Conditions Générales d'Utilisation et de Vente (CGUV)

Voir ou télécharger les Conditions Générales d'Utilisation et de Vente (CGUV) au format PDF

Date de la dernière mise à jour : 21/07/2026

Date de mise en ligne : 01/09/2010

IDENTIFICATION DE LA SOCIETE

Société TELEMAQUE
Adresse du siège social : 80 route des Lucioles, 06560 VALBONNE, FRANCE
SAS au capital de 169 200 €
RCS Grasse B 403 427 701
SIRET : 40342770100053
Code APE : 6190Z
N° TVA INTRACOMMUNAUTAIRE : FR50403427701

Numéro de désignation du Délégué à la Protection des Données : DPO-124990

Coordonnées de la société :

- par courrier : TELEMAQUE, 80 route des Lucioles, 06560 VALBONNE, FRANCE
- par téléphone : 04 92 90 99 90
- par email : contact@telemaque.fr

Coordonnées du Délégué à la Protection des Données :

- par courrier : TELEMAQUE, Délégué à la Protection des Données, 80 route des Lucioles, 06560 VALBONNE, FRANCE
- par téléphone : 04 92 90 99 90
- par email : dpo@telemaque.fr

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente (CGUV) déterminent les droits et obligations du Site/Application et du Client dans le cadre de l'utilisation du Site/Application et de la vente des Services.

Le Site/Application Internet et/ou les services sont ouverts à tous les pays du monde dont la législation n'interdit pas, de manière générale, l'activité de la Société TELEMAQUE. A défaut, il appartient au Client de renoncer à accéder au Site/Application et/ou aux services.

ARTICLE 2 : DISPOSITIONS GENERALES

En accédant au Site/Application, le Client est soumis aux présentes CGUV dont il devra prendre connaissance et accepter pour toute utilisation ou souscription de service (case à cocher prévue à cet effet).

En utilisant les services proposés sur le Site/Application, le Client accepte d'être lié par les présentes CGUV qui s'appliquent à toute offre, souscription et accord entre le Client et le Site/Application ainsi qu'à toute opération nécessaire à leur exécution.

LE CLIENT DÉCLARE AVOIR PRIS CONNAISSANCE DES PRÉSENTES CGUV DANS LEUR INTÉGRALITÉ ET ACCEPTER LES OBLIGATIONS DONT IL EST TENU. LA SOUSCRIPTION AUX PRESTATIONS IMPLIQUE L'ACCEPTATION SANS RESTRICTION NI RÉSERVE AUX CGUV PAR LE CLIENT.

Le Site/Application se réserve le droit de modifier les CGUV tant que nécessaire, selon l'évolution technique du Site/Application, l'évolution de la législation, à sa seule discrétion. L'utilisation du Site/Application et des services qui y sont proposés est toujours soumise à la version la plus récente des CGUV disponibles sur le Site/Application et accessibles aux Clients au moment de cette utilisation. Le Client a la faculté de les consulter aussi souvent que nécessaire les CGUV étant entendu que celui-ci a la possibilité de les conserver en les imprimant ou en les enregistrant par le biais du lien permanent PDF suivant :legal.telemaque.fr/cguv_pdf.

Le Site/Application peut apporter également à tout moment des modifications au contenu éditorial, aux services y compris aux tarifs à tout moment.

Lors de l'utilisation des Services, le Client pourra être soumis aux éventuelles directives ou règles postées sur le Site/Application et applicables aux services qui y sont proposés, pouvant contenir des termes et conditions qui s'ajoutent aux présentes CGUV. Toutes ces directives ou règles sont réputées inclues par référence dans les CGUV.

DEFINITIONS

Inscription : formalité d'enregistrement préalable du Client par la création d'un compte dédié et personnel afin d'accéder aux services du Site/Application. Le Client doit fournir toutes les informations requises et s'engage à ce que l'ensemble des informations ainsi fournies soient exactes et mises à jour pendant toute la durée de l'utilisation des Services par ce dernier. En cliquant sur « Je m'inscris », le Client reconnait avoir pris connaissance de l'intégralité des CGUV, et les accepte en validant son inscription ;

Client : personne physique majeure, en capacité de contracter, agissant sur le Site/Application à des fins ludiques et récréatives, afin de bénéficier de l'ensemble des services du Site/Application gratuits ou payants, soumis à inscription préalable.

Compte Client : correspond à l'espace personnel de chaque Client s'étant inscrit sur le Site/Application. Les Clients y accèdent via un mot de passe et un identifiant qui leur sont strictement personnels et confidentiels.

Consultant : expert dans le domaine des arts divinatoires (notamment, astrologie, numérologie, tirage de tarot, lecture d'oracle) effectuant des Prestations de service de voyance par tchat au travers du Site/Application ou par SMS ou par téléphone. Quelque soit le mode de consultation choisi, les Consultants répondent aux demandes Client en accord avec la Charte de Déontologie qui les engagent expressément. Les Photos des Consultants sont réelles. Le nom correspond au pseudonyme professionnel du Consultant lequel reste attaché à son image ; l'utilisation d'un pseudonyme permet de préserver la vie privée des Consultants.

Consultations par tchat : fourniture de Prestations de service payants par tchat effectuées par TELEMAQUE aux Clients du Site/Application par les Consultants à des fins ludiques et récréatives :

- par SMS : facturation via un service de SMS surtaxé dans le cadre d'un abonnement téléphonique mobile
- par le Site/Application : nécessitant l'utilisation de Crédits. Il est indiqué en temps réel sur le Site/Application la liste des Consultants et leurs disponibilités.

Consultations par téléphone : fourniture de deux types de Prestations de services payantes par téléphone à destination des Clients du Site/Application par les Consultants à des fins ludiques et récréatives :

- Services de consultations de voyance non privée par téléphone à partir d'un numéro de téléphone surtaxé (Audiotel) dispensés directement par TELEMAQUE ou ses Partenaires ;
- Services payants de consultations de voyance privées par téléphone dispensés directement par les Partenaires de TELEMAQUE.

