

Tes droits et obligations en tant qu'utilisateur

La Plateforme Spiriteo (la « Plateforme ») est exploitée par Glassgen Ltd, société de droit irlandais, dont le siège social est situé Block C, Office 204, 77 Sir John Rogerson's Quay, D02 VK60, Dublin 2, Irlande (ci-après « Glassgen » ou la « Société »).

Les présentes conditions générales (« CGU ») régissent les relations entre les Utilisateurs (Clients ou Experts), la Plateforme et Glassgen en sa qualité d'opérateur de la Plateforme et de prestataire des services techniques d'intermédiation.

Règles d'utilisation de nos services de voyance

- Client : personne physique utilisant la Plateforme pour bénéficier des prestations d'un Expert.
- Expert : personne physique ou morale proposant des services (arts divinatoires, spiritualité, guidance, etc.) via la Plateforme, à titre professionnel et indépendant.
- Plateforme : site(s) web, applications et solutions télécoms exploitée sous la marque Spiriteo.
- Compte : espace personnel de l'Utilisateur sur la Plateforme.
- Codes Confidentiels : identifiant et mot de passe d'accès au Compte.
- KYC : procédures d'identification et de vérification d'identité (Know Your Customer) mises en œuvre par Glassgen.
- Porte-monnaie Spiriteo : compte prépayé utilisable pour payer des prestations via la Plateforme.
- Services : (i) prestations proposées par les Experts aux Clients via la Plateforme ; (ii) services techniques d'intermédiation fournis par Glassgen.

2. Acceptation – Modifications des CGU (préavis)

L'utilisation de la Plateforme implique l'acceptation pleine et entière des CGU.

Notification : toute modification substantielle des CGU sera notifiée 15 à 30 jours avant sa prise d'effet (sauf exigence légale immédiate).

Pour les Experts, toute décision de Glassgen impactant l'accès ou la visibilité (modification substantielle, suspension, résiliation) fera l'objet de motifs écrits et d'une procédure interne de recours (cf. art. 21 & 22).

3. Conditions d'accès & majorité

Les Services sont réservés aux personnes ayant la majorité légale et la capacité de contracter dans leur pays de résidence. Il appartient à chaque Utilisateur de vérifier la licéité de l'usage des Services dans son pays.

4. Information précontractuelle (Clients)

Avant toute commande, Glassgen, via la Plateforme, fournit une information claire, loyale et compréhensible sur : prix TTC, modalités de paiement, caractéristiques essentielles, éventuelles limitations (âge, capacité). Ces informations sont disponibles avant validation.

5. Rôle des parties – Inter médiation technique

La Plateforme met en relation Clients et Experts. Glassgen n'est pas fournisseur des prestations réalisées par les Experts, qui agissent en toute indépendance ; le contrat de prestation est conclu directement entre l'Expert et le Client. Glassgen n'est responsable que de ses services techniques et des obligations légales qui lui incombent (cf. art. 24).

6. Nature des Services – Avertissement

Les services d'arts divinatoires et de guidance proposés via la Plateforme ont une finalité de divertissement et d'accompagnement. Ils ne se substituent pas à un avis médical, psychologique, juridique ou financier. Les Experts sont soumis à une obligation de moyens, sans garantie de résultat.

7. Inscription – Sécurité – Comptes multiples

- Exactitude : l'Utilisateur fournit des informations exactes et les met à jour.
- Sécurité : l'Utilisateur est responsable de ses Codes Confidentiels et informe Glassgen en cas d'usage frauduleux.
- Unicité : un seul Compte par Utilisateur. La création de comptes multiples ou de faux comptes est interdite (suppression possible).

8. Experts : KYC, statut professionnel & traçabilité

8.1. KYC et conformité

Avant toute mise en ligne, l'Expert complète le KYC (pièce d'identité, justificatif de domicile, RIB/IBAN, n° fiscal/TVA, etc.). Glassgen peut solliciter des documents additionnels

(obligations fiscales/sociales, attestations). L'Expert déclare intervenir à titre professionnel et être à jour de ses obligations fiscales et sociales dans sa juridiction.

