

## **ZELOK**

### **CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION**

ZELOK est une application donnant accès à une solution logicielle destinée à la gestion de la relation-client entre un professionnel de la location immobilière, les propriétaires et les locataires. ZELOK est accessible via l'URL [www.zelok.fr](http://www.zelok.fr) (ci-après « le Site Web »). L'éditeur de ZELOK est la société Zelok telle que décrite dans le document « Mentions légales » accessible sur le Site Web (ci-après « l'Editeur »).

Les conditions générales d'utilisation ZELOK (ci-après « les présentes CGU » ou les « CGU »), les Mentions légales et la politique de protection des données personnelles disponibles sur le Site Web sont opposables et applicables aux Clients, aux Bailleurs et aux Locataires, tels que définis au glossaire, lors de leur inscription.

Tout autre document non expressément cité ci-dessus n'a pas de valeur contractuelle sans l'agrément exprès de l'Editeur.

#### **GLOSSAIRE**

Dans la suite des CGU, ces termes avec une majuscule seront employés au singulier ou au pluriel, avec la même signification.

##### **Abus de service**

Tout acte d'un Client, d'un Bailleur ou d'un Locataire, intentionnel ou non, ayant un impact, de quelque amplitude que ce soit et de quelque nature que ce soit, sur le fonctionnement normal de ZELOK ou des services réalisés par l'Editeur aux autres clients, propriétaires et locataires.

##### **Administrateur**

Utilisateur désigné par le Client, gérant l'administration de l'Espace privé et ayant accès à l'ensemble des fonctionnalités de ZELOK et aux Données.

**Assurance loyers impayés (GLI) Garantie Totale ZELOK** Service proposé par ZELOK dans le cadre de son mandat d'intermédiaire en assurances. Service en ligne permettant d'agréer des candidats locataires éligibles selon les conditions du contrat d'assurance sélectionné et proposé par ZELOK, déclaration en ligne des impayés de loyer, gestion des loyers et charges impayés et suivi de la gestion des pré contentieux. L'assurance « loyers impayés Garantie Totale ZELOK » bénéficie au propriétaire bailleur le protégeant contre le risque d'impayé de loyers et de charges et éventuellement selon les conditions du contrat, des détériorations immobilières et des frais de procédure. Les conditions générales de l'assurance GLI ZELOK et les critères de solvabilité sont consultables [ici](#). Le Client et le Bailleur y adhèrent en souscrivant ledit produit d'assurance. Ces conditions générales peuvent être modifiées par l'assureur et/ou le courtier d'assurance selon les conditions prévues au contrat.

##### **Bailleur**

Propriétaire, prospect ou client du Client, lié à ce dernier par un mandat de gestion ou de location ou par tout autre contrat relatif au bien immobilier du Bailleur.

##### **Client**

Professionnel de la location immobilière, titulaire d'une carte professionnelle et bénéficiant d'une garantie financière octroyée par un établissement financier agréé. Le Client gère les accès à son Espace privé notamment en désignant l'Administrateur. Les coordonnées du Client sont indiquées soit directement sur ZELOK soit sur le bon de commande conclu avec l'Editeur.

##### **Données**

Ensemble des données dont les données à caractère personnel, transmises par le Client, par le Bailleur et par le Locataire, traité par ZELOK. La gestion des données personnelles est décrite dans le document de « Politique de protection des données personnelles » accessible sur le Site Web.

##### **Dysfonctionnement**

Difficulté de fonctionnement de quelque nature que ce soit, répétitive et reproductible, empêchant l'accès à tout ou partie des fonctionnalités de ZELOK.

##### **Espace privé**

Espace personnalisé du Locataire ou du Bailleur au sein de ZELOK permettant d'avoir accès à certaines fonctionnalités de ZELOK, de déposer la documentation nécessaire à la recherche de la location tel que notamment le coffre-fort et de gérer ses Données. L'Espace privé est nécessairement rattaché à un Espace de gestion et accessible aux Utilisateurs.

##### **Espace de gestion**

Espace personnalisé du Client au sein de ZELOK permettant d'avoir accès à l'ensemble des fonctionnalités de ZELOK, de gérer sa relation avec chaque Bailleur et chaque Locataire et de gérer les Identifiants.

##### **Identifiant**

Code comprenant un login (email de l'Utilisateur, du Bailleur ou du Locataire) et un mot de passe, nécessaire pour accéder à l'Espace de gestion ou à l'Espace privé. L'Identifiant est unique, personnel et confidentiel. L'Administrateur peut créer autant d'Identifiants que d'Utilisateurs, dans la limite de 10 Utilisateurs. Au-delà, l'Administrateur présente une demande à l'Editeur.

##### **Locataire**

Prospect ou client du Client, lié à ce dernier par un contrat de bail ou par tout autre contrat lié à la recherche d'un logement.

##### **Parties**

Ensemble l'Editeur, le Client, le Bailleur et/ou le Locataire.

## Utilisateurs

Collaborateurs du Client désignés par l'Administrateur sous sa seule responsabilité et ayant accès aux Données de l'Espace de gestion et des Espaces privés rattachés, via leur Identifiant.

## ZELOK

Solution logicielle accessible via le Site Web et composée de logiciels et de bases de données dont l'Editeur est l'unique propriétaire en sa qualité d'éditeur.

### ARTICLE 1 : OBJET

1.1 - Les CGU ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'Editeur fournit au Client une licence d'utilisation de ZELOK, des prestations d'hébergement des Données, des prestations d'assistance et des prestations de maintenance corrective. Les CGU sont également opposables aux Bailleurs et aux Locataires, bénéficiaires des fonctionnalités de ZELOK dans le cadre de l'ouverture de leur Espace privé.

