

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

Dernière mise à jour : novembre 2024

Les présentes Conditions Générales de Service (ci-après les « Conditions ») constituent un accord juridiquement contraignant entre JOTELULU S.L. (ci-après « JOTELULU ») et vous (une personne physique ou morale, ci-après désignée par le terme « CLIENT ») concernant les services de JOTELULU (les « Services », tels que décrits ci-dessous).

Les présentes Conditions Générales, ainsi que tous les documents énumérés ci-dessous et tous les autres documents auxquels ils font référence, forment un contrat (ci-après le « Contrat ») entre vous (« CLIENT ») et JOTELULU :

1. [L'Accord relatif aux traitements des données à caractère personnel,](#)
2. [Les Conditions Particulières de Services,](#)
3. [Les présentes Conditions Générales de Service,](#)
4. [Le document Sécurité des Services JOTELULU,](#)
5. [Le Programme Partenaire.](#)

En cas de conflit entre ces documents, le document de rang supérieur prévaudra. Tous ces documents seront toujours disponibles sur le site web.

Le Contrat prend effet lorsque le Client coche la case d'acceptation présentée en bas du contrat lors de sa première connexion au Compte Client.

Avant d'accepter, vous vous engagez à lire l'intégralité du Contrat. L'acceptation du Contrat est une condition préalable à l'accès aux Services et contenus disponibles sur la Plateforme.

Les Services sont destinés exclusivement aux professionnels. En acceptant le Contrat, le Client confirme agir en qualité de professionnel. Si le Client agit au nom d'une personne morale, il est réputé disposer de toute l'autorité nécessaire pour représenter et engager cette entité dans le cadre du présent Contrat.

Les présentes Conditions Générales sont seules applicables, à l'exclusion de toute autre condition ou terme évoqué ou proposé par le Client, que ce soit pendant les négociations ou à tout autre moment de la relation entre JOTELULU et le Client, en lien avec les Services fournis au titre du Contrat.

L'accès au site web et son utilisation sont interdits aux utilisateurs âgés de moins de dix-huit (18) ans. En acceptant les présentes Conditions, l'Utilisateur confirme qu'il a la capacité juridique d'assumer les obligations résultant de ses actions et qu'il a lu, compris et accepté le contenu des présentes Conditions.

Si une personne non professionnelle ou une personne de moins de 18 ans s'inscrit en tant que Client, JOTELULU se réserve le droit de prendre les mesures appropriées, y compris la suppression ou le blocage du Compte du Client et la suspension des Services.

Ce document peut être imprimé et sauvegardé par les Utilisateurs. Pour toute question relative aux présentes Conditions, JOTELULU met à disposition l'adresse e-mail suivante : finance@jotelulu.com

0. Définitions

Compte Client : Les interfaces fournies par JOTELULU, accessibles au Client via le site web de JOTELULU à l'aide de ses identifiants. Le Client peut les utiliser pour :

- (i) enregistrer et accéder à ses informations,
- (ii) communiquer avec le Support Client via un système de tickets,
- (iii) consulter les factures, les détails de facturation et gérer les paiements,
- (iv) accéder au Portail/Plateforme pour gérer et utiliser les Services.

Données du Client : Informations stockées et utilisées par le Client dans le cadre des Services.

Informations du Client : Tout détail concernant le Client, incluant nom, adresse, personne de contact, coordonnées, données de paiement, factures, informations de facturation, données commerciales, Services utilisés et toute demande du Client.

Support Client : L'équipe JOTELULU qui assiste le Client pour toute demande relative au Contrat et aux Services. Cela inclut la fourniture d'informations sur les conditions générales, les factures, la facturation, l'assistance à l'utilisation des Services et la gestion des incidents.

Portail ou Plateforme : L'interface fournie au Client dans le cadre de son Compte Client, utilisée pour :

- (i) commander, configurer, administrer, utiliser et résilier les Services,
- (ii) accéder aux informations sur les fonctionnalités et le statut des Services,
- (iii) autoriser les Utilisateurs à accéder et utiliser les Services,
- (iv) gérer les droits d'accès et les identifiants des Utilisateurs,
- (v) consulter les journaux de connexion et d'utilisation des Services des Utilisateurs.

Services : Les services fournis par JOTELULU que le Client utilise selon les termes du Contrat.

Utilisateur(s) : Toute personne autorisée par le Client à accéder au Portail et au Compte Client et à utiliser les Services.

1. À propos de nous

Conformément à la loi pour la confiance dans l'économie numérique no 2004-575 du 21 juin 2004 dite « LCEN » pour la confiance dans l'économie numérique, les informations suivantes identifiant le propriétaire du site web sont fournies :

- **Nom :** JOTELULU France SAS (ci-après, « JOTELULU »).
- **Siège social :** 81 rue Réaumur 75002 Paris.
- **Numéro d'identification fiscale :** FR14978331460.
- **Détails d'enregistrement :** RCS 978 331 460.
- **Email :** finance@jotelulu.com

2. Mise à jour et modification des Conditions Générales de Service

JOTELULU se réserve le droit, à tout moment et de manière récurrente, de mettre à jour, réviser, compléter et autrement modifier le Contrat, ainsi que d'imposer de nouvelles règles, politiques, conditions ou termes concernant les Services de JOTELULU. JOTELULU notifiera par écrit au Client les modifications apportées à ce Contrat, et publiera la nouvelle version du Contrat sur son site web.

Le Contrat mis à jour sera applicable immédiatement pour les nouvelles souscriptions aux Services et dans un délai de 15 jours calendaires suivant la date de notification pour les Services existants. La poursuite de l'utilisation des Services par le Client après réception de la notification des modifications du Contrat sera considérée comme une acceptation de ces modifications.

Le Client est invité à examiner attentivement les modifications communiquées par JOTELULU et à contacter finance@jotelulu.com pour toute question.

