

CONDITIONS GENERALES DE SERVICE DE LA PLATEFORME GUIDME

Introduction

Les présentes conditions générales de service (ci-après, dénommées les « **CGS** ») régissent les conditions dans lesquelles **la société GUIDME**, société par actions simplifiée (SAS), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n° 931 566 582, dont le siège social est situé 15, rue des Halles, 75001 PARIS, France (ci-après dénommée « **GUIDME** » ou le « **Prestataire** »), met à disposition des utilisateurs la plateforme de mise en relation de lycéens, de personnes en reconversion ou de parents d'élèves avec des étudiants de l'enseignement supérieur : [<https://guidme.fr/>] (ci-après la « **Plateforme** »).

La Plateforme a pour objet principal la mise en relation de lycéens, nommés "navigateurs", avec des étudiants de l'enseignement supérieur, nommés "guides", via l'organisation de visioconférences. Ces échanges ont pour objectif d'accompagner les élèves dans le choix de leur future orientation.

Les présentes CGS ont ainsi pour objet de fixer les modalités et conditions générales par lesquelles, d'une part, GUIDME met la Plateforme à la disposition de l'utilisateur, d'autre part, l'utilisateur peut accéder à la Plateforme et l'utiliser en créant un compte.

Toute visite sur la Plateforme implique l'acceptation des conditions suivantes, par le biais d'une case à cocher affichée lors de l'inscription des utilisateurs sur la Plateforme.

Article 1. Définitions

Les mots et expressions ci-dessous commençant par une lettre majuscule, au singulier ou au pluriel sont employés dans les présentes CGS avec la signification suivante :

Compte Utilisateur désigne le compte personnel de l'Utilisateur à usage privé, accessible *via* la Plateforme grâce à ses Identifiants ;

Guide désigne toute personne physique majeure qui dispose de la qualité d'étudiant dans l'enseignement supérieur, ayant un Compte Utilisateur et qui utilise les Services mis à disposition par GUIDME sur la Plateforme ;

Identifiants désigne l'identifiant personnel de connexion associé à un Compte Utilisateur ainsi que tout code confidentiel ou mot de passe délivré à l'Utilisateur par GUIDME puis modifié par l'Utilisateur pour s'identifier afin d'accéder aux Services ;

Navigateur désigne toute personne physique de quinze (15) ans ou plus, souhaitant utiliser la Plateforme pour obtenir des renseignements auprès d'un étudiant de l'enseignement supérieur (Guide) relatifs à ses choix d'orientation scolaire et professionnelle, ayant un Compte Utilisateur et qui utilise les Services mis à disposition par GUIDME ;

Plateforme désigne la solution logicielle en SaaS éditée par GUIDME, son contenu, les

Services et fonctionnalités mis à disposition par GUIDME aux Utilisateurs ainsi que les éventuelles mises à jour et évolutions ;

Services désignent le ou les Services mis à disposition des Utilisateurs sur la Plateforme GUIDME. Les Services comprennent notamment le service d'organisation de visioconférences, le service de *match-making* (i.e. de mise en relation entre Navigateurs et Guides) ainsi que les services d'hébergement et de maintenance de la Plateforme, assurés par GUIDME.

Utilisateur désigne ensemble les Guides et les Navigateurs - soit toute personne physique de quinze (15) ans ou plus - agissant à titre personnel, créant un compte et utilisant la Plateforme sous sa seule responsabilité et conformément aux présentes CGS ;

Article 2. Objet

Les présentes CGS ont pour objet de définir les termes et conditions applicables à la fourniture de la Plateforme et des Services à l'Utilisateur, dans le cadre d'une obligation générale de moyens.

Article 3. Description de la Plateforme

La Plateforme éditée par GUIDME est une solution en mode SaaS (Software as a Service) qui permet aux Navigateurs d'être mis en relation avec des Guides via l'organisation de visioconférences, et aux Guides d'être rémunérés pour leurs conseils aux Navigateurs. Ces échanges ont pour objectif d'accompagner les Navigateurs dans le choix de leur future orientation scolaire et professionnelle.