1.2 - Les CGU et le contrat entre le Client et le Bailleur d'une part ou le Client et le Locataire d'autre part constituent ensemble un groupe de contrats. Dans le cadre de ce groupe de contrats, le Locataire est informé et accepte que la rupture du contrat de bail ou de tout autre contrat, pour quelle cause que ce soit, entraîne de plein droit la résiliation des CGU. Il en va de même pour le Bailleur en cas de résiliation du mandat de gestion ou de location pour quelle cause que ce soit. Les effets de cette résiliation sont régis à l'article 16 ci-dessous.

1.3 - Dans le cadre de l'utilisation de ZELOK, les Données sont accessibles par l'ensemble des Parties.

1.4 – Néanmoins, l'utilisation des Données par le Client, le Bailleur et le Locataire est limitée strictement à la gestion de la location immobilière. Toute utilisation ou autre traitement des Données en dehors de cette finalité entraînera, de plein droit et sans préavis, la suppression de l'Espace privé ou de l'Espace de gestion selon le cas, dès que l'Editeur en aura connaissance. Le non-respect de cet article est considéré comme une atteinte à la protection des données personnelles et à la vie privée et peut, à ce titre, entraîner la responsabilité de son auteur conformément aux dispositions du RGPD et de la Loi Informatique et Libertés.

1.5 - Pour conclure le contrat de location, l'acceptation de chaque partie – le Bailleur et le Locataire – peut être matérialisée par une signature électronique, concrétisée par le "clic de validation", ainsi que par la communication des éléments constitutifs du dossier de location déposés dans l'Espace privé ZELOK de chaque signataire tels que notamment coordonnées personnelles, justificatifs de ressources, éléments des coordonnées bancaires et justificatif de propriété. Conformément à l'article 1367 du Code civil, cette signature électronique a valeur de signature manuscrite entre les parties précitées ; ce que le Bailleur et le Locataire reconnaissent expressément. Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de l'Editeur dans des conditions

raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des souscriptions et des paiements intervenus entre les Parties. L'archivage est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

### ARTICLE 2 : UTILISATION DU LOGICIEL

#### 2.1 – Par le Client

2.1.1 - Le Client bénéficie d'un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non cessible de ZELOK permettant de traiter les Données et d'optimiser leur gestion. Le droit d'utilisation est limité à la durée des présentes CGU et s'effectue par accès distant. La présente licence ne confère au Client aucun autre droit de propriété intellectuelle sur ZELOK et sur les évolutions qui demeurent la propriété entière et exclusive de l'Editeur. Il est notamment formellement interdit au Client : • De procéder à toute forme de reproduction ou de représentation de ZELOK ou de sa documentation, ou d'altérer ou masquer de quelque manière que ce soit les marques, signes distinctifs, mentions de copyright apposées sur ZELOK ; • De commercialiser ZELOK, à titre onéreux ou gratuit ; • D'intervenir sur ZELOK de quelque manière et pour quelque raison que ce soit, y compris pour en corriger les erreurs, la maintenance évolutive et corrective étant assurée exclusivement par l'Editeur ; • De modifier ou chercher à contourner tout dispositif de protection de ZELOK.

2.1.2 - Le Client s'oblige à respecter les mentions de propriété figurant sur ZELOK, les supports ou la documentation : indication « by ZELOK ».

2.1.3 - La présente licence étant incessible, il est strictement interdit de procéder à une sous-licence de ZELOK, quel que soit le sous-licencié visé et quelles que soient les conditions de la sous licence, sans l'autorisation préalable et écrite de l'Editeur. Le non-respect de cette clause pourra entraîner la résiliation immédiate des CGU, aux torts exclusifs du Client. Le Client sera alors qualifié de contrefacteur.

2.2 – Par le Locataire - Le Locataire bénéficie d'un droit d'accès à son Espace privé et aux fonctionnalités liées à l'utilisation de cet Espace privé.

2.3 – Par le Bailleur - Le Bailleur bénéficie d'un droit d'accès à son Espace privé et aux fonctionnalités liées à l'utilisation de cet Espace privé.

### ARTICLE 3 : CRÉATION DES PREMIERS IDENTIFIANTS - UTILISATION DES IDENTIFIANTS

3.1 – Inscription du Client - Les premiers Identifiants sont envoyés au Client par l'Editeur lors de son inscription sur ZELOK. Au préalable, le Client certifie avoir vérifié que l'ensemble de ses matériels, logiciels et flux Internet sont suffisamment dimensionnés et compatibles pour lui permettre d'exploiter correctement ZELOK. Le Client prend en charge la maintenance, les mises à jour de ses logiciels et de ses matériels. Conscient de la spécificité de

ZELOK s'appuyant sur les ressources matérielles et logicielles internes à son organisation, le Client s'engage à vérifier que toute modification de ladite organisation à savoir notamment changement de logiciel, changement de matériel, changement de fournisseur d'accès Internet, ajout de logiciel, modification des champs du flux source ou du mode de connexion à ce flux tel que notamment les autorisations, reste compatible avec ZELOK. La responsabilité de l'Editeur ne pourra pas être engagée en cas de non-respect de cette obligation par le Client, car ces changements peuvent impacter directement le bon fonctionnement entre le système d'information du Client et ZELOK.

3.2 – Désignation de l'Administrateur - Le Client désigné l'Administrateur. Par la suite, l'Administrateur peut créer, sous la seule responsabilité du Client, d'autres Identifiants pour les Utilisateurs. L'Administrateur et les Utilisateurs créés par ses soins sont seuls habilités à envoyer des liens aux Locataires ou aux Bailleurs pour que ceux-ci puissent créer leur Espace privé.

