

CGU TRUE TOURISM (UTILISATEURS)

En vigueur au 17/04/2024

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après les « **CGU** ») sont conclues entre la Société TRUE TOURISM (ci-après « **TRUE TOURISM** »), immatriculée au R.C.S de Marseille sous le n° 951 330 240, ayant son siège social situé 47 rue Pierre Dupré, 13008 Marseille, et toute personne s'inscrivant à et/ou utilisant la plateforme de TRUE TOURISM (ci-après la « **PLATEFORME** »), accessible *via* une application mobile, en tant qu'utilisateur (ci-après l'/les « **UTILISATEUR(S)** »), pour réserver des visites (ci-après le(s) « **VISITE(S)** »), lesquelles sont proposées par des guides (ci-après le(s) « **GUIDE(S)** »), également inscrits sur la PLATEFORME.

Les VISITES proposées par les GUIDES peuvent être publiques, à savoir, conduites par un GUIDE pour plusieurs UTILISATEURS indépendants les uns des d'autres, ayant chacun réservé une ou plusieurs places pour une VISITE (ci-après le(s) « **VISITE(S) PUBLIQUE(S)** ») ou privées, à savoir, conduites par un GUIDE réservé par un unique UTILISATEUR pour la VISITE, pour lui seul ou pour un groupe de personnes (ci-après le(s) « **VISITE(S) PRIVEE(S)** »).

Les VISITES PRIVEES étant des VISITES thématiques particulières, elles pourront donner lieu à des conditions particulières, qui compléteront les présentes CGU (ci-après le(s) « **CONDITIONS PARTICULIERES** »).

Article 1 : Objet

Les présentes CGU ont pour objet de définir les conditions et les modalités dans lesquelles TRUE TOURISM donne accès à la PLATEFORME aux UTILISATEURS, sur laquelle ces derniers pourront réserver des VISITES proposées par les GUIDES, qu'il s'agisse de VISITES PUBLIQUES ou de VISITES PRIVEES.

Les présentes CGU régissent l'utilisation de la PLATEFORME.

Dans le cas où l'une des dispositions des présentes CGU serait déclarée nulle ou non écrite, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur et seront interprétées de façon à respecter l'intention originelle de TRUE TOURISM dont elles sont les CGU.

En amont ou concomitamment à toute inscription à la PLATEFORME, l'UTILISATEUR déclare (i) avoir pris connaissance des présentes CGU et (ii) les accepter expressément en toutes leurs dispositions, sans réserve.

L'acceptation des CGU ne peut être que pleine et entière.

TRUE TOURISM agit en qualité de plateforme technologique d'intermédiation pour la réservation des VISITES.

Article 2 : Inscription à et utilisation à la PLATEFORME

2.1. Inscription

L'inscription en tant qu'UTILISATEUR sur la PLATEFORME est ouverte à toute personne physique jouissant de la pleine capacité juridique, en ce compris les mineurs émancipés de plus de 16 (seize) ans.

Toute demande d'inscription s'effectue directement sur la PLATEFORME, *via* le formulaire d'inscription disponible.

La demande d'inscription vaut acceptation des CGU.

L'inscription de l'UTILISATEUR sera validée une fois le formulaire d'inscription complètement renseigné sur la PLATEFORME et les informations et documents suivants communiqués à TRUE TOURISM :

- Nom, prénom, âge ;
- Numéro de téléphone portable ;
- Adresse courriel ;
- Date de naissance ;
- Une photo de profil ;
- Ville de résidence ;
- Copie du jugement d'émancipation pour les mineurs émancipés de plus de 16 (seize) ans.

Dans la mesure permise par la loi, TRUE TOURISM est libre de décider d'accepter ou de rejeter une inscription.

L'UTILISATEUR consent à ce que TRUE TOURISM collecte et stocke ces informations et documents aux fins exclusives de leur permettre d'utiliser les services de la PLATEFORME.

