

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Les présentes Conditions Générales d'utilisation régissent l'ensemble des services proposées sur l'application mobile Speaken auprès de Speaken (ci-après « La société »), société par actions simplifiée au capital de 166 699 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 817 791 106, dont le siège social est situé au 40 ter avenue de Suffren 75015 Paris.

Article 1 : Définitions

Dans les Conditions Générales d'Utilisation, les mots ou expressions commençant avec une majuscule ont pour définition celles figurant ci-dessous :

« Application » : l'application Speaken et l'ensemble de ses pages et écrans.

« Abonnement » désigne un forfait payant donnant accès à son possesseur aux Services Payants de Speaken sur une période de un mois renouvelable tacitement par période équivalente.

« Conditions Générales d'Utilisation » désigne le présent contrat.

« Membre(s) » désigne un (ou l'ensemble des) utilisateur(s) de Speaken ayant valablement complété son inscription, et qui pourra décider soit de souscrire un Abonnement soit d'acheter un Pack dans le but de converser avec des Tuteurs.

« Pack » désigne un pack de minutes payant donnant accès à son possesseur aux Services Payants de Speaken utilisable pendant une période de trois (3) mois.

« Tuteurs » désigne un ou l'ensemble des tuteurs anglophones, dont le profil a été renseigné et mis en ligne par la Société sur l'Application, et qui sont disponibles pour converser en anglais avec un Utilisateur.

« Service(s) Payant(s) » désigne l'ensemble des Services payants accessibles aux Membres disposant soit d'un Abonnement valide soit ayant acheté un Pack.

« Utilisateurs » désigne l'ensemble des personnes consultant l'Application et utilisant le Service Payant.

Article 2 : Objet de l'activité

Speaken est un service de mise en relation entre (i) des particuliers à la recherche d'une prestation de pratique orale d'anglais par chat video et (ii) des particuliers anglophones proposant cette prestation.

Le service Speaken est accessible à ses Utilisateurs via Internet depuis un terminal mobile disposant d'un accès internet. Cette application mobile est disponible via Applestore et Googleplay. Les fonctionnalités du Service Payant nécessitent une inscription pour devenir Membre et la souscription d'un Abonnement ou l'achat d'un Pack pour être utilisés.

En devenant Membre, vous vous engagez à respecter les présentes Conditions Générales d'Utilisation. Si vous n'êtes pas d'accord avec ces Conditions Générales d'Utilisation, vous ne devez pas vous inscrire sur le site. L'inscription au Service ainsi que l'utilisation de l'Application supposent l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales d'Utilisation. Le Membre reconnaît du même fait en avoir pris pleinement connaissance.

Article 3 : Accès et inscription aux Services

3.1. Conditions d'accès et d'inscription

Le terminal et le moyen de connexion permettant l'accès aux Services sont à la charge exclusive des Utilisateurs, de même que les frais de télécommunications induits par leur utilisation.

Pour être Membre, vous devez être une personne physique âgé(e) au minimum de 18 ans et renseigner

l'ensemble des informations obligatoires figurant dans les formulaires d'inscription.

Le Membre garantit que les données qu'il communique sont exactes et conformes à la réalité. Il s'engage à informer la Société sans délai en cas de modification des données qu'il a communiquées lors de son inscription et, le cas échéant, à procéder lui-même aux dites modifications au sein de son compte personnel.

La Société communique à ses membres des identifiants leur permettant de se connecter à leur compte personnel et privatif sur l'Application. Ces identifiants sont strictement personnels et confidentiels et ne devront pas être communiqués ni partagés avec des tiers.

Le membre a également la possibilité de se connecter sur l'Application en utilisant ses identifiants Facebook ou Google.

Sauf en cas de faute avérée de la Société, le Membre sera responsable de l'utilisation de ses identifiants par des tiers ou des actions ou déclarations faites par l'intermédiaire de son compte personnel et garantit la Société contre toute demande à ce titre.

Par mesure de sécurité et de qualité du Service, la Société pourra désactiver les comptes des Membres qui n'ont pas été utilisés pendant une période supérieure ou égale à douze mois après avoir préalablement informé les Membres concernés des mesures à prendre pour éviter la désactivation automatique de leur compte. La désactivation du compte aura lieu dans un délai de 15 (quinze) jours à compter du mail d'information.

Par ailleurs, l'ensemble des données relatives à l'activité d'un Membre sur l'Application est automatiquement supprimé au bout d'un an après la désactivation du compte.