3.3 - La première connexion à l'Espace de gestion ou à l'Espace privé à l'aide des premiers Identifiants vaut conformité du fonctionnement de ZELOK, de la part du Client, du Bailleur et du Locataire. Le Client, le Bailleur et le Locataire s'engagent à vérifier, dès ce stade, la cohérence et l'intégrité de leurs coordonnées figurant dans l'Espace de gestion ou l'Espace privé.

3.4 - Identification – accès sécurisé par un ou plusieurs Identifiant(s)  
L'accès à l'Espace de gestion est sécurisé grâce à l'octroi d'un Identifiant, à chaque Utilisateur. Le mot de passe est librement modifiable par chaque Utilisateur. Le Client doit notamment veiller à ne pas communiquer les Identifiants à des tiers ou à des collaborateurs non autorisés.  
**L'utilisation, la préservation et la gestion des Identifiants relèvent de la seule responsabilité du Client.**

3.5 - Le Client, le Bailleur et le Locataire s'engagent à modifier, sous leur responsabilité, leurs premiers Identifiants.

#### **ARTICLE 4 : FOURNITURE PAR ZELOK D'UN SERVICE D'ASSURANCE LOYERS IMPAYES ET D'UN CENTRE DE GESTION DIGITAL DES CONTENTIEUX DE LOYERS**

4.1 - Agrément des dossiers locataires par ZELOK :  
ZELOK assure seule la sélection des candidats locataires proposés par les Clients dans le cadre de l'Assurance Garantie Totale ZELOK. Les critères d'éligibilité des candidats doivent impérativement respecter les critères imposés par l'Assureur (ils sont consultables [ici](#)). Ces critères peuvent évoluer chaque année en fonction de la sinistralité du Client et des conditions imposées par l'assureur. Les revenus du Locataire doivent être suffisants et adaptés au montant du loyer, des charges et des taxes qu'il doit acquitter, en vertu du bail d'habitation signé. Cette capacité de paiement est exprimée en pourcentage définissant le seuil maximum toléré selon les conditions du contrat d'assurance sélectionné et proposé par Zelok.

L'agrément Garantie Totale ZELOK a une durée de validité et un montant de loyer maximal charges comprises indiqués sur le support délivré en ligne par les services d'engagement de ZELOK et ne constitue un engagement de la part de ZELOK que sous réserve de la signature d'un bail d'habitation dans les 89 jours suivant la délivrance de l'agrément et du respect du loyer chargé maximal mensuel indiqué par ZELOK.

L'agrément délivré par ZELOK est sous réserve du bon paiement des primes d'assurance loyers impayés par le bailleur ou son représentant chaque mois.

Aucun agrément ne pourra être délivré par ZELOK si le locataire ou le candidat locataire, après création de son Espace privé, n'a pas déposé l'ensemble des pièces justificatives obligatoires à l'étude de son dossier. Chaque locataire garantit à ce titre que l'intégralité des pièces justificatives et informations renseignés sur son Espace Privé sont authentiques, lisibles, complètes, non-falsifiées, véridiques et à jour et qu'il dispose des droits et autorisations nécessaires pour fournir à ZELOK lesdites pièces et informations dans le respect des dispositions légales et règlementaires en vigueur à la date de dépôt et sans violation des droits d'une tierce personne.

En cas de doute sur la véracité des pièces justificatives fournies par le Locataire, ZELOK se réserve le droit de lui demander des pièces ou informations complémentaires et/ou de refuser le dossier et/ou de clôturer son Espace Privé.

Si le bien est loué par plusieurs candidats locataires, ZELOK ne pourra étudier ledit dossier qu'après renseignement de l'ensemble des pièces justificatives et informations nécessaires pour chacun des candidats. L'étude par les services solvabilité de ZELOK ne pourra être réalisée si l'ensemble des dossiers n'est pas complet. Tout dossier incomplet ou entrée dans les lieux d'un locataire n'ayant pas obtenu de ZELOK un agrément sera réputé comme non assuré par l'assurance GLI Garantie Totale ZELOK.

L'obtention d'un agrément n'a pas non plus pour effet ou pour objet d'autoriser les locataires à ne plus payer leur loyer et charges chaque mois conformément à leurs obligations contractées lors de la signature de leur bail d'habitation. En cas de non-paiement du loyer et des charges, le locataire sera poursuivi par les services de ZELOK et de l'assureur en résiliation du bail et en paiement des sommes dues et des intérêts et frais de la procédure complète.

4.2 - Finalisation du contrat d'assurance Garantie Totale ZELOK :

ZELOK ne pourra finaliser le contrat d'assurance que dans les conditions suivantes :

Signature définitive d'un contrat de bail conforme à la législation en vigueur par les parties et dépôt de ce contrat dans l'Espace Pro de l'Immo par le Client au plus tard 88 jours après la délivrance de l'agrément.

Paiement total des primes d'assurance loyers impayés selon les conditions du contrat d'assurance sélectionné et proposé par Zelok.

Validation des CGU de ZELOK et des Conditions Générales et Particulières de l'assureur consultables [ici](#) par ledit Client administrateur de biens avant la première utilisation de nos services en ligne.

En cas de retard de signature du bail par le Client, ce dernier devra obtenir l'autorisation écrite de ZELOK pour prolonger la validité de l'agrément. A défaut, le dossier ne pourra être considéré comme assuré même en cas de paiement régulier de la prime d'assurance loyers impayés.