L'Utilisateur doit, afin de pouvoir bénéficier d'un accès à la Plateforme et aux Services proposés par GUIDME, s'inscrire sur la Plateforme afin de créer un Compte Utilisateur en ligne. Lors de la création de son Compte Utilisateur, l'Utilisateur doit s'inscrire en tant que Navigateur ou Guide, à condition de respecter les critères associés à chaque statut, mentionnés à l'article "Définitions".

La Plateforme propose une interface dédiée selon que l'Utilisateur est Navigateur ou Guide. Chaque Utilisateur peut choisir d'être Navigateur ou Guide à tout moment, en choisissant le "mode Navigateur" ou le "mode Guide".

A partir de son tableau de bord, le Navigateur peut faire une demande de réservation d'une visioconférence avec un Guide qui lui sera attribué automatiquement par la Plateforme via un système de *match-making*. Lors de la demande de réservation, le Navigateur doit renseigner certains éléments, afin d'affiner la recherche du Guide correspondant au profil recherché par le Navigateur, notamment le domaine, le diplôme et le lieu d'établissement - parmi une liste prédéfinie proposée par la plateforme.

Le Navigateur doit ensuite choisir plusieurs créneaux, que le Guide devra valider en fonction de ses disponibilités.

Après validation par le Guide d'un créneau, le Navigateur devra renseigner ses coordonnées bancaires via une plateforme sécurisée de paiement afin d'effectuer le paiement pour confirmer la

visioconférence.

Sur son tableau de bord, l'Utilisateur a également accès à un ensemble d'informations et de ressources mises à disposition par GUIDME, dont des offres partenaires et des interviews d'étudiants. Ces ressources ne sont pas personnalisées en fonction du profil de l'Utilisateur et revêtent un caractère générique.

En sa qualité d'intermédiaire, le rôle de la société GUIDME se limite à fournir des services de mise en relation et de faciliter les interactions entre Navigateurs et Guides, ainsi qu'à proposer des informations et des ressources génériques via sa Plateforme.

Article 4. Utilisation de la Plateforme

Les présentes conditions de la Plateforme (CGS) ont pour objet d'informer l'Utilisateur de la Plateforme sur les conditions dans lesquelles celui-ci peut accéder à la Plateforme et à son contenu. Toute utilisation ou navigation sur la Plateforme suppose le respect total, sans réserve ni restriction, des présentes CGS.

Si l'Utilisateur n'est pas en accord avec tout ou partie des CGS, il ne doit pas utiliser la Plateforme ou les Services.

Les CGS sont applicables à compter de leur acceptation par l'Utilisateur pendant une durée indéterminée et ce jusqu'à la résiliation ou la suppression du Compte Utilisateur.

L'accès à la Plateforme est mis à disposition de l'Utilisateur gratuitement par GUIDME.

La structure générale, ainsi que l'ensemble du contenu de la Plateforme, en ce compris (sans que cette liste soit exhaustive) les logiciels, la charte graphique, les textes, les images animées ou non, son savoir-faire, la méthode et tous autres éléments composants la Plateforme sont la propriété exclusive de GUIDME. L'Utilisateur s'interdit ainsi de procéder à :

- (i) Toute reproduction provisoire ou permanente de tout ou partie de la Plateforme par quelque moyen que ce soit ;
- (ii) Toute diffusion, distribution, mise à disposition directe ou indirecte de la Plateforme ou de son fonctionnement au bénéfice d'un tiers ou du public à titre gratuit ou onéreux ;
- (iii) Toute traduction, adaptation, arrangement, décompilation ou modification de la Plateforme, notamment en vue de la création d'une plateforme ou d'un site internet similaire.

Article 5. Fonctionnement des Services

1. Déroulement d'une visioconférence

Afin d'être mis en relation avec un Guide, le Navigateur doit se connecter à la Plateforme et effectuer une demande de réservation d'une visioconférence avec un Guide qui lui sera attribué automatiquement par la Plateforme via le système de *match-making* précédemment mentionné. Lors de la demande de réservation, le Navigateur doit renseigner certains éléments, afin d'affiner la recherche du Guide correspondant au profil recherché par le Navigateur, et notamment le domaine, le diplôme et le lieu d'établissement - parmi une liste prédéfinie proposée par la Plateforme.

Le Navigateur doit ensuite choisir plusieurs créneaux, que le Guide devra valider en fonction de ses

disponibilités.

