

Conditions générales de vente : particuliers

Version 1.1 · mise à jour le 30 septembre 2026 · en vigueur depuis le 30 septembre 2026

Ces conditions encadrent l'abonnement Marcel souscrit par un particulier : période d'essai, mise à disposition de la Marcel Tab, dépôt de garantie, résiliation et restitution du matériel. Pour toute question, l'équipe Marcel est joignable au 09 72 57 57 97 ou à contact@marcel.family.

SOMMAIRE

- | | |
|--|--|
| 1 Identification de Marcel et champ d'application | 14 Durée, reconduction et résiliation par le Client |
| 2 Définitions | 15 Défaut de paiement |
| 3 Documents contractuels, acceptation et preuve | 16 Résiliation par Marcel |
| 4 Le service Marcel | 17 Restitution du Matériel et remboursement du
Dépôt de garantie |
| 5 Souscription de l'abonnement | 18 Droit de rétractation |
| 6 Prix et évolution des tarifs | 19 Garanties légales |
| 7 Période d'essai gratuite | 20 Responsabilité et force majeure |
| 8 Paiement | 21 Propriété intellectuelle |
| 9 Dépôt de garantie | 22 Données personnelles |
| 10 Livraison de la Marcel Tab | 23 Modification des CGV |
| 11 Mise à disposition et bon usage du Matériel | 24 Réclamations et médiation |
| 12 Comptes, Communauté et contenus | 25 Droit applicable et juridiction compétente |
| 13 Assistance, disponibilité et évolutions du Service | 26 Nous contacter |

Article 1 · Identification de Marcel et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (les « CGV ») s'appliquent à tout abonnement au service Marcel souscrit par un consommateur, c'est-à-dire une personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Le service est fourni par :

Marcel SAS, société par actions simplifiée au capital de 56000€

Siège social : 14 avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 68100 Mulhouse

RCS Mulhouse 979 578 572, TVA intracommunautaire FR60979578572

Téléphone : 09 72 57 57 97

Courriel : contact@marcel.family

Site internet : <https://marcel.family>

ci-après « Marcel ».

La personne qui souscrit l'abonnement est ci-après désignée « le Client ». Les établissements, collectivités et autres clients professionnels relèvent de conditions générales de vente distinctes.

Article 2 • Définitions

Dans les présentes CGV, les termes suivants ont le sens indiqué ci-dessous, au singulier comme au pluriel.

Terme	Définition
Abonnement	Contrat par lequel Marcel fournit au Client le Service et met à sa disposition le Matériel, selon la formule mensuelle ou annuelle choisie.
Application	Application mobile et interface web Marcel permettant aux Aidants d'échanger avec le Bénéficiaire.
Bénéficiaire	Personne qui utilise la Marcel Tab au quotidien. Le Bénéficiaire peut être le Client lui-même ou un proche du Client.
Aidant	Membre de l'entourage du Bénéficiaire invité à rejoindre sa Communauté.
Aidant référent	Personne qui administre la Communauté du Bénéficiaire. Sauf indication contraire, il s'agit du Client.
Communauté	Espace numérique privé réunissant le Bénéficiaire et ses Aidants.
Espace client	Espace personnel du Client sur le site https://marcel.family , permettant notamment de gérer l'Abonnement.
Marcel Tab	Tablette numérique configurée par Marcel pour le Service.
Matériel	Ensemble des éléments mis à disposition : Marcel Tab, socle, câble de charge, chargeur et protection d'écran.
Période d'essai	Période gratuite qui ouvre l'Abonnement, décrite à l'article 7.

Terme	Définition
Dépôt de garantie	Somme versée par le Client à la souscription pour garantir la restitution du Matériel, décrite à l'article 9.
Service	Ensemble des fonctionnalités fournies par Marcel au moyen de la Marcel Tab et de l'Application.
Jours ouvrés	Jours du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Article 3 • Documents contractuels, acceptation et preuve

3.1 Documents contractuels

Le contrat entre Marcel et le Client est formé des documents suivants, par ordre de priorité décroissant :

1. la confirmation de souscription adressée par courriel, qui récapitule la formule choisie et son prix ;
2. les présentes CGV, dans la version acceptée par le Client lors de sa souscription ;
3. la politique de confidentialité de Marcel.