8.2. Traçabilité & affichage des informations professionnelles

Tout Expert agissant à titre professionnel doit fournir, et la Plateforme affiche au Client avant la transaction, les informations suivantes : dénomination/nom, forme juridique, adresse, n° d'identification (SIREN/RCS ou équivalent, n° TVA/identifiant fiscal), coordonnées, et, le cas échéant, profession réglementée (règles, titre,

ordre). Glassgen met en place des vérifications raisonnables et réitérées en cas d'indices d'inexactitude.

8.3. Services interdits & éthique

Sont interdits : désenvoûtement, sorcellerie, magie/rituels occultes, exorcisme ; tout diagnostic/prognostic médical, conseil de modifier/arrêter un traitement ; activité illicite ou contraire à l'ordre public ; abus de faiblesse ; contenus pornographiques ou portant atteinte à la dignité humaine ; jeux d'argent ; activités soumises à autorisation sans justificatif.

Interdiction de contact hors Plateforme. L'Expert s'interdit d'échanger des coordonnées personnelles ou de fournir des prestations en dehors de la Plateforme. Tout contournement est sanctionnable (cf. art. 21).

Mineurs et personnes protégées : il est interdit de fournir des consultations à des mineurs ou à des personnes ne disposant pas de leur pleine capacité de discernement (notamment majeurs protégés). L'Expert refuse toute consultation dès qu'il en a connaissance.

L'Expert respecte : probité, confidentialité, respect du libre arbitre, absence de promesses de résultat, transparence, prévention de la dépendance, professionnalisme et non-dénigrement (charte déontologique).

Respect entre Experts : Tout dénigrement, harcèlement, intimidation ou détournement de clientèle est interdit. Sont notamment proscrits : (i) propos portant atteinte à l'honneur, (ii) incitation d'un Client à rompre avec un autre Expert, (iii) manipulation d'avis/notations (faux avis, incitations, faux comptes), (iv) signalements abusifs, (v) divulgation d'informations non publiques sur un Expert. Procédure : en cas de signalement, Glassgen collecte des éléments objectifs (extraits de chat, logs, messages) et recueille les observations de l'Expert avant décision. Sanctions : avertissement, suspension, puis résiliation selon la gravité/récidive (cf. art. 21). Toute représaille contre un signalement de bonne foi est interdite.

9. Accès aux Services – Disponibilité

Glassgen vise une disponibilité 24/7 (hors maintenance, incidents réseaux). Les statuts (« en ligne », « en consultation ») sont indicatifs.

10. Canaux & disponibilités par pays

- France & Canada : pas de service Audiotel (appels surtaxés non proposés). Prestations via téléphone non surtaxé, chat, email (et éventuelle visio) avec paiement en ligne sécurisé.

- Belgique, Luxembourg, Suisse : lorsqu'un accès Audiotel existe, la Plateforme affiche par pays la disponibilité et les tarifs (cf. art. 12). Si indisponible, ce canal n'est pas proposé.

11. Prix – Paiements – Porte-monnaie

11.1. Modes de paiement

Paiement par carte bancaire, virement ou services tels que PayPal, via des prestataires agréés (p. ex. Stripe/équivalents). Glassgen n'accède jamais aux numéros de carte dans leur intégralité.

11.2. Compte séquestre

Les fonds sont détenus sur un compte de paiement/séquestre dédié et séparé des comptes d'exploitation de Glassgen. Après exécution, les fonds encaissés par Glassgen pour le compte de l'Expert sont libérés par Glassgen au profit de l'Expert, déduction faite des frais/commissions et des retenues prévues aux présentes.

11.3. Porte-monnaie Spiriteo (UE/CH)

Crédits prépayés utilisables pour des prestations futures. Par défaut, la validité des crédits est de 12 mois à compter de la dernière recharge. Les crédits promotionnels sont non remboursables, non cessibles et non convertibles en numéraire.

Suppression de Compte à l'initiative de l'Utilisateur : le solde expire, sauf dispositions légales impératives contraires (pays de résidence).

11.4. Porte-monnaie Spiriteo - Canada / Québec (règles spécifiques)

Pour les résidents du Canada, et en particulier du Québec :

Les crédits n'expirent pas (sauf exceptions légales).

En cas de fermeture du Compte à l'initiative du Client, le solde non utilisé est remboursé dans les délais légaux (éventuels frais uniquement s'ils sont permis par la loi et annoncés au préalable).

Les conditions provinciales applicables prévalent.