3.2. Droit de rétractation

Le Membre reconnaît et accepte expressément que la fourniture du Service Payant commence dès la validation de son paiement soit avant la fin du délai de quatorze jours francs prévu par le Code de la Consommation et reconnaît et accepte en conséquence de ne pas bénéficier du droit de rétractation lié à la vente en ligne ou à distance. En conséquence, aucune demande de rétractation, d'annulation ou de remboursement ne sera recevable pour la période souscrite.

Cela se matérialise par la possibilité offerte au Membre de cocher la case qui confirme sa commande et la case suivante « *Je prends connaissance qu'en confirmant ma commande, je renonce à mon droit de rétractation* ». Ainsi, le Membre ne bénéficie pas du droit de rétraction.

Si toutefois le Membre refuse de cocher les cases susvisées alors il ne pourra conclure de contrat avec l'Application.

Article 4. Utilisation du Service Payant

Une fois inscrit, le Membre bénéficiera d'un accès aux Services Payants disponibles sur l'Application.

4.1. Obligations de Speaken

La Société assure à distance et par voie électronique la fourniture d'un service de mise en relation via des services de communications électroniques. En effet, le rôle de la Société consiste à mettre en relation des Utilisateurs avec des Tuteurs anglophones au moyen de la réservation d'une session à l'avance ou l'inscription immédiate à une session.

4.2. Obligations du Membre

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de l'article "Résiliation". Dans le cadre de l'utilisation des Services, le Membre s'engage à se conformer aux lois en vigueur, à respecter les droits des tiers et les dispositions des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

4.2.1. Obligations générales

Les Membres ont, de manière générale, pour obligation de :

- Se comporter de façon loyale à l'égard de la Société, des Prestataires et des autres Membres.
- Respecter les droits de propriété intellectuelle afférents aux contenus qu'ils publient.
- Mesurer qu'ils définissent eux-mêmes le périmètre de leur vie privée et qu'il leur appartient de ne communiquer aux Tuteurs que des informations les concernant dont ils considèrent que la diffusion ne peut leur être préjudiciable. A cet égard, la Société rappelle qu'il leur est déconseillé de partager lors des échanges avec un Tuteur des informations de nature à permettre leur identification telles que nom de famille, adresse postale et/ou électronique, adresse url, numéros de téléphone fixe ou mobile.

4.2.2. Obligations essentielles

Les Membres ont pour Obligations essentielles de :

- Ne pas rechercher des services autres que ceux explicitement mis à disposition par la Société ;
- Ne pas utiliser le service à des fins de racolage ou de prostitution ;
- Ne poster, n'indiquer ou ne diffuser sous quelque forme que ce soit que des informations ou contenus conformes à la réalité ;
- Ne pas tenir ou proférer des propos ou diffuser sous quelque forme que ce soit des contenus contrevenant aux droits d'autrui ou à caractère diffamatoire, injurieux, obscène, offensant, violent ou incitant à la violence, politique, raciste ou xénophobe et de manière générale tout contenu contraire aux lois et règlements en vigueur, aux droits des personnes ou aux bonnes mœurs ;
- Ne transmettre aucune information personnelle (adresse électronique, adresse postale, téléphone, etc.) pouvant permettre à un Tuteur de le contacter sans l'intermédiaire de la Société ;
- Ne pas poster, indiquer, ni diffuser sous quelque forme que ce soit des informations ou contenus ayant pour effet de diminuer, de désorganiser, d'empêcher l'utilisation normale des Services, d'interrompre et/ou de ralentir la circulation normale des communications entre les Membres par l'intermédiaire des Services, tels que des logiciels, virus, bombes logiques, envoi massif de messages, etc. ;
- Ne pas poster, indiquer, ni diffuser sous quelque forme que ce soit des informations ou contenus intégrant des liens vers des sites tiers qui auraient un caractère illégal, contraires aux bonnes mœurs et/ou non conformes à l'objet de la Société ;
- Utiliser ses mots de passe et/ou identifiants selon leur stricte finalité d'authentification aux Services. A cet égard, le Membre ne doit pas, sans que cette liste ne soit limitative, communiquer, diffuser, partager, rendre accessible, de quelle que façon que ce soit, ses mots de passe et/ou identifiants à tout tiers ;
- Ne pas réutiliser ou reproduire, sous quelque façon que ce soit, toute partie du site internet et des services qu'il contient ;
- Utiliser les Services conformément à la finalité décrite dans les présentes Conditions d'Utilisation.