3.2 Acceptation

Le Client accepte les CGV en cochant la case prévue à cet effet avant de valider sa souscription. Sans cette acceptation, la souscription ne peut aboutir. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la souscription. Elles sont communiquées au Client sur un support durable (fichier PDF) avec la confirmation de souscription et restent consultables et téléchargeables sur le site <https://marcel.family>, où l'historique des versions est également disponible.

3.3 Langue

Le contrat est conclu en langue française.

3.4 Preuve et archivage

Les enregistrements informatiques conservés par Marcel et par son prestataire de paiement dans des conditions raisonnables de sécurité font foi des échanges, souscriptions et paiements intervenus entre les parties, sauf preuve contraire apportée par le Client.

Lorsque le contrat porte sur une somme égale ou supérieure à 120 €, Marcel l'archive pendant dix ans à compter de sa conclusion et en garantit l'accès au Client, sur simple demande adressée à contact@marcel.family.

Article 4 • Le service Marcel

4.1 Description

Le Service permet au Bénéficiaire de rester en lien avec ses proches au moyen de la Marcel Tab, conçue pour être utilisée sans connaissance numérique particulière, et aux Aidants de partager avec lui des messages, photos, vidéos, appels vidéo et rappels depuis l'Application.

Les fonctionnalités disponibles et les caractéristiques essentielles du Service et du Matériel sont présentées sur le site <https://marcel.family> à la date de la souscription. Elles font partie de l'offre acceptée par le Client.

4.2 Connexion

Selon la formule choisie, la Marcel Tab fonctionne en Wi-Fi ou au moyen d'une carte SIM fournie par Marcel, réservée à l'usage du Service. La qualité de la connexion dépend de la couverture du réseau mobile ou de l'accès internet disponible au domicile du Bénéficiaire.

4.3 Ce que Marcel n'est pas

Marcel n'est pas un dispositif médical. Le Service ne permet pas de joindre les services d'urgence et ne doit pas être utilisé pour signaler une situation d'urgence ou pour assurer la sécurité d'une personne.

Article 5 • Souscription de l'abonnement

5.1 Étapes

La souscription s'effectue en ligne sur le site <https://app.marcel.family>. Le Client :

1. choisit sa formule (mensuelle ou annuelle) ;
2. crée son Espace client et renseigne des informations exactes et à jour ;
3. vérifie le récapitulatif de sa souscription et peut corriger d'éventuelles erreurs ;
4. accepte les présentes CGV et demande expressément que le Service commence dès la validation de sa souscription, pendant le délai de rétractation ;
5. règle le Dépôt de garantie et enregistre le moyen de paiement qui servira au règlement de l'Abonnement.

Le contrat est conclu à la validation de ce paiement. Marcel adresse alors au Client, par courriel, une confirmation de souscription accompagnée des CGV au format PDF.

5.2 Capacité du Client

Le Client déclare être majeur et avoir la capacité juridique de contracter.

5.3 Souscription pour un proche

Lorsque le Client souscrit pour un Bénéficiaire autre que lui-même, il déclare avoir informé ce Bénéficiaire du fonctionnement du Service et avoir recueilli son accord, ou être habilité à agir pour son compte, notamment dans le cadre d'une mesure de protection juridique. Le Client reste seul redevable des sommes dues au titre de l'Abonnement.

Article 6 · Prix et évolution des tarifs

6.1 Prix

Les prix de l'Abonnement sont indiqués en euros, toutes taxes comprises, sur le site <https://marcel.family>. Le prix applicable est celui affiché lors de la souscription et rappelé dans la confirmation de souscription.

Le prix de l'Abonnement comprend la mise à disposition du Matériel, la connexion lorsque la formule inclut une carte SIM, l'assistance et les mises à jour du Service. L'envoi de la Marcel Tab et l'étiquette de retour fournie par Marcel ne sont pas facturés au Client.