11.5. Preuve des durées & consommations

Les enregistrements techniques (horodatages, tickets de communication) générés par la Plateforme et conservés par Glassgen font foi de la durée consommée et des montants (cf. art. 20).

12. Audiotel (BE/LU/CH uniquement, si proposé)

Lorsque le service Audiotel est proposé dans un pays : la Plateforme affiche avant l'appel les tarifs TTC par minute/appel, l'identité de l'éditeur, et délivre l'annonce tarifaire au décroché.

Facturation par l'opérateur (pas de porte-monnaie) : Les consultations passées via un numéro Audiotel sont intégralement facturées par l'opérateur téléphonique de l'appelant, au tarif TTC affiché et annoncé au décroché. Pour ces appels, aucun débit complémentaire n'est réalisé par Glassgen (ni carte bancaire, ni Porte-monnaie Spiriteo) et aucun crédit du Porte-monnaie ne peut être utilisé ou débité.

Des frais propres à l'opérateur (p. ex. appels depuis l'étranger/roaming, conditions du forfait mobile) peuvent s'appliquer indépendamment de la Plateforme ; ils sont exclus du tarif Audiotel annoncé par Spiriteo.

L'Audiotel est proposé uniquement, lorsque disponible, en Belgique, Luxembourg et Suisse.

Aucun Audiotel en France ni au Canada.

13. Formation de la transaction – Droit de rétractation

13.1. Formation

La transaction est formée lorsque l'Expert accepte la mise en relation et exécute la prestation. Le Client n'est redevable du prix qu'après exécution.

13.2. Rétractation (consommateurs UE/CH/CA)

Le Client dispose d'un délai légal de rétractation pour l'achat de crédits non utilisés, sauf exécution immédiate d'un service.

Exécution immédiate : avant la mise en relation, le Client demande l'exécution immédiate et renonce expressément à son droit de rétractation (case à cocher + trace horodatée/IP conservée).

Une prestation pleinement exécutée ne peut plus faire l'objet de rétractation.

14. Avis & évaluations (transparence « avis vérifiés »)

- Seuls les Clients ayant réalisé une consultation payante validée peuvent déposer un avis (vérification par appariement transactionnel).
- Aucune contrepartie n'est accordée pour publier un avis.
- Publication de la date de l'avis ; pas de modification par la Plateforme (hors modération).
- Modération : processus documenté (délai raisonnable). En cas de retrait/refus, Glassgen notifie un motif écrit et offre un droit de recours.
- Glassgen publie un rapport annuel de transparence (statistiques de modération).

- Les Experts ne doivent pas révéler de données personnelles en réponse aux avis.

14.1 Publication, modération et notation

Les avis font l'objet d'une vérification de leur rattachement à une consultation et d'une modération de leur contenu avant publication. L'auteur peut être contacté pour les besoins de ces vérifications. Sont refusés les avis frauduleux, sans rapport avec la consultation, publicitaires, illicites ou portant atteinte aux droits de tiers. Le caractère défavorable d'un avis ne constitue pas, à lui seul, un motif de refus. Tout refus est motivé auprès de son auteur.

Les avis conformes sont publiés dans un délai maximal de sept jours à compter de leur dépôt. Ils sont présentés du plus récent au plus ancien, avec leur date de publication et celle de la consultation concernée. Ils sont conservés pendant la durée de publication de la fiche de l'Expert, sauf suppression justifiée par les présentes conditions ou par l'exercice d'un droit applicable. L'auteur peut demander une modification auprès du service client ; l'avis modifié est soumis aux mêmes contrôles.

La note globale de l'Expert est calculée à partir des évaluations validées selon une méthode pondérée. Elle ne correspond pas à une moyenne arithmétique simple des notes affichées. La pondération tient compte de l'ancienneté de l'avis, de la durée de la consultation, de la longueur du commentaire et de sa qualité, appréciée au regard de sa clarté et de la précision du récit de consultation. Ces critères s'appliquent de la même manière, que l'évaluation soit favorable ou défavorable.

Les Experts peuvent signaler gratuitement un doute motivé sur l'authenticité d'un avis concernant leurs prestations au moyen du formulaire de contact de la Plateforme.

15. Affichage des Experts (disponibilité puis aléatoire)

Par défaut, la Plateforme affiche d'abord les Experts disponibles en temps réel.