3. Description du Service

JOTELULU propose à ses Clients une Plateforme leur permettant de contracter et de gérer des Services. En accédant à la Plateforme, le Client peut :

- Déployer des services informatiques et de communication,

- Gérer de manière centralisée plusieurs services informatiques et de communication au même endroit,
- Créer et gérer les utilisateurs nécessaires au bon fonctionnement des services au sein de chaque organisation,
- Surveiller en continu tous les services utilisés,
- Gérer des sous-services supplémentaires et complémentaires liés aux services d'origine proposés,
- Consulter en temps réel l'utilisation des services souscrits et accéder à l'historique de facturation pour chaque service,
- Signaler des incidents ou soumettre des demandes à notre équipe Support Client.

Les Services sont décrits plus en détail dans les Conditions Particulières de Services et dans la documentation disponible sur le site [web de JOTELULU](#).

Les Services, y compris leurs caractéristiques et/ou fonctionnalités, ainsi que les conditions qui leur sont applicables, peuvent être modifiés au cours de l'exécution du Contrat, ce que le Client reconnaît et accepte.

Lorsque ces modifications sont substantielles et susceptibles d'être préjudiciables pour le Client :

- (i) le Client sera informé par écrit au moins un (1) mois avant l'entrée en vigueur de la modification prévue, et
- (ii) pourra résilier le Service concerné, sans droit à indemnisation, dans les conditions prévues à l'article 10 des présentes Conditions Générales de Service, au plus tard dans un délai d'un (1) mois suivant la notification de la modification.

4. Inscription du Client et sélection des Services

Pour utiliser les Services proposés, les Clients doivent créer un compte Client en remplissant le formulaire d'inscription prévu à cet effet (ci-après le « Formulaire d'Inscription »). Les Utilisateurs doivent suivre les instructions fournies et transmettre les informations requises.

De plus, le personnel de JOTELULU peut inscrire des Clients et des organisations via des processus hors ligne, à condition d'avoir obtenu l'autorisation préalable du Client.

Après avoir rempli le Formulaire d'Inscription, le Client recevra un email de confirmation à l'adresse fournie lors de l'inscription. Cet email confirmera l'inscription et fournira des informations sur l'utilisation du Portail.

Le Client est seul responsable de la sélection des Services et s'assure que leurs fonctionnalités et conditions d'utilisation répondent à ses besoins.

Le Client est également responsable d'obtenir toutes les autorisations et de procéder à toutes les notifications requises pour (a) accéder et utiliser les Services; et (b) permettre à JOTELULU d'accéder, de stocker et de traiter les données fournies par le Client (y compris les données des Utilisateurs, le cas échéant) conformément au Contrat.

Le Client doit se conformer aux lois sur le droit d'auteur. JOTELULU se réserve le droit de résilier immédiatement le Contrat en cas de constatation d'une violation des droits de propriété intellectuelle.

Si le Client envisage de traiter des catégories spécifiques de données personnelles à l'aide des Services, il doit s'assurer que ces Services sont adaptés à cet usage. Des informations détaillées sur les fonctionnalités et les conditions des Services sont disponibles dans le contrat et sur le site web, ou peuvent être obtenues en contactant notre équipe de Support Client.

Le déploiement du service peut être soumis à des quotas ou à des restrictions techniques. Le client peut contacter le support client pour plus d'informations.

5. Durée

Le Contrat prend effet dès la création du Compte Client et est conclu pour une durée indéterminée.

Chaque Partie peut résilier le Contrat en désactivant le Compte Client ainsi que tous les Services associés, conformément aux conditions prévues à l'article 10 des présentes Conditions Générales de Service.

6. Programme Partenaire

L'Utilisateur peut souscrire au Programme Partenaire en sélectionnant ce service via le site web. Le Programme Partenaire est régi par des conditions spécifiques disponibles au lien suivant: <https://jotelulu.com/fr-fr/conditions-programme-partner/>.

Transfert d'un Utilisateur d'un Partenaire à un autre

Le Programme permet de transférer des Utilisateurs entre Partenaires. Pour ce faire, il est nécessaire d'obtenir le consentement explicite du Partenaire qui transfère l'Utilisateur (« Partenaire Donneur ») ainsi que du Partenaire qui reçoit cet Utilisateur (« Partenaire Récepteur »).

Le Partenaire Récepteur devra négocier les nouvelles conditions financières et de service avec l'Utilisateur. Le transfert ne peut avoir lieu sans le consentement explicite de l'Utilisateur.

Le Partenaire Récepteur est responsable de la migration et bénéficiera de la coopération du Partenaire Donneur pour rendre cette migration techniquement possible. Le rôle de JOTELULU dans cette migration est limité à sa position légale de fournisseur de services en ligne.

La migration prendra effet le premier jour du mois suivant la date d'autorisation du changement par l'Utilisateur

7. Prix et Paiement

Tarification des Services : Le prix des Services est celui indiqué au moment de leur souscription via la Plateforme. Les prix des Services s'entendent hors TVA (taxe sur la valeur ajoutée), sauf indication contraire explicite.

Conditions de Paiement : Le paiement des Services est exigible dans un délai de dix (10) jours après réception de la facture. Il peut être effectué par carte de crédit, carte de débit ou prélèvement automatique sur le compte bancaire du Client, tel que spécifié lors du processus de souscription.

Les frais ne seront facturés que si les Services ont été déployés. Aucun frais ne sera appliqué si aucun Service n'a été souscrit, même si le compte Client reste actif. En cas de frais ou dépenses associés à une partie des Services, le Client s'engage à payer ces frais.

Mode de Paiement : Lors de la souscription, le Client doit fournir un mode de paiement valide pour l'achat des Services. Le Client doit transmettre des informations exactes, complètes et à jour concernant son compte et ses informations de facturation, et mettre à jour ces informations rapidement en cas de modification (changement d'adresse de facturation, numéro de carte, ou date d'expiration).

Le Client autorise également JOTELULU à utiliser toute information actualisée sur le compte de paiement, fournie par la banque émettrice ou le réseau de paiement concerné.

Autorisation de Paiement : En fournissant un mode de paiement à JOTELULU, le Client déclare et garantit (i) qu'il est autorisé à utiliser le mode de paiement fourni et que les informations sont exactes et véridiques, (ii) qu'il autorise JOTELULU à facturer le mode de paiement pour les Services souscrits, (iii) qu'il autorise JOTELULU à facturer tout élément lié aux fonctionnalités payantes des Services souscrits ou commandés pendant la durée des présentes Conditions.

