

CGU TRUE TOURISM (GUIDES)

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 tout personne s'inscrivant à et/ou utilisant la plateforme de TRUE TOURISM (ci-après la « **PLATEFORME** »), accessible *via* une application mobile, en tant que guide (ci-après le(s) « **GUIDE(S)** »), qu'elle soit un particulier (ci-après « **GUIDE NON-PROFESSIONNEL** »), professionnel (ci-après « **GUIDE PROFESSIONNEL** ») ou guide professionnel conférencier (ci-après « **GUIDE CONFERENCIER** »).

La PLATEFORME permet aux GUIDES inscrits de proposer des parcours de visites guidées (ci-après le(s) « **PARCOUR(S)** ») *via* la PLATEFORME.

Une fois les PARCOURS convenus entre les GUIDES et TRUE TOURISM, les GUIDES pourront proposer ces PARCOURS en tant que visites guidées (ci-après la(es) « **VISITE(S)** ») aux utilisateurs inscrits sur la PLATEFORME (ci-après l'/les « **UTILISATEUR(S)** »).

Les VISITES proposées par les GUIDES peuvent être publiques, à savoir, conduites par un GUIDE pour plusieurs UTILISATEURS indépendants ayant chacun réservé une ou plusieurs places (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)** »).

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 GUIDES, sur laquelle ces derniers pourront proposer aux UTILISATEURS des VISITES.

Les présentes CGU régissent l'utilisation de la PLATEFORME par les GUIDES.

Sauf dérogation formelle et expresse de TRUE TOURISM, ces conditions prévalent sur tout autre document.

Ces CGU peuvent, le cas échéant, être complétées par des CONDITIONS PARTICULIERES rattachées à une offre spécifique proposée par TRUE TOURISM ou par le GUIDE, notamment dans le cas de VISITES PRIVEES proposées par les GUIDES.

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, le GUIDE 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.

Toute adhésion avec réserve est considérée comme nulle et non avenue. Le GUIDE qui n'accepte pas d'être lié par les CGU se verra refuser l'inscription à la PLATEFORME.

TRUE TOURISM agit en qualité de plateforme technologique d'intermédiation entre les GUIDES et les UTILISATEURS pour la réservation des VISITES.

Article 2 : Inscription à et utilisation de la PLATEFORME

2.1 : Condition de l'inscription

L'inscription en tant que GUIDE 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.

Les GUIDES PROFESSIONNELS et GUIDES CONFERENCIERS devront communiquer à TRUE TOURISM copie de leur licence de guide et/ou de leur diplôme au moment de leur inscription s'ils souhaitent bénéficier de ces statuts.

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

La demande d'inscription vaut acceptation des CGU.

2.2 : Validation de l'inscription

L'inscription du GUIDE sera provisoirement validée une fois le formulaire d'inscription parfaitement et complètement renseigné sur la PLATEFORME et les documents suivants communiqués à TRUE TOURISM :

- La copie d'une pièce d'identité ;
- Une photographie portrait du GUIDE ;
- Numéro de téléphone ;
- Adresse courriel ;
- Ville de résidence ;
- Pour les GUIDES PROFESSIONNELS et les GUIDES CONFERENCIERS : copie de leur licence de guide et/ou de leur diplôme ;
- Attestation de responsabilité civile ou professionnelle ;
- Relevé d'identité bancaire ;
- Copie du jugement d'émancipation pour les mineurs émancipés de plus de 16 (seize) ans.

A cet égard, le GUIDE accepte, aux fins de jouir des services de la PLATEFORME, que certains documents, à savoir le relevé d'identité bancaire ainsi que la copie de la pièce d'identité, soient transmis par TRUE TOURISM à une société tierce, à savoir, la Société irlandaise STRIPE PAYMENTS EUROPE, LIMITED, en vue d'organiser le transfert des fonds entre les UTILISATEURS et les GUIDES, comme précisé aux termes de l'article 5.

TRUE TOURISM n'est pas en mesure de vérifier, ou de faire vérifier, l'exactitude ou la véracité des informations fournies.