Après validation par le Guide d'un créneau, le Navigateur devra renseigner ses coordonnées bancaires via une plateforme sécurisée de paiement (Online Payment Platform) afin d'effectuer le paiement pour confirmer la visioconférence.

Le paiement est effectué au moment de la confirmation de la réservation par le Navigateur. Le montant correspondant est immédiatement débité du compte bancaire ou de la carte de paiement du Navigateur. Les fonds sont conservés par notre prestataire de services de paiement agréé, Worldline, agissant en qualité d'intermédiaire de paiement, jusqu'à la réalisation de la visioconférence, puis libérés au profit du Guide dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures suivant ladite réalisation, sous réserve de l'absence de contestation.

Le Navigateur peut annuler à tout moment une visioconférence, dans les conditions suivantes :

- En cas d'annulation 24 heures ou plus avant le début du cours : le compte bancaire du Navigateur sera remboursé du montant de la visioconférence ;
- En cas d'annulation moins de 24 heures avant le début de la visioconférence : le Navigateur ne sera pas remboursé du montant de la visioconférence.

En cas d'annulation de la visioconférence par le Guide, le Navigateur sera remboursé du montant de la visioconférence concernée.

Durant la visioconférence, chaque Utilisateur pourra, à sa discrétion, activer ou non sa caméra. La durée maximale de chaque échange est limitée à une heure.

Le contenu des échanges entre les participants lors d'une visioconférence relève de la seule responsabilité des Utilisateurs. En tout état de cause, GUIDME décline toute responsabilité quant aux propos échangés et aux comportements adoptés pendant la visioconférence.

Afin de rappeler aux Utilisateurs les bonnes pratiques à respecter lors des échanges, GUIDME adresse un message informatif d'alerte avant chaque visioconférence.

2. Système de notation et signalements

Après chaque visioconférence, le Navigateur peut attribuer une note afin d'évaluer son expérience. Le système de notation a été conçu pour encourager une attitude respectueuse et des échanges courtois entre les Guides et les Navigateurs.

Le Navigateur peut évaluer la qualité de l'échange avec le Guide sur une échelle d'une (1) à cinq (5) étoiles, selon les critères suivants (cette liste étant susceptible d'évoluer) : pertinence des réponses du Guide, courtoisie du Guide, qualité technique de la session (qualité audio/vidéo, stabilité de la connexion).

Les avis ne sont pas rendus publics. Ils participent de la mission de modération de GUIDME qui a seul accès aux avis laissés sur la Plateforme par les Navigateurs après une visioconférence.

Navigateur et Guide disposent également de la possibilité de signaler un problème via une interface dédiée sur la plateforme (exemple : en cas de manque de ponctualité, de propos irrespectueux, d'un manque de qualification ou d'un matériel informatique défectueux). Une équipe de GUIDME se chargera de répondre au signalement dans les meilleurs délais.

Dans l'hypothèse où un Guide recevrait de façon répétée des notes inférieures ou égales à deux (2) étoiles, ou ferait l'objet de signalements répétés par un Navigateur, GUIDME se réserve le droit de suspendre temporairement ou définitivement le Compte Utilisateur du Guide, sans que le Guide ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.

En cas de suspension ou de suppression du Compte Utilisateur du Guide, GUIDME transmet au Guide l'exposé des motifs de cette décision sur un support durable avant que la restriction ou la suspension ne prenne effet ou au plus tard à la prise d'effet.

En cas de résiliation de la totalité de la fourniture des Services, GUIDME transmet au Guide l'exposé des motifs de cette décision sur un support durable au moins sept (7) jours avant que la résiliation ne prenne effet. GUIDME n'est toutefois pas tenu de respecter ce préavis et peut transmettre l'exposé des motifs sans retard indu si elle :

- Est assujettie à une obligation légale ou réglementaire de résilier la fourniture de la totalité du Service d'une manière qui ne lui permet pas de respecter ce délai de préavis ;
- Ou exerce un droit de résiliation pour une raison impérative prévue par le droit applicable ;
- Peut apporter la preuve que le Guide a enfreint à plusieurs reprises les CGS.