Facturation : JOTELULU fournira une facture en ligne via la Plateforme, accessible dans la section <<Consommation>>. L'Utilisateur est tenu de consulter régulièrement la facture, cette dernière constituant le seul format de facturation fourni par JOTELULU.

En cas d'erreur sur la facture, le Client doit notifier JOTELULU en ouvrant un ticket dans la section <<Aide>> de la Plateforme. JOTELULU corrigera toute erreur de facturation après examen.

Non-Paiement et Suspension des Services : En cas de non-paiement des Services souscrits, JOTELULU suspendra l'accès aux Services si le paiement n'est pas reçu dans un délai de 10 jours calendaires après notification. Une fois le compte marqué comme <<suspendu>>, le Client n'aura plus accès aux Services, mais conservera l'accès à son profil et à la page de gestion de son organisation sur la Plateforme pour restaurer ou gérer son mode de paiement.

Taxes :

Les frais s'entendent hors taxes. Le Client est responsable du paiement de toutes taxes de vente, d'usage ou similaires découlant des Services rendus (par exemple, TVA), à l'exception des taxes liées au revenu net de JOTELULU et des taxes ou obligations imposées à JOTELULU en vertu d'autres lois.

Le Client doit fournir à JOTELULU les informations fiscales nécessaires en vertu de la loi applicable pour garantir la conformité avec les réglementations fiscales et autorités compétentes dans les juridictions concernées.

8. Protection des Données Personnelles

Dans le cadre de la fourniture des Services et de l'exécution du Contrat, JOTELULU traite des données personnelles.

Lorsque JOTELULU agit en tant que responsable du traitement des données à caractère personnel, la Politique de Confidentialité, disponible au lien suivant: <https://jotelulu.com/fr-fr/politique-de-confidentialite/>, s'applique..

En utilisant le site web et les Services, l'Utilisateur accepte la Politique de Confidentialité susmentionnée.

La Politique de Confidentialité de JOTELULU est susceptible d'être modifiée à la discrétion de JOTELULU. Toutefois, ces modifications n'entraîneront pas une réduction significative du niveau de protection accordé aux données personnelles des Utilisateurs.

Dans le cas où JOTELULU n'agit pas en tant que Responsable du traitement, mais en tant que Sous-traitant, les données personnelles seront traitées conformément

à l'Accord relatif aux traitements de données à caractère personnel, disponible au lien suivant: <https://jotelulu.com/fr-fr/atd/>. Cet Accord fait partie intégrante du Contrat et décrit notamment les rôles respectifs des parties concernant le traitement des données mentionnées ci-dessus.

9. Sécurité des Données

JOTELULU s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité légalement requises et adaptées à l'état de la technologie afin de garantir la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité des informations hébergées sur ses serveurs. Les mesures techniques et organisationnelles est disponible via le lien <https://jotelulu.com/fr-fr/secureite-des-services/> et fait partie intégrante du Contrat.

Responsabilité de JOTELULU : JOTELULU est responsable de l'entretien, de la disponibilité et de la sécurité de l'infrastructure sous-jacente et des composants partagés de la Plateforme cloud, incluant notamment :

- La gestion et l'exploitation des serveurs physiques, réseaux, dispositifs de stockage et matériels associés.
- La mise en œuvre de mesures de sécurité au niveau de l'infrastructure, telles que les contrôles d'accès, les mises à jour des systèmes d'exploitation et la surveillance des vulnérabilités.
- La continuité opérationnelle de l'environnement et le support technique lié à l'infrastructure.

Responsabilité du Client : Le Client est seul responsable de la configuration, de la mise en œuvre et de la gestion des services et ressources qu'il configure ou utilise au sein de la Plateforme. Cela inclut, sans s'y limiter :

- La définition des politiques d'accès, des autorisations et des mécanismes d'authentification pour ses utilisateurs et applications.
- La mise en œuvre de mesures de sécurité supplémentaires pour les services configurés, comme les règles de pare-feu, le chiffrement supplémentaire et/ou les sauvegardes.
- La surveillance et la résolution des vulnérabilités potentielles découlant de la configuration ou de l'utilisation inappropriée des ressources cloud.
- Le respect des obligations réglementaires et de conformité lors de l'utilisation des services.

- La confidentialité des moyens d'authentification (noms d'utilisateur et mots de passe) de ses Utilisateurs pour prévenir tout usage abusif ou non autorisé de son Compte Client et de ses Services.

La répartition détaillée des responsabilités entre le fournisseur et le Client est précisée dans les Conditions Particulières des Services et dans le document intitulé "Sécurité des Services JOTELULU".

Responsabilité Conjointe : Les deux parties reconnaissent le caractère partagé de la sécurité et conviennent de coopérer pour atténuer les risques et répondre aux incidents de sécurité. Tout événement compromettant la sécurité du système doit être rapidement signalé par la partie qui l'identifie.

En particulier, le Client s'engage à notifier rapidement JOTELULU par écrit en cas d'utilisation non autorisée ou frauduleuse du Compte Client, des Services ou des moyens d'authentification de tout Utilisateur.

10. Résiliation

Le Client peut résilier les Services associés à son compte à tout moment via la Plateforme, en utilisant les fonctionnalités disponibles dans chaque section. Cette résiliation n'affecte pas les montants encore dus ou engagés pour paiement conformément aux conditions spécifiques des Services souscrits. La résiliation et l'annulation des Services ne seront effectives qu'une fois que tous les paiements en suspens auront été réglés.

À compter de la date effective de résiliation ou d'expiration des Services, le Client n'aura plus accès aux Services ni le droit de les utiliser. Tous les éléments (données, informations, fichiers, applications, systèmes d'information, etc.) hébergés dans les Services seront définitivement supprimés, y compris les sauvegardes.

Pour garantir la disponibilité de ces éléments et la continuité de ses activités, il incombe au Client d'effectuer toutes les actions nécessaires, telles que la sauvegarde, la migration et la restauration des éléments, avant la date effective de résiliation ou d'expiration des Services.