Il est précisé que l'utilisation de la solution logicielle ZELOK équivaut à l'acceptation automatique et au respect de ses CGU.

#### 4.3 - Déclaration des impayés de loyers et charges sur le site web ZELOK :

Si toutes les conditions indiquées à l'article 4.2 ci-dessus sont respectées, le Client s'engage à déclarer toute situation de sinistre sur le Site ZELOK.

Toute déclaration de loyers impayés et charges impayés doit être effectuée sur l'Espace Pro de l'Immo rubrique « Assurance GLI ZELOK » dans les 15 jours au plus tard suivant le constat de l'impayé par le Client, et si possible au plus tard le 20 du mois.

Cette déclaration comporte plusieurs données obligatoires à son traitement sous 24 heures ouvrées par les services contentieux de ZELOK :

Dépôt en ligne d'une copie lisible du bail d'habitation complet signé par les parties et conforme à la législation.

Dépôt en ligne d'une copie de l'acte de caution ou des actes de caution signés dans le cadre de ce bail.

Dépôt en ligne du mandat de gestion lisible, complet et signé entre le Client et le Bailleur.

Dernières coordonnées connues (tél, mail) du ou des locataires et colocataires ainsi que du ou des garants (cas des étudiants et des apprentis). Dès lors que le client a connaissance de l'obsolescence des coordonnées qu'il détient, il s'oblige à mettre en place des actions utiles à leur réactualisation.

Etat de la dette locataire lisible et complet sur les 12 derniers mois.

Le Client s'engage à fournir tout document complémentaire et nécessaire pour l'indemnisation des loyers et des charges impayées dans le respect des conditions générales et particulières signées avec l'Assureur.

Respect des conditions générales de l'Assureur consultables [ici](#) et des CGU de ZELOK.

Tout dossier incomplet ne pourra être traité et accepté par les services de recouvrement de ZELOK car non exploitables en l'état. ZELOK ne pourra dans ce cas être tenu responsable du retard d'indemnisation et des éventuels frais inhérents si le Client ne fait pas diligence dans la fourniture des informations nécessaires au traitement du pré contentieux. Toute poursuite ou demande d'indemnisation de la part du Bailleur ne pourra être mise à la charge de ZELOK car la partie défaillante exclusive sera le Client dans ce cas de figure.

A réception de la totalité des pièces nécessaires au traitement, et sous réserve du respect des conditions générales imposées par l'Assureur, ZELOK notifiera par mail le Client de la bonne complétude du dossier et indemnisera sous 24 heures ouvrées à ce dernier par virement bancaire sur son compte les sommes dues par le locataire défaillant.

Le précontentieux sera complètement géré par ZELOK et le Client pourra suivre en temps réel les résultats des

actions de ZELOK sur son Espace Pro de l'Immo rubrique « Assurance GLI ZELOK » ainsi que les statistiques de recouvrement. La déclaration de sinistre sur l'Espace Pro de l'Immo vaut mandat de gestion du précontentieux et libère le Client de ces tâches administratives et chronophages. ZELOK agira donc en son nom pour obtenir le recouvrement des sommes dues par tout moyen à sa convenance.

A chaque évolution de la dette locataire, le Client s'engage à fournir à ZELOK sous 24 heures par API ou en ligne sur son Espace Pro de l'Immo rubrique « Assurance GLI ZELOK » la mise à jour de la dette locataire et toute information concernant la régularisation totale ou partielle éventuelle de la dette par le débiteur.

Toute déclaration frauduleuse ou omission de la part du Client engendrerait une résiliation immédiate du contrat entre le Client et ZELOK, l'arrêt des relations commerciales et la suppression de son Espace Pro de l'Immo. Cette relation commerciale efficace est basée sur une relation de confiance engageant aussi bien les services de ZELOK que le Client lui-même.

Si un bailleur souhaite ne plus être couvert par l'assurance Garantie Totale ZELOK, il devra notifier ZELOK en direct ou via son administrateur de biens par voie recommandée avec respect d'un préavis de deux mois.

A partir de la résiliation effective, le Bailleur ne pourra plus prétendre à une indemnisation de la part de ZELOK et de son Assureur.

ZELOK et ses partenaires assureurs se réservent également la possibilité de réviser le taux de cotisation en fonction de la sinistralité constatée sur le contrat. Un taux de sinistres sur primes trop élevé pourrait engendrer une résiliation du contrat d'assurance GLI Garantie Totale ZELOK afin de ne pas déséquilibrer l'ensemble du service d'Assurance GLI ZELOK.

## ARTICLE 5 : PRESTATIONS D'HEBERGEMENT ET DE SÉCURITÉ DES DONNÉES

5.1 - Les serveurs principaux et redondants sont localisés en France.

5.2 - Conformément à son statut d'hébergeur, l'Editeur n'exerce aucun contrôle sur le contenu des Données, mais sera contraint, s'il en a été avisé, de supprimer ou d'interdire l'accès à tout contenu issu de l'utilisation de ZELOK, qui serait illicite. L'Editeur sera déchargé de toute responsabilité concernant la nature, le contenu des informations ou des Données du Client et l'exploitation qui en découle. En particulier, il est rappelé qu'il est interdit – de tels actes sont pénalement sanctionnés - de déposer et de transmettre toute Donnée ou fichier qui pourrait contenir des propos, des photographies ou des vidéos faisant l'apologie de haine raciale, de crimes contre l'humanité, d'actes de pédopornographie, de diffamation et plus généralement contraires à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

5.3- De même, l'Editeur sera déchargé de toute responsabilité concernant la qualité et la transmission des Données lorsqu'elles emprunteront les réseaux de télécommunications et plus généralement la qualité et la fiabilité des liaisons de télécommunication entre les

postes de travail du Client et le point d'accès à l'Espace de gestion.