Crédit : moyen permettant l'accès au service de tchat par le Client pour l'envoi d'un message à un Consultant (dans la limite de 250 caractères par message). La durée de validité des Crédits est de 12 mois à compter de leur souscription par le Client. Au-delà du délai de 12 mois à compter de leur souscription, les Crédits ne seront plus utilisables.

Offre spéciale : offre commerciale dont les caractéristiques la différencient de celle qui est habituellement pratiquée, notamment en termes de prix et de quantité, disponible de manière temporaire pour une durée limitée, et accessible à des conditions spécifiques précisées lors de la promotion de l'Offre spéciale par TELEMAQUE pour son compte ou celui de ses Partenaires.

Pack : un nombre de Crédits déterminés et arrêtés par le Site/Application utilisables dans les 12 mois à compter de leur achat par le Client, permettant l'accès aux Consultations par le Site/Application (tchat), utilisables en tout ou partie jusqu'à épuisement du nombre de Crédits disponibles dans le compte Client. Au-delà du délai de 12 mois à compter de leur achat, les Crédits ne seront plus utilisables.

Partenaire : certains services peuvent être dispensés par des Partenaires du Site/Application. Dans ce cas, le Client sera informé en temps réel et avant la souscription de l'Offre, des conditions le liant au Partenaire.

ARTICLE 3 : CONDITIONS D'UTILISATION POUR ACCEDER AUX PRESTATIONS ET AVIS CLIENT

En accédant aux services, le Client déclare avoir au minimum dix-huit (18) ans et/ou la majorité légale en vigueur dans son pays.

Il déclare être sain d'esprit, avoir la capacité de contracter et ne pas être protégé au sens de l'article 425 et suivant du Code Civil, c'est-à-dire ne pas faire l'objet d'une procédure de sauvegarde de justice, être sous curatelle ou tutelle.

Il déclare accepter d'être mis en relation avec la Société TELEMAQUE au travers de divers moyens de communication en fonction des données que ce dernier aura bien voulu communiquer et accepter : courrier, SMS, email, appels téléphoniques, etc.

Sous réserve que le Client ait donné son accord, le Site/Application peut également envoyer des notifications (aussi appelées Push Notifications) au Client par le biais des sites web ou applications mobile édités par la Société TELEMAQUE. À tout moment, le Client pourra paramétrer ses réglages sur le Site/Application afin de gérer la réception de notifications selon ses souhaits.

Il est rappelé que le droit d'utiliser les services du Site/Application est personnel à chaque Client. Le Client s'engage à faire un usage normal des services et faire preuve de courtoisie dans les échanges oraux et écrits (par exemple non limitativement : téléphone, tchat, email, courrier, avis, blog, etc.).

Le Client s'engage à conserver la discrétion et la confidentialité sur les informations qui lui sont délivrées et à ne pas colporter de fausses nouvelles, d'informations inutilement alarmistes ou de rumeurs, quel que soit leur degré de vérité, qui pourraient causer un dommage à autrui.

Il est interdit au Client de diffuser, de quelle que manière que ce soit, sur le Site/Application des messages, commentaires ou tout autre contenu :

- susceptibles de porter atteinte à la dignité de la personne humaine ;
- à caractère injurieux ou diffamatoire ;
- à caractère pornographique ou pédophile ;
- faisant l'apologie de crimes contre l'humanité ;
- incitant à la commission de crimes et délits ;
- incitant à la haine raciale ou à la discrimination (par exemple, et sans limitation, portant sur le sexe, la religion, l'appartenance réelle ou supposée à une race, l'âge, l'identité sexuelle, l'apparence physique) ;
- incitant au sexisme ;
- incitant au non respect des droits des femmes et promouvant les discriminations envers les femmes ;
- incitant au non respect des droits de l'enfant ;
- promouvant la sorcellerie, l'exorcisme, l'envoûtement ou le désenvoûtement ;
- portant atteinte à la vie privée et/ou au droit à l'image de toute personne ;
- portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle ou droits voisins d'un tiers ;
- portant atteinte aux droits de producteurs de bases de données ;
- à caractère commercial, promotionnel ou publicitaire ;
- constitutifs de publicité trompeuse ou de publicité comparative illicite ;
- faisant la publicité du tabac, de l'alcool ou de médicaments ;
- contenant un virus ou tout autre programme susceptible d'endommager, de détruire ou d'altérer les systèmes, programmes, fichiers informatiques ou données etc. de la Société TELEMAQUE ;
- de manière générale, à caractère illicite.

Le Site/Application se réserve le droit de refuser l'inscription d'un Client n'acceptant pas de se conformer aux CGUV, ou ne renseignant pas intégralement et/ou de bonne foi l'intégralité des informations demandées.

AVIS CLIENT

La rédaction d'avis nécessite que le Client émette une note allant d'une (1) étoile (note la plus basse) à cinq (5) étoiles (note la plus haute) accompagnée ou non d'un commentaire d'au moins cinquante (50) caractères sur le Site/Application, le service évalué et le Consultant.

Les avis sont classés suivant leur date de publication (année/mois/jour/heure) du plus récent au plus ancien et sont conservés pendant un délai maximal d'un (1) an.

La rédaction des avis sur le Site/Application est soumise aux conditions cumulatives suivantes :

- L'avis doit être objectif et doit se limiter à des remarques, des argumentations ou des impressions ou expériences qui portent uniquement sur le Site/Application, le service évalué et le Consultant ;

- L'avis doit également être suffisamment compréhensible pour être publié (langue française, syntaxe compréhensible, sans abréviation et orthographe acceptable) ;

- Le Client doit certifier ne pas être un professionnel proposant des services similaires ou professionnel de l'e-réputation ;

- Le Client doit avoir utilisé le Service avec le Consultant sur lequel l'avis est émis ;

- L'avis ne doit en aucun cas mentionner des informations sur la vie privée du Client ou celle d'autres personnes telles que des noms par exemple ;

- Les termes pouvant être interprétés comme des injures ou diffamations ou outrages à l'encontre de la société ou de toute autre personne physique ou morale sont interdits ;

- Les termes pouvant être interprétés comme de la concurrence déloyale ou du dénigrement commercial de la société ou de toute autre personne physique ou morale sont interdits.

