Version du 02 Novembre 2026

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 (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 en tant que courtier 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 et particulières de l'assurance GLI Garantie Totale ZELOK ainsi que les critères de solvabilité sont délivrés par les compagnies d'assurance à chaque signature de contrat.
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.

Agrément
Accord de garantie ou certificat d'éligibilité délivré par Zelok suite au dépôt du dossier complet du candidat locataire sur App Zelok et après étude de l'ensemble des pièces répondant aux critères de solvabilité imposés par l'assureur.

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.

BridgeAPI.io
Fournisseur d'accès bancaire agréé (AISP/PISP) spécialisé dans l'open banking, partenaire de Zelok, qui permet de connecter et partager des données financières directement depuis les comptes bancaires des utilisateurs. BridgeAPI.io offre une connexion immédiate, 100 % en ligne et sécurisée, pour un partage de données fiable et conforme aux normes européennes (DSP2), disponible 24h/24 et 7j/7.

Charlie
Service d'aide à l'analyse des dossiers locataires accessible depuis Zelok pour les professionnels de l'immobilier.

Checkout.com
Prestataire agréé et partenaire de Zelok, Checkout.com intervient exclusivement aux fins de la vérification d'identité des utilisateurs. Cette vérification est effectuée conformément aux exigences légales et réglementaires applicables en matière de lutte contre la fraude et le blanchiment de capitaux, par le biais d'un processus entièrement dématérialisé, sécurisé et disponible en continu (24h/24 et 7j/7).

Client
Professionnel de la location immobilière, titulaire d'une carte professionnelle de gestion 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.

Ma Petite Loc
ZELOK propose aux particuliers à la recherche d'un logement un service de recherche de location, dénommé « Ma Petite Loc ».
Ma Petite Loc est un moteur de recherche d'annonces de location, qui centralise les annonces de plus de 50 plateformes. Ce service a pour objectif de faciliter la recherche de logement et de simplifier la mise en relation entre les locataires et les professionnels de l'immobilier.

Parties
Ensemble l'Editeur, le Client, le Bailleur et/ou le Locataire.
Dossier locataire Classique
Dossier locataire universel gratuit constitué en plusieurs étapes sur App Zelok par le candidat locataire à la recherche d'un logement en vue de la signature d'un bail de location. Il ne constitue pas un accord sur la demande de location. Le professionnel de l'immobilier doit vérifier si les documents sont conformes.

Dossier locataire Express
Dossier locataire universel gratuit ou payant constitué en 2 à 3 étapes sur App Zelok par le candidat locataire à la recherche d'une location à l'année. A partir des données renseignées et filtrées, un accord de garantie est délivré par Zelok qui valide l'authenticité des pièces justificatives et leur provenance depuis des sources fiables.

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 18 ci-dessous.

1.3 – Dans le cadre de l'utilisation de ZELOK, les Données sont accessibles par l'ensemble des Parties. Elles sont validées en ligne lors de la première connexion d'une des parties ou lors de chaque édition d'une nouvelle version lors de la connexion suivante.

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.

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 désigne 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 et/ou mots de passe 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'UNE PLATEFORME WEB au(x) candidat(s) locataire(s) pour le dépôt de leurs documents de leur dossier de candidat locataire, D'UN SERVICE D'ASSURANCE LOYERS IMPAYES ET D'UN CENTRE DE GESTION DIGITAL DES CONTENTIEUX DE LOYERS

La plateforme en mode Saas Zelok permet aux locataires à la recherche d'un logement de déposer des pièces justificatives de manière sécurisée et optimisée.
2 parcours en ligne sont disponibles : un parcours de dépôt des pièces classique gratuit intitulé « dossier Classique » et un parcours simplifié (payant pour les candidats non rattachés à une agence immobilière distributrice du produit d'Assurance Loyers Impayés Garantie Totale) intitulé « dossier Express ».

L'utilisateur se connecte sur la plateforme Zelok pour sélectionner au choix le mode de dépôt.

4.1 – Dossier locataire Classique
Le dossier locataire universel classique permet à une personne en recherche d'une location à l'année de constituer en plusieurs étapes un dossier complet gratuitement et de manière sécurisée pour candidater dans n'importe quelle agence immobilière en France.