Le GUIDE reconnaît en conséquence que la communication de toute information mensongère, périmée ou incomplète lors de son inscription à la PLATEFORME est susceptible d'engager sa responsabilité à l'égard des UTILISATEURS ainsi que de TRUE TOURISM.

Le GUIDE s'engage par ailleurs à tenir actualisées les données le concernant sur la PLATEFORME. A défaut, sa responsabilité pourra être engagée pour tout dommage qui pourrait en résulter.

Une fois l'inscription du GUIDE provisoirement validée, le GUIDE peut proposer des PARCOURS sur la PLATEFORME. Une fois validés par TRUE TOURISM, les PARCOURS seront proposés aux UTILISATEURS en tant que VISITES sur la PLATEFORME, après finalisation de l'inscription du GUIDE sur cette dernière.

L'inscription du GUIDE sera définitivement validée une fois qu'un représentant de TRUE TOURISM, ou un tiers désigné par TRUE TOURISM, se sera entretenu avec le GUIDE et aura physiquement assisté à une VISITE proposée par le GUIDE provisoirement inscrit.

Une fois l'inscription du GUIDE définitive, le GUIDE pourra alors proposer ses VISITES aux UTILISATEURS sur la PLATEFORME.

TRUE TOURISM se réserve le droit de refuser l'inscription définitive du GUIDE à l'issue de cette première VISITE si des éléments indiquent une absence de sérieux sur l'engagement du GUIDE et/ou de prise en considération des UTILISATEURS, notamment, en ce que cela pourra avoir une incidence sur la crédibilité et l'image de la PLATEFORME. TRUE TOURISM n'aura pas à justifier son refus. Le GUIDE ne pourra contester la décision de TRUE TOURISM.

2.3. Utilisation

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

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)

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

Le GUIDE 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 et/ou de fonctionnement.

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

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

2.5. Responsabilité du GUIDE

Le GUIDE 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 (par ex : les factures émises).

Article 3 : Système de notation

Le GUIDE accepte que, après chaque VISITE réalisée, les UTILISATEURS auront la faculté de lui laisser une évaluation subjective.

Article 4 : Suspension et désinscription à la PLATEFORME

4.1 Suspension

Le GUIDE peut, à n'importe quel moment, solliciter la suspension de son inscription, sur simple demande adressée à TRUE TOURISM directement *via* la PLATEFORME, dès lors qu'aucune réservation de VISITE n'est pendante.

La suspension rendra le compte du GUIDE invisible sur la PLATEFORME et les UTILISATEURS ne pourront plus réserver les VISITES du GUIDE.

Les informations et documents communiqués par le GUIDE à TRUE TOURISM dans le cadre de l'inscription seront conservés 2 ans par TRUE TOURISM après la mise en suspension du compte du GUIDE, afin de permettre au GUIDE, s'il le souhaite, de rétablir son inscription.

Passé ce délai de 2 ans, TRUE TOURISM supprimera l'intégralité des données du compte et le GUIDE devra procéder à une nouvelle inscription à la PLATEFORME en tant que GUIDE.

4.2 Désinscription

Le GUIDE 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.

TRUE TOURISM peut également, à n'importe quel moment, désinscrire le GUIDE de la PLATEFORME, notamment :

- En raison de mauvaises évaluations récurrentes de la part d'UTILISATEURS, portant atteinte à l'image de TRUE TOURISM et de la PLATEFORME ;
- En cas d'absence du GUIDE à l'heure et au lieu de rendez-vous de la VISITE, sans que le GUIDE n'ait prévenu TRUE TOURISME ainsi que le(s) UTILISATEURS.

Toute désinscription à la PLATEFORME entraînera la suppression de l'ensemble des informations et des documents communiqués par la GUIDE 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.

TRUE TOURISM demandera à la Société STRIPE PAYMENTS EUROPE, LIMITED procède également à la suppression des informations et données communiquées. TRUE TOURISM ne saurait toutefois être tenue comme responsable de la carence de la Société STRIPE PAYMENTS EUROPE, LIMITED si celle-ci ne supprime pas les données malgré la demande de TRUE TOURISM.