À disponibilité égale, l'ordre d'affichage est aléatoire.

La Plateforme n'utilise pas de classement personnalisé fondé sur le profil du Client ni de placements sponsorisés.

Les filtres sélectionnés par l'Utilisateur limitent les Experts affichés à ceux correspondant à sa recherche. Par défaut, les Experts disponibles sont présentés en premier et, à disponibilité égale, dans un ordre aléatoire.

Lorsque le tri « les mieux notés » est sélectionné, les Experts sont classés d'abord selon leur disponibilité, puis par ordre décroissant de leur note globale pondérée, décrite à l'article 14. À disponibilité et note égales, leur ordre est aléatoire.

16. Prévention de la dépendance & plafonds de consommation

La Plateforme promeut un usage raisonnable des Services : questionnaire d'auto-évaluation, conseils, possibilité de définir des limites personnalisées.

Par défaut :

- Plafond par transaction : 197,50 € (ou équivalent devise) ;
- Plafond mensuel : 1 500 € avec blocage automatique et possibilité de déblocage par le Client dans l'Espace personnel après message de prévention.
Glassgen peut, en cas d'usage manifestement compulsif, appliquer temporairement des mesures de protection (réduction de plafond, délai entre deux consultations, suspension préventive motivée).

17. Comportements interdits (Utilisateurs)

Interdits : fraude, contournement de la Plateforme, démarchage hors Plateforme, harcèlement, propos diffamatoires/haineux/violents, atteinte à la vie privée, atteintes à la PI, intrusion/surcharge technique, spam, blanchiment d'argent.

Tout contenu manifestement illicite peut être retiré selon une procédure notice & action.

18. Données personnelles & enregistrements

Glassgen agit en qualité de Responsable de traitement et respecte : RGPD (UE), LPD (Suisse), LPRPDE et Loi 25(Canada/Québec).

Enregistrements & logs : Glassgen peut conserver des journaux techniques (tickets d'appels, métadonnées, horodatages) et, le cas échéant, des enregistrements de communications lorsque cela est nécessaire (sécurité, preuve, lutte contre la fraude, qualité), sur une base légale appropriée ; les durées de conservation, finalités, destinataires et droits (accès, rectification, effacement, opposition, limitation, portabilité) sont détaillés dans la Politique de confidentialité.

Contacts DPO & voies de recours : CNIL (FR), APD (BE), CNPD (LU), PFPDT (CH), commissaires à la vie privée (CA).

19. Conditions financières détaillées

19.1. Prix, facture et mandat d'encaissement

Prix client. Le prix TTC affiché au Client pour la prestation réalisée via la Plateforme est déterminé par Glassgen dans le cadre technique de la Plateforme (tarif à la minute, forfait temps ou forfait unitaire). Le prix applicable est porté à la connaissance du Client avant la commande et peut faire l'objet d'opérations promotionnelles ponctuelles.

Facturation par l'Expert. La prestation est facturée au Client par l'Expert. L'Expert remet une facture au Client à première demande, conforme aux mentions obligatoires applicables. L'Expert demeure seul responsable de la conformité légale et fiscale de ses factures (mentions obligatoires, TVA/TVQ/TVP le cas échéant, archivage).

La Plateforme peut fournir un outil de génération de facture au nom et pour le compte de l'Expert ; dans ce cas, l'Expert valide le contenu de la facture et en reste l'émetteur.

Mandat d'encaissement. L'Expert mandate Glassgen en qualité de mandataire limité d'encaissement pour percevoir, en son nom et pour son compte, les sommes dues par le Client au titre des prestations réalisées via la Plateforme.

Le paiement reçu par Glassgen vaut paiement libératoire pour le Client à l'égard de l'Expert, sous réserve de la bonne fin de l'encaissement par Glassgen (autorisation et règlement effectif). Glassgen crédite ensuite l'Expert conformément aux présentes.

Règlement de l'Expert. Les sommes encaissées pour le compte de l'Expert sont consignées puis reversées à l'Expert déduction faite des frais de Plateforme prévus à l'article 19.2 et, le cas échéant, des montants visés à l'article 19.3 (rétrofacturations/compensations). Les délais et seuils de versement sont précisés dans l'Espace Expert/contrat Expert.