6.2 Évolution des tarifs

Les tarifs sont fixés par Marcel et peuvent évoluer. Toute hausse de prix est notifiée au Client par courriel au moins un mois avant son application. Elle ne s'applique qu'à compter de la période d'Abonnement suivant ce délai :

- pour la formule mensuelle, à compter de la première échéance mensuelle qui suit l'expiration du préavis ;
- pour la formule annuelle, à compter du renouvellement suivant l'expiration du préavis. Le prix d'une période annuelle en cours n'est jamais modifié.

Le Client qui refuse la hausse peut résilier son Abonnement sans frais avant la date de son application, dans les conditions de l'article 14.

Article 7 · Période d'essai gratuite

7.1 Durée et point de départ

L'Abonnement débute par une Période d'essai gratuite de 30 jours. Elle commence à la date à laquelle le Client effectue le paiement du Dépôt de garantie sur le site, y compris lorsque ce paiement n'est reçu par Marcel que quelques jours plus tard, notamment en cas de prélèvement SEPA.

Exemple : un Client règle le Dépôt de garantie par prélèvement SEPA le 5 septembre. Les fonds parviennent à Marcel le 8 septembre, date à partir de laquelle la Marcel Tab est expédiée. La Période d'essai court néanmoins à compter du 5 septembre.

7.2 Prolongation

En cas d'événement exceptionnel empêchant le Client ou le Bénéficiaire de profiter du Service pendant la Période d'essai, le Client peut demander à Marcel, avant la fin de celle-ci, de la prolonger. Si Marcel accepte, ce qu'elle confirme par courriel, la Période d'essai peut être portée à 45 jours au total.

7.3 À l'issue de la Période d'essai

Sauf annulation par le Client avant son terme, l'Abonnement se poursuit automatiquement à l'issue de la Période d'essai. La première période d'Abonnement (un mois ou un an selon la formule choisie) est alors prélevée sur le moyen de paiement enregistré.

7.4 Annulation pendant la Période d'essai

Le Client peut annuler son Abonnement à tout moment pendant la Période d'essai, sans frais ni justification :

- depuis son Espace client ;
- ou par courriel adressé à admin@marcel.family.

Marcel confirme l'annulation par courriel et annule le prélèvement programmé de l'Abonnement dans les 48 heures suivant la demande. Aucun montant d'Abonnement n'est dû au titre de la Période d'essai : si un prélèvement intervenait malgré tout, il serait intégralement remboursé.

Marcel adresse au Client une étiquette de retour prépayée pour le Matériel. La restitution du Matériel et le remboursement du Dépôt de garantie suivent les règles de l'article 17.

Article 8 • Paiement

8.1 Moyens de paiement

Les paiements sont effectués par carte bancaire ou par prélèvement SEPA, par l'intermédiaire du prestataire de paiement sécurisé Stripe. Marcel ne conserve pas les données complètes de carte bancaire du Client. En cas de prélèvement SEPA, le Client signe un mandat de prélèvement lors de sa souscription.

8.2 Échéances

- Le Dépôt de garantie est réglé lors de la souscription.

- L'Abonnement est payable d'avance, au début de chaque période mensuelle ou annuelle, à compter du lendemain de la fin de la Période d'essai.

Les factures sont mises à disposition du Client dans son Espace client ou adressées par courriel.

8.3 Mise à jour du moyen de paiement

Le Client s'engage à maintenir un moyen de paiement valide pendant toute la durée de l'Abonnement et à le mettre à jour depuis son Espace client en cas de changement. Les conséquences d'un défaut de paiement sont décrites à l'article 15.

Article 9 • Dépôt de garantie

Un Dépôt de garantie d'un montant de 300 € est demandé au Client lors de sa souscription. Il garantit la restitution du Matériel en bon état et le paiement des sommes dues au titre de l'Abonnement.

Le Dépôt de garantie :

- ne constitue pas le prix du Matériel, qui reste la propriété de Marcel ;
- ne produit pas d'intérêts ;
- n'est pas utilisé pour régler les échéances de l'Abonnement tant que le contrat est en cours.

