

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## Article 1 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles le site **Ma Famille d'Accueil** (ci-après « le Prestataire ») propose et fournit au client (ci-après « le Client ») le service intitulé « **Dispositif recherche famille** ».

Ce service consiste à **inscrire le Client sur une liste d'attente personnalisée** en vue de l'accompagner dans la **recherche d'une famille d'accueil agréée par le Conseil Départemental**, adaptée à la situation, aux besoins et aux préférences du bénéficiaire. L'inscription au *Dispositif recherche famille* permet au Client de **bénéficier d'un accompagnement continu, sans limitation de durée**, jusqu'à la proposition d'une ou plusieurs solutions d'accueil correspondant à la recherche effectuée.

Le service proposé par le Prestataire ne constitue **ni un hébergement, ni une prestation d'accueil, mais un service d'intermédiation et d'assistance personnalisée** destiné à faciliter la mise en relation entre les particuliers et les accueillants familiaux agréés.

## Article 2 – Identification du Prestataire

Le site **Ma Famille d'Accueil** est exploité par :

Nom commercial / Nom d'exploitation : MA FAMILLE D'ACCUEIL

Statut juridique : Entrepreneur individuel  
SIRET : 807 535 778 00029

Adresse du siège : 125 impasse Effantin et Château Gaillard, 38160 Chevrières, France

Adresse e-mail de contact :  
contact@mafamilledaccueil.fr  
Téléphone : 04 58 00 89 76

## Article 3 – Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent l'ensemble des ventes de prestations de service proposées par **Ma Famille d'Accueil** dans le cadre du **Dispositif recherche famille**, accessibles sur le site internet [www.mafamilledaccueil.fr](http://www.mafamilledaccueil.fr) (ci-après le « Site »).

Toute commande ou souscription au service implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV, sans restriction ni réserve. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des CGV avant de valider sa commande et déclare les accepter sans réserve.

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de validation de la commande par le Client.

**Ma Famille d'Accueil** se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment, sans préavis, les nouvelles dispositions s'appliquant uniquement aux commandes postérieures à leur mise en ligne.

Les présentes CGV s'appliquent à l'exclusion de toute autre condition, notamment celles qui pourraient être communiquées par le Client.

## Article 4 – Description du service

Le Dispositif recherche famille proposé par Ma Famille d'Accueil est un service d'accompagnement personnalisé visant à aider le Client dans la recherche d'une famille d'accueil agréée par le Conseil Départemental pour une personne âgée ou handicapée.

L'inscription à ce dispositif permet au Client de :

- être inscrit sur une liste d'attente personnalisée, sans limitation de durée ;
- bénéficier d'un accompagnement dans la recherche, fondé sur les besoins et préférences exprimés (localisation, autonomie, type d'accueil, budget, etc.) ;
- recevoir, le cas échéant, des informations ou alertes lorsque des familles d'accueil correspondant aux critères sont identifiées ;
- être orienté et conseillé tout au long du processus de recherche.

Le service ne garantit pas la disponibilité ou la proposition d'une famille d'accueil spécifique, ni un délai particulier pour la concrétisation d'un accueil.

Il s'agit d'une obligation de moyens et non d'une obligation de résultat.

Dès la validation de son inscription, le Client bénéficie de l'accès au dispositif et à l'accompagnement associé, sans limitation de durée.

Aucun remboursement ne pourra être exigé au motif qu'aucune famille d'accueil n'a été trouvée, dès lors que le service d'accompagnement a été effectivement mis en œuvre.

## Article 5 – Modalités d'inscription et de commande

### 5.1. Processus d'inscription

Le Client peut souscrire au Dispositif recherche famille directement sur le site Ma Famille d'Accueil en remplissant le formulaire prévu à cet effet et en procédant au règlement du service.

L'inscription n'est considérée comme définitive qu'après réception du paiement complet par le Prestataire.