L'UTILISATEUR consent également à ce que TRUE TOURISM transmette ces informations aux GUIDES proposant les VISITES réservées.

2.2. Utilisation

L'UTILISATEUR utilise la PLATEFORME conformément aux CGU et conformément à l'esprit des CGU, de manière loyale et honnête.

Pour toute réservation d'une VISITE, l'UTILISATEUR doit indiquer un moyen de paiement valide (carte de crédit, carte de débit ou tout autre moyen de paiement accepté) ainsi que fournir un justificatif d'identité.

Il peut lui être demandé de noter le GUIDE qui a effectué la VISITE.

Dans la mesure permise par la loi, les GUIDES sont libres de décider d'accepter ou de rejeter une demande de VISITE.

La limite du nombre d'UTILISATEURS par VISITE dépend de leur nature :

- Pour une VISITE PUBLIQUE :
 - o Minimum : 5 (cinq)
 - o Maximum : 12 (douze)
- Pour une VISITE PRIVEE :
 - o Minimum : 5 (cinq)
 - o Maximum : 20 (vingt)

2.3. Frais d'inscription et d'utilisation de la PLATEFORME

L'UTILISATEUR ne sera pas facturé pour l'inscription à et l'utilisation de la PLATEFORME. Sous réserve de son accord préalable et exprès, TRUE TOURISM se réserve le droit d'introduire des frais d'inscription.

À défaut d'accord, il ne pourra plus accéder à la PLATEFORME ni l'utiliser.

Par exception à ce qui précède, dans le cadre de la réservation de VISITES auprès d'un GUIDE *via* la PLATEFORME, l'UTILISATEUR sera facturé du prix de la VISITE, augmenté des frais de paiement y attachés.

Des fonctionnalités spécifiques pourront être proposées sur la PLATEFORME et, sous réserve de son accord préalable et exprès, pourront être facturées à l'UTILISATEUR. À défaut d'accord, il ne pourra pas accéder à ces fonctionnalités spécifiques ou les utiliser. Ces fonctionnalités peuvent être soumises à des conditions distinctes.

2.3. Responsabilité de l'UTILISATEUR

L'UTILISATEUR est responsable de tout dommage résultant de sa violation des CGU, de sa mauvaise utilisation de la PLATEFORME ou de sa violation de toute disposition légale ou des droits d'un tiers. Il lui appartient de réaliser et de conserver les copies des données disponibles sur son compte qui lui sont nécessaires.

Article 3 : Désinscription à la PLATEFORME

L'UTILISATEUR peut, à n'importe quel moment – sous réserve qu'aucune VISITE ne soit réservée par l'UTILISATEUR à ce moment-là, se désinscrire de la PLATEFORME, sur simple demande adressée à TRUE TOURISM directement *via* la PLATEFORME.

Toute désinscription à la PLATEFORME entraînera la suppression de l'ensemble des informations et des documents communiqués par l'UTILISATEUR à TRUE TOURISM durant l'inscription à la PLATEFORME, et ce dans un délai maximal de 30 (trente) jours à compter du lendemain de la demande de suppression, sous réserve qu'aucune réservation faite par l'UTILISATEUR de VISITE ne soit pendante. Dans cette hypothèse en effet, le délai de 30 (trente jours) partira à compter du lendemain de la VISITE effectuée.

Article 4 : Rémunération des VISITES

4.1 Origine de la rémunération du GUIDE

Le GUIDE est directement rémunéré par l'UTILISATEUR, et non par TRUE TOURISM.

4.2 Prix des VISITES PUBLIQUES

Le prix des VISITES PUBLIQUES que le GUIDE peut proposer sur la PLATEFORME dépend de sa durée.