Le manquement aux Obligations essentielles ainsi définies constitue un manquement grave du Membre à ses obligations. Sans préjudice des dispositions de l'article " Résiliation ", en cas de manquement par un Membre à une ou plusieurs de ces Obligations essentielles, la Société pourra résilier le contrat et supprimera définitivement le compte du Membre concerné, sans qu'il puisse prétendre à un remboursement de son Abonnement et cela dans un délai de 15 (quinze) jours à compter de la connaissance par la société des faits litigieux.

Article 5. Modalités de référencement des tuteurs

La Société édite le profil des Tuteurs et les rend visibles sur l'Application après avoir procédé à des vérifications spécifiques concernant leur identité, le fait qu'ils soient bien natifs d'un pays anglophone et leur l'expérience pédagogique.

En revanche, la Société ne s'engage nullement à effectuer des vérifications sur les diplômes du Tuteur et son expertise dans un domaine particulier.

Article 6. Modalités de paiement et de renouvellement

6.1. Modalités de paiement

L'utilisation des Services nécessite la souscription par les Membres d'un Abonnement ou l'achat d'un Pack. Les Membres peuvent acquérir un Abonnement ou un Pack soit par le biais du compte qu'ils détiennent sur l'Appstore ou par le biais du compte qu'ils détiennent sur Google Play Store.

Le prix et les modalités de paiement des différents Services Payants sur Speaken sont constamment accessibles lors de la présentation ou de l'utilisation du (ou des) Service(s) Payant(s) au(x)quel(s) le Membre souhaite souscrire, ainsi que de leur(s) tarif(s) respectif(s).

Sur l'Application, les prix sont indiqués en Euros TTC (toutes taxes comprises).

Le prix de l'Abonnement est payable mensuellement. Le paiement s'effectuera, à terme à échoir, lors de la souscription de l'Abonnement puis à date anniversaire, par paiement carte bancaire automatique jusqu'à résiliation de son Abonnement.

En souscrivant à un Service Payant, le Membre accepte expressément que ses coordonnées bancaires soient transmises au prestataire aux fins d'exécution des différentes opérations de paiement relatives au Service Payant souscrit.

6.2. Modalités de renouvellement d'un Abonnement

Le Membre peut depuis son compte Speaken à tout moment annuler le renouvellement automatique de son Abonnement selon les modalités de l'offre souscrite en se connectant à son espace client. La résiliation prendra effet à la date d'échéance de l'Abonnement en cours.

A l'expiration d'un Abonnement, celui-ci sera, sauf résiliation effectuée par le Membre à la Société avant cette date, renouvelé par périodes équivalentes à celle initialement choisie. L'Abonnement ainsi prorogé sera facturé sur la base de l'offre tarifaire initialement souscrite.

Speaken informera le membre concerné en lui indiquant, par courrier électronique, envoyé au plus tard trente (30) jours avant le terme extinctif de l'abonnement initial, qu'il peut résilier gratuitement son abonnement avant la date d'échéance de celui-ci en le notifiant à la Société, faute de quoi, son abonnement sera prorogé par périodes équivalentes à celle initialement facturée jusqu'à ce que le membre notifie à la Société son souhait de résilier son abonnement en cours.

Une information comparable sur l'échéance de l'Abonnement est constamment rappelée aux Membres dans la rubrique "Paramètres" de leur compte afin de leur permettre de gérer leur Abonnement et les options de leur compte.

Article 7. Politique de confidentialité – Protection des données à caractère personnel

La Société s'engage à ce que la collecte et le traitement des données à caractère personnel du Membre et/ou Utilisateur, effectués au sein de la présente Application, soient effectués conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite Loi « Informatique et Libertés » dans sa dernière version en vigueur et au Règlement européen n°2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la circulation de ces données du 27 avril 2016.

La collecte des données à caractère personnel se limite uniquement aux données adéquates et pertinentes. Ainsi la Société traite uniquement les informations et données concernant le Membre ou l'Utilisateur qui sont nécessaires :

- A la gestion du compte ;
- A l'accès au Service ;
- A la gestion de la commande et aux relations commerciales.

Ces données sont conservées pendant toute la durée de la relation commerciale et durant 3 ans à compter de la fin de celle-ci.