En tout état de cause, la décision de publication finale de l'avis appartient au Site/Application lequel est autorisé à modérer, modifier l'avis du Client, émettre une réponse ou à ne pas le publier en l'état.

Les auteurs des avis renoncent à tous droits concernant leurs avis et acceptent à l'avance que ceux-ci puissent être retirés, modifiés, supprimés par le Site/Application.

Le Site/Application se réserve le droit de supprimer le compte et d'interdire l'accès à un Client qui ne respecterait pas les obligations ici précisées. Dans ce cas, tous les avis liés à ce Client seront automatiquement supprimés.

Le Site/Application se réserve également le droit de répondre aux avis et de publier les réponses.

ARTICLE 4 : DESCRIPTIF DES SERVICES

Le Site/Application propose du contenu de divertissement sur les thèmes des arts divinatoires lequel revêt un caractère purement culturel, récréatif et ludique.

Dès lors, le Client a conscience que tous contenus écrits ou oraux diffusés dans le cadre des services revêtent un caractère strictement informatif et ludique dont il lui appartient d'apprécier le caractère divertissant sans aucun engagement de la part de la Société TELEMAQUE.

Tout contenu écrit et/ou oral est donc donné à titre informatif et le Client ne doit en aucun cas chercher à trouver par ce biais des avis dans le domaine juridique, médical, financier ou relevant de la psychologie.

L'utilisation de certains services peut être soumise au respect de conditions spécifiques rappelées en temps réel et individuellement au Client. Ces conditions spécifiques sont réputées faire partie intégrante des présentes conditions générales et le Client déclare en avoir été informé, en avoir pris connaissance et les accepter.

Certains services sont proposés par nos partenaires. Il en est ainsi des services privés de voyance délivrés par téléphone à travers un numéro dédié (non surtaxé), permettant une mise en relation à l'initiative du Client. Pour tous les services qui ne seraient pas délivrés par Telemaque, le Client est invité à consulter les CGV de chacun des Partenaires auxquels ledit client a recours. Dans tous les cas, les CGV sont mises à disposition du Client par les Partenaires, et ce avant contractualisation.

Le Site/Application n'est pas responsable des pratiques commerciales mises en œuvre sur d'autres Sites/Applications, auxquels les Clients auraient accès, notamment depuis son Site/Application par les liens hypertextes, logos, boutons, etc., situés sur le Site/Application ou par tout autre biais. Il appartient au Client de se référer pour chaque service concerné aux CGUV desdits Sites/Applications ou sociétés, avant de souscrire aux services et/ou à défaut, de ne pas utiliser les services de Consultations concernés.

Afin d'accéder au Site/Application et d'utiliser les services, le Client doit disposer d'un accès Internet. Les coûts des communications téléphoniques rendant accessible la connexion au réseau Internet ainsi qu'au Site/Application resteront à la charge exclusive du client.

Les services sont accessibles de 7h à 3h - 7 jours/7.

Les services sont proposés à titre gratuit ou payant.

Les services proposés gratuitement sont notamment :

- L'accès à l'ensemble des rubriques d'horoscope disponibles sur le Site/Application pour l'ensemble des signes astrologiques du zodiaque et pour l'horoscope du jour ;
- L'horoscope de demain ;
- L'horoscope de la semaine, l'horoscope du mois ;
- L'horoscope de l'année.
- Des produits événementiels ou spécifiques sont également disponibles, notamment des tirages de cartes.

L'utilisation de certains services gratuits du Site/Application peuvent conduire le Client vers des services payants personnalisés, sous réserve de la délivrance des informations requises, tels que :

- Les Consultations par tchat ;
- Les Consultations par téléphone.

CONSULTATIONS PAR TCHAT

- Par le Site/Application :

Le Client a accès à des Consultations par tchat via des applications mobile ou des sites web de tchat. Les Services de consultation sont fournis au Client par un échange de messages textuels avec un Consultant. Le Client initie une consultation avec un Consultant en rédigeant un premier message ; le Consultant contacté a une obligation de réponse. En cas d'indisponibilité du Consultant contacté, le message est transmis à un Consultant disponible afin d'obtenir une réponse. Les informations relatives au service que le client envisage de consommer, notamment le « coût » du message en nombre de Crédits sont accessibles au client avant sa consommation.

L'envoi de message est réalisé avec l'utilisation de Crédit(s) : un message envoyé, dans la limite de 250 caractères, utilise entre 1 (un) Crédit et 4 (quatre) Crédits en fonction du consultant sélectionné par le Client. L'envoi de messages à un Consultant n'est possible que si le compte Client dispose de Crédits suffisants (en fonction du consultant). Le nombre de Crédits disponibles est affiché en temps réel sur le Compte du Client.

Les achats de Crédits sont réalisés au sein du Site/Application sous forme de packs. Les tarifs des packs de Crédits sont disponibles dans les boutiques du Site/Application. Dans le cadre de l'utilisation spécifique du service de tchat via Application mobile, les CGUV des stores s'appliquent sur le périmètre de l'achat de Crédits, notamment les tarifs qui peuvent différer en fonction des réglementations locales, et les étapes de commande, de paiement et de facturation. Pour toute question, il faudra directement au service client des stores (Google et Apple).

Des Offres spéciales sont régulièrement disponibles de manière temporaire et pour une durée limitée, et accessible à des conditions spécifiques précisées lors de la promotion de ces Offres spéciales.

- Par SMS :

Le Client doit se munir d'un téléphone portable avec un numéro valide, lequel lui est personnel et dont il assume l'entière responsabilité. Les coûts des communications téléphoniques qui resteront à la charge exclusive du Client, sont de 0,50EUR ou 0,99EUR TTC par SMS + prix SMS, directement appliqué sur la facture téléphonique de l'opérateur du client. Lors de l'utilisation du service, envoyer CONTACT pour recevoir les coordonnées de l'éditeur du service, envoyer STOP pour ne plus recevoir de SMS du service, envoyer AIDE pour obtenir de l'aide sur le fonctionnement du service.