5.4 – L'Editeur assure l'hébergement des Données relatives à l'utilisation de ZELOK, de l'Espace de gestion et des Espaces privés, sur ses serveurs et ce, dans le cadre d'un centre-serveurs sécurisé d'un sous-traitant. L'hébergeur sous-traitant est la société AWS.

#### 5.5 – Intégrité des Données

L'Editeur s'engage à mettre en place les moyens connus et conformes à l'état de l'art pour préserver, de manière optimale, l'intégrité des Données du Client, du Bailleur et du Locataire, que ce soit pendant leur hébergement et pendant leur sauvegarde. L'intégrité de chaque Donnée correspond à la restitution intacte de son contenu de telle manière que celui-ci n'ait subi aucune altération ni aucun changement et, peut être restitué à l'identique sous un format compréhensible selon les standards du marché.

#### 5.6 – Sécurité des Données

L'Editeur s'engage à mettre les meilleurs moyens connus pour empêcher l'accès physique au serveur par tout tiers non autorisé et s'engage à mettre en œuvre toutes les règles de l'art connues, destinées à empêcher les accès informatiques non autorisés au serveur. Le Client, le Bailleur et le Locataire sont conscients que les aléas inhérents à l'informatique et à Internet empêchent l'Editeur de s'engager dans le cadre d'une obligation de résultat.

### ARTICLE 6 : DISPONIBILITÉ À L'ESPACE PRIVÉ

6.1 - ZELOK et les Données sont accessibles 24h/24 et 7 jours/7 excepté les cas de force majeure telle que décrite à l'article « Force majeure » ci-dessous, les événements hors du contrôle de l'Editeur, les pannes éventuelles et interventions nécessaires au bon fonctionnement du service et des matériels. L'Editeur s'engage ainsi à mettre en œuvre les meilleurs moyens pour garantir la disponibilité de ZELOK et des Données ; la disponibilité s'entend de l'accessibilité aux Données ainsi qu'à la totalité des fonctionnalités de ZELOK. Toutefois, l'Editeur ne saurait être tenu responsable des perturbations, coupures/anomalies qui ne sont pas de son fait et qui affecteraient les transmissions par le réseau Internet et plus généralement, par le réseau de communication, quelles qu'en soient l'importance et la durée.

6.2 - L'Editeur se réserve le droit de fermer l'accès à ZELOK afin d'assurer la maintenance des matériels et des logiciels nécessaires à l'hébergement. Dans la mesure du possible, l'Editeur informe le Client, le Bailleur et le Locataire, dans un délai raisonnable, de toute interruption d'accès au serveur, de son fait ou dont il peut avoir connaissance. L'Editeur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour procéder à la maintenance en dehors des heures de forte affluence.

6.3 – L'Editeur s'engage à assurer un taux minimum de disponibilité de 99,6% sur 12 mois.

### ARTICLE 7 : ASSISTANCE

L'Editeur s'engage à mettre les moyens nécessaires pour traiter les demandes du Client, du Bailleur et du Locataire dans de bonnes conditions : disponibilité et compétence du personnel en charge des appels, de leur analyse et de la recherche de solution et à intervenir dans les meilleurs délais. Les jours et les heures d'accueil du Service Téléassistance sont prévus du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés français, de 9h00 à 12h00 et 14h00 à 17h00. Ce support téléphonique est un complément du support disponible en ligne. De manière générale, le Service Téléassistance est accessible au numéro de téléphone indiqué sur le Site Web.

### ARTICLE 8 : MAINTENANCE CORRECTIVE

8.1 - La maintenance corrective a pour but d'apporter au Client, au Bailleur et au Locataire une solution directe ou le cas échéant, de contournement dans les cas de Dysfonctionnements constatés et ne permettant pas, pour le Client, le Bailleur ou pour le Locataire, une utilisation normale d'une fonctionnalité de ZELOK.

8.2 – De manière à faciliter l'exécution de la maintenance, le Client, le Bailleur ou le Locataire s'engage à décrire avec précision le Dysfonctionnement (description de la situation qu'il rencontre : messages d'erreur, enchaînement des menus, etc.). La qualité et le délai de réponse de l'Editeur dépendent nécessairement de la collaboration active du Client, du Bailleur ou du Locataire, chargé de lui transmettre les informations adéquates ; ce que le Client, le Bailleur et le Locataire reconnaissent expressément. L'Editeur s'engage à mettre les moyens nécessaires pour traiter ces demandes dans de bonnes conditions et à intervenir dans les meilleurs délais.

8.3 – Toute intervention de l'Editeur à la suite d'un Dysfonctionnement dû à une utilisation non-conforme de ZELOK, de l'Espace de gestion ou de l'Espace privé, par le Client, le Bailleur ou par le Locataire ou encore consécutive à une anomalie de l'un quelconque des éléments de la configuration du système d'information du Client, du Bailleur ou du Locataire pourra faire l'objet d'une facturation sur devis.

### ARTICLE 9 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DE L'EDITEUR

9.1 - Les obligations de l'Editeur au titre des présentes CGU sont reconnues expressément par le Client, le Bailleur et par le Locataire comme étant des obligations de moyens. Ainsi, l'Editeur mettra en œuvre les meilleurs moyens connus et raisonnables dans la profession pour exécuter les prestations ainsi contractées, notamment concernant la lutte contre les intrusions et autres malveillances.