Les prix seront affichés avec chaque VISITE proposée sur la PLATEFORME. La grille tarifaire applicable est la suivante :

Durée de la visite	Une heure	Deux heures	Trois heures	Quatre heures	Six heures
Prix TTC par UTILISATEUR	12,10 euros (douze euros et dix centimes)	23,65 euros (vingt-trois euros et soixante-cinq centimes)	34,10 euros (trente-quatre euros et dix centimes)	44,65 euros (quarante-quatre euros et soixante-cinq centimes)	66 euros (soixante-six euros)

Cette grille tarifaire ne concerne pas les enfants de moins de 6 (six) ans inclus, pour qui la réservation de VISITES est gratuite.

4.3 Prix des VISITES PRIVEES

Le prix des VISITES PRIVEES que le GUIDE peut proposer sur la PLATEFORME dépend de sa durée et du nombre de participants.

Les prix seront affichés avec chaque VISITE PRIVEE proposée sur la PLATEFORME.

La grille tarifaire applicable est la suivante :

Durée de la visite	Une heure	Deux heures	Trois heures	Quatre heures	Six heures
Prix TTC pour un groupe de 1 (un) à 5 (cinq) participants	177,50 euros (Cent soixante-dix-sept euros et cinquante centimes)	225 euros (Deux cent vingt-cinq euros)	267,50 euros (Deux cent soixante-sept euros et cinquante centimes)	305 euros (Trois cent cinq euros)	375 euros (Trois cent soixante-quinze euros)
Prix TTC pour un groupe de 6 (six) à 10 (dix) participants	355 euros (Trois cent cinquante-cinq euros)	450 euros (Quatre cent cinquante euros)	535 euros (Cinq cent trente-cinq euros)	610 euros (Six cent dix euros)	750 euros (Sept cent cinquante euros)
Prix TTC pour un groupe de 11 (onze) à 15 (quinze) participants		675 euros (Six cent soixante-quinze euros)	802,5 euros (Huit cent deux euros et cinquante centimes)	915 euros (Neuf cent quinze euros)	1125 euros (Mille cent vingt-cinq euros)

Ces tarifs pourront être modifiés selon des CONDITIONS PARTICULIERES.

4.4 Modalités de paiement

Au moment de la réservation par l'UTILISATEUR d'une VISITE, l'UTILISATEUR procèdera au paiement auprès d'une Société tierce, la Société irlandaise STRIPE PAYMENTS EUROPE, LIMITED.

Cette somme sera consignée lors de la réservation, jusqu'à ce que la VISITE soit effectuée.

Sous réserve qu'aucune plainte relative à la VISITE n'ait été déposée dans un délai de 2 (deux) jours à compter du lendemain de la VISITE, TRUE TOURISM informera la Société STRIPE PAYMENTS EUROPE, LIMITED qu'elle peut virer la somme consignée sur le compte bancaire du le GUIDE et débloquer ainsi le paiement au bénéfice du GUIDE.

A partir de ce moment-là, TRUE TOURISM ne pourra plus intervenir ni être mise en cause relativement au paiement de la prestation du GUIDE par l'UTILISATEUR.

L'UTILISATEUR prendra à sa charge tous les frais liés à son compte, en ce compris frais bancaires et rémunération du GUIDE.

Si la VISITE réservée ne peut être effectuée en raison d'un acte ou d'une inaction de la part de l'UTILISATEUR (par exemple, s'il n'est pas présent au rendez-vous avec le GUIDE), l'ensemble des frais sera facturé.

Les frais s'entendent toutes taxes comprises, TVA incluse.

Article 5 : Annulation et remboursement des VISITES

5.1 Annulation par le GUIDE

Dans l'éventualité où le GUIDE souhaiterait annuler une VISITE réservée et réglée par un UTILISATEUR, il devra en informer dans les plus brefs délai l'UTILISATEUR ainsi que TRUE TOURISM.

L'UTILISATEUR sera alors entièrement remboursé de la somme qu'il a versée, et le GUIDE ne percevra aucune rémunération sur la VISITE annulée.

5.2 Annulation par l'UTILISATEUR

L'UTILISATEUR peut, à n'importe quel moment, annuler toute VISITE réservée auprès du GUIDE, qu'il s'agisse d'une VISITE PUBLIQUE ou d'une VISITE PRIVEE.