Parité tarifaire et contournement. L'Expert s'interdit (i) d'afficher sur la Plateforme des prix divergents de ceux déterminés et affichés par Glassgen, (ii) de proposer au Client, pour une prestation identique, un prix alternatif visant à contourner la Plateforme.

Fiscalité. L'Expert demeure redevable des impôts, taxes et cotisations applicables à ses prestations (TVA/équivalents, impôts sur le revenu/sociétés, charges sociales).

Glassgen peut transmettre à l'Expert des relevés d'encaissement pour faciliter sa tenue comptable, sans se substituer à ses obligations.

19.2. Commission due à Glassgen (Experts)

En contrepartie des services d'intermédiation et des outils fournis, Glassgen perçoit des frais de Plateforme (incluant, le cas échéant, une commission) dont les modalités sont précisées dans l'Espace Expert ou le contrat spécifique. Ces frais sont retenus lors du règlement des sommes encaissées pour le compte de l'Expert.

Glassgen perçoit une commission couvrant les frais techniques de mise en relation, l'hébergement/sécurité, le traitement des paiements, le support, le marketing.

Le barème applicable est indiqué dans l'Espace Expert ou un contrat spécifique.

19.3. Rétrofacturations & compensations

En cas de rétrofacturation/annulation (chargeback, fonds insuffisants...), Glassgen peut compenser les montants correspondants sur les versements ultérieurs dus à l'Expert, justificatifs à l'appui, sans préjudice des actions de recouvrement.

20. Convention de preuve

20.1 Valeur probante des écrits et enregistrements électroniques

Les données électroniques générées et conservées par Glassgen (dont : journaux de connexion, horodatages, historiques de consultations, tickets de communication, durées/minutes consommées, opérations de paiement, relevés d'encaissement, notifications, clics d'acceptation) ainsi que par ses prestataires (paiement, télécoms) font preuve entre les Parties, au même titre qu'un écrit papier, sous réserve pour l'Utilisateur d'en apporter la preuve contraire.

20.2 Durées & facturation

Pour les prestations réalisées via la Plateforme (téléphone non surtaxé, chat, email, visio), la durée affichée par les systèmes de Glassgen fait foi.

Pour l'Audiotel, les relevés opérateurs (détails d'appel/facture de l'appelant) prévalent pour la durée et le coût de l'appel, au tarif annoncé (cf. art. 12).

20.3 Intégrité, horodatage et conservation

Glassgen conserve les données probatoires dans des environnements sécurisés, avec horodatage synchronisé et piste d'audit. Les documents/justificatifs (factures, relevés d'encaissement, traces d'acceptation) sont conservés pendant les durées légales applicables ou celles nécessaires à la preuve, à la gestion des réclamations et aux obligations comptables/fiscales.

20.4 Accès et communication

Sur demande raisonnable, Glassgen peut communiquer à l'Utilisateur les éléments probatoires utiles (extraits pertinents, justificatifs d'encaissement, tickets d'appel), sous réserve des règles de confidentialité, de sécurité et de protection des données.

20.5 Enregistrements de communications

La Plateforme peut, lorsque la loi l'autorise et pour des motifs légitimes (sécurité, lutte contre la fraude, qualité, preuve), enregistrer certains échanges ou conserver des métadonnées. Lorsque requis, une information préalable et/ou le consentement sont recueillis. Les enregistrements ne sont utilisés qu'aux finalités communiquées et sont conservés pour la durée strictement nécessaire.

20.6 Cadre légal

Cette convention de preuve s'entend sans préjudice des dispositions impératives applicables en matière de preuve (notamment règles d'équivalence de l'écrit électronique et du papier) dans le pays de résidence de l'Utilisateur (UE, Suisse, Canada/Québec). En cas de contradiction, les règles impératives locales prévalent.

21. Suspension – Résiliation – Procédure & recours (P2B/DSA)

21.1. Décisions de Glassgen

Glassgen peut suspendre/résilier un Compte en cas de manquement aux CGU, d'activité illicite ou de risque grave.

Procédure : sauf urgence/illégalité manifeste, préavis de 15 à 30 jours avec motifs. Les mesures d'urgence sont motivées et notifiées sans délai.

Un recours interne (plainte) est disponible ; réponse sous 1 mois.