9.2 - L'Editeur s'engage à mettre en œuvre les moyens disponibles pour :

- Assurer une sécurité logique et physique optimale des systèmes d'information placés sous sa responsabilité,

- Réduire au maximum le risque d'une infraction de sécurité.

9.3 – L'Editeur s'interdit la consultation ou l'exploitation directe ou indirecte des données à caractère personnel du Client, du Bailleur et du Locataire, à l'exception de la réalisation de statistiques sur la base de données anonymisées.

9.4 – La responsabilité de l'Editeur ne pourra être engagée que sur la démonstration d'une faute imputable à l'Editeur. Elle ne saurait être engagée en cas de Force majeure telle que décrite ci-dessous.

9.5 - La responsabilité de l'Editeur ne pourra être engagée en cas d'utilisation non conforme de ZELOK ou des Données par le Client, le Bailleur ou par le Locataire ou bien si le Client, le Bailleur ou le Locataire n'a pas réellement apprécié la capacité de son environnement technique et informatique (matériels, logiciels, flux Internet, etc.) ni réalisé efficacement la maintenance et les mises à jour de ses logiciels et de ses matériels. De la même manière, la responsabilité de l'Editeur ne pourra être engagée en cas de manquement par le Client à son obligation de collaboration telle que décrite ci-dessous à l'article « Obligations et Responsabilité du Client ».

#### **ARTICLE 10 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT**

10.1 – Le Client reconnaît être le seul à disposer des meilleures informations relatives à son entreprise et à ses activités commerciales. A ce titre, le Client s'engage à respecter, du début de la relation contractuelle et tout au long de l'exécution des CGU, son obligation de collaboration avec les équipes de l'Editeur et en particulier, le cas échéant, lors des demandes d'information de la part de l'Editeur notamment en cas d'alerte ou de survenance d'un Dysfonctionnement.

10.2 - Le Client se reconnaît seul responsable des Données (leur contenu et leur format). Il s'engage à surveiller régulièrement la cohérence des Données.

10.3 – Le Client s'engage à respecter les dispositions du Règlement général européen de protection des données personnelles UE 2016/679 (RGPD) et celles de la loi n°78/17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées. A ce titre, l'Editeur rappelle au Client que : - celui-ci devra réaliser son registre de traitements (art. 30 du RGPD), nommer un délégué à la protection des données le cas échéant, etc. - il devra toujours documenter ses instructions vers l'Editeur et organiser la supervision des traitements. L'Editeur rappelle également au Client qu'il doit informer le Bailleur et/ou le Locataire de leurs droits d'accès, d'interrogation, de rectification, d'opposition, droit à l'effacement, droit à la limitation du traitement et droit à la portabilité des données et des moyens pour les mettre en œuvre.

#### **ARTICLE 11 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU BAILLEUR ET DU LOCATAIRE**

11.1 - Outre les obligations contractuelles mentionnées dans les différents articles des CGU, le Bailleur et le Locataire s'engagent à tenir à jour les Données les concernant.

11.2 - Le Locataire s'engage à obtenir l'accord préalable de son colocataire ou de la caution ou de tout autre tiers, avant tout versement de pièces les concernant dans ZELOK. Le Bailleur s'engage à informer le tiers, par tous moyens, qu'il détient des Données le concernant.

#### **ARTICLE 12 : PROTECTION DES DONNÉES - CONFIDENTIALITÉ – RESPONSABILITÉ**

12.1 - Protection des données à caractère personnel L'Editeur s'engage à respecter l'ensemble des dispositions du Règlement général européen de protection des données personnelles UE 2016/679 (RGPD) et tel qu'il est intégré en droit français.

Pour plus de détails, l'Editeur recommande au Client, au Bailleur et au Locataire de se reporter au document « Politique de protection des données personnelles » disponible sur le Site Web.

12.2 – Au titre de la réglementation liée à la protection des données personnelles et en sa qualité de co-responsable de traitement, la responsabilité de l'Editeur est limitée aux finalités des traitements qu'il réalise, telles que détaillées dans la politique de protection des données personnelles accessibles sur le Site Web. Il est rappelé que l'Editeur et le Client agissent chacun en qualité de co-responsable de traitement. Leur responsabilité est donc conjointe selon les finalités poursuivies par chacun.

12.3 – Le Locataire et le Bailleur reconnaissent et autorisent expressément que les Utilisateurs aient accès à l'ensemble des Données, sans que l'Editeur soit tenu responsable des éventuelles interventions de ceux-ci sur lesdites Données.

#### **ARTICLE 13 : CONDITIONS FINANCIÈRES**

13.1 - Le prix d'accès à ZELOK sous la forme d'un abonnement est déterminé lors de l'inscription du Client à ZELOK soit sous la forme d'un bon de commande signé par le Client soit directement sur le Site Web. Le prix de l'abonnement ne comprend pas le coût d'accès à Internet permettant l'utilisation de ZELOK, qui reste à la charge du Client. Sauf indications contraires, tous les prix sont exprimés en Euros hors taxe (€ HT) auxquels s'ajoute les taxes applicables (TVA – VAT).

13.2 - L'utilisation de ZELOK par le Bailleur et par le Locataire est réalisée à titre gratuit, sauf les coûts d'accès à Internet.

