor toegang tot het programma voor Vrienden

Voor elke Vriend is slechts één uitnodiging per inschrijving mogelijk. Elke Gesponsorde kan op zijn beurt Sponsor worden zodra zijn abonnement in werking treedt en als zodanig profiteren van de bijbehorende voordelen, mits de Gesponsorde voldoet aan de voorwaarden die hier worden beschreven.

2.3 Geldigheidsduur van de sponsorpunten

De geldigheidsduur van de sponsorpunten is beperkt tot 12 maanden.

Artikel 3: Inhoud van het sponsoringsprogramma van Famileo

3.1 Bij inschrijving voor een van de Famileo-services door een Vriend

Het sponsoringsprogramma is pas geldig na verificatie en validatie van de inschrijving van de Vriend voor een van de Famileo-services.

Om te profiteren van het sponsoringsprogramma, moet de Vriend de Sponsorcode bij zijn inschrijving voor een van de Famileo-services invoeren in het daartoe bestemde veld.

Zodra de Sponsorcode is ingevuld en door ENTOURAGE SOLUTIONS is gevalideerd, profiteert de Vriend van een gratis abonnement van een maand op de Famileo-services.

3.2 Regels die van toepassing zijn op de Aanbrenger

Als de Sponsorcode geldig is op het moment van inschrijving en de Vriend voldoet aan de bovengenoemde criteria, krijgt de Aanbrenger een punt voor alle actieve accounts waaraan hij verbonden is. Voor alle duidelijkheid: er is één Famileo-account per Familielid.

Voorbeelden:
Situatie 1: als een Aanbrenger de Famileo-services gebruikt met één Famileo-account en een Vriend uitnodigt, wordt er een punt bijgeschreven op het Famileo-account van het Familielid.

Situatie 2: als een Aanbrenger de Famileo-services gebruikt met meerdere Famileo-accounts en een Vriend uitnodigt, wordt er een punt bijgeschreven op elk Famileo-account van het Familielid.

3.3 Voorwaarden voor het gebruik van de Sponsorcode

De Sponsorcode is persoonlijk en niet-overdraagbaar. De uitnodiging mag alleen plaatsvinden in het kader van ene persoonlijke relatie met de Vriend.

Dit betekent dat de Sponsorcode niet op sociale netwerken zoals Facebook mag worden geplaatst.

In elk geval zal een poging tot fraude met het sponsoringsprogramma van Famileo meebrengen dat zowel de Aanbrenger als zijn Petekind(-)eren) zullen uitgesloten worden van het programma.

Puntentabel: cadeaus voor het Familielid van de Aanbrenger

Aantal punten	
3 punten	Een opbergmap voor krantjes
6 punten	Een bloemenboeket, dat naar het Familielid wordt verzonden
10 punten	Een gepersonaliseerd fotoproduct

Zodra de drempel voor toekenning van een cadeau wordt bereikt voor een Famileo-account waaraan de Aanbrenger verbonden is, wordt dit cadeau automatisch binnen 30 dagen verstuurd naar het Familielid van de Aanbrenger.

Artikel 4: Wijzigingen van de algemene voorwaarden

ENTOURAGE SOLUTIONS behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden op elk moment te wijzigen. Alle wijzigingen van deze algemene voorwaarden worden medegedeeld aan de Aanbrenger en de Vriend.

Let op: ENTOURAGE SOLUTIONS kan de tabel voor toekenning van de aanbrengingsbonus op elk moment wijzigen.