JOTELULU s'engage à :

- (i) Assurer la disponibilité des Services jusqu'à la date effective de résiliation ou d'expiration, permettant ainsi au Client d'organiser et d'effectuer les actions nécessaires ;
- (ii) Assister le Client en fournissant toute information requise pour définir leur plan de réversibilité et effectuer ces actions sur demande.

À la demande du Client, JOTELULU peut prendre en charge l'extraction des données stockées dans les Services et les restituer au Client dans un format exploitable. Cette prestation est soumise à une étude de faisabilité, et des frais supplémentaires peuvent s'appliquer en fonction du temps consacré, à des tarifs de marché raisonnables, sous réserve de l'approbation préalable du Client.

Le Client doit soumettre sa demande à JOTELULU au moins trente (30) jours calendaires avant la date effective de résiliation ou d'expiration. Ce délai permet à JOTELULU de réaliser l'étude de faisabilité, de convenir des conditions de mise en œuvre si nécessaire, et d'effectuer l'extraction et la restitution des données.

.

11. Période d'essai

JOTELULU propose aux Clients une période d'essai de 7 jours pendant laquelle ils peuvent déployer et utiliser les Services gratuitement. Pendant cette période, le Client peut déployer et gérer les services activés et évaluer si la Plateforme répond à ses besoins.

Cette période d'essai permet de découvrir les services et fonctionnalités de JOTELULU et autorise les Clients à conserver tous les services déployés tels que configurés durant cette période. Une fois la période d'essai terminée, l'abonnement sera automatiquement renouvelé, sauf si l'Utilisateur annule explicitement les Services souscrits.

12. Utilisation interdite

L'Utilisateur et le Client ne peuvent utiliser les Services que dans un cadre professionnel et conformément aux présentes Conditions. Ils doivent s'abstenir d'utiliser les Services pour toute activité illégale ou d'une manière portant atteinte aux droits de tiers ou causant intentionnellement des préjudices à des personnes ou des entités.

De manière spécifique, mais non exhaustive, l'Utilisateur et le Client ne doivent pas utiliser les Services pour :

- Stocker, distribuer ou transmettre des contenus racistes, xénophobes, pédophiles, portant atteinte au droit à l'honneur ou à la vie privée, ou contraires à la législation en vigueur.
- Envoyer des spams ou utiliser leur compte pour aider d'autres personnes à envoyer des spams. Le spam inclut tout email, message ou publication non sollicitée envoyée en masse.
- Stocker, distribuer ou transmettre des contenus illégaux ou introduire des programmes, virus, macros, applets ou tout autre logiciel malveillant

pouvant endommager ou compromettre les systèmes informatiques du prestataire de services, de ses Utilisateurs ou de tiers.

- Stocker des contenus enfreignant les droits de propriété intellectuelle ou industrielle de tiers.

De plus, il est interdit :

- D'utiliser ou d'installer des programmes ou dispositifs contournant les mesures de sécurité ou les mots de passe définis par JOTELULU.
- De tenter de déchiffrer des systèmes de cryptage, clés, algorithmes ou toute autre mesure de sécurité liée aux Services ou à la Plateforme.
- D'essayer d'élever ses permissions ou privilèges ou de se faire passer frauduleusement pour un autre Utilisateur.

En aucun cas, l'Utilisateur et le Client ne peuvent :

- Contourner ou détourner les mesures de protection techniques intégrées aux Services, logiciels associés ou à la Plateforme.
- Réaliser de l'ingénierie inverse, décompiler ou désassembler le logiciel ou tout autre aspect des Services, sauf disposition expresse des lois applicables en matière de propriété intellectuelle.
- Désassembler les composants du logiciel ou des Services pour les utiliser sur différents dispositifs.
- Copier, distribuer, louer, sous-louer ou sous-licencier le logiciel ou les Services.

En cas d'actions contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, JOTELULU bloquera ou supprimera le compte de l'Utilisateur, en plus d'engager des actions légales si nécessaire.

Le client doit se conformer à toute réglementation applicable susceptible de restreindre l'accès aux services à partir de certains pays, notamment à toute réglementation applicable en matière de contrôle des exportations, et en particulier s'abstenir d'accéder aux services à partir de pays interdits.

13. Responsabilité

Responsabilités de JOTELULU : JOTELULU s'engage à fournir les Services souscrits par le Client, à gérer les équipements matériels, et à remplacer les composants matériels nécessaires au bon fonctionnement des Services.

Sauf en cas de faute intentionnelle de JOTELULU, cette dernière ne peut être tenue responsable des dommages résultant d'une utilisation incorrecte des Services ou du non-respect des recommandations ou instructions fournies par JOTELULU.

En outre, JOTELULU ne sera pas responsable des pannes ou interruptions de service causées par des facteurs externes ou des circonstances échappant à son contrôle, ou par toute autre situation décrite dans les présentes conditions générales.

Exclusions de responsabilité. JOTELULU ne saurait être tenue responsable des dommages résultant des événements suivants :

1. Erreurs de l'Utilisateur : Problèmes ou dysfonctionnements provoqués par l'Utilisateur.
2. Facteurs externes : Défaillances matérielles, interruptions de connexion Internet, pannes matérielles indépendantes de JOTELULU, catastrophes naturelles (séismes, inondations, incendies, foudre), actes de terrorisme, force majeure ou urgences graves (conflits sociaux, blocages, guerres, troubles civils, etc.).
3. Défaillances de tiers : Retards, manquements ou problèmes de performance liés à des services tiers, comme les fournisseurs d'accès Internet.
4. Logiciels obsolètes ou vulnérabilités de sécurité : Erreurs ou failles causées par l'utilisation de logiciels obsolètes ou non sécurisés, ou par l'enregistrement des mots de passe dans les navigateurs.
5. Maintenance programmée : Interventions de maintenance prévues et notifiées au moins 24 heures à l'avance par JOTELULU.
6. Interactions de logiciels tiers : Dommages causés par des applications, logiciels ou codes installés ou exécutés par l'Utilisateur ou des tiers non affiliés à JOTELULU.
7. Négligence de l'Utilisateur : Actions négligentes, usage abusif ou erreurs de configuration de l'Utilisateur.
8. Force majeure : Dommages dus à des catastrophes naturelles, actes de terrorisme ou de force majeure.
9. Usage des Services : Dommages directs ou indirects, pertes ou dépenses découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser les Services, y compris erreurs, interruptions, virus ou dysfonctionnements du système.
10. Attaques malveillantes : Dommages causés par des logiciels malveillants ou autres attaques nuisibles affectant les Services souscrits.
11. Contenu de l'Utilisateur : Dommages liés aux contenus hébergés par l'Utilisateur, à l'utilisation frauduleuse ou illégitime des Services, ou aux violations des lois ou contrats applicables par l'Utilisateur.