Sort des crédits en cas de suppression par Glassgen :

(a) Sans faute de l'Utilisateur : remboursement du solde de crédits payés et non utilisés (UE/CH) ; Canada/Québec : remboursement du solde non utilisé selon la loi.

Les crédits promotionnels restent non remboursables.

(b) Manquement grave/fraude/contournement : annulation des crédits promo et compensation des sommes certaines et exigibles sur les crédits payés ; le solde restant est remboursé.

(c) Blocage conservatoire possible pour enquête, pour la durée strictement nécessaire.

21.2. À la demande de l'Utilisateur

L'Utilisateur peut demander la suppression de son Compte depuis son espace.

Effets : résiliation définitive ; en UE/CH, le solde de crédits suit la règle de l'art. 11.3 ; au Canada/Québec, remboursement du solde (art. 11.4).

22. Réclamations – Médiation

22.1. Réclamation préalable

Toute réclamation d'un Client relative aux Services doit être adressée en priorité au Service Client de Glassgen, via le formulaire de contact ou l'adresse e-mail indiqués sur la Plateforme.

Glassgen s'efforce d'y répondre dans un délai raisonnable, et en principe dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la réclamation complète.

22.2. Médiation de la consommation

En cas d'échec de la réclamation préalable ou en l'absence de réponse dans un délai raisonnable, le Client consommateur peut recourir à une procédure de règlement extrajudiciaire du litige en saisissant l'entité de médiation de la consommation à laquelle Glassgen a adhéré, à savoir :

NetNeutrals EU Ltd

6 Fern Road

Sandyford Business Park

Dublin 18

D18 FP98

Ireland

Téléphone : +353 1 531 2836

Site : <https://www.netneutrals.eu/Home>

Cette possibilité est ouverte pour les litiges de consommation entrant dans le champ de compétence de cette entité de médiation, conformément aux règles qui lui sont applicables.

22.3. Litiges transfrontaliers au sein de l'Union européenne

Pour les litiges transfrontaliers entre un Client consommateur résidant dans un État membre de l'Union européenne et Glassgen, société établie en Irlande, le Client peut également solliciter l'assistance du Centre Européen des Consommateurs de son pays de résidence, lorsque ce dispositif est applicable.

La plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (ODR) n'est plus disponible.

22.4. Clients hors Union européenne

Pour les Clients situés hors Union européenne, les réclamations sont traitées en priorité par le Service Client de Glassgen. Le recours à un mécanisme local de médiation ou de résolution amiable demeure possible lorsque la loi applicable le prévoit.

22.5. Procédure applicable aux Experts

L'Expert peut adresser toute plainte relative à l'exécution du contrat ou au fonctionnement de la Plateforme à l'adresse dédiée indiquée dans l'Espace Expert. Glassgen en accuse réception dans les meilleurs délais et y répond dans un délai raisonnable. Avant toute action judiciaire, les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable.

23. Propriété intellectuelle

La Plateforme et ses éléments (textes, images, logos, bases de données, logiciels) sont protégés. Toute reproduction/extraction/réutilisation non autorisée est interdite.

L'Expert garantit disposer des droits sur ses contenus (photos, marques, textes) et concède à Glassgen une licence d'utilisation non exclusive, mondiale, pour la durée des droits, aux fins d'exploitation/présentation sur la Plateforme (reproduction, représentation, adaptation).

24. Responsabilités – Limitation

La Plateforme n'offre aucune garantie de disponibilité ininterrompue ni de performance ; Glassgen ne garantit pas la qualité/conformité des prestations des Experts.

Dans les limites permises par la loi, la responsabilité totale de Glassgen envers un Utilisateur pour les dommages directs et prévisibles est plafonnée au plus élevé entre 150 € et le total des frais payés à Glassgen au cours des trois (3) mois précédant le fait générateur, hors fraude, faute lourde, dommages corporels et droits impératifs des consommateurs.

L'Utilisateur indemnise Glassgen des préjudices résultant de ses manquements aux CGU ou à la loi.

25. Fermeture de la Plateforme ou d'un service

Glassgen peut mettre fin à l'exploitation de la Plateforme ou d'une catégorie de service, avec un préavis d'un (1) mois (hors exigence légale). Les obligations déjà nées sont exécutées.

26. Droit applicable – Juridiction – Sauvegarde des droits locaux

Les CGU sont régies par le droit irlandais.