Article 5 : Rémunération des VISITES

5.1 Origine de la rémunération

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

5.2 Prix des VISITES PUBLIQUES

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

LE GUIDE fixe ses tarifs, selon la grille tarifaire reproduite ci-dessous :

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.

5.3 Prix des VISITES PRIVEES

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)

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

Ces tarifs pourront être modifiés selon des CONDITIONS PARTICULIERES.

5.4 Modalités de rémunération du GUIDE et de TRUE TOURISM

Au moment de la réservation par l'UTILISATEUR d'une VISITE, que ce soit une VISITE PUBLIQUE ou une VISITE PRIVEE, l'UTILISATEUR procédera au paiement auprès de la Société STRIPE PAYMENTS EUROPE, LIMITED.

Cette somme sera consignée jusqu'à ce que la VISITE soit effectuée.

Une fois la VISITE achevée, TRUE TOURISM informera la Société STRIPE PAYMENTS EUROPE, LIMITED et ordonnera le virement de la somme consignée sur le compte identifié sur le relevé d'identité bancaire communiqué par le GUIDE.

Pour les VISITES PUBLIQUES, sur la base de ces tarifs précités en article 6.2, la rémunération de TRUE TOURISM correspond aux pourcentages suivants :

- Pour les GUIDES NON-PROFESSIONNELS : 35% (trente-cinq pour cent) ;
- Pour les GUIDE PROFESSIONNELS et les GUIDES CONFERENCIERS : 30€% (trente pour cent).

Pour les VISITES PRIVEES, sur la base de ces tarifs précités en article 6.3, la rémunération de TRUE TOURISM correspond aux pourcentages suivants, selon la durée des VISITES PRIVEES :

- Pour une durée d'une heure : 55% (Cinquante-cinq pour cent) ;
- Pour une durée de deux heures : 45% (Quarante-cinq pour cent) ;
- Pour une durée de trois heures : 35% (Trente-cinq pour cent) ;
- Pour une durée de quatre heures : 33% (Trente-trois pour cent) ;
- Pour une durée de six heures : 30% (Trente pour cent).

L'ordre de virement interviendra dans les 72h (soixante-douze heures) après la réalisation de la VISITE par le GUIDE, sous réserve qu'aucune réclamation n'ait été formulée par l'UTILISATEUR à son

encontre dans l'intervalle. Dans cette hypothèse en effet, le virement sera bloqué jusqu'à ce qu'une issue amiable ait été trouvée entre le GUIDE et l'UTILISATEUR. TRUE TOURISM percevra en revanche, en tout état, son pourcentage sur le montant HT de la prestation due au GUIDE.

Article 6 : Annulation et remboursement des VISITES

6.1 Annulation par le GUIDE

Dans l'éventualité où le GUIDE souhaiterait annuler une VISITE réservée par un UTILISATEUR, il devra en informer dans les plus brefs délais l'UTILISATEUR *via* la PLATEFORME et ce, dans un délai minimum dépendant de la durée et de la nature de la VISITE :

- Pour une VISITE PUBLIQUE :
 - De 1h (une heure) à 4h (quatre heures) : Le GUIDE devra prévenir l'UTILISATEUR ainsi que TRUE TOURISM dans un délai minimum de 24h (vingt-quatre heures) avant le départ de la VISITE PUBLIQUE.
 - Si le GUIDE satisfait ce délai, alors il aura le choix entre :
 - Se faire remplacer par un autre GUIDE pour la VISITE annulée, *ou* ;
 - Annuler la VISITE PUBLIQUE sans pénalité, l'UTILISATEUR étant remboursé de la somme qu'il a versée et le GUIDE ne percevant aucune rémunération sur la VISITE PUBLIQUE annulée.
 - Si le GUIDE ne satisfait pas ce délai, alors cette annulation entraînera des pénalités pour le GUIDE, conformément à l'article 7. Dans cette éventualité :
 - L'accès à la PLATEFORME du GUIDE peut être suspendu pour une durée maximum d'une semaine, et son évaluation revue à la baisse ;
 - L'UTILISATEUR sera remboursé de la somme qu'il a versée et le GUIDE ne percevra aucune rémunération sur la VISITE PUBLIQUE annulée.
 - D'une durée supérieure à 4h (quatre heures) : Le GUIDE devra prévenir l'UTILISATEUR ainsi que TRUE TOURISM dans un délai minimum de 48h (quarante-huit heures) avant le départ de la VISITE PUBLIQUE.
 - Si le GUIDE satisfait ce délai, alors il aura le choix entre :