JOTELULU ne peut être tenue responsable des contenus, logiciels, informations ou autres éléments stockés ou installés par le Client au sein des Services, n'ayant

aucun contrôle, gestion ou autorité sur ceux-ci. Le Client reste seul propriétaire et responsable des contenus hébergés et des données personnelles associées.

Par conséquent, JOTELULU ne peut être tenue responsable des données personnelles stockées dans le compte du Client.

Garanties. JOTELULU garantit qu'elle fournira (i) les Services tels que décrits dans les Conditions Particulières de Services, et (ii) de manière professionnelle, conformément aux stipulations du Contrat.

JOTELULU ne garantit pas que (a) les Services seront exempts d'erreurs ou d'interruptions, ni que JOTELULU corrigera toutes les erreurs des Services, (b) les Services fonctionneront en combinaison avec les contenus ou applications du Client, ou avec tout autre matériel, logiciel, système, service ou donnée non fournis par JOTELULU, et (c) les Services répondront aux exigences, spécifications ou attentes du Client.

Vous reconnaissez que JOTELULU ne contrôle pas le transfert de données via les systèmes de communication, y compris Internet. Par conséquent, les Services peuvent être soumis à des limitations, des retards et des problèmes inhérents à l'utilisation de tels systèmes. JOTELULU ne peut être tenue responsable des retards, des échecs de livraison ou d'autres dommages résultant de ces problèmes.

En outre, JOTELULU n'est pas responsable des problèmes de performance, opérationnels ou de sécurité liés à vos contenus, applications ou contenus tiers.

JOTELULU ne fait aucune déclaration ni garantie concernant la fiabilité, l'exactitude, l'exhaustivité, la justesse ou l'utilité des contenus ou services tiers. JOTELULU décline toute responsabilité pour les problèmes découlant de contenus ou services tiers.

En cas de non-respect de garantie relatives aux Services, le seul recours du Client et la seule responsabilité de JOTELULU consisteront à corriger les Services défectueux. Si JOTELULU ne peut pas corriger le problème de manière substantielle et raisonnable sur le plan commercial, le Client peut résilier les Services défectueux.

Dans la mesure permise par la loi, ces garanties sont exclusives, et il n'existe aucune autre garantie, expresse ou implicite, y compris celles relatives aux logiciels, matériels, systèmes, réseaux ou environnements, ni aucune garantie de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier.

Responsabilités du Client. Le Client assume tous les risques associés à ses activités et est seul responsable de veiller à ce que les Services soient utilisés conformément aux présentes conditions générales. Cela inclut les cas où les Services sont utilisés par ou pour le compte de tiers, tels que les Utilisateurs.

Les Services ne garantissent ni la continuité du service, ni la protection, ni la conservation des données du Client. Le Client est seul responsable de sauvegarder ses données, de mettre en place et de gérer un plan de continuité d'activité et/ou de reprise après sinistre, ainsi que de prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer la continuité de son activité en cas de défaillance des Services.

Ces responsabilités sont particulièrement importantes lorsque le Client héberge des contenus sensibles ou des données essentielles à ses opérations. La souscription à un service de sauvegarde ne dispense pas le Client de ces obligations.

Le Client est seul responsable de la protection de la confidentialité des identifiants d'authentification (nom d'utilisateur et mot de passe) de ses Utilisateurs, afin de prévenir tout accès ou utilisation non autorisé(e) de son compte Client et des Services. Le Client est également responsable de toutes les activités effectuées à l'aide de ces identifiants, même si ces activités ont lieu sans son consentement.

Le Client s'engage à indemniser et à dégager JOTELULU de toute responsabilité pour toute réclamation, dommage ou obligation émanant de tiers, découlant ou liée à l'utilisation (y compris l'utilisation frauduleuse ou non autorisée) de son compte Client et des identifiants d'authentification mis à sa disposition et à la disposition des Utilisateurs.

Le Client confirme qu'il dispose des compétences techniques et des connaissances nécessaires et qu'il a lu et compris les caractéristiques des Services avant de les utiliser.

Si le Client utilise les Services à des fins professionnelles ou pour le compte d'un tiers, il s'engage à souscrire une assurance responsabilité civile auprès d'un prestataire reconnu. Cette assurance doit couvrir tous les dommages éventuels et rester en vigueur pendant toute la durée du Contrat.

14. Accord de Niveau de Service (SLA)

Pendant la durée du Contrat dans le cadre duquel JOTELULU s'engage à fournir des Services au Client (ci-après le « Contrat »), il est convenu du Taux de Disponibilité Mensuelle (l'« Objectif de Niveau de Service » ou « SLO ») suivant pour les Services Couverts :

Services Couverts	Taux de Disponibilité Mensuelle
Serveurs, Bureau à distance, Stockage de fichiers, Stockage d'objets, Cloud PBX	>= 99.99%

Si JOTELULU ne respecte pas le SLO, et si le Client respecte ses obligations au titre de ce SLA, le Client sera éligible à recevoir les Crédits Financiers décrits ci-dessous. Le Taux de Disponibilité Mensuelle et le Crédit Financier sont déterminés sur une base mensuelle calendaire. Nonobstant toute disposition contraire, ce SLA constitue le recours exclusif et unique du Client en cas de non-respect du SLO par JOTELULU.