Il est remboursé au Client après restitution du Matériel, déduction faite, le cas échéant, des retenues pour dégradation et des sommes restant dues, dans les conditions de l'article 17.

Article 10 • Livraison de la Marcel Tab

10.1 Expédition

La Marcel Tab est expédiée lorsque le paiement du Dépôt de garantie a été effectivement reçu par Marcel, et non à la date de la demande de paiement. En cas de paiement par carte bancaire, ce paiement est généralement reçu immédiatement. En cas de prélèvement SEPA, il n'est reçu qu'une fois le prélèvement encaissé, ce qui peut prendre quelques jours ouvrés.

Marcel expédie le Matériel dans un délai de 3 jours ouvrés suivant la réception de ce paiement, à ses frais, à l'adresse de livraison indiquée par le Client en France métropolitaine. Le Client est informé de l'expédition par courriel, avec un lien de suivi du colis. Le délai d'acheminement indicatif est de 2 à 5 jours ouvrés après l'expédition.

10.2 Date limite de livraison

En tout état de cause, Marcel s'engage à livrer le Matériel au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat. À défaut, le Client peut, après avoir enjoint Marcel d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable,

résoudre le contrat dans les conditions prévues aux articles L. 216-6 et suivants du Code de la consommation. Les sommes versées lui sont alors remboursées au plus tard dans les 14 jours suivant la résolution.

10.3 Réception

Les risques de perte ou d'endommagement du Matériel pendant le transport sont supportés par Marcel. Le Client est invité à vérifier le colis à sa réception et à signaler toute anomalie (colis endommagé, élément manquant) au plus vite à contact@marcel.family, afin que Marcel puisse la traiter auprès du transporteur. Ce signalement ne prive le Client d'aucun de ses droits.

Article 11 • Mise à disposition et bon usage du Matériel

11.1 Propriété

Le Matériel est mis à la disposition du Client pour la durée de l'Abonnement. Il reste la propriété de Marcel. Le Client en a la garde à compter de sa livraison et jusqu'à sa restitution.

11.2 Engagements du Client

Le Client s'engage, et veille à ce que le Bénéficiaire s'engage, à :

- utiliser le Matériel conformément à sa destination et aux indications fournies par Marcel ;
- ne pas ouvrir, démonter, modifier ou tenter de réparer le Matériel, ni en désactiver les logiciels de gestion ;
- ne pas retirer la carte SIM de la Marcel Tab ni l'utiliser dans un autre appareil ;
- ne pas prêter, louer, céder ou revendre le Matériel ;
- conserver le Matériel à l'abri de l'humidité, des chocs et des sources de chaleur ;
- informer Marcel sans délai de toute perte, vol ou dégradation. En cas de vol, le Client transmet à Marcel une copie du dépôt de plainte.

11.3 Gestion à distance

La Marcel Tab est administrée à distance par Marcel afin de la configurer, d'installer les mises à jour, d'assurer son bon fonctionnement et sa sécurité, et de la bloquer en cas de perte, de vol ou de suspension du Service.

11.4 Panne et remplacement

En cas de panne ou de dysfonctionnement du Matériel qui n'est pas imputable au Client ou au Bénéficiaire, Marcel le répare ou le remplace sans frais, frais d'envoi compris, dans les meilleurs délais. L'usure normale liée à un usage conforme n'est jamais facturée au Client.

Article 12 · Comptes, Communauté et contenus

12.1 Comptes

La souscription donne accès à une Communauté dont le Client est l'Aidant référent. L'Aidant référent invite les Aidants de son choix, gère leurs droits d'accès et peut les retirer à tout moment.

Chaque utilisateur accède au Service au moyen d'un compte personnel. Il est responsable de la confidentialité de ses identifiants et de l'usage qui est fait de son compte.

12.2 Contenus partagés

Les messages, photos, vidéos et autres contenus partagés dans la Communauté restent la propriété de leurs auteurs. Ceux-ci autorisent Marcel à les héberger, les reproduire et les afficher dans la seule mesure nécessaire au fonctionnement du Service.