## 5.2. Modes de paiement

Le règlement peut s'effectuer :

- en ligne, par carte bancaire via un système de paiement sécurisé ;
- par chèque, établi à l'ordre de Ma Famille d'Accueil et envoyé à l'adresse indiquée sur le site ou communiquée par e-mail.

Le traitement de la demande débute uniquement après encaissement effectif du paiement.

## 5.3. Confirmation de commande

Après validation du paiement, le Client reçoit un courriel de confirmation récapitulant les informations essentielles de sa commande.

Ce courriel vaut accusé de réception et preuve du contrat conclu entre le Client et le Prestataire.

## 5.4. Droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de validation de sa commande pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Pour exercer ce droit, le Client peut adresser sa demande par e-mail ou par courrier à l'adresse du Prestataire, avant l'expiration du délai légal.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai prévu, le Prestataire procèdera au remboursement intégral du paiement reçu, dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la réception de la demande.

## 5.5. Renonciation au droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-28, 1° du Code de la consommation, le Client est informé qu'il peut demander expressément à renoncer à son droit de rétractation afin que le service débute immédiatement.

Ainsi, lors de la confirmation de commande ou par e-mail, le Prestataire propose au Client de donner son accord écrit pour que le service commence avant la fin du délai de rétractation, ce qui entraîne la renonciation expresse à ce droit.

En cas de renonciation, aucun remboursement ne pourra être exigé après le démarrage effectif du service.

## Article 6 – Tarifs et conditions de paiement

### 6.1. Tarification

Le service **Dispositif recherche famille** est proposé au **tarif forfaitaire de 279 euros hors taxes (HT)**, soit **279 € TTC** si aucune taxe supplémentaire n'est applicable. Ce tarif est **unique et valable pour toute la durée de l'accompagnement**, sans limite de temps ni renouvellement automatique.

Le prix est indiqué en euros, toutes taxes comprises (TTC), sur le site **Ma Famille d'Accueil** au moment de la commande. Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, tout en garantissant au Client l'application du tarif en vigueur au jour de la commande.

### 6.2. Absence d'abonnement

L'inscription au **Dispositif recherche famille** correspond à une **prestation ponctuelle et forfaitaire**.  
Aucun prélèvement récurrent, abonnement ou reconduction automatique n'est appliqué.

### 6.3. Modalités de paiement

Le règlement est exigible **en totalité au moment de la commande**.

Le service ne sera activé qu'à **réception et encaissement effectif du paiement**.

### 6.4. Facturation

Une **facture** est émise automatiquement après validation du paiement. Elle est transmise au Client par voie électronique à l'adresse e-mail fournie lors de la commande.

## Article 7 – Durée du service et résiliation

### 7.1. Durée du service

L'inscription au **Dispositif recherche famille** est **valable sans limitation de durée** à compter de la validation de la commande et de l'encaissement effectif du paiement. Le Client reste inscrit au dispositif tant qu'il le souhaite, et bénéficie d'un accompagnement continu dans sa recherche d'une famille d'accueil agréée.

Le service n'est pas soumis à un abonnement, ni à une échéance de renouvellement.

### 7.2. Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut à tout moment demander la **suppression de son inscription** au dispositif, en adressant une demande écrite par e-mail ou par courrier au Prestataire. Cette suppression met fin à tout contact ou accompagnement futur, mais **n'ouvre droit à aucun remboursement**, la prestation ayant été pleinement exécutée dès l'inscription et la mise à disposition du service.

**7.3. Résiliation à l'initiative du Prestataire**  
**Ma Famille d'Accueil** se réserve le droit de **résilier ou suspendre le service** en cas de comportement frauduleux, de communication de fausses informations, ou de manquement grave du Client à ses obligations (par exemple, insultes, menaces ou propos diffamatoires envers le Prestataire ou ses partenaires).

Dans ce cas, la résiliation interviendra **sans préavis ni remboursement**, le service étant déjà activé et rendu accessible au Client.