Une fois tous les documents déposés (10 par personne en moyenne), Zelok délivre aux candidats locataires un dossier universel qui est à remettre à un professionnel de l'immobilier indiquant le loyer mensuel charges comprises auquel il est éligible selon les informations renseignées. Ce montant est délivré par Zelok sans engagement. L'agent immobilier reste seul responsable de la validation de la complétude et la conformité d'un dossier répondant aux exigences fixées par le bailleur ou son assureur et conformément au Décret de la loi Alur.

4.1.1 – Agrément des dossiers locataires par ZELOK :
Si le client a signé un contrat groupe GLI avec ZELOK,

ZELOK assure seul 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. 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 dont il doit s'acquitter, en vertu du bail d'habitation signé. Cette capacité de paiement est exprimée en pourcentage et/ou en reste à vivre 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 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 60 jours (pour un dossier classique) ou dans les 89 jours (pour un dossier express) 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 chaque mois par le bailleur ou son représentant.
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 ne dispense pas 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 – Dossier locataire Express

Le Dossier Locataire Universel Express permet à une personne en recherche d'une location de constituer rapidement en 2 à 3 étapes un dossier complet répondant aux attentes des professionnels de l'immobilier et aux exigences des assureurs depuis un smartphone équipé d'une caméra.

Zelok s'appuie sur des Intermédiaires de Confiance dénommés Checkout.com et BridgeAPI.io. Cela permet de limiter le nombre de pièces à collecter et de sécuriser le scoring sur des données fiables et qualifiées.

4.2.1 Constitution du dossier locataire Express en ligne

La constitution du dossier locataire Express sur la plateforme Zelok se déroule en plusieurs étapes :

1/ Contrôle de l'identité (via le parcours sécurisé Checkout.com)

- Prise de photo de la pièce d'identité (CNI, passeport ou titre de séjour)
- Vérification de l'authenticité du document et extraction des données
- Reconnaissance faciale entre l'utilisateur et la photo de la pièce d'identité (Face Match)
- Preuve de vie de l'utilisateur (Liveness)
- Importation automatique de la pièce d'identité et des données vérifiées, après consentement explicite de l'utilisateur, via un transfert direct de données de Checkout à ZELOK

2/ Contrôle des revenus (via le parcours sécurisé BridgeAPI.io)

- Choix par l'utilisateur de sa banque dans la liste des banques disponibles
- Ouverture de l'application bancaire de l'utilisateur après consentement
- L'utilisateur s'authentifie dans son application bancaire
- L'utilisateur choisi le ou les comptes bancaires dont il veut partager les mouvements de revenus
- Importation automatique des données, après consentement de l'utilisateur, via un transfert direct de données de BridgeAPI.io à ZELOK

3/ Dépôt et contrôle des avis d'imposition

- Dépôt par l'utilisateur du pdf de son avis d'imposition
- Zelok procède à la vérification de la signature électronique intégrée au document, dite signature 2D-DOC, conformément aux spécifications techniques et réglementaires émises par l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS).

4/ Renseignement du projet du candidat locataire

Sur cette page, la candidat locataire renseigne son projet de recherche de location : localisation, nombre de pièces et loyer mensuel souhaité.

5/ Sélection d'un professionnel de l'immobilier

Le candidat sélectionne un professionnel partenaire dans la zone géographique souhaitée.

6/ Délivrance d'un accord de garantie

Zelok délivre aux candidats locataires un accord de garantie irrévocable en ligne (24h/24-7j/7) qui est à remettre à un professionnel de l'immobilier. Il indique le loyer mensuel charges comprises auquel il est éligible selon les informations collectées.

4.3 – Finalisation du contrat d'assurance Garantie Totale ZELOK

Avec le dossier Express, le candidat locataire est éligible d'office et de manière irrévocable à l'assurance Loyers Impayés Garantie Totale Zelok.

La complétude et la conformité du dossier sont déjà vérifiées par Zelok, agissant en qualité d'intermédiaire de confiance du professionnel de l'immobilier pour vérifier l'éligibilité du candidat locataire à l'assurance Loyers Impayés Garantie Totale Zelok (contrat groupe national ouvert à tous les professionnels de l'immobilier), dans la limite du loyer mensuel maximum indiqué.

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 89 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 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.