Chaque utilisateur s'engage à ne partager que des contenus dont il détient les droits et à respecter le droit à l'image et la vie privée des personnes qui y figurent. Sont interdits les contenus illicites, violents, haineux, diffamatoires ou portant atteinte aux droits de tiers.

Marcel n'exerce pas de contrôle préalable sur les contenus. Elle retire promptement tout contenu manifestement illicite qui lui est signalé à contact@marcel.family et peut suspendre le compte de l'utilisateur concerné.

Article 13 · Assistance, disponibilité et évolutions du Service

13.1 Assistance

L'assistance de Marcel est joignable du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, hors jours fériés, par téléphone au 09 72 57 57 97 ou par courriel à contact@marcel.family. Marcel s'efforce de répondre dans un délai de 48 heures ouvrées.

13.2 Disponibilité

Le Service est accessible en continu, sous réserve des opérations de maintenance, que Marcel s'efforce d'annoncer à l'avance et de réaliser aux heures de moindre utilisation, et des interruptions des réseaux de télécommunication qui ne dépendent pas d'elle.

13.3 Mises à jour

Marcel fournit sans frais les mises à jour, y compris de sécurité, nécessaires au maintien de la conformité du Service pendant toute la durée de l'Abonnement.

13.4 Évolutions

Marcel peut faire évoluer le Service pour des raisons techniques, de sécurité, réglementaires ou pour l'améliorer, sans coût supplémentaire pour le Client. Lorsqu'une modification a une incidence négative, autre que mineure, sur l'accès au Service ou sur son utilisation, Marcel en informe le Client au préalable, sur un support durable. Le Client peut alors résilier son Abonnement sans frais dans les 30 jours suivant cette information ou, si elle est plus tardive, la modification.

Article 14 • Durée, reconduction et résiliation par le Client

14.1 Formule mensuelle

La formule mensuelle est conclue pour une durée indéterminée. Elle est facturée par période d'un mois et peut être résiliée à tout moment. La résiliation prend effet à la fin de la période mensuelle en cours, qui reste due.

14.2 Formule annuelle

La formule annuelle est conclue pour une période de douze mois, reconduite tacitement pour une nouvelle période de douze mois, sauf résiliation par le Client. La résiliation prend effet au terme de la période annuelle en cours.

Marcel informe le Client par écrit, par lettre nominative ou courriel dédié, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de chaque période annuelle, de la possibilité de ne pas reconduire l'Abonnement. Cette information mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée dans ces conditions, le Client peut mettre gratuitement un terme à l'Abonnement à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction lui sont alors remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

14.3 Comment résilier

Le Client peut résilier son Abonnement :

- en ligne, au moyen de la fonctionnalité « Résilier mon abonnement » accessible dans l'espace client du site app.marcel.family, rubrique « Mon abonnement » ;
- par courriel adressé à admin@marcel.family ;
- par courrier adressé à Marcel SAS, 14 avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 68100 Mulhouse.

Marcel confirme la résiliation au Client par courriel, en indiquant la date à laquelle elle prend effet. Aucun frais de résiliation n'est facturé.

14.4 Effets de la résiliation

À la date d'effet de la résiliation, le Client restitue le Matériel dans les conditions de l'article 17.

Article 15 • Défaut de paiement

15.1 Délai de régularisation

Lorsqu'une échéance de l'Abonnement n'est pas payée à sa date, Marcel en informe le Client par courriel et, dans la mesure du possible, par téléphone. Le Client dispose d'un délai de 7 jours à compter de la date d'échéance pour régulariser le paiement.

15.2 Suspension du Service

À défaut de régularisation dans ce délai, Marcel peut suspendre les fonctionnalités de la Marcel Tab jusqu'au paiement intégral des sommes dues. La suspension ne met pas fin à l'Abonnement. Le Service est rétabli au plus tard le jour ouvré suivant la régularisation.