CONSULTATIONS PAR TELEPHONE

Le Client doit se munir d'un téléphone portable ou fixe, avec un numéro valide, lequel lui est personnel et dont il assume l'entière responsabilité. Les coûts des communications téléphoniques resteront à la charge exclusive du Client, sauf conditions particulières (par exemple sans limitation, rappel fait à la demande du client, etc.).

Les consultations par téléphones sont réalisées par le biais :

- Des services téléphoniques surtaxés : le tarif, explicitement présenté en début d'appel, est de 0,40EUR TTC à 0,80EUR TTC par minute plus le prix de l'appel ; le coût de la prestation est directement appliqué sur la facture téléphonique du Client par l'opérateur contracté.
- Des services de consultation par téléphone délivrés par les Partenaires de la société TELEMAQUE à partir d'un numéro non surtaxé. Il appartient au Client de se référer préalablement aux CGUV du Partenaire avant de contracter les services.

ARTICLE 5 : INSCRIPTION ET COMPTE CLIENT

INSCRIPTION

L'inscription sur le site Site/Application est gratuite.

Le Client renseigne les informations ci-dessous en vue de son inscription :

– Adresse e-mail

– Mot de passe pour se connecter au Site/Application

Le Client peut également fournir des informations complémentaires afin de bénéficier d'un service personnalisé :

– Prénom, nom, sexe, lieu de naissance, date de naissance, heure de naissance

– Numéro de téléphone

– Adresse de résidence principale

Ces informations pourront être modifiées à tout moment par le Client.

Le Client s'engage à renseigner tous les champs obligatoires du formulaire en communiquant des informations exactes, réelles, fiables et loyales. Le Client s'engage à tenir à jour, dans les plus brefs délais à compter de leur modification, les informations fournies au Site/Application.

La fourniture par le Client d'informations erronées, incomplètes, mensongères et/ou appartenant à un tiers lors de son inscription engage sa responsabilité. Dans ce cas, la Société TELEMAQUE s'autorise à supprimer immédiatement le Compte Client.

PROCESSUS D'ACTIVATION DU COMPTE

Dès que la demande de création de Compte est faite par le Client, un message de confirmation de création de Compte est envoyé au Client à l'adresse utilisée lors de l'inscription.

Le Compte est alors activé lorsque le Client clique sur le lien de confirmation de création de Compte, et devient utilisable. Le Compte Client n'est pas accessible tant que le Compte Client n'est pas activé.

FONCTIONNEMENT DU COMPTE CLIENT

Un Compte Client est ouvert au nom du Client au terme de sa procédure d'inscription sur le Site/Application. Ce compte est personnel au Client lequel ne peut y accéder qu'en utilisant l'adresse email d'inscription et son mot de passe. Chaque Client dispose d'un espace personnel lui permettant d'accéder, à tout moment, aux informations relatives à ses Crédits disponibles éventuels.

Le Client s'interdit de communiquer à quelque tiers que ce soit son adresse email d'inscription et son mot de passe.

Le Client s'engage à protéger et conserver secret son adresse email d'inscription et son mot de passe.

Le Client s'engage à informer, sans délai, le Site/Application de toute compromission, perte ou anomalie constatée de son adresse email d'inscription et/ou de son mot de passe ou de toute utilisation frauduleuse de son Compte.

Le Client reconnaît que les actions effectuées depuis son compte activé lui seront imputées en l'absence de toute demande de révocation de l'adresse email d'inscription et/ou du mot de passe compromis, et ce notamment, en cas d'achat(s) conclu(s), même à son insu, par une personne utilisant son adresse email d'inscription et son mot de passe.

Le Client assume seul les conséquences de la divulgation de son adresse email d'inscription et de son mot de passe.

Le Site/Application se réserve la faculté, à tout moment, de supprimer ou suspendre l'accès aux comptes en cas de violation des règles d'utilisation des présentes CGUV ou en cas de suspicion de compromission de l'adresse email d'inscription et/ou le mot de passe.

Le Client s'engage à ne pas créer ou utiliser des Comptes autres que celui créé personnellement.

ARTICLE 6 : SOUSCRIPTION AUX SERVICES AVEC OBLIGATION DE PAIEMENT ET MOYENS DE PAIEMENT (LE CAS ECHEANT)

Le Client, ayant pris connaissance des services et de leurs caractéristiques, a, sous sa seule responsabilité, porté son choix volontairement et de son propre arbitre sur le ou les services faisant l'objet de la souscription et de ses modalités.

Toute souscription suppose l'adhésion sans restriction ni réserve aux présentes CGUV et la création d'un compte Client.

Toute souscription vaut acceptation des prix et description des services disponibles à la vente.

La souscription ne sera définitive qu'à compter du paiement du prix correspondant et de son encaissement.

La procédure de souscription comporte au minimum les étapes suivantes :

- Le Client sélectionne le Service de son choix ;

- Un descriptif du Service avec les modalités et l'éventuel coût s'affiche ;

- Le Client est invité à accepter les présentes CGUV, en cochant la case prévue à cet effet et à valider sa commande ;

- Le Client procède à la validation définitive de celle-ci par son paiement ;

- Après le paiement effectué, le Client peut accéder immédiatement au Service.

La souscription sera également confirmée par le Site/Application par l'envoi d'un email à l'adresse renseignée par le Client accompagné d'une facture et des CGV au format PDF.

Les modes de paiement acceptés par le Site/Application sont les suivants :

- par carte de paiement : CB, MasterCard et Visa ;

- par PayPal ;

- par Internet+.

ARTICLE 7 : INFORMATIONS SUR LA SECURITE DES TRANSACTIONS VIA CARTE DE PAIEMENT

La Société TELEMAQUE a adopté le procédé de chiffrement TLS (Transport Layer Security) et met régulièrement à niveau, au meilleur état de l'art, l'ensemble de ses procédés de transmission de données sécurisées afin de protéger le plus efficacement possible l'ensemble des données liées aux moyens de paiement, notamment par carte de paiement.