- Se faire remplacer pas un autre GUIDE pour la VISITE PUBLIQUE annulée, *ou ;*
 - Annuler la VISITE PUBLIQUE sans pénalité, l'UTILISATEUR étant remboursé de la somme qu'il a versée et le GUIDE ne percevant aucune rémunération sur la VISITE annulée.
- Si le GUIDE ne satisfait pas ce délai, alors cette annulation entrainera des pénalités pour le GUIDE, conformément à l'article 7. Dans cette éventualité :
- L'accès à la PLATEFORME du GUIDE peut être suspendu pour une durée maximum d'une semaine, et son évaluation revue à la baisse ;
 - L'UTILISATEUR sera remboursé de la somme qu'il a versé et le GUIDE ne percevra aucune rémunération sur la VISITE annulée.
- Pour une VISITE PRIVEE, pour toute durée :
- Si le GUIDE prévient l'UTILISATEUR ainsi que TRUE TOURISM plus de 48h (quarante-huit heures) avant le départ de la VISITE PRIVEE, alors il aura le choix entre :
- Se faire remplacer pas un autre GUIDE pour la VISITE PRIVEE annulée, *ou ;*
 - Annuler la VISITE sans pénalité, l'UTILISATEUR étant remboursé de la somme qu'il a versée et le GUIDE ne percevant aucune rémunération sur la VISITE annulée.
- Si le GUIDE prévient l'UTILISATEUR ainsi que TRUE TOURISM entre 24h (vingt-quatre heures) de 48h (quarante-huit heures) avant le départ de la VISITE PRIVEE, alors il pourra :
- Se faire remplacer pas un autre GUIDE pour la VISITE PRIVEE annulée, *et ;*
 - S'il ne parvient pas à se faire remplacer, annuler la VISITE, l'UTILISATEUR étant remboursé de la somme qu'il a versée et le

GUIDE ne percevant aucune rémunération sur la VISITE PRIVEE annulée.

Dans cette éventualité, cette annulation entrainera des pénalités pour le GUIDE, conformément à l'article 7, à savoir, l'accès à la PLATEFORME du GUIDE peut être suspendu pour une durée maximum de 4 (quatre) jours, et son évaluation revue à la baisse ;

- Si le GUIDE prévient l'UTILISATEUR ainsi que TRUE TOURISM moins de 24h (vingt-quatre heures) avant le départ de la VISITE, alors :
 - L'UTILISATEUR sera remboursé de la somme qu'il a versé et le GUIDE ne percevra aucune rémunération sur la VISITE annulée.

Cette annulation entrainera des pénalités pour le GUIDE, conformément à l'article 7, à savoir, l'accès à la PLATEFORME du GUIDE peut être suspendu pour une durée maximum d'une semaine, et son évaluation revue à la baisse ; TRUE TOURISM se réserve la possibilité de désinscrire le GUIDE de la PLATEFORME dans l'éventualité où il aurait annulé plusieurs VISITES sans respecter les délais prévus aux présentes.

Dans les cas envisagés où le GUIDE pourrait se faire remplacer pour une VISITE, le GUIDE remplaçant devra nécessairement :

- Être un GUIDE régulièrement inscrit sur la PLATEFORME ;
- Disposer d'une évaluation égale ou supérieure à celle du GUIDE qu'il remplacera.