15.3 Résiliation pour impayé

Si le défaut de paiement dure plus de deux mois et que Marcel ne parvient pas à joindre le Client malgré ses relances par courriel, téléphone et courrier, Marcel lui adresse une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, doublée d'un courriel. Si la situation n'est pas régularisée dans les 8 jours suivant cette mise en demeure, l'Abonnement est résilié de plein droit.

Dans ce cas, le Dépôt de garantie est conservé par Marcel en compensation des sommes impayées et de la valeur du Matériel non restitué. Marcel reste propriétaire du Matériel, peut le bloquer à distance, en demander la restitution et réclamer les sommes dues qui excéderaient le montant du Dépôt de garantie.

Si le Matériel est restitué ultérieurement, Marcel rembourse au Client le Dépôt de garantie, déduction faite des sommes restant dues et des éventuelles retenues prévues à l'article 17.

15.4 Restitution tardive

Lorsque le Client restitue le Matériel alors que des échéances restent impayées, le montant de ces échéances est déduit du Dépôt de garantie, dans la limite du montant disponible.

Article 16 • Résiliation par Marcel

Marcel peut résilier l'Abonnement en cas de manquement grave du Client à ses obligations, notamment en cas d'usage frauduleux du Service ou de la carte SIM, de publication de contenus illicites ou de dégradation volontaire du Matériel. La résiliation intervient après une mise en demeure restée sans effet pendant 8 jours, sauf en cas d'usage

manifestement illicite, qui peut justifier une suspension immédiate du Service.

Si Marcel décidait de cesser de fournir le Service, elle en informerait le Client au moins trois mois à l'avance et lui rembourserait la part du prix correspondant à la période non exécutée.

Le cas du défaut de paiement est régi par l'article 15.

Article 17 • Restitution du Matériel et remboursement du Dépôt de garantie

17.1 Retour du Matériel

À la fin de l'Abonnement, quelle qu'en soit la cause (annulation pendant la Période d'essai, rétractation, résiliation), le Client restitue l'ensemble du Matériel : Marcel Tab, socle, câble de charge, chargeur et protection d'écran.

Marcel lui adresse une étiquette de retour prépayée Mondial Relay. Le retour effectué au moyen de cette étiquette est à la charge de Marcel. Si le Client choisit un autre mode d'envoi, les frais et les risques du transport sont à sa charge. Le Client emballe soigneusement le Matériel, si possible dans son emballage d'origine, et l'expédie dans un délai de 15 jours à compter de la réception de l'étiquette.

17.2 Vérification et remboursement

À réception, Marcel vérifie l'état du Matériel et conserve des photographies de cette vérification. Le Dépôt de garantie est remboursé dans un délai de 48 heures suivant la réception du Matériel, sur le moyen de paiement utilisé lors de la souscription ou par virement, déduction faite :

- des retenues pour élément manquant ou dégradé figurant dans le tableau ci-dessous ;
- des échéances d'Abonnement restant dues, le cas échéant.

17.3 Retenues pour élément manquant ou dégradé

Élément manquant, cassé ou dégradé	Montant retenu
Socle	50 €
Câble de charge	20 €
Chargeur de la tablette	20 €
Protection d'écran	20 €
Rayures sur l'écran de la tablette (sous la protection)	150 €
Tablette non fonctionnelle	300 €

Ces montants correspondent au coût de remplacement ou de remise en état des éléments concernés. Ils ne s'appliquent qu'à un élément manquant, cassé ou dégradé au-delà de l'usure normale, et ne s'appliquent pas lorsque la dégradation résulte d'un défaut du Matériel. Les retenues se cumulent dans la limite du montant du Dépôt de garantie.

Avant toute retenue, Marcel informe le Client par courriel en lui transmettant le détail des retenues et les photographies correspondantes. La part non contestée du Dépôt de garantie est remboursée dans le délai indiqué ci-dessus. Le Client dispose de 15 jours pour faire part de ses observations, que Marcel examine de bonne foi.

17.4 Absence de restitution

Si le Matériel n'est pas restitué dans le délai prévu, Marcel adresse une relance au Client. Sans restitution dans les 30 jours suivant cette relance, le Matériel est considéré comme non restitué : le Dépôt de garantie est conservé par Marcel en compensation de sa valeur de remplacement et la Marcel Tab peut être bloquée à distance.