Toutefois, l'UTILISATEUR ne pourra obtenir le remboursement du prix de la VISITE que s'il informe dûment et valablement le GUIDE *via* la PLATEFORME selon les modalités suivantes :

- Pour une VISITE PRIVEE :
 - Si l'UTILISATEUR informe le GUIDE plus de 48h (quarante-huit heures) avant le début de la VISITE PRIVEE, alors il aura le choix entre :
 - Obtenir le remboursement total du prix de la VISITE PRIVEE, ou ;

- Obtenir un avoir sur la PLATEFORME du montant de la VISITE PRIVEE annulée.
- Si l'UTILISATEUR informe le GUIDE entre 24h (vingt-quatre heures) et 48h (quarante-huit heures) avant le début de la VISITE PRIVEE, alors il obtiendra un avoir sur la PLATEFORME du montant du prix la VISITE PRIVEE annulée.
- Si l'UTILISATEUR informe le GUIDE moins de 24h (vingt-quatre heures) avant le début de la VISITE PRIVEE, alors il ne pourra obtenir aucun remboursement.
- Pour une VISITE PUBLIQUE :
 - D'une durée de 1h (une heure) à 4h (quatre heures) :
 - Si l'UTILISATEUR informe le GUIDE plus de 24h (vingt-quatre heures) avant le début de la VISITE PUBLIQUE, alors il aura le choix entre :
 - Obtenir le remboursement total du prix de la VISITE PUBLIQUE, ou ;
 - Obtenir un avoir sur la PLATEFORME du montant du prix de la VISITE PUBLIQUE annulée.
 - Si l'UTILISATEUR informe le GUIDE moins de 24h (vingt-quatre heures) avant le début de la VISITE, alors il ne pourra obtenir aucun remboursement.
 - D'une durée de supérieure à 4h (quatre heure) :
 - Si l'UTILISATEUR informe le GUIDE plus de 48h (quarante-huit heures) avant le début de la VISITE PUBLIQUE, alors il aura le choix entre :
 - Obtenir le remboursement total du prix de la VISITE PUBLIQUE, ou ;
 - Obtenir un avoir sur la PLATEFORME du montant du prix de la VISITE PUBLIQUE annulée.
 - Si l'UTILISATEUR informe le GUIDE moins de 48h (quarante-huit heures) avant le début de la VISITE, alors il ne pourra obtenir aucun remboursement.

5.3 Annulation par TRUE TOURISM

TRUE TOURISM pourra annuler toute réservation de VISITES en cas d'événement exceptionnel tel que le retrait du GUIDE de la PLATEFORME, sans préavis et sans qu'aucune indemnité ne soit due à l'UTILISATEUR autre que le remboursement des sommes déjà versées.

Article 6 : Responsabilité

6.1. Responsabilités liées aux VISITES

TRUE TOURISM n'intervient pas autrement qu'en tant qu'intermédiaire technique entre les UTILISATEURS et les GUIDES. Il n'existe à cet égard aucun lien de subordination entre TRUE TOURISM et le GUIDE et l'UTILISATEUR ne saurait demander à TRUE TOURISM d'imposer aux GUIDES quelque obligation que ce soit (ex. : décalage d'horaires des VISITES).

En conséquence, TRUE TOURISM ne peut être tenu responsable, de quelque manière que ce soit, de tout événement relatif au déroulé de la VISITE par le GUIDE.

En aucun cas l'UTILISATEUR ne pourra engager la responsabilité de TRUE TOURISM en cas de litige avec le GUIDE, pour quelque motif que ce soit, ou en cas de dommage lors des VISITES.

TRUE TOURISM n'encourt aucune responsabilité, directe ou indirecte, relativement à la préparation et l'exécution des VISITES du GUIDE, ou leur éventuelle annulation.