Sauvegarde des droits impératifs : en tout état de cause, les dispositions impératives de protection des consommateurs du pays de résidence du Client (notamment France, Belgique, Luxembourg, Suisse, Canada/Québec) prévalent en cas de conflit et demeurent applicables.

Tout litige non résolu amiablement sera porté devant la juridiction compétente déterminée par les règles impératives applicables (consommateurs) ou, à défaut, par les règles de droit commun.

27. Dispositions générales

La nullité d'une clause n'affecte pas la validité du reste des CGU.

La force majeure suspend l'exécution des obligations.

Absence de lien de subordination entre Glassgen et les Experts/Utilisateurs.

Glassgen peut céder/transférer les CGU à toute entité du groupe ou successeur, sous réserve des droits des Utilisateurs.

Annexes / notes d'application

- France & Canada : pas de service Audiotel proposé (cf. art. 10 & 12).
- Pays avec Audiotel (le cas échéant : BE/LU/CH) : la Plateforme publie/actualise un tableau des tarifs et délivre les annonces tarifaires obligatoires ; à défaut de disponibilité locale, le canal n'est pas proposé.
- Politique de confidentialité (document séparé, émise par Glassgen) : bases légales, durées, transferts, DPO, incidents et droits.
- Barème de commissions & conditions Experts : accessibles dans l'Espace Expert / contrat d'adhésion.

Mentions de contact

- Service Client : contact@glassgen.com
- DPO/Privacy : contact@glassgen.com

- Adresse postale : Glassgen Ltd, Block C, Office 204, 77 Sir John Rogerson's Quay, D02 VK60, Dublin 2, Irlande

28. Parrainage

28.1. Objet du programme

La Plateforme propose un programme de parrainage permettant aux Utilisateurs d'inviter des tiers à créer un Compte et à réaliser une première consultation payante, en contrepartie de crédits promotionnels attribués au Parrain et/ou au Filleul selon les conditions affichées au moment de l'invitation.

28.2. Conditions d'éligibilité

- Le Filleul doit créer un Compte valide, être majeur et n'avoir jamais détenu de Compte Spiriteo.
- La première consultation payante du Filleul doit être effectuée et validée via la Plateforme.
- Un même Utilisateur ne peut pas être à la fois Parrain et Filleul de lui-même. Les comptes multiples, l'auto-parrainage, et toute tentative de contournement sont interdits.

28.3. Crédits de parrainage : nature et utilisation

- Les crédits de parrainage sont des crédits promotionnels utilisables uniquement via le Porte-monnaie Spiriteo pour payer des consultations réalisées sur la Plateforme.
- Ils sont non transférables, non convertibles en numéraire et non remboursables, sous réserve des dispositions légales impératives applicables (cf. 11.3 et 11.4).
- Les crédits sont consommés en priorité lors d'une consultation.

Validité des crédits de parrainage :

- UE / Suisse : 12 mois à compter de l'attribution, sauf indication différente précisée lors de l'offre.
- Canada / Québec : les crédits de parrainage étant des avantages promotionnels non achetés par le consommateur, une date d'expiration peut être appliquée si et dans la mesure permise par la loi. À défaut de précision contraire lors de l'offre, la validité est de 12 mois à compter de l'attribution.

28.4. Lutte contre la fraude et abus

Glassgen se réserve le droit, en cas de soupçon raisonnable de fraude, d'auto-parrainage, d'usurpation d'identité, de création de faux comptes ou de tout usage

abusif :

- (i) de suspendre ou annuler les crédits de parrainage concernés,
- (ii) de désactiver les comptes impliqués (selon la procédure de l'art. 21), et
- (iii) de réclamer la restitution des avantages indûment obtenus.

Les décisions sont motivées et notifiées à l'Utilisateur (motifs écrits).

28.5. Modification / arrêt du programme

Glassgen peut modifier, suspendre ou mettre fin au programme de parrainage, avec préavis raisonnable, sous réserve d'exécuter les avantages déjà acquis avant la date d'effet de la modification/suspension, conformément aux lois applicables.

28.6. Articulation avec les crédits achetés

Les règles du présent article concernent exclusivement les crédits promotionnels liés au parrainage. Les crédits achetés par l'Utilisateur restent régis par les articles 11.3 (UE/CH) et 11.4 (Canada/Québec).