Pour la sécurité des transactions de paiement par carte de paiement, la Société TELEMAQUE fait appel exclusivement à des Prestataires de Service de Paiement (PSP) certifiés et agréés par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR). Toutes les informations de carte de paiement sont ainsi exclusivement collectées, traitées, et conservées auprès de ces prestataires soumis à la norme de sécurité dite « PCI-DSS » (Payment Card Industry Data Security Standard).

Ainsi, la Société TELEMAQUE confie la sécurisation des transactions bancaires à des tiers de confiance, certifiés au plus haut niveau, lesquels gèrent l'intégralité du processus de traitement des informations de carte de paiement et en assument l'entière responsabilité.

Lors de la souscription des services, les informations de carte de paiement du Client sont traitées avec les mesures de sécurité suivantes :

- le masquage de tout ou partie du numéro de la carte lors de son affichage ou de son stockage (les six premiers et quatre derniers chiffres sont conservés à des fins de vérification avec le Client et dans le cadre de la facilitation des échanges, notamment pour le suivi d'utilisation des cartes de paiement),

- le remplacement du numéro de carte par un identifiant unique non signifiant,

- la traçabilité permettant de détecter tout accès ou utilisation illégitime des données et de l'imputer à la personne responsable.

La méthode de remplacement du numéro de carte repose sur la création d'un identifiant unique (également appelé 'alias') associé à une carte de paiement. Cet identifiant permet de ne pas stocker ni utiliser les informations de carte de paiement tout en permettant les paiements sécurisés ultérieurs sans avoir à nouveau à communiquer ni utiliser les informations de carte de paiement. Par la suite, seul l'identifiant est utilisé pour la réalisation des transactions bancaires pour les paiements courants et ultérieurs.

Seuls les tiers de confiance sont capables d'utiliser un identifiant de carte de paiement. Les autorisations et informations de carte de paiement sont alors vérifiées auprès de la banque du Client afin d'éviter les abus et les fraudes. Les ordres de paiement transiteront toujours auprès des tiers de confiance auprès de qui, si le client le souhaite, ses informations de carte de paiement seront conservées de manière sécurisées et utilisées lors de ses paiements.

3D-SECURE : 3D-Secure (également appelé "Verified by Visa" et "MasterCard SecureCode") est un système de paiement par authentification permettant de garantir une sécurité optimale lors de vos achats en ligne. Lors du paiement, votre banque vérifie l'identité du porteur de la carte avant de valider la transaction. Dans ce cadre, chaque paiement pourra faire l'objet d'une vérification supplémentaire. Il peut vous être demandé de saisir votre date de naissance, de renseigner un code reçu par SMS ou de répondre à une question personnelle.

Dans le cadre de la Directive Services de Paiement 2 (DSP2), l'authentification forte du client (SCA) est une nouvelle exigence européenne en matière de régulation visant à réduire la fraude et à rendre les paiements en ligne plus sûrs. 3D Secure 2, la nouvelle version du protocole d'authentification déployée en 2019, sera la principale méthode d'authentification des paiements par carte bancaire en ligne et de mise en œuvre des nouvelles exigences de la SCA. Cette nouvelle version offre une meilleure expérience utilisateur qui contribuera à minimiser les complexités que l'authentification ajoute au flux de règlement.

Dans le cadre de cette nouvelle réglementation, certains types de paiements à faible risque peuvent être exemptés de l'authentification forte du client. Les prestataires de service de paiement utilisés par la Société TELEMAQUE peuvent demander ces exemptions lors du traitement du paiement. La banque du titulaire de la carte recevra alors la demande, évaluera le niveau de risque de la transaction et décidera finalement d'approuver ou non l'exemption, ou si l'authentification est toujours nécessaire.

PAGE SÉCURISÉE : L'adresse de la page sécurisée doit commencer par https:// et non http://. Un cadenas fermé doit apparaître sur la barre inférieure de votre navigateur.

ARTICLE 8 : INFORMATION SUR LES LITIGES DE PAIEMENTS

Le Client reconnaît qu'en faisant appel aux services payants du Site/Application, il s'oblige au paiement de la prestation fournie.

Le cas échéant, il appartient au Client de mettre à jour ses coordonnées bancaires, en temps utile, et d'en informer le Site/Application, au même titre de tout éventuel incident de paiement.

En cas de paiement par carte de paiement, le Client garantit le Site/Application qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser ce mode de paiement.

Contester, de mauvaise foi, un ordre de paiement valide dont le Client est l'initiateur constitue une fraude.

La Société TELEMAQUE a mis en place une procédure de vérification des souscriptions et des moyens de paiement destinée à le garantir raisonnablement contre toute utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement, y compris en demandant au client des données d'identification.

En cas de refus d'autorisation de paiement par carte de paiement de la part des organismes accrédités ou en cas de non-paiement, TELEMAQUE se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la souscription.

La Société TELEMAQUE se réserve également le droit de refuser une commande émanant d'un Client avec lequel un litige de paiement serait en cours.

ARTICLE 9 : CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL – NOS ENGAGEMENTS

Nous veillons à la sécurité de vos données tout autant que les nôtres. Les données collectées par la Société TELEMAQUE sont placées dans un environnement sécurisé, inaccessible au public, de façon à empêcher tout accès, usage, perte, modification, destruction ou divulgation non autorisés.

Toutes vos données sont sauvegardées et stockées le temps nécessaire à la gestion de la relation commerciale et afin de sécuriser les droits des Clients et de la Société TELEMAQUE.

Pour en savoir plus, nous vous invitons à consulter notre Charte sur la Protection des Données :legal.telemaque.fr/charte_protection_donnees.

Pourquoi la Société TELEMAQUE collecte et traite vos données ?

Qui a accès à vos données ?

Quelles sont les garanties apportées par la Société TELEMAQUE à vos données ?