Seules les personnes habilitées de la Société traitent vos données personnelles. Ces salariés et responsables dûment habilités n'ont accès qu'aux seules données personnelles qui leurs sont nécessaires dans le cadre de leurs fonctions et sont tenus par un engagement de confidentialité.

Le Membre et/ou Utilisateur dispose sur les données à caractère personnel le concernant des droits suivants :

- Droit d'accès ;
- Droit de rectification si ces données s'avèrent inexactes ;
- Droit d'opposition ou de limitation à la collecte de ces données à moins qu'il existe un motif légitime impérieux qui prévaut sur les libertés et droits fondamentaux du Membre et/ou Utilisateur ;

- Droit à l'effacement notamment les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées, que le Membre et/ou Utilisateur a retiré son consentement et qu'il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement, que les données à caractère personnel ont fait l'objet d'un traitement illicite ;
- Droit à la portabilité c'est-à-dire à recevoir les données à caractère personnel le concernant qui ont été fournies à l'Application sous un format lisible par une machine et à transmettre ces données à un autre responsable de traitement.

Pour cela, le Membre et/ou Utilisateur devra contacter le Service clientèle de l'Application par mail : hello@spoken.com ou par courrier : Spoken – 40 ter avenue de Suffren 75015 Paris.

Conformément à la réglementation en vigueur, la demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité portant sa signature et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. La société s'engage à répondre à la demande du Membre et/ou Utilisateur dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande, étant entendu que la Société se réserve la faculté de prolonger ce délai de deux mois selon la complexité de la demande ou en cas d'afflux de demandes en parallèle, sous réserve d'en informer le Membre/Utilisateur.

En cas d'absence de réponse de la Société, dans un délai maximum de trois mois à compter de la demande du Membre et/ou Utilisateur ou en cas de litige sur l'exercice de vos droits, le Membre et/ou Utilisateur dispose de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

L'Application est également conçue pour être particulièrement attentif aux besoins des clients. C'est entre autres pour cela que la Société fait usage de cookies. Le cookie a pour but de signaler le passage sur l'Application. Les cookies ne sont donc utilisés par la Société que dans le but d'améliorer le service personnalisé.

Par ailleurs, il convient de mentionner l'existence d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique : si le numéro de téléphone est recueilli à l'occasion de la création du compte ou de la passation de la commande, la Société informe que les coordonnées téléphoniques ne seront utilisées que pour la bonne exécution des commandes ou pour contacter afin de proposer de nouveaux services. Sans préjudice de ce qui précède, conformément aux dispositions légales, il est possible de s'inscrire sur une liste nationale d'opposition au démarchage téléphonique. Cette inscription sur cette liste est gratuite et s'impose à tous les professionnels à l'exception de ceux avec lesquels un contrat a déjà été conclu.

Article 8 : Responsabilité et garantie

8.1. Fonctionnement des Services Payants

Pour utiliser les Services Payants, le Membre doit posséder un équipement, des logiciels et des paramètres nécessaires au bon fonctionnement de l'Application.

Le Membre doit disposer des compétences, des matériels et des logiciels requis pour l'utilisation d'Internet et 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.

La Société ne garantit pas que les Services Payants seront utilisables si le fournisseur d'accès Internet du Membre se montre défaillant dans l'accomplissement de sa propre prestation.

Dans ces conditions, la Société n'est pas responsable d'un non fonctionnement, d'une impossibilité d'accès, ou de mauvaises conditions d'utilisation de l'Application imputables à un équipement non adapté, à des dysfonctionnements internes au fournisseur d'accès du Membre, à l'encombrement du réseau Internet, et pour toutes autres raisons extérieures à la Société

Les Services Payants ne sont disponibles que si l'Abonnement de l'Utilisateur est valable ou si le Pack a été acheté il y a moins de 3 (trois) mois. Tout pack de minutes non utilisé dans le délai de 3 (trois) mois est perdu.

Les Services Payants permettent à un Utilisateur de réserver une session avec le Tuteur de son choix selon les critères sélectionnés (choix du sujet d'actualité, disponibilité...) ou d'initier une conversation immédiate.

8.2. Informations et contenus fournis par les Membres

Les informations fournies par un Membre à la Société doivent être exactes et conformes à la réalité. Les conséquences de leur divulgation sur sa vie et/ou celle des autres Membres sont de la responsabilité exclusive du Membre concerné.