## Article 8 – Obligations du Prestataire et du Client

### 8.1. Obligations du Prestataire

**Ma Famille d'Accueil** s'engage à :

- Fournir au Client un **accompagnement personnalisé** dans le cadre du **Dispositif recherche famille** ;
- Traiter chaque demande avec **soin, diligence et professionnalisme**, sur la base des informations communiquées par le Client ;
- Effectuer une **veille active** et transmettre au Client, lorsque cela est possible, des **propositions ou alertes** de familles d'accueil agréées susceptibles de correspondre à ses critères ;
- Garantir la **confidentialité** des données personnelles confiées par le Client, conformément à la réglementation en vigueur (voir l'article relatif à la protection des données).

Le Prestataire est tenu d'une **obligation de moyens** : il met tout en œuvre pour accompagner le Client dans sa recherche, sans garantir qu'une famille d'accueil adaptée sera trouvée, ni dans un délai déterminé.

### 8.2. Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Fournir des **informations exactes, complètes et actualisées** lors de son inscription et tout au long du suivi ;
- **Collaborer activement** avec le Prestataire en répondant aux demandes d'informations complémentaires nécessaires au bon déroulement du service ;
- Informer sans délai **Ma Famille d'Accueil** de toute évolution de sa situation ou de ses besoins susceptibles d'influencer la recherche (changement de région, état de santé, souhaits, etc.) ;

- Maintenir un **comportement courtois et respectueux** envers le Prestataire et ses partenaires.

En cas de communication de fausses informations ou de comportement inapproprié, **Ma Famille d'Accueil** se réserve le droit de suspendre ou de résilier le service sans remboursement.

## Article 9 – Responsabilité

### 9.1. Nature du service

**Ma Famille d'Accueil** agit exclusivement en tant qu'**intermédiaire et prestataire d'accompagnement administratif et informatif**.

Le Prestataire **ne fournit pas lui-même de service d'accueil ou d'hébergement**, et n'intervient pas dans la relation contractuelle ou financière qui pourrait être ultérieurement conclue entre le Client et une famille d'accueil agréée.

### 9.2. Limites de responsabilité

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable :

- de l'absence de disponibilité de familles d'accueil correspondant aux critères du Client ;
- des délais nécessaires à la recherche d'une famille d'accueil ;
- du **refus d'accueil** opposé par une ou plusieurs familles agréées ;
- des **décisions, contrôles ou agréments** relevant du Conseil Départemental ou de toute autre autorité administrative ;
- ni des **relations, conditions d'accueil, ou incidents** pouvant survenir après la mise en contact entre le Client et une famille d'accueil.

La responsabilité de **Ma Famille d'Accueil** se limite strictement à la **bonne exécution du service d'accompagnement**, tel que décrit dans les présentes CGV, et ne peut en aucun cas couvrir des dommages indirects (préjudice moral, perte de chance, perte financière, etc.).

### 9.3. Accès au site

**Ma Famille d'Accueil** s'efforce d'assurer un **accès continu et sécurisé** à son site internet. Toutefois, la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de **panne, interruption, maintenance, ou**

**défaillance du réseau Internet** échappant à son contrôle.

#### 9.4. Force majeure

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée en cas de **force majeure** telle que définie par la jurisprudence française, c'est-à-dire tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur empêchant l'exécution du service.

#### Article 10 – Protection des données personnelles

Dans le cadre de la fourniture du service Dispositif recherche famille, Ma Famille d'Accueil est amené à collecter et traiter des données à caractère personnel concernant le Client, telles que ses nom, prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone et informations relatives à la recherche d'accueil.

Ces données sont strictement confidentielles et utilisées uniquement pour les besoins de la gestion du service, du suivi client et de la mise en relation éventuelle avec des familles d'accueil agréées.

Ma Famille d'Accueil s'engage à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données personnelles conformément à la législation en vigueur, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et la loi Informatique et Libertés.