4.4 – Déclaration des impayés de loyers et charges sur le site web ZELOK :

Si toutes les conditions indiquées à l'article 4.3 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 impayées doit être effectuée sur l'Espace Pro de l'Immo rubrique « Assurance GLI ZELOK » dans un délai de 15 jours au plus tard et avant le 20 du mois en cours :

- suivant la date de paiement prévue au contrat
- suivant la date du rejet de prélèvement
- suivant la date de virement, ou de la date de refus de paiement du chèque par la banque pour absence de provision du locataire.

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 toute information et/ou 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 et des CGU de ZELOK.

Tout dossier incomplet ne pourra être traité et accepté par les services de recouvrement de ZELOK car non exploitable 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. Le Bailleur ne pourra engager aucune poursuite ni formuler de demande d'indemnisation à l'encontre de ZELOK, la responsabilité exclusive incombant dans ce cas au Client.

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 Client ne doit en aucun cas faire apparaitre les indemnisations versées par ZELOK sur le décompte du locataire. L'opération doit être libellée comme une indemnité d'assurance sur le compte du propriétaire bailleur.

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.

Conformément à la législation en vigueur, le Client doit imputer tout règlement du locataire sur la dette la plus ancienne.

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. Cette information devra obligatoirement être accompagnée d'un décompte locatif actualisé.

Suite à un règlement total ou partiel du/des locataires débiteurs, le client devra restituer les indemnisations à Zelok par virement dans un délai de 3 jours ouvrés.
La détention arbitraire ou injustifiée d'une indemnisation par le Client entrainera de facto le blocage d'une nouvelle indemnisation, et ce jusqu'au reversement total à ZELOK.
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.

Le Souscripteur sera dans l'obligation de reverser sous 8 jours à ZELOK l'intégralité des indemnisations versées par ZELOK au titre des dossiers en cours de gestion dans les cas suivants :

- Résiliation du contrat par le souscripteur ou l'assureur
- Cessation d'activités du souscripteur
- Résiliation du mandat de gestion entre l'assuré et le souscripteur
- Transfert de portefeuille

4.5 – Déclaration mensuelle du Souscripteur
Le Souscripteur s'engage à déposer, au plus tard le 5 de chaque mois, via la plateforme ZELOK ou sur son espace client assureur, dans l'onglet « Bordereau », un bordereau récapitulatif des adhésions enregistrées au cours du mois civil précédent.
Ce bordereau doit comporter l'ensemble des informations nécessaires à l'identification des lots assurés et au calcul des cotisations d'assurance :

- Le nom des propriétaires adhérents,
- Le nom du ou des locataires concernés,
- La date d'effet de chaque adhésion,
- L'adresse complète du bien assuré,
- Le montant des loyers, charges et taxes comprises,
- Le taux de cotisation GLI
- Le montant de la cotisation d'assurance

Le Souscripteur recevra un mail de rappel de la part de ZELOK ou de l'assureur en cas d'absence de dépôt du bordereau dans les délais impartis.

Le virement correspondant au montant total des cotisations dues devra être effectué simultanément au dépôt du bordereau, sur le compte bancaire intitulé ZELOK COMPTE PRIMES, dont le RIB est disponible sur la plateforme dans l'onglet « Procédures » ou sur le compte bancaire de l'assureur dont le RIB a été transmis lors de la formation.
À défaut de réception du bordereau et/ou du virement correspondant avant le 30 du mois concerné, aucun sinistre déclaré sur la plateforme ZELOK ne pourra être pris en charge.
Par ailleurs, les garanties d'assurance cesseront automatiquement en cas de suspension ou de non-paiement des cotisations par le Souscripteur.

4.6 – Accompagnement des candidats locataires grâce au moteur de recherche d'annonces

Dans le cadre de l'amélioration continue de l'expérience utilisateur, ZELOK propose un service d'accompagnement personnalisé. Ce service a pour objectif de limiter les frustrations liées à la non-sélection de candidatures locatives et de lutter contre les avis clients négatifs.

Ma Petite Loc est accessible depuis le site mapetiteloc.fr. Le service est payant pour l'utilisateur avec un accès pendant un an à la recherche d'annonces.

Ma Petite Loc est un outil d'aide à la recherche. Les annonces sont publiées sous la responsabilité de leurs annonceurs. La consultation d'une annonce ne garantit ni la disponibilité du logement, ni son obtention. L'Utilisateur reste seul responsable de sa décision de contacter un annonceur et de donner suite à une annonce.