La Société TELEMAQUE s'engage à mettre en œuvre et maintenir, à ses frais, un programme de sécurité informatique approprié, tenant compte de l'état de l'art, des coûts de mise en œuvre et de la nature, du périmètre, du contexte et des finalités du traitement des données personnelles et du risque (d'une probabilité et d'une sévérité variables) pour les droits et libertés des Clients. Ce programme inclut des mesures techniques et organisationnelles rigoureuses. Seules les personnes habilitées et autorisées à traiter vos données au sein de la Société TELEMAQUE (personnel qualifié, hébergeur, tiers de confiance) y ont accès de manière sécurisée. Les mesures techniques et organisationnelles peuvent bénéficier d'avancées technologiques et de développements futurs. Par conséquent, la Société TELEMAQUE est autorisée à utiliser toutes mesures alternative adéquates à cet égard. Ces mesures alternatives ne sauraient cependant présenter un niveau de sécurité inférieur à celui prévu par les lois pour de telles mesures. Tous changements d'importance doivent être documentés de manière appropriée et notifiés au Client.

Les informations que le Client communique à la Société TELEMAQUE lui permettent d'exécuter et de traiter les prestations commandées, de manière sécurisée et ce pour les besoins d'exécution du ou des contrats. Ne divulguez pas plus d'informations que nécessaire vous concernant et assurez-vous que ces informations soient pertinentes et aient un lien direct avec l'objectif du Site/Application. Ne partagez notamment pas des informations sensibles telles que des données relatives à vos opinions philosophiques, politiques, syndicales ou religieuses, votre orientation sexuelle ou votre santé. Ne divulguez pas non plus d'informations à caractère personnel concernant un tiers sans son autorisation.

Les informations que le Client communique à la Société TELEMAQUE lui permettent également de rester en communication, d'être informé d'offres et de diverses informations dans le domaine de la voyance et des arts divinatoires via email, SMS, téléphone, Push Notification et courrier postal.

Les données peuvent également être traitées par des partenaires de la Société TELEMAQUE. Il s'agit des situations, d'offres où des Partenaires interviennent pour la fourniture de prestations. Il vous sera alors demandé de valider les conditions pour accéder aux services et rester en communication avec la Société TELEMAQUE et les partenaires. Ainsi, sauf opposition de la part du client et à l'exception des informations de carte de paiement rémanentes (notamment, identifiant et numéro de carte en partie masqué), la Société TELEMAQUE et ses Partenaires sont susceptibles de communiquer au Client, par courrier postal, par courrier électronique, par téléphone, par SMS, des offres de produits et de services, des messages et des informations sur les prestations proposées par la Société TELEMAQUE et ses partenaires conformément aux données que le Client aura bien voulu communiquer, dans le cadre de ses préférences. À tout moment, le Client peut choisir de se désinscrire de façon définitive ou temporaire. Un lien de désinscription et l'identité du Responsable de Traitement figurent, par ailleurs, sur chacun des courriers électroniques que la Société TELEMAQUE ou ses partenaires envoient.

Le client est informé que ses données bancaires (six premiers et quatre derniers numéros concernant la carte de paiement) seront conservées pendant une durée nécessaire à la lutte contre la fraude au paiement. Les données relatives à la carte de paiement sont, toutefois, automatiquement chiffrées sur les serveurs de la Société TELEMAQUE et des mesures de sécurité rigoureuses sont prises à leur égard. Les tiers de confiance (prestataires certifiés PCI DSS par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) sont responsables de la collecte et de la conservation des données relatives à la carte de paiement (numéro de la carte, date d'expiration) afin de faciliter les paiements convenus auprès de la Société TELEMAQUE. Ces données ne sont pas destinées à être utilisées à des fins de prospection commerciale.

Conformément à la Loi Informatique et liberté dûment modifiée, le client dispose d'un droit d'information, d'accès, d'opposition, de rectification, d'effacement, de limitation de traitement, de portabilité pour motif légitime, de suppression et à la portabilité des données relativement à l'ensemble des données le concernant. Ces droits s'exercent par courrier postal au responsable du traitement des données accompagné d'une copie d'un titre d'identité valide : Société TELEMAQUE, Délégué à la Protection des Données, 80 Route des Lucioles, 06560 VALBONNE ou par email :dpo@telemaque.fr ou en faisant une demande en ligne en cliquant sur le lien en bas de page du site concerné : Mes Données Personnelles.

Pour en savoir plus, nous vous invitons à consulter notre Charte sur la Protection des Données :legal.telemaque.fr/charte_protection_donnees.

Pour prévenir d'éventuels comportements illicites ou pour répondre à une demande de précision sous forme de réclamation, les données recueillies dans le cadre des enregistrements téléphoniques seront conservées, selon les dispositions réglementaires applicables en vigueur et engagements CNIL. En cas de demande de suppression des données, la Société TELEMAQUE pourra, toutefois, les conserver dans ses archives et ce pour la durée nécessaire à satisfaire à ses obligations légales, comptables et fiscales et notamment afin de prévenir d'éventuels comportements illicites.

Si cette demande concerne les données relatives aux informations de carte de paiement, la Société TELEMAQUE répercutera la demande auprès des tiers de confiance concernés, responsables du traitement des données bancaires du Client.

La Société TELEMAQUE informe le client qu'il pourra également être amené à communiquer ses données personnelles pour assurer l'accomplissement de tâches nécessaires à la réalisation des prestations et leur paiement, pour lutter contre la fraude et plus généralement toute activité pénalement répréhensible, pour les besoins du recouvrement et juridique et pour réaliser des enquêtes de satisfaction ainsi que s'assurer de la conformité des fichiers avec OPPOSETEL. De plus, la Société TELEMAQUE pourra aussi communiquer ces données pour répondre à une injonction des autorités légales, administratives ou judiciaires.