6.2. Accès à et utilisation technique de la PLATEFORME

6.2.1. Accès à la PLATEFORME

La PLATEFORME n'est accessible que *via* l'application mobile qui peut être téléchargée sur la plupart des appareils mobiles modernes disposant d'une connexion internet et équipés de systèmes d'exploitation répandus tels qu'Android ou iOS.

Il appartient à l'UTILISATEUR de s'assurer que son appareil mobile détient la dernière version de l'application mobile ainsi qu'un système d'exploitation compatible avec celle-ci.

En tout état de cause, lors du téléchargement de l'application mobile, de l'inscription à la PLATEFORME et la réservation de VISITES, l'UTILISATEUR accepte que l'utilisation de la PLATEFORME puisse être perturbée ou rendue temporairement inopérante, sans que la responsabilité de TRUE TOURISM ne puisse être engagée notamment dans les cas suivants :

- Mise à jour de la PLATEFORME par TRUE TOURISM, nécessitant qu'elle soit temporairement inaccessible ;
- Mauvaise utilisation ou dysfonctionnement du réseau Internet ;
- Virus informatique transmis par le réseau Internet ;
- Interruption des services accessibles sur le réseau Internet.
- Perturbation et/ou indisponibilité totale ou partielle des réseaux GSM/GPRS/3G/4G/5G.
- Impossibilité de maintenir l'accès et l'utilisation de la PLATEFORME en raison d'une panne ou d'un mauvais fonctionnement des satellites GPS ou d'une coupure d'électricité ou d'intempéries ;
- Impossibilité de fournir le Service en raison d'une panne ou d'un mauvais fonctionnement des satellites GPS ou d'une coupure d'électricité ou d'intempéries.

TRUE TOURISM peut restreindre temporairement, l'accès à et l'utilisation de la PLATEFORME en cas d'indices de violation des obligations de l'UTILISATEUR aux CGU (utilisation, paiement, notamment).

TRUE TOURISM en informera l'UTILISATEUR, sauf dans l'hypothèse où TRUE TOURISM ne pourrait légalement lui communiquer ces informations (par exemple dans le cadre d'une enquête de police ou d'une instruction judiciaire). TRUE TOURISM informera l'UTILISATEUR de la levée de ces restrictions.

6.2.1. Utilisation technique de la PLATEFORME

L'UTILISATEUR doit respecter la législation applicable.

Il ne peut utiliser la PLATEFORME qu'à des fins licites et pour lesquelles elle a été conçue, comme indiqué dans les CGU.

L'UTILISATEUR ne doit pas faire un mauvais usage de la PLATEFORME ni tenter de commettre un acte frauduleux envers TRUE TOURISM ou envers les GUIDES.

L'UTILISATEUR doit fournir des informations véridiques, précises et complètes quand il enregistre un compte et quand il utilise la PLATEFORME.

Chaque compte UTILISATEUR est personnel. Il ne peut être ni loué ni partagé, sauf autorisation expresse de TRUE TOURISM. Une fois que l'UTILISATEUR a créé un compte :

- Il ne peut pas enregistrer plus d'un compte, sauf accord écrit contraire de TRUE TOURISM ;
- Il ne peut pas autoriser des tiers à utiliser son compte, ni transférer son compte à un tiers;
- Il doit veiller à ce que les informations relatives à son compte soient exactes, complètes et à jour ;
- Il ne doit pas divulguer ses informations de connexion confidentielles ;
- Il doit informer TRUE TOURISM immédiatement s'il a des raisons de croire que quelqu'un d'autre connaît son nom d'utilisateur ou son mot de passe ou s'il suspecte que quelqu'un d'autre utilise son compte.

L'UTILISATEUR est responsable du paiement de tous les frais pouvant être dus en raison de l'utilisation de la PLATEFORME et demandés par l'intermédiaire de son compte, sauf si l'accès et l'utilisation de son compte résultent d'un cas de force majeure, du fait d'un tiers présentant les caractéristiques de la force majeure (exemple : hacking, piratage informatique) ou encore d'un manquement de TRUE TOURISM à son obligation de sécurité.