Article 18 · Droit de rétractation

18.1 Délai

Le Client dispose d'un délai de quatorze jours pour se rétracter du contrat, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus ci-dessous. Ce délai court à compter de la conclusion du contrat. Il est prolongé, le cas échéant, jusqu'au quatorzième jour suivant la réception de la Marcel Tab par le Client si cette date est plus tardive. Le délai qui expire un samedi, un dimanche ou un jour férié est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

18.2 Exercice du droit de rétractation

Le Client peut exercer son droit de rétractation :

- au moyen de la fonctionnalité de rétractation en ligne, signalée par la mention « Se rétracter du contrat ici » et accessible dans l'espace client du site app.marcel.family, rubrique « Mon abonnement » pendant toute la durée du délai de rétractation. Après confirmation de sa demande au moyen du bouton « Confirmer la rétractation », le Client reçoit sans délai un accusé de réception sur un support durable ;
- ou en adressant à Marcel, avant l'expiration du délai, toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, par courriel à contact@marcel.family ou par courrier à Marcel SAS, 14 avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 68100 Mulhouse. Il peut utiliser le formulaire type figurant ci-dessous, sans que cela soit obligatoire.

18.3 Remboursement

Marcel rembourse au Client la totalité des sommes versées, Dépôt de garantie compris, au plus tard quatorze jours à compter de la date à laquelle elle est informée de la décision de rétractation. Marcel peut différer ce remboursement jusqu'à la récupération du Matériel ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de son expédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Le remboursement est effectué au moyen du même moyen de paiement que celui utilisé lors de la souscription, sauf accord exprès du Client pour un autre moyen, et n'occasionne aucun frais pour le Client.

18.4 Retour du Matériel

Le Client renvoie le Matériel sans retard excessif et au plus tard quatorze jours après avoir communiqué sa décision de se rétracter. Marcel lui fournit une étiquette de retour prépayée et prend en charge les frais de retour effectué au moyen de cette étiquette.

La responsabilité du Client n'est engagée qu'en cas de dépréciation du Matériel résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement. Les retenues correspondantes sont celles de l'article 17.

18.5 Service fourni pendant le délai de rétractation

À la demande expresse du Client lors de sa souscription, le Service commence dès la conclusion du contrat. Le Service étant gratuit pendant la Période d'essai, la rétractation n'entraîne aucun paiement au titre du Service fourni.

18.6 Formulaire type de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de Marcel SAS, 14 avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 68100 Mulhouse,
contact@marcel.family :

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*) / reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

Article 19 • Garanties légales

19.1 Garant

Les garanties légales sont mises en œuvre par Marcel SAS, 14 avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 68100 Mulhouse, joignable par téléphone au 09 72 57 57 97 et par courriel à contact@marcel.family.

19.2 Matériel mis à disposition

Marcel garantit au Client l'usage paisible du Matériel pendant toute la durée de l'Abonnement et le remplace ou le répare sans frais en cas de panne ou de défaut non imputable au Client, dans les conditions de l'article 11.

19.3 Garantie légale de conformité du Service

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai égal à toute la durée de l'abonnement, reconductions comprises, à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant toute la durée de l'abonnement, reconductions comprises.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
- 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
- 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
- 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

Article 20 • Responsabilité et force majeure

20.1 Responsabilité de Marcel

Marcel est responsable de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du contrat. Elle peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable au Client ou au Bénéficiaire, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat, ou à un cas de force majeure.

À ce titre, Marcel n'est pas responsable :

- des interruptions ou de la mauvaise qualité des réseaux de télécommunication, de l'alimentation électrique ou de l'accès internet du domicile ;
- des contenus publiés par les utilisateurs de la Communauté ;
- d'un usage du Service contraire à sa destination, notamment comme moyen d'alerte ou de surveillance, conformément à l'article 4.

Aucune stipulation des présentes CGV ne limite la responsabilité de Marcel en cas de dommage corporel, de faute lourde ou de faute intentionnelle.