Le traitement automatique de mes données sensibles à des fins de suivi de mes consultations :

Vos données font l'objet d'un traitement automatisé par un outil développé en interne. Celui-ci dresse un résumé de vos conversations, qu'il met à disposition de votre voyant dans une interface dédiée. Votre voyant est la seule personne ayant accès à vos données personnelles sensibles. Des techniciens informatiques sont susceptibles d'accéder à vos données, de manière encadrée, afin de résoudre des problèmes techniques ou des bugs.

L'ensemble de notre personnel est formé et sensibilisé aux enjeux propres à la protection des données.

En cas de refus, aucun résumé ne sera établi, ce qui pourra impliquer des délais de réponses plus long de la part de votre voyant, et une conversation moins fluide.

Vos données seront conservées durant toute la durée de notre relation commerciale, et pendant une période de deux ans après votre dernière connexion.

Le traitement automatique de mes données sensibles à des fins de contrôle de qualité des échanges :

Vos données peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé par un outil développé en interne, sur la base d'un prélèvement aléatoire d'environ 30%. Celui-ci analyse le contenu de vos conversations afin de former et d'évaluer nos voyants. Aucune décision automatisée vous concernant n'est rendu. Les éléments détectés par l'outil font ensuite l'objet d'une étude approfondi par un auditeur humain.

Vos données ne sont accessibles qu'aux superviseurs humains. Des techniciens sont susceptibles d'accéder à vos données, de manière encadrée, afin de résoudre des problèmes techniques et des bugs.

L'ensemble de notre personnel est formé et sensibilisé aux enjeux propres à la protection des données.

En cas de refus, vos conversations ne feront pas partie des 30% utilisées dans cette finalité.

Ces données sont conservées pour une durée maximale de six mois.

Votre consentement peut être retiré à tout moment dans l'onglet « mes données personnelles » des paramètres de mon compte.

L'exercice de mes droits

Votre consentement peut être retiré à tout moment dans l'onglet « mes données personnelles » des paramètres de mon compte.

Vous pouvez faire une demande d'exercice de vos droits d'accès, d'opposition, de suppression, de rectification à tout moment via l'adresse suivante : dpo@telemaque.com.

En cas de demande estimée infructueuse dans les délais légaux, vous pouvez déposer une réclamation auprès de la CNIL, 3 Place de Fontenoy – 75007 PARIS.

ARTICLE 10 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations œuvres, images, photographies, vidéos, logiciels reproduits, représentés ou accessibles sur le Site/Application sont strictement réservés au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle (base de données, droit des marques notamment) et pour le monde entier. À ce titre et conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé sous réserve de dispositions différentes, voire plus restrictives, du code de la propriété intellectuelle est autorisée. Toute reproduction ou représentation totale ou partielle du Site/Application ou de tout ou partie des éléments se trouvant sur le Site/Application est strictement interdite.

Les dénominations sociales, marques et signes distinctifs reproduits sur le Site/Application sont protégés au titre du droit des marques. La reproduction ou la représentation de tout ou partie d'un des signes précités est strictement interdite et doit faire l'objet d'une autorisation écrite préalable du titulaire de la marque.

Le Client s'interdit également :

- L'extraction par transfert permanent ou temporaire de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu du Site/Application sur un autre support, par tout moyen et sous toute forme que ce soit ;

- La réutilisation, par la mise à la disposition du public de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu du Site/Application Internet, quelle qu'en soit la forme.

La création d'un lien hypertexte, même simple ne peut se faire qu'avec l'autorisation du Site/Application, et sous réserve qu'aucune confusion ne puisse exister dans l'esprit des internautes sur l'identité du Site/Application ou la provenance des informations.

ARTICLE 11 : DROIT DE RETRACTATION

Aucun droit de rétractation ne saurait être exercé par un Client qui ne soit pas un Consommateur (ou un Professionnel au sens de l'article L 221-4 du Code de la Consommation « dès lors que l'objet du contrat avec TELEMAQUE n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité et que le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à 5 »).

Conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du Code de la Consommation, le consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de souscription des Crédits pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25 du Code de la consommation.

L'article L.221-28 du Code de la consommation écarte l'exercice du droit de rétractation pour les contrats de fourniture de prestation de service dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès de son droit de rétractation.

En principe, le consommateur ayant souscrit des Crédits doit attendre l'expiration du délai de rétractation de quatorze (14) jours pour avoir accès aux Crédits et bénéficier de la prestation de service de tchat. Toutefois, le consommateur peut choisir de bénéficier de la prestation de service de tchat sans attendre l'expiration du délai de rétractation en renonçant expressément à son droit de rétractation pour les Crédits utilisés avant la fin du délai de rétractation et en donnant son accord exprès pour la fourniture des Crédits avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze (14) jours.

En tout état de cause, et même en cas de renonciation, le Client pourra toujours se rétracter avant la fin du délai de 14 jours sauf en cas de pleine exécution. Télémaque remboursera alors le Client au prorata des crédits non utilisés.

Afin d'exercer son droit de rétractation, le Client doit envoyer par courrier postal le formulaire de demande d'exercice du droit de rétractation à l'adresse :

Société TELEMAQUE

DROIT DE RETRACTATION

80 route des Lucioles

06560 VALBONNE FRANCE

ou par email à l'adresse suivante : contact@telemaque.fr.

Le formulaire de demande d'exercice du droit de rétractation est accessible via le menu du Site et/ou disponible également via le lien suivant : legal.telemaque.fr/droit_retractation_pdf. Celui-ci est à compléter et transmettre à la Société TELEMAQUE si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation.

Il est clairement entendu par le Client que le droit de rétractation sur les services fournis n'est pas recevable :

- Si celui-ci a usé de son droit en dehors du délai légal rappelé ci-avant et/ou si la demande n'a pas été faite suivant les formes ici prescrites ;

- Pour le service pleinement fournit avant la fin du délai de rétraction conformément aux articles L.221-25 et L.221-28 du Code de la Consommation ;

Le remboursement sera effectué dans un délai de QUATORZE (14) jours maximums suivant le mode de paiement utilisé par le Client.

ARTICLE 12 : GARANTIE SATISFACTION

Nous nous efforçons de mettre tous nos moyens en œuvre afin de fournir des Consultations de qualité. Nous offrons la garantie de satisfaction Client suivante.