Peuvent bénéficier de cet accompagnement uniquement les candidats locataires dont la candidature n'a pas été retenue par l'agence immobilière, ou qui ne sont pas engagés dans un processus de contractualisation (statuts : « bail signé », « bail en production » ou « bail généré »).

Dans ces cas, les utilisateurs concernés pourront utiliser l'agrégateur d'annonces immobilières, qui leur proposera une sélection d'annonces de location disponibles, adaptées à leur profil et à leurs critères de recherche. L'objectif est de les aider à identifier de nouvelles opportunités et à trouver un logement uniquement via un professionnel de l'immobilier.

Grâce à ce service, les agences immobilières recevront des dossiers de candidatures complets et qualifiés de locataires.

Les Données traitées dans le cadre de Ma Petite Loc le sont dans le respect de l'article 14 et de la politique de protection des données personnelles. L'Editeur est tenu à une obligation de moyens concernant la disponibilité du service, conformément à l'article 11.

ARTICLE 5 : ASSISTANT DE SOLVABILITE VIRTUEL CHARLIE

ZELOK propose à ses clients professionnels de

l'immobilier un service d'aide à l'analyse des dossiers locataires, dénommé « Charlie ».

Charlie est un algorithme développé par ZELOK, intégrant des technologies KYC et de l'intelligence artificielle. Il analyse les pièces justificatives et les informations d'un dossier candidat locataire, pour restituer un rapport de contrôle KYC (plus de 150 points de contrôle). Ce service a pour objectif de faciliter et d'accélérer le traitement des dossiers par les professionnels de l'immobilier.

Charlie est accessible depuis l'espace Pro de l'immo des professionnels de l'immobilier inscrits sur Zelok. Il s'agit d'un service payant pour le Client, professionnel de l'immobilier. Les conditions tarifaires en vigueur sont indiquées sur l'espace personnel des utilisateurs de la plateforme ZELOK.

Charlie est un outil d'aide à la décision. Le rapport d'analyse ne constitue pas un agrément et ne garantit pas son obtention. Il ne remplace pas l'étude de solvabilité réalisée par les services de ZELOK dans le cadre de l'assurance GLI Garantie Totale. Le Client reste seul responsable de sa décision de retenir ou non un candidat locataire.

Les Données traitées par Charlie le sont dans le respect de l'article 14 et de la politique de protection des données personnelles.

L'Editeur est tenu à une obligation de moyens concernant la disponibilité et la pertinence des analyses de Charlie, conformément à l'article 11.

ARTICLE 6 : AI ACT ET DATA ACT – UTILISATION DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE PAR L'ASSISTANT DE SOLVABILITÉ CHARLIE

6.1 – Cadre réglementaire.

ZELOK exploite l'assistant de solvabilité Charlie décrit à l'article 5 dans le respect du Règlement (UE) 2024/1689 du 13 juin 2024 établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle (ci-après « AI Act »), du Règlement (UE) 2023/2854 du 13 décembre 2023 concernant des règles harmonisées portant sur l'équité de l'accès aux données et de l'utilisation des données (ci-après « Data Act »), du Règlement (UE) 2016/679 (ci-après « RGPD ») et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite « Informatique et Libertés », selon les calendriers d'application propres à chacun de ces textes. ZELOK adapte ses pratiques à l'évolution de ce cadre réglementaire, des lignes directrices des autorités compétentes et des fonctionnalités effectivement proposées.

6.2 – Information du Locataire.

Le Locataire est informé, préalablement au dépôt de son dossier, que les pièces justificatives et les informations qu'il renseigne dans son Espace privé peuvent être analysées par Charlie, système intégrant des technologies d'intelligence artificielle. Cette analyse a pour seules finalités :

– de contrôler la cohérence, l'authenticité et la provenance des pièces justificatives (identité, revenus, situation professionnelle, domicile) ;

– de détecter les anomalies, incohérences ou risques de falsification ;

– de restituer au Client un rapport de contrôle facilitant l'étude du dossier.

ZELOK met à la disposition du Locataire, sur simple demande, une information claire sur la logique générale de l'analyse et sur les principaux critères pris en compte. Charlie ne prend aucune décision d'attribution d'un logement.