20.2 Force majeure

Aucune des parties n'est responsable d'un manquement causé par un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. L'exécution du contrat est suspendue pendant la durée de l'événement. Si celui-ci dure plus d'un mois, chaque partie peut résilier l'Abonnement sans indemnité, par courriel, et le Client est remboursé de la part du prix correspondant à la période non exécutée.

Article 21 • Propriété intellectuelle

Le Service, l'Application, les logiciels installés sur la Marcel Tab, la marque Marcel et l'ensemble des éléments qui les composent sont la propriété de Marcel ou de ses partenaires.

Marcel concède au Client et aux utilisateurs de la Communauté un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non cessible du Service, pour la durée de l'Abonnement et pour les seuls besoins de celui-ci. Toute reproduction, adaptation, décompilation ou exploitation non autorisée est interdite.

Article 22 • Données personnelles

Marcel traite les données personnelles du Client, du Bénéficiaire et des Aidants pour fournir le Service, gérer l'Abonnement, assurer l'assistance et respecter ses obligations légales. Le détail des traitements, de leurs bases légales et des durées de conservation figure dans la politique de confidentialité, disponible à l'adresse <https://marcel.family/privacy-policy/>.

Les données du Service sont hébergées en France par un hébergeur certifié pour l'hébergement de données de santé (HDS). Les données de paiement sont traitées par Stripe.

Chaque personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès. Ces droits s'exercent auprès du délégué à la protection des données de Marcel, à dpo@marcel.family. Toute personne peut également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Le Client qui communique son numéro de téléphone peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel, sur le site www.bloctel.gouv.fr.

Article 23 • Modification des CGV

Les CGV applicables à l'Abonnement sont celles acceptées par le Client lors de sa souscription.

Marcel peut faire évoluer ses CGV, notamment pour tenir compte d'une évolution législative ou du Service. Toute nouvelle version applicable aux Abonnements en cours est notifiée au Client par courriel au moins un mois avant son entrée en vigueur. Le Client qui la refuse peut résilier son Abonnement sans frais avant cette date. À défaut, la nouvelle version s'applique à compter de son entrée en vigueur.

Ces modifications ne peuvent porter sur la durée de l'Abonnement en cours, ni sur les caractéristiques essentielles du Service en dehors des cas prévus à l'article 13, ni sur le prix en dehors des cas prévus à l'article 6.

Toutes les versions des CGV, avec leur date d'entrée en vigueur, restent consultables sur le site <https://marcel.family>.

Article 24 · Réclamations et médiation

24.1 Réclamations

Pour toute réclamation, le Client peut contacter Marcel par courriel à contact@marcel.family, par téléphone au 09 72 57 57 97 ou par courrier à Marcel SAS, 14 avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 68100 Mulhouse.

24.2 Médiation de la consommation

En cas de litige non résolu après une réclamation écrite adressée à Marcel, le Client peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève Marcel :

Tom Gueneau

14 avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 68100 Mulhouse

Site internet : <https://marcel.family>

Le médiateur ne peut être saisi que si le Client justifie avoir tenté au préalable de résoudre le litige directement auprès de Marcel par une réclamation écrite, et au plus tard un an après cette réclamation. Le recours à la médiation est facultatif : le Client reste libre de saisir les juridictions compétentes.

Article 25 · Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Elles ne privent pas le Client de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi de son pays de résidence habituelle.

En cas de litige, le Client peut saisir, à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Article 26 · Nous contacter

Pour	Contact
Une question, l'assistance ou une réclamation	contact@marcel.family ou 09 72 57 57 97 (du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, hors jours fériés)
Résilier l'Abonnement	Espace client, ou admin@marcel.family
Vos données personnelles	dpo@marcel.family
Écrire par courrier	Marcel SAS, 14 avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 68100 Mulhouse

Document publié le 30 septembre 2026 à 16h52 (version 1.1). Empreinte SHA-256 du contenu publié :
21596c9621bd506bfea131f041f5d1fab632c6e4be8bbac1d8dba420e3adcaa.