GUIDME n'est également pas tenu de fournir d'exposé des motifs lorsqu'elle est assujettie à une obligation légale ou réglementaire de ne pas fournir les faits ou les circonstances spécifiques ou la référence aux motifs applicables.

3. Paiement du Guide

Les prix applicables sont ceux en vigueur au moment de la passation de la commande. GUIDME se réserve le droit de modifier les prix figurant sur la Plateforme à tout moment avec effet pour l'avenir uniquement.

Les prix sont exprimés en euros et toutes taxes comprises.

Afin de recevoir le paiement des visioconférences, le Guide doit renseigner ses coordonnées bancaires dans son profil. Les virements sont effectués via une plateforme de paiement sécurisée (Online Payment Platform), choisie par GUIDME.

Article 6. Compte Utilisateur

Pour échanger avec un Guide, le Navigateur doit créer un Compte Utilisateur et renseigner les informations suivantes :

- Prénom/Nom/Date de naissance/Email/Numéro de téléphone

Les seules informations obligatoires à l'inscription sont le prénom/nom/email et numéro de téléphone. Les autres informations demandées permettent à la Plateforme d'affiner les suggestions proposées lors de la mise en relations entre Guide et Navigateur.

Pour échanger avec un Navigateur et répondre à ses questions, le Guide doit créer un Compte Utilisateur et renseigner les informations suivantes :

- Prénom/Nom/Email/Date de naissance/Numéro de téléphone
- Région/Université ou école/Diplôme/Nom de la formation/Niveau d'étude/Comment avez-vous entendu parler de nous ?
- Certificat de scolarité

Ces informations peuvent être modifiées/complétées à tout moment dans l'interface profil.

Lors de la création de son compte, l'Utilisateur devra renseigner une adresse mail qui devra être unique (ne devra pas déjà être utilisée par un autre Utilisateur).

Lors de la création de son Compte Utilisateur et de la modification des informations de son profil, l'Utilisateur s'engage à fournir des informations exactes et complètes sur son identité et son profil. Il s'engage notamment à ne pas créer de fausse identité de nature à induire GUIDME et les autres Utilisateurs en erreur et à ne pas usurper l'identité d'une autre personne. En cas de changement de ses informations personnelles, l'Utilisateur s'engage à mettre à jour immédiatement les informations qu'il a communiquées lors de la création de son Compte Utilisateur.

En tout état de cause, l'Utilisateur demeure seul responsable en cas de fourniture d'informations fausses, inexactes, obsolètes, incomplètes ou de nature à induire en erreur et GUIDME pourra, dans cette hypothèse, immédiatement sans préavis ni indemnité, suspendre l'accès au Compte Utilisateur et/ou lui refuser l'accès, de façon temporaire ou définitive à tout ou partie des Services.

Après avoir pris connaissance et accepté les CGS ainsi que validé la création de son Compte Utilisateur, l'Utilisateur reçoit un courriel de confirmation par voie électronique à l'adresse qu'il aura renseignée. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de s'assurer que l'adresse courriel renseignée est correcte lors de la création de son Compte Utilisateur et de la vérifier.

L'Utilisateur demeure seul responsable de l'usage qui pourrait être fait des données transmises, et notamment de ses identifiants et mots de passe, toute utilisation étant réputée constituer une utilisation de la Plateforme par l'Utilisateur lui-même (les Comptes Utilisateurs étant strictement personnels), ce que celui-ci déclare accepter expressément.

L'Utilisateur garantit qu'aucune donnée fournie à GUIDME ne porte atteinte aux droits de tiers ni n'est contraire à la loi, à l'ordre public et aux bonnes mœurs. L'Utilisateur s'engage à ne pas usurper l'identité d'une autre personne ou entité, falsifier ou dissimuler son identité.

Il ne peut être créé qu'un seul compte par Utilisateur.

Article 7. Mot de passe

L'accès à la Plateforme éditée par GUIDME est sécurisé par la création d'un Compte personnel, au moyen d'un formulaire en ligne prévu à cet effet.

Le mot de passe est composé a minima de 12 (douze) caractères comprenant au moins 1 (un) caractère de chacun des types suivants : lettre majuscule, lettre minuscule, chiffre et caractère spécial.