6.3 – Évaluation des risques et absence de discrimination**.**

Charlie contribuant à l'évaluation de la solvabilité de personnes physiques, ZELOK en évalue la classification au regard de l'AI Act, notamment de son annexe III, et met en œuvre les obligations qui en découlent : gestion des risques, qualité et gouvernance des données utilisées, documentation technique, journalisation des traitements, exactitude, robustesse et cybersécurité. Conformément à l'article 1er de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 et à l'article 225-1 du Code pénal, Charlie n'est pas conçu pour prendre en compte de critère discriminatoire, tel que notamment l'origine, le sexe, la situation de famille, l'état de santé, le handicap, les opinions ou l'appartenance syndicale du Locataire. Toute réutilisation des données à des fins d'amélioration de Charlie n'intervient que dans les conditions prévues par la politique de protection des données personnelles et l'article 14 des CGU.

6.4 – Contrôle humain**.**

Le rapport restitué par Charlie constitue une aide à la décision. Il est systématiquement soumis à l'appréciation d'une personne physique : le Client, seul responsable du choix du candidat locataire, et, le cas échéant, les services solvabilité de ZELOK pour la délivrance de l'Agrément dans le cadre de l'assurance GLI Garantie Totale ZELOK. Aucune décision produisant des effets juridiques à l'égard du locataire ou l'affectant de manière significative n'est fondée exclusivement sur un traitement automatisé, au sens de l'article 22 du RGPD. Les collaborateurs de ZELOK amenés à utiliser Charlie reçoivent une formation adaptée, conformément à l'article 4 de l'AI Act.

6.5 – Demande de nouvelle analyse avec traitement manuel**.**

Le locataire qui conteste le résultat de l'analyse réalisée par Charlie, ou qui souhaite simplement que son dossier fasse l'objet d'une nouvelle analyse avec un traitement manuel, sans recours à l'intelligence artificielle, peut en faire la demande gratuitement par e-mail auprès du service client de ZELOK à l'adresse suivante :

support@zelok.fr

La demande précise les noms et prénoms du Locataire, l'adresse e-mail associée à son Espace privé, la référence du dossier ou du bien concerné et, le cas échéant, les

motifs de la demande ainsi que toute pièce complémentaire utile. Le Locataire peut obtenir des explications sur les principaux éléments ayant fondé le résultat de l'analyse, conformément à l'article 22 du RGPD et, lorsqu'il est applicable, à l'article 86 de l'AI Act.

ZELOK accuse réception de la demande et fait procéder au réexamen du dossier par un collaborateur habilité de ses services, dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande complète. Le résultat de ce réexamen est communiqué au Locataire et, le cas échéant, au Client concerné. Le réexamen manuel ne garantit pas une issue favorable ni l'obtention d'un Agrément, lequel demeure soumis aux critères de solvabilité imposés par l'assureur.

6.6 – Data Act – accès aux données, portabilité et changement de service**.**

En sa qualité de fournisseur d'un service de traitement de données au sens du Data Act, ZELOK permet au Client d'exporter ses Données et de transférer celles-ci vers un autre fournisseur ou vers sa propre infrastructure, dans les conditions de l'article 18 des CGU (Réversibilité) et dans les conditions et délais prévus aux articles 23 et suivants du Data Act. ZELOK met en œuvre des mesures techniques, organisationnelles et contractuelles raisonnables visant à empêcher tout transfert international ou accès gouvernemental aux données à caractère non personnel du Client qui serait contraire au droit de l'Union ou au droit français, conformément à l'article 32 du Data Act. Les Données ne sont communiquées aux prestataires de ZELOK (notamment Checkout.com et BridgeAPI.io) que dans la mesure nécessaire à l'exécution des services, dans les conditions de l'article 14 des CGU.

6.7 – Exercice des droits et réclamations**.**

Les informations relatives aux traitements de données personnelles, à leurs finalités et aux droits des personnes concernées (accès, rectification, effacement, limitation, opposition, portabilité) figurent à l'article 14 des CGU et dans la politique de protection des données personnelles accessible sur le site web. Toute question relative à l'utilisation de l'intelligence artificielle par ZELOK peut être adressée à support@zelok.fr. Le Locataire dispose en outre du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

ARTICLE 7 : PRESTATIONS D'HEBERGEMENT ET DE SÉCURITÉ DES DONNÉES

7.1 – Les serveurs principaux et redondants sont localisés en France.