13.3 – La facturation sera effectuée au trimestre à terme échu avec un règlement par prélèvement automatique à

15 jours date de facture. En cas de non-respect des délais de paiement, de plein droit et sans mise en demeure préalable de la part de l'Editeur : ▪ celui-ci pourra appliquer un taux d'intérêt de retard de 15% l'an – *prorata temporis* – à compter du premier jour de retard ; l'obligation contractuelle pour le Client de procéder au règlement des factures échues demeurant intacte ; ▪ celui-ci se réserve la possibilité de mettre en œuvre toute diligence appropriée afin de préserver ses intérêts ; ▪ celui-ci pourra demander l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le Client ; ▪ celui-ci facturera au Client une indemnité forfaitaire minimale de 40 euros. Ce montant pourra être supérieur sur justification de frais de recouvrement plus importants.

#### **ARTICLE 14 : DATE D'EFFET DES CGU - DURÉE**

##### 14.1 - pour le Client

Les CGU entrent en vigueur soit à la date de signature du bon de commande par le Client soit à la date d'acceptation des CGU par le Client sur le Site Web. La durée des CGU dépend de la durée de l'abonnement souscrit par le Client. Sauf dispositions particulières au bon de commande, l'abonnement est de 12 mois.

L'abonnement sera prorogé tacitement pour des périodes identiques. Il pourra être résilié à l'issue de chaque période par le Client ou l'Editeur moyennant un préavis de 30 jours.

##### 14.2 – pour le Bailleur ou le Locataire

Les CGU entrent en vigueur soit à la date de la première utilisation des Identifiants soit à la date d'acceptation des CGU sur le Site Web. Les CGU sont conclues pour une durée indéterminée.

#### **ARTICLE 15 : RÉSILIATION - SUSPENSION**

15.1 – Conformément à l'existence du groupe de contrats tel que présenté à l'article 1.2 ci-dessus, la résiliation du contrat de bail ou de tout autre contrat conclu entre le Client et le Locataire, pour quelque cause que ce soit, entraîne la résiliation immédiate et de plein droit des présentes CGU pour le Locataire. Il en va de même pour le Bailleur en cas de résiliation du mandat de gestion ou de location conclu.

15.2 – Résiliation par le Locataire ou le Bailleur - Le Locataire ou le Bailleur peut résilier les CGU à tout moment via son Espace privé. La résiliation prendra effet dans le délai de 3 mois à compter de la date d'envoi de l'acte de résiliation précité.

##### 15.3 – Résiliation fautive (Client)

En cas de non-respect par le Client d'une quelconque de ses obligations contractuelles notamment en cas de non-respect des dispositions de l'article 2 et de son obligation de collaboration, l'Editeur peut, après mise en demeure de remédier audit manquement envoyée par email à l'adresse indiquée dans l'Espace de gestion, résilier les CGU. La résiliation prendra effet dans le délai de 30 jours à compter de la date d'envoi de l'email précité demeuré infructueux en tout ou partie, sans que cette résiliation ne

donne droit à une quelconque indemnité au profit du Client. L'Editeur se réserve le droit d'être indemnisé de son entier préjudice, le cas échéant.

##### 15.4 – Suspension

L'Editeur se réserve le droit de suspendre la fourniture du ou des service(s) concerné(s) dans les cas suivants : • Non-respect d'une injonction faite par l'Editeur par l'envoi d'un email au Client, • Non-respect des obligations rappelées aux articles 10 et 11, • Décision judiciaire, • Abus de service tel que défini au glossaire, • Non-paiement d'une facture par le Client • Cas de force majeure. La suspension du ou des service(s) concerné(s) prendra effet immédiatement dès la date d'envoi par l'Editeur au Client d'un email faisant état de la mise en œuvre de cette clause. Pendant la durée de la suspension, les dispositions contractuelles non affectées par la suspension demeurent en vigueur notamment l'obligation de régler l'abonnement. Passé 30 jours à compter du début de la suspension, l'Editeur se réserve le droit de résilier les CGU dans les conditions détaillées à l'article 15.3.

15.5 – Résiliation fautive (Bailleur et Locataire) - En cas de non-respect par le Bailleur ou le Locataire d'une quelconque de ses obligations contractuelles notamment en cas de survenance d'un Abus de service ou en cas d'injonction de la part de l'Editeur, l'Editeur peut, après mise en demeure de remédier audit manquement envoyée par email à l'adresse indiquée dans l'Espace de gestion, résilier les CGU. La résiliation prendra effet dans le délai de 7 jours à compter de la date d'envoi de l'email précité demeuré infructueux en tout ou partie, sans que cette résiliation ne donne droit à une quelconque indemnité au profit du Client. L'Editeur se réserve le droit d'être indemnisé de son entier préjudice, le cas échéant.

#### **ARTICLE 16 : CONSÉQUENCES DE LA FIN DES CGU - RÉVERSIBILITÉ**

16.1 – pour le Client - En cas de cessation des relations contractuelles, pour quelque cause que ce soit, l'ensemble des Identifiants sera désactivé à la date de fin des CGU. Le Client n'a donc plus accès ni à ZELOK ni aux Données. L'Editeur restituera au Client, à la demande de celui-ci, sans facturation supplémentaire, dans un délai maximum de 30 jours calendaires à compter de ladite demande, l'ensemble des Données. La récupération des Données est effectuée via un protocole de transfert adapté et sécurisé. Passé le délai de 90 jours à compter de la date de fin des CGU, l'ensemble des Données est effacé hormis les Données relatives au Bailleur et au Locataire nécessaires aux finalités décrites dans la politique de protection des données personnelles.

##### 16.2 – Pour le Locataire et le Bailleur

Les conditions de réversibilité décrites à l'article 16.1 sont appliquées au Locataire et au Bailleur hormis le cas où le Locataire ou le Bailleur a conclu un contrat avec Digiposte ouvrant ainsi un coffre-fort numérique. Dans ce cas, les conditions générales de Digiposte trouveront à s'appliquer.