Il est recommandé aux Utilisateurs de :

- Choisir un mot de passe complexe comprenant à la fois des chiffres, des lettres en majuscules et en minuscules et des signes de ponctuation ;
- Éviter les mots de passe simples comme une date de naissance, le prénom d'un enfant, etc.

Toute connexion ou transmission de données effectuée à partir de l'identifiant et du mot de passe de l'Utilisateur sera réputée avoir été effectuée par ce dernier.

Toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de l'identifiant et/ou du mot de passe et leurs conséquences relèvent de la responsabilité exclusive de l'Utilisateur qui s'engage à le/les garder confidentiel(s).

L'Utilisateur peut à tout moment choisir de demander un nouveau mot de passe en adressant sa demande à GUIME via la fonctionnalité "mot de passe oublié" sur la Plateforme ou en le modifiant directement au sein de son profil Utilisateur sur son espace personnel.

Si l'identifiant et/ou le mot de passe sont frauduleusement utilisés ou perdus, l'Utilisateur peut en informer GUIDME afin de procéder, sur justification de son identité, au blocage immédiat de l'identifiant rendant impossible l'accès à la Plateforme.

Article 8. Obligations de l'Utilisateur

L'Utilisateur s'engage, sans que cette liste ne puisse être considérée comme exhaustive, à :

- Respecter les termes des CGS ;
- Communiquer à GUIDME toutes les informations nécessaires à la fourniture des Services ;
- Ne pas utiliser la Plateforme dans des conditions ou selon des modalités qui entraîneraient la violation de dispositions légales, d'engagements contractuels ou constitutives d'une fraude ;
- Entraver ou perturber le fonctionnement de la Plateforme, des serveurs ou réseaux connectés à la Plateforme ou refuser de se conformer aux conditions requises, aux procédures, aux règles générales ou aux dispositions réglementaires applicables aux réseaux connectés à la Plateforme ;
- Déposer, diffuser ou utiliser sur ou depuis la Plateforme (comprenant les services de messagerie et/ou de chat) des contenus portant atteinte aux droits de tiers, et en particulier à des droits de propriété intellectuelle (marque, droit d'auteur, modèles en particulier), aux droits de personne (notamment usurpation d'identité, diffamation, insultes, injures, dénigrement, harcèlement, etc.), au respect de la vie privée (en ce compris le droit à l'image), à l'ordre public et aux bonnes mœurs (notamment incitation à la haine raciale, atteinte à la dignité humaine, etc.) et, plus généralement, à la réglementation applicable en vigueur et aux règles habituelles de politesse et de courtoisie.

L'Utilisateur s'engage à ne pas échanger *via* la Plateforme des contenus :

- Comprenant des messages publicitaires voyants ou cachés ainsi que des messages publicitaires sous forme de spam ;
- Faux, grossiers, injurieux, dénigrants, diffamatoires, choquants ou à caractère pornographique ou comportant des images de nus, ou contraires à la loi française ;
- Portant atteinte aux droits de tiers (notamment, les droits de propriété intellectuelle, le droit à la vie privée et le droit à l'image) ;
- Qui sont des sondages ou des chaînes de lettres ;
- Destinés à la diffusion de messages politiques, idéologiques ou religieux ;
- Destinés à rassembler, enregistrer ou utiliser les données personnelles des Utilisateurs sans autorisation, en particulier à des fins commerciales ;
- Utilisant ou réutilisant des contenus non conformes aux présentes CGS.

L'Utilisateur ne peut également utiliser la Plateforme pour, en toute connaissance de cause, transmettre des données, ou envoyer ou télécharger des documents contenant des virus, des chevaux de Troie, des logiciels espions, des logiciels de publicité ou tout autre programme ou code informatique

malveillant conçu pour nuire ou compromettre le fonctionnement d'un logiciel, d'un matériel ou de la Plateforme.

L'Utilisateur ne doit pas tenter d'accéder sans autorisation à la Plateforme, au serveur sur lequel elle se trouve ou à tout serveur, ordinateur ou base de données connecté à la Plateforme. L'Utilisateur consent à ne pas accéder sans autorisation à interférer avec, endommager ou perturber une quelconque partie de la Plateforme, un équipement ou un réseau sur lequel se trouve la Plateforme, un logiciel utilisé pour la mise à disposition de la Plateforme ou un équipement, réseau ou logiciel détenu ou utilisé par un tiers.