Dans l'hypothèse d'un vol de carte bleu ou de vol d'informations bancaires, l'UTILISATEUR est tenu de prévenir immédiatement son établissement bancaire afin de réaliser les démarches nécessaires.

L'UTILISATEUR ne doit pas, dans son utilisation de la PLATEFORME, porter préjudice, ni causer de nuisances, ou de dommages matériels, que ce soit aux GUIDES, à TRUE TOURISM ou à toute autre personne.

Article 7 : Conduite des VISITES

7.1 Retard de l'UTILISATEUR

En cas de retard de l'UTILISATEUR au-delà de 15 (quinze) minutes après l'heure de départ initial de la VISITE, le GUIDE ne sera pas obligé d'attendre l'UTILISATEUR retardataire et pourra démarrer sa VISITE.

Passé ce délai de 15 (quinze) minutes après l'heure de départ initial de la VISITE, l'UTILISATEUR retardataire pourra toujours rejoindre la VISITE en cours de route.

Dans cette éventualité, l'UTILISATEUR ne pourra obtenir aucun remboursement, total ou partiel.

7.2 Retard du GUIDE

Le GUIDE peut se présenter jusqu'à 30 (trente) minutes après l'horaire de départ initial de la VISITE.

Dans l'éventualité où le GUIDE aurait un retard inférieur à 30 (trente) minutes après l'horaire de départ initial de la VISITE, des codes promotionnels pourront être distribués comme dédommagement.

Dans l'éventualité où le GUIDE aurait un retard supérieur à 30 (minutes) après l'heure de départ initial de la VISITE, alors la VISITE sera annulée et l'UTILISATEUR remboursé. Des codes promotionnels pourront être distribués comme dédommagement.

7.3 Possibilité d'appel du GUIDE par les UTILISATEURS

A partir de 5 (cinq) minutes avant le départ de la VISITE et durant toute la durée de la VISITE, les UTILISATEURS pourront, *via* la PLATEFORME, directement appeler le GUIDE.

Article 8 : Modalités de remboursement

Lorsqu'un UTILISATEUR obtiendra un remboursement pour une annulation de VISITE, pour quelque motif que ce soit, ce remboursement sera du montant de la VISITE annulée et ne comprendra pas les frais de transaction.

Article 9 : Modification des CGU

TRUE TOURISM se réserve la faculté de modifier, à tout moment, les CGU.

Toute modification prendra effet dans un délai de 8 (huit) jours à compter de sa notification, *via* la PLATEFORME de TRUE TOURISM, à l'UTILISATEUR.

Article 10 : Protection des données à caractère personnel

TRUE TOURISM s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après le « **RGPD** »).

Dans le cadre de l'exploitation de la PLATEFORME, TRUE TOURISM est amenée à traiter des données personnelles de l'UTILISATEUR. Elle endosse en conséquence la qualité de responsable de traitement.

A cet effet, il est précisé ce qui suit :

11.1 Finalités du traitement

L'UTILISATEUR est informé - et accepte - que TRUE TOURISM met en œuvre des traitements de données à caractère personnel afin de lui permettre d'assurer la gestion et le suivi des réservations des VISITES entre les GUIDES et les UTILISATEURS. Ces traitements ont également pour finalité le respect des obligations légales et réglementaires de TRUE TOURISM à cet effet.

11.2 Données collectées

Les données à caractère personnel objet de ce traitement sont les prénom, nom, courriel, numéro de téléphone portable et code postal des UTILISATEURS.

11.3 Fondements et destinataires

Le traitement des données personnelles est nécessaire aux fins d'exécution de la PLATEFORME.

Les données des UTILISATEURS traitées sont destinées, en fonction des nécessités, au personnel de TRUE TOURISM ainsi qu'aux GUIDES. Peuvent également être destinataires des données à caractère personnel : les organismes publics, exclusivement pour répondre aux obligations légales de TRUE TOURISM.