16.3 – Le Client, le Bailleur et le Locataire font leur affaire de l'utilisation, de la conservation ou de la suppression des Données concernant le Bailleur et le Locataire. Aucune responsabilité de la part de l'Editeur ne pourra être reconnue quant aux traitements des Données par le Client après la résiliation des CGU.

#### **ARTICLE 17 : LIMITATION DE RESPONSABILITÉ DE L'EDITEUR**

Il est expressément convenu entre les Parties que la responsabilité de l'Editeur, si la faute de l'Editeur était reconnue, ne couvre pas le préjudice indirect tels que notamment pertes d'exploitation, manque à gagner, préjudice commercial ou financier, augmentation des frais généraux, éventuellement subis par le Client. Il est expressément convenu que, si la responsabilité de l'Editeur était reconnue judiciairement dans l'exécution des CGU, le Client ne pourrait prétendre à d'autres indemnités et dommages-intérêts que le paiement d'un montant égal à 6 mois d'abonnement à ZELOK et, le Bailleur et le Locataire ne pourraient prétendre à d'autres indemnités et dommages-intérêts que le paiement d'une somme forfaitaire de 500 euros.

#### **ARTICLE 18 : FORCE MAJEURE**

18.1 - Outre les événements habituellement retenus par la jurisprudence française en cas de force majeure, les obligations des Parties seront automatiquement suspendues dans les hypothèses d'événements indépendants de leur volonté expresse empêchant l'exécution normale des présentes CGU, tels que les tremblements de terre, l'incendie ou l'inondation des locaux d'exploitation de l'activité de l'une ou l'autre des Parties et du centre de sauvegarde des Données, la tempête, une épidémie, la guerre nationale ou touchant plusieurs pays, le blocage des moyens de transport pour quelque raison que ce soit, les grèves totales ou partielles externes à l'entreprise, le blocage total ou partiel, régional, national ou international des télécommunications et le blocage total ou partiel, régional, national ou international des réseaux informatiques. Est également un cas de force majeure, une panne technique causée par des actions de malveillance (ex. : actes de piratage, déni de service).

18.2 - La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard. Cependant, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les Parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles.

#### **ARTICLE 19 : MODIFICATION DES CGU**

L'Editeur se réserve la faculté de modifier à tout moment les dispositions des CGU. Les modifications seront portées à la connaissance du Client, du Bailleur et du Locataire par envoi d'un email à l'adresse indiquée dans l'Espace de gestion et entreront en vigueur deux mois à compter de leur réception. En cas de désaccord de la part du Client, du Bailleur ou du Locataire, celui-ci pourra user de sa faculté de résiliation via son Espace de gestion ou via son Espace privé. Sur ce motif, la résiliation prendra effet 30 jours à compter de la prise d'effet des modifications.

#### **ARTICLE 20 : DISPOSITIONS DIVERSES**

20.1 – Dans l'éventualité où l'une quelconque des dispositions des CGU serait déclarée nulle ou sans effet, de quelque façon et pour quelque motif que ce soit, elle serait réputée non écrite et n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions.

20.2 – Le fait pour l'une ou l'autre Partie de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre à l'une quelconque de ses obligations visées aux présentes ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à la possibilité de réclamation d'application de l'obligation en cause.

20.3 - Déclaration d'indépendance réciproque  
Chaque Partie est un entrepreneur indépendant et aucune des dispositions des présentes CGU ne créera une société, de fait ou de droit, une société commune, un mandat, un contrat de franchise ou d'agent commercial ou un rapport de salariat, entre les Parties.

20.4 – Les Parties acceptent et reconnaissent comme preuve valable pouvant être produite en justice, tout échange par email, entre elles.

20.5 - En cas de traduction des CGU, seule la version en français fera foi.

#### **ARTICLE 21 : RÈGLEMENT DES LITIGES**

21.1 - Les présentes CGU sont régies par le droit français.

21.2 – compétence judiciaire en cas de litige avec le Bailleur ou le Locataire, personne physique ou non-professionnel

Le Bailleur ou le Locataire, personne physique, pourra opter pour une médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des conflits, **notamment via l'intervention du médiateur de la consommation (Titre Ier du livre IV du Code de la consommation) dont la liste est disponible sur le site [www.economie.gouv.fr/mediationconso/saisir-mediateur](http://www.economie.gouv.fr/mediationconso/saisir-mediateur).**

21.3 – compétence judiciaire en cas de litige avec le Client ou le Bailleur ou Locataire, professionnel Tout litige relatif aux CGU, résultant notamment de leur signature, de leur exécution, de leur interprétation, de leur résiliation, ou de leur validité, devra impérativement faire l'objet d'une tentative de solution amiable. À cet effet, l'Editeur et le Client ou le Bailleur ou Locataire, professionnel



conviennent de se réunir dans les 15 (quinze) jours de la réception (date de la première présentation du courrier par les services de La Poste), par l'une de ces deux Parties, de la notification dudit litige par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée par l'autre Partie. En l'absence d'une solution amiable au litige dans les 15 (quinze) jours de la réunion de ces deux Parties dans les conditions visées à l'alinéa ci-dessus, le litige devra alors être soumis à la juridiction compétente selon les modalités ci-après définies. **À défaut de solution amiable selon les modalités indiquées ci-dessus, ces deux Parties soumettront leur différend au tribunal compétent du lieu du siège social de l'Editeur et ce, même en cas de référé, d'appel en garantie et/ou pluralité de défendeurs.**