Article 9. Responsabilité

GUIDME ne saurait être tenue pour responsable des erreurs rencontrées sur la Plateforme, problèmes techniques, interprétation des informations publiées et conséquences de leur utilisation.

L'Utilisateur est seul responsable des terminaux et connexions nécessaires à son utilisation de la Plateforme. Il appartient à tout Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur son équipement informatique, contre toute atteinte.

La divulgation de certains contenus illégaux (ex. photographie, vidéo, propos) par l'Utilisateur dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme est susceptible d'engager sa responsabilité pénale et civile. A ce titre, l'Utilisateur garantit GUIDME contre toute poursuite administrative, pénale ou civile, et tout contentieux extrajudiciaire fondé sur de tels échanges de contenus dont l'Utilisateur est à l'initiative.

Enfin, GUIDME ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable des éventuels dommages accessoires, indirects ou consécutifs, pertes de profit, pertes d'économies escomptées, pertes de données, interruptions des activités, pertes de clientèle, réclamations de tiers, pénalités de retard ou dommages-intérêts punitifs. En particulier, GUIDME n'assume aucune responsabilité en cas de perte subie ou causée par des virus pouvant infecter l'équipement informatique de l'Utilisateur ou un autre bien du fait de l'utilisation, de l'accès à ou du téléchargement d'un document quelconque ou de l'accès et de la participation à une visioconférence à partir de la Plateforme. L'Utilisateur supporte seul les risques en cas de téléchargement de documents et en cas de participation à une visioconférence à partir de la Plateforme.

Le fait pour GUIDME de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'Utilisateur à l'une quelconque des dispositions des présentes CGS ne saurait s'interpréter comme une renonciation de sa part à se prévaloir dans l'avenir d'un tel manquement.

Article 10. Garantie

L'Utilisateur reconnaît que les caractéristiques et les contraintes d'Internet ne permettent pas de garantir la sécurité, la disponibilité et l'intégrité des transmissions de données durant leur transit sur Internet.

GUIDME ne garantit pas que les services de la Plateforme seront utilisables si le fournisseur d'accès à Internet de l'Utilisateur se montre défaillant dans l'accomplissement de sa propre prestation. Dans ces conditions, GUIDME ne saurait être tenue pour responsable d'un défaut de fonctionnement, d'une impossibilité d'accès ou de mauvaises conditions d'utilisation de la Plateforme imputable à un

équipement non adapté, à des dysfonctionnements internes au fournisseur d'accès de l'Utilisateur, à l'encombrement du réseau Internet ni pour toutes autres raisons extérieures à GUIDME.

GUIDME se réserve le droit de remplacer une fonctionnalité de la Plateforme par une autre équivalente en qualité et en contenu. L'Utilisateur en est préalablement informé.

GUIDME se réserve le droit de suspendre immédiatement et sans préavis l'accès à la Plateforme en cas de force majeure, tentative d'intrusion ou d'atteinte à la sécurité de la Plateforme.

GUIDME se réserve également le droit de supprimer complètement la Plateforme. Dans ce cas, l'Utilisateur en est informé par tous moyens par GUIDME.

En toute hypothèse, GUIDME ne saurait être tenue responsable et exclut expressément l'indemnisation de tout préjudice indirect, prévisible ou non, subi par l'Utilisateur ou les tiers, en ce compris sans que cette liste soit limitative, tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, lié à un manquement de GUIDME. Il appartient en outre à chacune des parties de souscrire les polices d'assurances nécessaires à son activité et ses produits.

En outre, aucune assistance procurée par GUIDME à l'Utilisateur dans l'utilisation de la Plateforme ne peut créer de garantie supplémentaire par rapport aux présentes conditions.

Article 11. Liens hypertexte

Des liens hypertextes contenus ou proposés dans la Plateforme peuvent renvoyer vers des sites web ou d'autres sources Internet. Dans la mesure où GUIDME ne peut contrôler ces sites web ou ces sources externes, elle ne peut être tenue pour responsable de la mise à disposition de ces éléments et des contenus.