Les définitions suivantes s'appliquent au SLA:

- **"Service couvert"** désigne les services suivants, tels que décrits dans les Conditions Particulières des Services : serveurs, bureau à distance, stockage de fichiers, stockage d'objets, et PBX Cloud.
- **"Interruption de service"** fait référence à la période pendant laquelle les Services ou tout composant essentiel des Services sont inaccessibles en raison de défaillances de la Plateforme, de l'infrastructure ou des systèmes gérés par JOTELULU.
- **"Période d'interruption"** désigne la durée totale pendant laquelle les Services sont indisponibles pour le Client, mesurée à partir du moment où le Service devient inaccessible, sur la base des journaux d'exploitation des Services de JOTELULU, jusqu'à ce que l'accessibilité au Service soit rétablie. La Période d'interruption exclut toute maintenance programmée, les pannes causées par des facteurs indépendants de la volonté de JOTELULU (tels que des perturbations de services tiers ou des événements de force majeure), ou les interruptions initiées par le Client ou causées par ses actions. En cas de différend entre les parties concernant l'heure de début de l'interruption, celle-ci sera considérée comme ayant commencé au moment où un ticket signalant l'incident est créé et enregistré dans le système d'information de JOTELULU.
- **"Crédit financier"** signifie ce qui suit :

Taux de disponibilité mensuelle	Pourcentage de la facture mensuelle pour le Service couvert concerné qui ne respecte pas le SLO et qui sera crédité
99.72% - < 99.99%	10% des frais mensuels
99.44% - < 99.72%	20% des frais mensuels
99.16% - < 99.44%	30% des frais mensuels
<99,16%	40% des frais mensuels

- **"Pourcentage de disponibilité mensuelle"** désigne le nombre total de minutes dans un mois, moins le nombre de minutes d'Interruption de service subies pendant toutes les Périodes d'interruption dans un mois, divisé par le nombre total de minutes dans un mois.
- **"Maintenance programmée"** correspond à une Interruption de service liée à la maintenance ou aux mises à jour du réseau, du matériel ou des logiciels. La maintenance programmée sera effectuée à la discrétion de JOTELULU. JOTELULU informera le Client de toute maintenance importante planifiée, lorsque cela est possible et réalisable, avant son début. Ces notifications seront transmises via les canaux de communication convenus.

Demande de Crédit Financier : Pour recevoir l'un des Crédits Financiers décrits ci-dessus, le Client doit notifier JOTELULU dans un délai de 30 jours à compter du moment où il devient éligible à un Crédit Financier (ie. Le premier jour du mois suivant le mois au cours duquel le SLA n'a pas été respecté). Le Client doit également fournir à JOTELULU des preuves démontrant les Périodes d'interruption ainsi que les dates et heures auxquelles elles se sont produites. Si le Client ne respecte pas ces exigences, il perdra son droit de recevoir un Crédit Financier.

Crédit Financier Maximum : Le nombre total maximum de Crédits Financiers accordés par JOTELULU au Client pour toutes les Périodes d'interruption au cours d'un même mois de facturation ne dépassera pas 40 % du montant dû par le Client pour le Service couvert concerné par le non-respect du SLA au cours du mois concerné. Les Crédits Financiers seront accordés sous forme de crédit monétaire applicable à une utilisation future du Service couvert et seront appliqués dans un délai de 60 jours après la demande de Crédit Financier.

Exclusions du SLA : Le SLA ne s'applique pas :

(a) aux fonctionnalités ou services exclus du SLA ; ou

(b) aux interruptions ou erreurs :

(i) causées par des facteurs échappant au contrôle raisonnable de JOTELULU ;

(ii) résultant des logiciels ou matériels du Client, des logiciels ou matériels tiers, ou des deux ;

(iii) résultant d'abus ou de comportements qui enfreignent le Contrat ; ou

(iv) résultant de virus ou d'attaques informatiques.

15. Cession du contrat et sous-traitance

Le Client ne peut transférer ni céder ses droits et obligation au titre du Contrat à un tiers sans le consentement explicite de JOTELULU.

Sous réserve des stipulations de l'Accord relatif aux traitements de données à caractère personnel, JOTELULU peut :

- (i) céder ses droits et obligations au titre du présent Contrat à des tiers sans préavis au Client ;
- (ii) sans restriction, faire appel aux services de prestataires et/ou sous-traitants pour tout ou partie des services requis.

16. Propriété intellectuelle

Propriété intellectuelle et industrielle des parties Les parties reconnaissent la propriété intellectuelle et industrielle de chacune d'elles, ainsi que celle de tout tiers, en ce qui concerne tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle, y compris, mais sans s'y limiter : textes, images, graphiques, codes source, dessins, conceptions, structures de navigation, bases de données, marques, noms commerciaux, logos, signes distinctifs, noms de domaine, profils sur les réseaux sociaux, secrets commerciaux, savoir-faire, droits d'auteur, droits connexes aux droits d'auteur, droits sui generis sur les bases de données, brevets, modèles d'utilité, dessins industriels, et tout autre contenu, enregistré ou non.

Les droits accordés aux Clients pour utiliser les Services conformément aux présentes Conditions ne confèrent aucun droit supplémentaire sur les Services ou sur les droits de propriété intellectuelle de JOTELULU. À l'exception des droits limités d'accès et d'utilisation des Services définis dans ces Conditions, tous les droits, titres et intérêts relatifs aux Services, y compris le matériel, les logiciels et autres composants utilisés pour fournir les Services, ainsi que tous les droits de propriété intellectuelle associés, resteront la propriété exclusive de JOTELULU..

JOTELULU disposera d'une licence entièrement acquittée, gratuite, mondiale, transférable, sous-licenciable, cessible, irrévocable et perpétuelle pour implémenter, utiliser, modifier, exploiter commercialement, intégrer aux Services ou utiliser de toute autre manière les suggestions, demandes d'amélioration, recommandations ou autres retours reçus du Client.

Droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle sur les logiciels. Sauf spécification contraire dans un accord de licence distinct, tous les logiciels (y compris, mais sans s'y limiter, le code source, le code objet, les manuels d'utilisation, les API, la documentation de support, les mises à jour, les améliorations et les nouvelles versions) fournis ou recommandés par JOTELULU dans le cadre de ses

Services sont régis par les présentes Conditions. Le logiciel est concédé sous licence, et non vendu, et JOTELULU conserve tous les droits sur le logiciel, sauf ceux spécifiquement accordés en vertu des termes de la licence. Les parties reconnaissent expressément que JOTELULU détient ou s'est vu accorder les droits d'exploitation de toute propriété intellectuelle et industrielle liée à JOTELULU et à ses services. JOTELULU accorde à l'Utilisateur un droit non exclusif et non transférable d'utiliser le logiciel fourni dans le cadre de ses produits et services, sous réserve des termes et conditions définis dans les présentes Conditions.

JOTELULU peut vérifier automatiquement la version de son logiciel, si cela est nécessaire pour la fourniture des Services. De plus, JOTELULU peut télécharger automatiquement des mises à jour logicielles sur l'ordinateur de l'Utilisateur sans frais supplémentaires, afin de maintenir les Services à jour, de les améliorer et de soutenir leur développement. L'Utilisateur peut être tenu d'accepter ces mises à jour, sous réserve des présentes Conditions, sauf si ces mises à jour sont accompagnées de termes supplémentaires ou différents.

Pour garantir le bon fonctionnement et la conformité légale de ses services, JOTELULU se réserve le droit d'auditer tout produit déployé sur sa Plateforme pour vérifier que les logiciels installés, exécutés ou stockés sont correctement licenciés et conformes aux exigences légales. Le Client est responsable de cette conformité et peut être tenu de prendre des mesures correctives, telles que la régularisation, la suppression ou la désinstallation de logiciels non conformes.

Logiciels tiers. Les Services peuvent inclure ou contenir des logiciels régis par des licences de tiers, y compris tout composant logiciel soumis à un accord de licence de droits d'auteur open source (« Logiciels Tiers »). Nonobstant toute disposition contraire dans le présent Contrat, tous les Logiciels Tiers sont concédés sous licence au Client uniquement en vertu des termes des accords de licence de tiers correspondants fournis ou mentionnés dans les Services. Nous ne faisons aucune déclaration ni garantie concernant les Logiciels Tiers et n'assumons aucune obligation ni responsabilité à leur égard.

17. Contenu

Accès au contenu. Le Client contrôle qui peut accéder à son contenu. Cependant, si le Client partage du contenu dans des zones publiques des Services en utilisant des fonctionnalités permettant un partage public, ou dans des zones partagées accessibles à d'autres utilisateurs choisis par le Client, ce dernier comprend et accepte que ce contenu sera visible par les personnes avec qui il a été partagé. Si le Client ne souhaite pas permettre à d'autres d'accéder à son contenu, il doit éviter d'utiliser les Services pour le partager. Vous garantissez et déclarez qu'aussi longtemps que ces termes et conditions restent en vigueur, vous détenez (et

continueriez à détenir) tous les droits nécessaires sur le contenu que vous partagez ou téléchargez sur les Services, et que votre utilisation de ce contenu, telle que décrite dans cette section, ne viole aucune loi ni ne porte atteinte aux droits de tiers.

Contenu non autorisé. JOTELULU se réserve le droit de rejeter ou de supprimer tout contenu ou logiciel des Services à tout moment s'il est jugé non conforme aux lois en vigueur ou à ces Conditions, ou s'il dépasse les limites de stockage ou de taille de fichier. Si le contenu stocké par un Utilisateur sur les Services de JOTELULU est légal, conforme à ces Conditions, protégé par les lois sur la propriété intellectuelle, et que l'Utilisateur est autorisé à l'utiliser, JOTELULU fournira la possibilité de le récupérer. De plus, JOTELULU peut bloquer la transmission de certains types de communication (comme des messages instantanés ou des emails) vers ou depuis les Services afin de protéger les Services et les autres utilisateurs.

Liens vers des tiers. JOTELULU n'assume aucune responsabilité concernant les liens permettant aux Clients d'accéder à des fonctionnalités, logiciels ou services tiers via le Site Web et la Plateforme, dans la mesure où ils ne sont pas liés à JOTELULU. Par conséquent, JOTELULU décline toute responsabilité pour les informations contenues sur ces sites tiers ou pour les conséquences pouvant découler de leur utilisation.

Si un Utilisateur ou un tiers estime que ces liens peuvent enfreindre la loi, l'ordre public ou la moralité, il doit en informer JOTELULU par email à l'adresse suivante : finance@jotelulu.com.

18. Confidentialité

Chaque Partie s'engage, en ce qui concerne les informations confidentielles de l'autre Partie qui lui sont communiquées ou auxquelles elle a accès dans le cadre des présentes Conditions, à :

(a) utiliser ces informations confidentielles uniquement dans le but d'exécuter les présentes Conditions ;

(b) préserver la confidentialité de ces informations avec le même degré de diligence que celui employé pour ses propres informations confidentielles ;

(c) donner accès à ces informations confidentielles uniquement à ses employés et Entités Affiliées qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions, à condition que ces destinataires aient été préalablement informés de la nature confidentielle des informations et soient soumis à un accord de confidentialité offrant au moins la même protection que les présentes dispositions.

Chaque Partie peut communiquer des informations confidentielles de l'autre Partie à ses conseillers s'ils exercent une profession réglementée soumise au secret professionnel (tels que les avocats, comptables ou auditeurs).

Chaque Partie s'interdit de divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à d'autres personnes sans le consentement écrit préalable de l'autre Partie et sera responsable du respect de la confidentialité des informations par toutes les personnes à qui elle les divulgue.

Les dispositions du Contrat ainsi que toutes les informations échangées entre les Parties ou auxquelles elles ont accès dans le cadre des présentes Conditions, quelle que soit leur forme et leur nature (y compris, sans limitation, les informations financières et marketing, secrets commerciaux, procédures, informations relatives à la sécurité et aux conditions d'utilisation des Services), seront considérées comme des informations confidentielles.

Pour qu'une information soit considérée comme confidentielle, il n'est pas nécessaire que sa nature confidentielle soit indiquée sur le document ou autre support contenant cette information ou qu'elle soit spécifiée au moment où elle est communiquée.