6.2 Annulation par l'UTILISATEUR

L'UTILISATEUR peut, à n'importe quel moment, annuler toute VISITE réservée *via* la PLATEFORME 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 le GUIDE *via* la PLATEFORME dans un délai minimum dépendant de la durée et de la nature de la VISITE :

- Pour une VISITE PRIVEE :
 - L'UTILISATEUR devra prévenir le GUIDE ainsi que TRUE TOURISM au plus tard 24h (vingt-quatre heures) avant le début de la VISITE PRIVEE.
S'il satisfait ce délai, alors le GUIDE ne percevra aucune rémunération sur cette VISITE PRIVEE annulée et l'UTILISATEUR sera remboursé.
S'il ne satisfait pas ce délai, le GUIDE percevra sa rémunération sur cette VISITE PRIVEE annulée et l'UTILISATEUR ne sera pas remboursé.
- Pour une VISITE PUBLIQUE :

- D'une durée de 1h (une heure) à 4h (quatre heures) : l'UTILISATEUR devra prévenir le GUIDE ainsi que TRUE TOURISM au plus tard 24h (vingt-quatre heures) avant le début de la VISITE PUBLIQUE ;
Si l'UTILISATEUR satisfait ce délai, alors le GUIDE ne percevra aucune rémunération sur cette VISITE PUBLIQUE annulée et l'UTILISATEUR sera remboursé.
Si l'UTILISATEUR ne satisfait pas ce délai, alors le GUIDE percevra sa rémunération sur cette VISITE PUBLIQUE annulée et l'UTILISATEUR ne sera pas remboursé.
- D'une durée de supérieure à 4h (quatre heures) : l'UTILISATEUR devra prévenir le GUIDE ainsi que TRUE TOURISM au plus tard 48h (quarante-huit heures) avant le début de la VISITE PUBLIQUE ;
Si l'UTILISATEUR satisfait ce délai, alors le GUIDE ne percevra aucune rémunération sur cette VISITE PUBLIQUE annulée et l'UTILISATEUR sera remboursé.
Si l'UTILISATEUR ne satisfait pas ce délai, alors le GUIDE percevra sa rémunération sur cette VISITE PUBLIQUE annulée et l'UTILISATEUR ne sera pas remboursé.

6.3 Annulation par TRUE TOURISM

TRUE TOURISM se réserve le droit d'annuler toute réservation de VISITES sans préavis en cas d'événement exceptionnel tel que le retrait du GUIDE de la PLATEFORME.

Article 7 : Pénalités appliquées par TRUE TOURISM

TRUE TOURISM se réserve le droit d'infliger des pénalités aux GUIDES, notamment en cas de manquements de la part du GUIDE vis-à-vis de ses engagements au titre des CGU, qui pourrait entraîner une révision de son évaluation.

Ces pénalités, telles que citées en article 6, constituent des pénalités forfaitaires qui ne seront pas nécessairement appliquées par TRUE TOURISM, ou le seront partiellement.

Le GUIDE pourra toujours fournir des justificatifs à TRUE TOURISM afin de justifier d'un manquement à ses obligations et ainsi contester une pénalité.

TRUE TOURISM, après évaluation de la pertinence de ce(s) justificatif(s), pourra moduler ou supprimer les pénalités en conséquence.

Article 8 : Conduite des VISITES

8.1 Départ de la VISITE

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

En cas de retard du GUIDE de moins de 30 (trente) minutes, des codes promotionnels pourront être distribués comme dédommagement, et le GUIDE pourra voir son évaluation revue à la baisse.

Dans l'éventualité où le GUIDE serait absent à l'heure et au lieu de rendez-vous de la VISITE au-delà de 30 (trente) minutes après l'heure de départ initial, alors la VISITE sera annulée et l'UTILISATEUR remboursé, et TRUE TOURISM se réservera le droit de suspendre ou de supprimer l'inscription du GUIDE à la PLATEFORME.

En cas de retard d'un ou plusieurs UTILISATEURS, le GUIDE devra attendre jusqu'à 15 (quinze) minutes après l'heure initiale de départ de la VISITE.

Passé ce délai de 15 (quinze) minutes, même si tous les UTILISATEURS inscrits à la VISITE ne sont pas présents, le GUIDE pourra lancer la VISITE et percevra l'intégralité de sa réservation.