Article 12. Protection des données personnelles

Vos données personnelles sont traitées par GUIDME, en tant que responsable de traitement, selon les modalités décrites au sein de notre Politique de confidentialité, accessible *via* un onglet figurant en permanence en bas de page ou via le lien suivant : [<https://guidme.fr/confidentialite.pdf>].

Article 13. Propriété intellectuelle

13.1 - Droits de propriété intellectuelle de GUIDME

GUIDME est et demeure seul titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs à la Plateforme et aux Services, à sa marque, son logo, son système informatique et l'ensemble de ses ressources qui sont la propriété exclusive de GUIDME. En aucun cas, les CGS ne peuvent avoir pour effet de transférer à l'Utilisateur quel que droit de propriété intellectuelle que ce soit sur la Plateforme et ses contenus.

L'Utilisateur s'engage donc à maintenir intacte toute mention de propriété intellectuelle figurant sur la Plateforme, et s'interdit plus généralement tout acte pouvant porter atteinte directement ou indirectement aux droits ou à l'image de GUIDME. Le contenu de la Plateforme ne peut être copié, altéré, piraté, téléchargé, diffusé, compilé, reproduit, imité, décompilé, loué ou vendu, de quelque manière que ce soit, sans l'accord préalable et écrit de GUIDME.

13.2 - Licence d'utilisation

GUIDME concède gratuitement à l'Utilisateur une licence d'utilisation personnelle, non cessible, non transmissible, non exclusive, portant sur la Plateforme.

La licence d'utilisation est concédée pour la version de la Plateforme à date lors de la souscription et les éventuelles mises à jour, jusqu'à la date de fermeture de son Compte Utilisateur et pour le monde entier.

Toute autre utilisation de la Plateforme par l'Utilisateur est strictement interdite.

13.3 - Limites d'utilisation

L'Utilisateur s'interdit de procéder à (i) toute diffusion, distribution, location ou sous-location, commercialisation, sous-licence, cession, mise à disposition directe ou indirecte de la Plateforme ; (ii) toute modification, adaptation ou évolution de la Plateforme, sans autorisation préalable de GUIDME ; (iv) toute traduction ou adaptation non expressément autorisée par GUIDME ; (v) tout interfaçage ou intégration avec d'autres produits sans l'autorisation préalable de GUIDME ; et (vi) toute décompilation de la Plateforme quelle qu'elle soit.

Toute utilisation non expressément autorisée de la Plateforme est illicite et susceptible d'entraîner des poursuites judiciaires. Il est expressément convenu que l'Utilisateur s'interdit de corriger par lui-même ou de faire corriger par un tiers toute anomalie quelle qu'elle soit, GUIDME se réservant l'exclusivité de la maintenance de la Plateforme. GUIDME décide également de manière discrétionnaire de l'évolution de la Plateforme (mises à jour ou évolutions).

L'Utilisateur consent que la Plateforme GUIDME n'a pas vocation à répondre à quelque exigence particulière que ce soit et est fournie "en l'état". GUIDME exclut, dans la mesure où la loi le permet, toute garantie de quelque nature que ce soit.

Article 14. Maintenance

14.1 – Disponibilité

L'utilisation de la Plateforme nécessite l'accès à une connexion internet ainsi qu'un navigateur web. Le fonctionnement optimal de la Plateforme suppose :

- L'utilisation d'un navigateur à jour. Exemple de navigateurs fréquemment utilisés : Chrome, Brave, Opéra, Firefox, Safari, Edge ;
- L'utilisation d'un appareil approprié à la navigation web : ordinateur, tablette, smartphone.

La Plateforme est fournie à l'Utilisateur sur la base d'un service « en l'état » et accessible en fonction de sa disponibilité. La Plateforme est en principe accessible 24h/24, 7j/7, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de GUIDME et sous réserve des périodes de maintenance et des pannes éventuelles.

14.2 – Support/aide

GUIDME se réserve le droit d'apporter des modifications à la Plateforme et/ou de modifier ou supprimer tout ou partie des services et fonctionnalités de la Plateforme après en avoir préalablement informé l'Utilisateur via un message accessible sur son tableau de bord de la Plateforme et/ou par courriel.