Speaken ne peut être tenu pour responsable de (et des conséquences de) l'exactitude ou de l'inexactitude des informations et contenus fournis par les Tuteurs et/ou le Membre lui-même.

La Société ne sera pas responsable des dommages directs ou indirects subis par le Membre lorsque le Membre en est à l'origine ou lorsqu'ils résultent d'un cas de force majeure.

La qualité du Service de mise en relation exigée tant par la Société que par ses Membres, implique le respect d'une certaine éthique dans l'expression et le comportement des Membres, le respect des droits des tiers, ainsi que le respect des lois et règlements en vigueur. Au service de cette exigence de qualité, de responsabilité individuelle et d'éthique, la Société permet à tout Membre de lui notifier sur l'Application les données (photographie et texte), les comportements ou les propos qui lui paraissent porter atteinte aux lois et règlements en vigueur, à l'image ou à l'objet du Service Speaken, aux droits d'un tiers ou aux bonnes mœurs. En conséquence, les Membres reconnaissent et acceptent que les données qu'ils fournissent, ainsi que leurs comportements ou leurs propos via le Service sont susceptibles de faire l'objet d'un signalement et d'une modération et/ou d'un contrôle par la Société, sur la base de critères d'appréciation objectifs. Dans l'hypothèse où ce signalement ou ce contrôle révéleraient la violation par un Membre des lois et règlements en vigueur ou de ses obligations contractuelles, les dispositions des présentes Conditions Générales d'Utilisation, notamment l'article "Résiliation" pourront être appliquées. Selon le comportement ou les propos des membres, l'équipe de modération peut prendre la décision de bloquer toute nouvelle inscription.

Article 9 : Clôture de compte et Résiliation

Chaque Membre peut mettre fin à son inscription sur l'Application en demandant la clôture de son compte à tout moment sans frais autres que ceux liés à la transmission de sa demande et sans motif, notamment le cas échéant via la rubrique "Paramètres" du compte personnel de l'Application dédié à cet effet ou en adressant sa demande par mail.

Pour les Membres disposant d'un Abonnement en vigueur au jour de la demande de résiliation, cette demande n'emporte pas le remboursement de la période restant à courir jusqu'à l'échéance de l'Abonnement.

La résiliation d'un Abonnement décidée par le Membre prend effet à la date d'expiration de l'Abonnement.

Sans préjudice des autres dispositions des présentes, en cas de manquement grave du Membre, la Société peut résilier le compte du Membre sans préavis ni mise en demeure. Cette résiliation produit les mêmes effets que celle décidée par le Membre.

Cette résiliation interviendra sans préjudice de tous les dommages et intérêts qui pourraient être réclamés par la Société au Membre ou ses ayants droit et représentants légaux en réparation des préjudices éventuels subis par la Société ou ces derniers du fait de tels manquements.

Article 10 : Médiateur, juridiction compétente et loi applicable

En cas de différend entre l'Application et le Client ou l'Application et le Prestataire, le Client ou le Prestataire pourra recourir à un Médiateur de la consommation dans les conditions prévues au Titre Premier du Livre IV du code de la consommation.

La demande de médiation doit se faire sur le portail <https://www.economie.gouv.fr/mediateur/demande-mediation/formulaire> ou par voie postale : Monsieur le Médiateur du ministère de l'économie et des finances, BP 60153, 14010 CAEN Cedex 1.

Le présent contrat est soumis à la loi française.

En cas de litige, la juridiction compétente est le Tribunal d'instance de Paris (pour un litige d'un montant maximum de 10 000 euros). Cependant le Membre ou l'Utilisateur dispose également du privilège de saisir la juridiction du lieu de son domicile.

Article 11 : Modifications des Conditions Générales d'Utilisation

La Société pourra modifier à tout moment les présentes Conditions Générales d'Utilisation. Le Membre sera informé de la nature de ces modifications dès leur mise en ligne sur l'Application. Les modifications entreront en vigueur un mois après leur mise en ligne sur l'Application. En cas de désaccord, le Membre peut mettre en

œuvre la procédure visée à l'article " Résiliation ". Passé un délai d'un (1) mois, les nouvelles Conditions d'Utilisation sont réputées acceptées par le Membre à défaut pour ce dernier d'avoir manifesté son souhait de résilier son compte.

Pour les Membres inscrits postérieurement à la mise en ligne des modifications, celles-ci leur seront immédiatement applicables car ils les auront acceptées expressément en devenant Membre.