Chacune des Parties s'engage à respecter son obligation de confidentialité pendant toute la durée du Contrat, ainsi que pour une période de deux (2) ans après sa résiliation, quelle qu'en soit la cause.

Exceptions. Les engagements de confidentialité ne s'appliquent pas aux informations pour lesquelles la Partie réceptrice peut démontrer que :

- (a) elle en avait légitimement connaissance, sans obligation de confidentialité, avant que l'autre Partie ne les lui communique ou ne lui donne accès ;
- (b) elles sont tombées dans le domaine public sans que la Partie réceptrice (ou les personnes dont elle est responsable) ait enfreint l'obligation de confidentialité ;
- (c) elles ont été communiquées par un tiers de manière légitime et avec l'autorisation de les divulguer ;
- (d) elles ont été développées de manière indépendante par la Partie réceptrice et/ou ses employés en dehors du cadre du Contrat ; ou
- (e) la divulgation des informations a été autorisée par l'autre Partie.

JOTELULU peut partager des informations concernant le volume de consommation du Client avec le partenaire ayant référé le Client à JOTELULU.

Chaque Partie peut divulguer les informations confidentielles reçues de l'autre Partie pour défendre ses droits dans une action en justice contre l'autre Partie. Dans ce cas, les informations doivent être conservées pendant le temps légal nécessaire à titre de preuve et ne peuvent être divulguées qu'aux personnes ayant besoin de les connaître pour l'action ou la procédure en question (magistrats, conseillers, etc.), qui doivent être soumises au secret professionnel ou, à défaut, à un accord de confidentialité.

Chaque Partie peut également divulguer les informations confidentielles reçues de l'autre Partie à la demande d'une autorité administrative ou judiciaire compétente, sous réserve d'en informer préalablement l'autre Partie, sauf disposition contraire prévue par la loi ou une ordonnance, et de ne divulguer que les informations confidentielles strictement nécessaires pour répondre à cette demande.

19. Limitation de responsabilité

Sauf en ce qui concerne les obligations d'indemnisation de l'une ou l'autre Partie énoncées à l'article 14 ci-dessus, aucune des Parties ne sera responsable envers l'autre ou envers un tiers des pertes de bénéfices, des pertes de données ou des dommages spéciaux, indirects, accessoires, consécutifs ou punitifs, en lien avec l'exécution des Services ou l'exécution de toute autre obligation en vertu de ce Contrat, même si elle est informée de la possibilité de tels dommages.

La responsabilité totale cumulée de JOTELULU envers le Client pour toutes les réclamations et tous les dommages dans le cadre du Contrat, qu'ils découlent d'une loi, d'un contrat, d'un délit ou autrement, ne dépassera pas le prix des services payés par le Client en vertu du Contrat pour les Services qui font l'objet de la réclamation au cours de la période de 12 mois précédant immédiatement l'événement à l'origine de la réclamation.

20. Contact et communication

Les réglementations applicables exigent que certaines informations ou communications de JOTELULU au Client soient effectuées par écrit. En acceptant ces Conditions, le Client accepte que la majorité des communications avec JOTELULU soient effectuées par voie électronique. JOTELULU contactera le Client par email ou en publiant des avis sur la Plateforme JOTELULU. Le Client comprend qu'il doit utiliser ces moyens de communication électroniques et reconnaît que toutes les notifications, informations et autres communications envoyées électroniquement par JOTELULU répondent aux exigences légales en matière de communications écrites.

Pour toute question, problème ou réclamation liée aux services, le Client peut contacter JOTELULU via la section "**Aide**" de la Plateforme JOTELULU ou par email aux adresses suivantes :

- **Incidents** : plataforma@jotelulu.com
- **Questions générales** : finance@jotelulu.com

De plus, le Client s'engage à soumettre toute demande relative à l'exécution des Services par écrit via le système de messagerie (ou outil de gestion de tickets) disponible sur la Plateforme. Cela inclut toute instruction donnée à JOTELULU pour traiter des données personnelles au nom du Client, comme stipulé dans l'Accord de traitement des données. Si de telles demandes sont formulées verbalement, notamment par téléphone, le Client doit les confirmer par écrit via le système de messagerie pour qu'elles soient prises en compte.

21. Analyse des services

JOTELULU peut :

(i) collecter des informations statistiques et autres concernant la performance, le fonctionnement et l'utilisation des services ; et

(ii) utiliser des données agrégées provenant de la Plateforme à des fins de gestion opérationnelle et de sécurité, d'analyse statistique, ainsi que de recherche et développement (désignées collectivement par le terme "**Analyse des services**").

JOTELULU peut rendre publiques les Analyses des services ; toutefois, ces analyses n'incluront pas le Contenu ou les Informations confidentielles du Client de manière à identifier l'Utilisateur ou toute autre personne, et les Analyses des services ne constitueront pas des Données personnelles.

JOTELULU conserve tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux Analyses des services.

22. Comptes annulés

Si un compte reste en statut "suspendu" pendant plus de 15 jours, JOTELULU annulera le compte, après avoir fourni un préavis, et supprimera toutes les informations et services qui y sont associés. De même, si l'Utilisateur annule volontairement son compte, JOTELULU le retirera de l'Organisation et supprimera tous les enregistrements associés.

Les Clients peuvent annuler leur compte à tout moment en utilisant l'outil disponible sur la Plateforme, en accédant à : Organisation, Profil, Supprimer l'Organisation, après avoir résilié tous les Services souscrits.

Le Client doit être conscient que lorsqu'un Service est annulé, il est responsable des données associées à ce Service. Au moment de l'annulation, toutes les informations contenues dans ce service peuvent être supprimées.

23. Droit applicable et juridiction

Tous les contrats entre le Client et JOTELULU seront régis et interprétés conformément au droit Français, et les parties acceptent de se soumettre à la juridiction exclusive du tribunal de commerce de Paris (France), pour la résolution de tout litige ou tout désaccord qui surviendraient pendant le développement, l'exécution et la finalisation du Contrat et renoncent expressément à toute autre juridiction qui pourrait leur correspondre, y compris en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou de procédure de référé.