L'Utilisateur peut obtenir une aide ou un support technique gratuit en contactant le service support de GUIDME. Cette assistance s'effectue *via* l'interface "Aide" via la Plateforme

Les Services de maintenance corrective, dans le cadre du support, sont assurés par GUIDME dans le cadre d'une obligation générale de moyens.

14.3 – Limitations de maintenance

GUIDME ne peut être tenue responsable de toute anomalie ou incident qui serait lié à (i) une utilisation de la Plateforme non conforme à sa destination ou aux présentes conditions, (ii) une panne matérielle ou logicielle d'un ou plusieurs éléments du système d'information de l'Utilisateur, sans rapport avec la Plateforme, (iii) et plus généralement à tout acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage d'un utilisateur ou de tout tiers.

Sont ainsi notamment exclues du périmètre de la maintenance assurée par GUIDME les anomalies causées par une utilisation incorrecte de la Plateforme par l'Utilisateur ou par des modifications apportées par l'Utilisateur à la Plateforme, sans l'autorisation écrite de GUIDME.

Article 15. Hébergement

La Plateforme est hébergée sur des serveurs situés en France fournis par la société Amazon Web Services.

Adresse : Amazon Web Services EMEA SARL (AWS Europe), 5 RUE PLAETIS, LUXEMBOURG
Contact : <https://aws.amazon.com>.

Article 16. Suspension et fermeture du Compte Utilisateur

L'Utilisateur est libre de mettre fin à tout moment son inscription en supprimant son Compte Utilisateur directement sur la Plateforme, dans son espace "Profil".

La suppression de son Compte Utilisateur par l'Utilisateur est définitive : elle entraîne la suppression définitive des heures non utilisées et réservées par le Navigateur.

En cas d'information fausse ou incomplète fournie par l'Utilisateur à GUIDME, en cas de manquement par un Utilisateur à ses obligations au titre des présentes CGS, en cas de fraude ou de tentative de fraude, et/ou en cas de non-respect de la réglementation applicable, GUIDME se réserve la possibilité de suspendre tout ou partie de l'accès à la Plateforme pour l'Utilisateur fautif, immédiatement, sans avertissement préalable et sans remboursement de redevance ni indemnité.

Conformément à l'article "Fonctionnement des Services", GUIDME pourra résilier définitivement le compte de l'Utilisateur après l'envoi à ce dernier d'un exposé des motifs sur un support durable, l'informant des manquements. Cette résiliation interviendra sans préjudice de tous les dommages et intérêts qui pourraient être réclamés en réparation des préjudices éventuels subis par GUIDME du fait de tels manquements, étant précisé qu'aucune indemnité de quelque sorte que ce soit ne peut être demandée à GUIDME par l'Utilisateur.

Article 17. Modifications des Conditions Générales de Services

GUIDME peut modifier à tout moment les présentes CGS. L'Utilisateur est informé par tout moyen de ces modifications avant leur date d'application. Les modifications de ces CGS sont opposables à compter de leur acceptation. L'utilisation de la Plateforme après la date d'application vaut acceptation des modifications.

Ces CGS sont accessibles à tout moment sur la Plateforme *via* un onglet disponible en permanence en bas de page, ou sur demande auprès de GUIDME, et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Article 18. Indépendance des clauses

Dans l'hypothèse où l'une quelconque des clauses des présentes CGS serait déclarée nulle, réputée non écrite ou invalide par une décision judiciaire définitive, cette clause sera réputée détachable des autres clauses des CGS et n'affecterait en aucun cas leur validité.

Article 19. Droit applicable et attribution de juridiction

Les présentes CGS sont régies par le droit français.

L'Utilisateur accepte que tout litige relatif à l'interprétation et/ou l'exécution des présentes CGS soit, dans la mesure du possible, réglé lors de négociations amiables. A défaut, si aucune issue amiable au litige n'est trouvée dans un délai de 30 (trente) jours de et dans les limites du droit applicable, tout éventuel litige sera soumis à la compétence exclusive des Tribunaux de Paris.

Les CGS sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français fera foi en cas de litige.

Article 20. Contact

Pour toute question relative aux CGS, vous pouvez nous écrire à l'adresse suivante :

- GUIDME, 15, rue des Halles, 75001 PARIS, France ;
- [contact@guidme.fr].

Dernière mise à jour : 21 janvier 2026