7.2 – 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 dégagé 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.

7.3 – De même, l'Editeur sera dégagé 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.

7.4 – 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.

7.5 – 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.

7.6 – 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 8 : DISPONIBILITÉ À L'ESPACE PRIVÉ

8.1 – 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.

8.2 – 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.

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

ARTICLE 9 : 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 18h00. 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 10 : MAINTENANCE CORRECTIVE

10.1 – 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.

10.2 – 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.

10.3 – 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 11 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DE L'EDITEUR

11.1 – 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.

11.2 – 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.

11.3 – 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.

11.4 – 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.

11.5 – 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 12 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

12.1 – 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.

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

12.3 – 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 13 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU BAILLEUR ET DU LOCATAIRE

13.1 – 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.

13.2 – 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 14 : PROTECTION DES DONNÉES - CONFIDENTIALITÉ – RESPONSABILITE

14.1 – 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.

14.2 – 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.

14.3 – 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.

14.4 – Les renseignements fournis par les utilisateurs (ainsi que les éventuels colocataires et garants) sont susceptibles de contenir des données personnelles.
Ils reconnaissent respecter l'ensemble de la réglementation applicable au traitement de données personnelles. Plus particulièrement, ils garantissent Zelok qu'ils sont autorisés à traiter lesdites données pour les finalités et dans les conditions précisées au sein de la politique de protection de données de l'application.

Si les éventuels colocataires et garants ont à renseigner des informations au cours du parcours de création du dossier, ils seront invités à respecter cette règlementation

14.5 – Protection des données spécifiques au service du dossier locataire Express

La société Checkout.com propose un service de vérification d'identité en ligne, permettant de confirmer l'authenticité des informations personnelles fournies par l'Utilisateur Final. Checkout.com collecte et traite les Données de l'Utilisateur Final, à sa demande et après obtention de son consentement, dans le cadre d'un processus d'identification conforme aux exigences légales et réglementaires applicables. Pour la réalisation de la vérification d'identité, Checkout.com agit en tant que Responsable du traitement. En revanche, pour le traitement ultérieur des Données personnelles par Zelok, ce dernier est Responsable du traitement et Checkout.com agit en qualité de Sous-traitant.

La société BridgeAPI.io propose un service d'agrégation bancaire et de partage sécurisé de données financières issues de comptes bancaires d'Utilisateurs Finaux. BridgeAPI.io collecte les Données de l'Utilisateur Final, à sa demande et après avoir obtenu son consentement explicite, en se connectant à un établissement bancaire dit « de confiance » (source qualifiée) préalablement sélectionné par l'Utilisateur Final à partir d'une liste fournie par BridgeAPI.io. Pour la récupération des informations vérifiées auprès d'une source qualifiée, BridgeAPI.io agit en tant que Responsable du traitement. En revanche, pour le partage des Données personnelles à Zelok, ce dernier est Responsable du traitement et BridgeAPI.io agit en qualité de Sous-traitant.

ARTICLE 15 : CONDITIONS FINANCIÈRES

15.1 – 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).

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

15.3 – 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 16 : DATE D'EFFET DES CGU - DURÉE

16.1 – 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.

16.2 – 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 17 : RÉSILIATION - SUSPENSION

17.1 – 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.

17.2 – 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.

17.3 – 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.

17.4 – 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 12 et 13, • 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 17.3.

17.5 – 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 18 : CONSÉQUENCES DE LA FIN DES CGU - RÉVERSIBILITÉ

18.1 – 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.

18.2 – 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 19 : 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 20 : FORCE MAJEURE

20.1 - 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).

20.2 - 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 21 : 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 22 : DISPOSITIONS DIVERSES

22.1 – 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.

22.2 – 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.

22.3 – 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.

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

22.5 – En cas de traduction des CGU, seule la version originale en français fera foi.

ARTICLE 23 : RÈGLEMENT DES LITIGES

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

23.2 – 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 alternative 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.**

23.3 – 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.**

ARTICLE 24 : RENONCIATION AU DROIT DE RETRACTATION

24.1 – En application de l'article L221-28 1er du code de la Consommation, le locataire, colocataire et/ou garant renoncent expressément à leur droit de rétractation du fait de l'exécution immédiate de la prestation.