Pour toute information complémentaire sur les finalités, les droits du Client (accès, rectification, opposition, suppression, portabilité) ou les modalités d'exercice de ces droits, le Client est invité à consulter la Politique de protection des données personnelles disponible à l'adresse suivante : <https://www.mafamilledaccueil.fr/mentions-legales>

#### Article 11 – Propriété intellectuelle

L'ensemble du contenu du site **www.mafamilledaccueil.fr**, incluant notamment les textes, images, graphismes, logos, icônes, sons, vidéos, logiciels, ainsi que la structure générale du site, constitue une **œuvre protégée** par le droit d'auteur et les lois relatives à la propriété intellectuelle.

Sauf indication contraire, ces éléments sont la **propriété exclusive** de **Ma Famille d'Accueil**.

Toute reproduction, représentation, modification, adaptation, traduction, exploitation commerciale, extraction ou réutilisation, totale ou partielle, du contenu du site ou de tout élément le composant, **sans l'autorisation écrite préalable du Prestataire**, est strictement interdite et pourra donner lieu à des poursuites judiciaires.

Il est uniquement permis au Client d'accéder et de consulter le site à titre **personnel et non commercial**.

Toute utilisation non autorisée des éléments du site est susceptible de constituer un **acte de contrefaçon** au sens des articles **L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle**.

Les marques, dénominations commerciales et logos figurant sur le site sont également protégés. Leur reproduction, imitation ou utilisation, totale ou partielle, sans autorisation expresse, engage la responsabilité de leur auteur.

#### Article 12 – Droit applicable et règlement des litiges

##### 12.1. Droit applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française, qui seule fait foi en cas de litige ou d'interprétation.

##### 12.2. Réclamation préalable

En cas de litige ou de désaccord relatif à l'exécution ou à l'interprétation des présentes CGV, le Client s'engage à contacter préalablement Ma Famille d'Accueil afin de tenter de résoudre le différend à l'amiable.

Les réclamations peuvent être adressées par e-mail ou par courrier à l'adresse suivante : Ma Famille d'Accueil – 125 impasse Effantin et Château Gaillard, 38160 Chevrières, France.

##### 12.3. Médiation de la consommation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation (articles L.612-1 et suivants), le Client a la possibilité, en cas de litige non résolu amiablement, de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation.

Les coordonnées du médiateur compétent seront communiquées au Client sur simple demande écrite adressée à Ma Famille d'Accueil.

Le Client peut également consulter la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) accessible à l'adresse suivante :

 <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

##### 12.4. Compétence juridictionnelle

À défaut d'accord amiable ou de recours à la médiation, tout litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la validité des présentes CGV sera soumis aux tribunaux compétents du ressort du domicile du défendeur ou, au choix du consommateur, du lieu où il demeurerait lors de la conclusion du contrat

ou de la survenance du fait dommageable, conformément aux règles légales de compétence.

#### Article 13 – Dispositions finales

##### 13.1. Intégralité du contrat

Les présentes Conditions Générales de Vente expriment l'intégralité de l'accord conclu entre **Ma Famille d'Accueil** et le Client.

Elles annulent et remplacent tout accord, échange ou engagement antérieur, écrit ou oral, ayant le même objet.

##### 13.2. Nullité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV devaient être déclarées nulles, illégales ou inapplicables, les autres dispositions conserveraient **toute leur force et leur portée**.

La clause concernée serait alors remplacée par une disposition valable reflétant l'intention initiale des parties.

##### 13.3. Absence de renonciation

Le fait pour **Ma Famille d'Accueil** de ne pas se prévaloir, à un moment donné, de l'une quelconque des clauses des présentes CGV, ne peut être interprété comme une **renonciation à s'en prévaloir ultérieurement**.

##### 13.4. Preuve et communication électronique

Le Client reconnaît que toute communication électronique échangée entre lui et **Ma Famille d'Accueil** (courriels, formulaires, factures électroniques, confirmations de commande, etc.) a la **même valeur probante** qu'un document écrit sur support papier.