Le point de départ peut être fixé au maximum à 100 (cent) mètres du point de départ référencé sur la PLATEFORME.

8.2 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.

8.3 VISITES de contrôle

TRUE TOURISM se réserve le droit, de manière inopinée, d'inscrire l'un de ses représentants, ou un tiers désigné par TRUE TOURISM, à une VISITE proposée par un GUIDE, afin d'effectuer une VISITE de contrôle.

Article 8 : Liberté du GUIDE

Le GUIDE n'est contractuellement lié à TRUE TOURISM qu'à travers les présentes CGU, voire des CGU particulières s'agissant de modalités spécifiques.

Il n'existe aucun lien de subordination entre TRUE TOURISM et le GUIDE.

Le GUIDE demeure libre d'exercer ses activités comme il l'entend ; il n'est – notamment - lié à TRUE TOURISM par aucun contrat de travail, aucune clause de non-concurrence ni clause d'exclusivité.

Article 9 : Responsabilité

9.1. VISITES

TRUE TOURISM n'intervient pas autrement qu'en tant qu'intermédiaire technique entre les UTILISATEURS et les GUIDES.

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

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

TRUE TOURISM n'encourt aucune responsabilité, directe ou indirecte, avec la préparation et l'exécution des VISITES du GUIDE.

9.2. Accès à et utilisation technique de la PLATEFORME

9.2.1. 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 au GUIDE 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 et de l'utilisation de la PLATEFORME, en ce compris la mise en ligne des VISITES proposées, sur l'application mobile, le GUIDE accepte que l'utilisation de la PLATEFORME puisse être perturbée ou rendue temporairement inopérante et 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 et l'utilisation de la PLATEFORME en cas d'indices de violation des obligations du GUIDE aux CGU (utilisation, paiement, notamment).

TRUE TOURISM en informera le GUIDE, 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 le GUIDE de la levée de ces restrictions.

9.2.2. Utilisation technique de la PLATEFORME

Le GUIDE 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.

Le GUIDE ne doit pas faire un mauvais usage de la PLATEFORME ni tenter de commettre un acte frauduleux envers TRUE TOURISM ou envers les UTILISATEURS.

Le GUIDE doit fournir des informations véridiques, précises et complètes quand il enregistre un compte et quand il utilise la PLATEFORME.

Chaque compte GUIDE est personnel. Il ne peut être ni loué ni partagé, sauf autorisation expresse de TRUE TOURISM. Une fois que le GUIDE 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.

Le GUIDE 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 données bancaires, le GUIDE est tenu de prévenir immédiatement son établissement bancaire afin de réaliser les démarches nécessaires.

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

Article 10 : 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, au GUIDE.

Article 11 : 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 du GUIDE. Elle endosse en conséquence la qualité de responsable de traitement.

A cet effet, il est précisé ce qui suit :

11.1 Finalités du traitement

Le GUIDE 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, code postale, relevé d'identité bancaire des GUIDES, avec lesquels TRUE TOURISM sera en contact dans le cadre de l'exploitation de la PLATEFORME.

11.3 Fondements et destinataires

Le traitement des données personnelles est nécessaire aux fins d'exécution de la relation contractuelle entre le TRUE TOURISM et le GUIDE.

Les données traitées sont destinées, en fonction des nécessités, au personnel de TRUE TOURISM et à la Société STRIPE PAYMENTS EUROPE, LIMITED, en charge des transactions de paiement entre les UTILISATEURS et les 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 GUIDES 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 le GUIDE et TRUE TOURISM et pendant un (2) ans au-delà.

Les données à caractère personnel sont conservées pendant toute la durée de l'inscription du GUIDE sur la PLATEFORME et pendant 18 (dix-huit) mois 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 GUIDES concernés afin de leur permettre de changer leur mot de passe, et porter plainte le cas échéant.

Article 12 : Loi applicable

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

Le GUIDE peut introduire une action en justice relative aux CGU devant un tribunal français compétent.

En acceptant les présentes CGU, le GUIDE accepte d'être lié(e) par elles.