11.4 Absence de cession et transferts

Les données à caractère personnel ne feront l'objet d'aucune cession, location ou échange au bénéfice de tiers. Par exception, elles peuvent être communiquées aux éventuels partenaires de TRUE TOURISM chargés de la gestion et de la maintenance de la PLATEFORME.

11.5 Exercice des droits des personnes concernées

LES UTILISATEURS dont les données personnelles sont collectées, stockées et traitées aux fins de fonctionnement de la PLATEFORME et d'organisation des VISITES, disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation (c'est à dire que leurs données peuvent être temporairement rendues inaccessibles), d'effacement de leurs données personnelles, ainsi qu'un droit à leur portabilité.

En exerçant son droit à la portabilité, la personne concernée peut choisir entre (i) récupérer les données personnelles la concernant qu'elle a fournies à TRUE TOURISM ou (ii) les transmettre à un autre responsable de traitement, dans la mesure où le traitement de ces données est effectué à l'aide de processus automatisés. La remise ou la transmission se fera dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine.

Pour exercer ses droits, la personne concernée est tenue d'adresser un courriel à TRUE TOURISM via la PLATEFORME, dans la rubrique dédiée « CONTACT/Mes données » ou par courriel à l'adresse suivante : **[developpeur@truetourism.fr]**. Chaque demande doit être accompagnée d'un justificatif d'identité. En cas de doute raisonnable quant à l'identité de la personne requérante, il pourra lui être demandé des informations supplémentaires nécessaires pour confirmer son identité.

En cas de demandes manifestement infondées, excessives ou répétées, TRUE TOURISM se réserve le droit de refuser d'y donner suite.

11.6 Durée de conservation des données

Les données à caractère personnel sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle entre l'UTILISATEUR et TRUE TOURISM, et pendant deux (2) ans au-delà.

11.7 Sécurité des données

TRUE TOURISM assure la sécurité des données à caractère personnel en mettant en place des mesures organisationnelles et techniques renforcées de sécurité.

En cas de fuite des données, TRUE TOURISM en informera immédiatement les UTILISATEURS concernés afin de leur permettre de changer leur mot de passe, et porter plainte le cas échéant.

Article 12 : Règlement des différends

12.1 TRUE TOURISM propose un service client permettant de traiter l'essentiel des questions des UTILISATEURS ou demandes relatives à l'utilisation de la PLATEFORME.

Toutefois, le contrat de prestation entre les UTILISATEURS et les GUIDES est établi entre le GUIDE et l'UTILISATEUR directement.

En conséquence, tout litige concernant les VISITES sera réglé directement entre le GUIDE et l'UTILISATEUR.

12.2 Conformément au code de la consommation, pour tout différend de nature contractuelle relatif à l'utilisation de la PLATEFORME en France qui n'aurait pas pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement soumise au service clientèle de TRUE TOURISM, l'UTILISATEUR pourra, sans que cette procédure de médiation ne soit un préalable obligatoire à l'exercice d'une action en justice, recourir au médiateur suivant :

Association Nationale des Médiateurs (ANM)

qu'il devra contacter soit en envoyant un courrier à l'adresse suivante :

62 rue Tiquetonne - 75002 Paris - France,

soit par email en remplissant le formulaire de saisine en ligne disponible à l'adresse suivante :

<https://www.anm-conso.com>.

Les UTILISATEURS éligibles pourront également adresser des réclamations concernant les CGU à la plate-forme de règlement des litiges en ligne de la Commission européenne accessible ici conformément au règlement (UE) n°524/2013 du 21 mai 2013.

Article 13 : Loi applicable

Les présentes CGU sont exclusivement régies et interprétées conformément au droit français.

L'UTILISATEUR peut introduire une action en justice relative aux CGU devant un tribunal français compétent.

En acceptant les présentes CGU, l'UTILISATEUR accepte d'être lié par elles.