Le Client pourra se déclarer être insatisfait d'une Consultation par tchat, dans les vingt-quatre (24) heures qui suivent la Consultation, au Service Client, en indiquant : prénom, nom, date et heure de Consultation, nombre de Crédits utilisés, Consultant et motif(s) de l'insatisfaction. Les réclamations sont limitées à une Consultation par tchat insatisfaisante par mois et par compte Client.

Le Service Client enregistre la demande du Client et lance alors un processus d'audit spécifique avec les étapes suivantes :

1. La réclamation est envoyée au Service Qualité ;
2. Le Service Qualité examine la consultation (messages de tchat échangés) et l'évalue conformément à la politique de qualité interne de la Société TELEMAQUE, au regard notamment de la Charte de Déontologie liant les Consultants ;
3. Si un ou des cas de non-respect est/sont détectée(s), le Client sera informé que sa réclamation est justifiée. A défaut, le Client sera informé que sa réclamation est refusée et archivée sans suite.

Dans le cas où la demande de réclamation est justifiée, le compte Client sera recrédité exclusivement sous la forme de Crédits dont le nombre sera souverainement décidé par la Société TELEMAQUE en fonction notamment des circonstances suivantes : pack de Crédits achetés, nombre de Crédits utilisés au cours de la Consultation, historique de Consultations, historique de demandes de remboursement.

Le nombre de crédits remboursés ne pourra dépasser le nombre de Crédits du plus grand pack de Crédits disponible à la vente.

A toute fin utile : aucun remboursement en espèces ou par autre moyen ne sera accordé pour quelque raison que ce soit dans le cadre de cette garantie de satisfaction ; les remboursements se font en « Crédits » recrédités sur le Compte Client.

ARTICLE 13 : RISQUE CONTRE LES ADDICTIONS

MISE EN GARDE SUR LE CARACTÈRE RELATIF À LA VOYANCE

La voyance n'est pas une science exacte. Les réponses, prédictions ou interprétations des Consultants ont un caractère relatif. Les Consultants ne peuvent en aucun cas garantir un résultat ou l'exactitude de leurs réponses, prédictions ou interprétations. Les réponses, prédictions ou interprétations des Consultants ne doivent, en conséquence, pas constituer le fondement d'une prise de décision personnelle ou professionnelle. La Société TELEMAQUE a établi une charte de déontologie sur l'exercice de l'activité de ses Consultants : legal.telemaque.fr/charte_deontologie.

Le Site/Application invite le Client à être particulièrement vigilant sur ses consultations, leurs fréquences et les sommes dépensées. Dans ce contexte, le Client peut également, à tout moment, demander à la Société TELEMAQUE le blocage de son compte pour une durée déterminée fixée, par le Client, dans le courrier ou définitivement. Cette demande devra se faire par écrit à l'adresse de la Société TELEMAQUE ou par email à l'adresse suivantecontact@telemaque.fr. La Société TELEMAQUE ne saurait pour autant être responsable d'une fraude du Client continuant d'utiliser le Site/Application et ses Services en fraude à son intention de blocage.

ARTICLE 14 : RESPONSABILITE

Les informations accessibles sur le Site/Application sont fournies de manière sérieuse et rigoureuse, mais n'emportent aucune garantie, implicite ou explicite, liée, de manière non limitative, relative à l'intégrité, l'actualité, la réalité, la fiabilité ou l'exhaustivité des informations, services et accessoires apparaissant sur le Site/Application ou encore leur l'adéquation quant à l'utilisation et le résultat que le Client projette.

En aucun cas, le Site/Application ne saurait être tenu responsable des coupures d'accès à ses services imputables au FAI/opérateurs utilisés par le Client.

ARTICLE 15 : CONVENTION DE PREUVE

En application des dispositions des articles 1365 du Code Civil, les informations délivrées par le Site/Application font foi entre les Parties.

Conformément aux articles 1367 et 1368 du Code Civil, le Site/Application et le Client entendent fixer, dans le cadre des prestations, les règles relatives aux preuves recevables entre eux en cas de litige et à leur force probante. Les dispositions qui suivent constituent ainsi la convention de preuve passée entre les parties, lesquelles s'engagent à respecter le présent article.

Le Site/Application et le client s'engagent à accepter qu'en cas de litige, les données issues de tout enregistrement téléphonique, télématique, informatique du Site/Application, ainsi que tout élément transmis par le Client, tels que non limitativement courriers, échanges, emails, photographies données, avis, blog, etc., constituent la preuve de l'acceptation de l'acceptation par voie électronique de toutes offres et de toutes prestations, de la renonciation expresse du droit de rétractation, de la matérialité des prestations utilisées par le Client au moyen de services à distance utilisés, à savoir Internet, téléphone, SMS, enregistrements téléphoniques, logs de connexions.

Le Site/Application et le Client acceptent irrévocablement qu'en cas de litige, la portée de ces documents, informations et enregistrements est celle accordée à un original, au sens d'un document écrit papier, signé de manière manuscrite.

ARTICLE 16 : DIVERS

Si une ou plusieurs stipulations des présentes sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir auprès de l'autre Partie d'un manquement à l'une quelconque des obligations visées au sein des présentes ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

ARTICLE 17 : LOIS APPLICABLES ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Les présentes CGUV en langue française seront exécutées et interprétées conformément au droit français.

En cas de litige, le Client s'adressera par priorité à TELEMAQUE pour obtenir une solution amiable.

Le Client peut à tout moment recourir à un médiateur de la consommation en application de l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 aout 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges. Après avoir écrit à la Société TELEMAQUE, le Client pourra saisir le Service du Médiateur pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti : AVENIR CONSO, 197 Boulevard Saint Germain, 75007 PARIS, téléphone 09 53 01 02 69,mediationconso-ame.com.

En tout état de cause, le Client pourra présenter ses réclamations éventuelles sur la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges. Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR

A défaut, les tribunaux Français seront seuls compétents.