

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE AU 01/08/2021

### PREAMBULE

Les services Kiute (marque déposée) sont édités par la société KIUTE (ci-après « Kiute »), domiciliée au 10 rue du Faubourg Montmartre – Paris 75009, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 799 889 704, dont le numéro de TVA intercommunautaire est FR92799889704, joignable à l'adresse email suivante support@kiute.com

Kiute propose aux professionnels de la beauté ou du bien-être un ensemble de services, en mode SaaS, pour gérer leur activité (ci-après le « Logiciel ») et exploite une plateforme internet accessible depuis le site internet <https://app.kiute.com> et/ou depuis l'application mobile « Kiute » téléchargeable sur IOS ou Android (ci-après ensemble la « Plateforme »). La Plateforme permet la mise en relation d'établissements de beauté ou de bien-être (tel que salons de coiffure, instituts de beauté, etc.) et de consommateurs souhaitant bénéficier de prestations de beauté ou de bien-être.

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Kiute fournit aux Clients professionnels (« les Clients » ou « le Client ») qui lui en font la demande les Services telles que définies aux présentes Conditions Générales.

Les Conditions Générales expriment l'intégralité de l'accord des Parties et annulent et remplacent tout accord, lettre, offre ou autre document écrit ou oral antérieur ayant le même objet. Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tous les Services rendus par Kiute, quelles que soit les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat, qui ne peuvent prévaloir sur les présentes et sont inopposables à Kiute quel que soit le moment où elles auront pu être portées à sa connaissance.

Nonobstant ce qui précède, des conditions particulières propres à certains services pourront compléter les présentes Conditions Générales et, en cas de contradiction, prévaudront sur ces dernières.

Les Conditions Générales sont accessibles et imprimables à tout moment par un lien direct en page d'accueil du site internet Kiute dédié aux professionnels, accessible à l'adresse <https://pro.kiute.com> (ci-après le « Site »). En cas d'ambiguïté et/ou de contradiction entre les présentes Conditions Générales et toute autre information figurant sur le Site, les présentes Conditions Générales prévaudront.

### ARTICLE 1 – DEFINITIONS

**Client** : désigne la personne physique ou la personne morale qui s'est inscrite aux Services Kiute pour les besoins de son activité professionnelle ;

**Compte** : désigne l'espace personnel du Client contenant l'ensemble de ses informations pour accéder et utiliser les Services ;

**Conditions Générales** : désigne les présentes ;

**Contenu** : désigne les textes, images, photos ou vidéos ajoutés par un Client sur ses Services conformément aux Conditions Générales ;

**Contrat** : désigne l'ensemble des éléments contractuels constitués par l'Offre choisie par le Client et les présentes Conditions Générales ;

**Durée initiale** : désigne la durée d'abonnement choisie par le Client lors de la souscription à l'Offre ;

**Etablissement** : désigne l'infrastructure d'exercice du Client, par exemple salon de coiffure ou institut de beauté ;

**Hébergeur** : désigne la société auprès de laquelle Kiute sous-traite l'hébergement du Site, de la Plateforme et de la base de données des Contenus des Clients ;

**Inscription** : désigne le process permettant d'accéder aux Services et comprenant la création et la validation du Compte Client, le choix d'une Offre et l'acceptation des Conditions Générales. L'Inscription, quelle que soit l'Offre choisie, entraîne l'activation par défaut du Référencement du Client sur la Plateforme courant second semestre 2021 et l'accès aux fonctionnalités « Agenda » et « Réservation » du Logiciel ;

**Kiute Boost** : désigne l'option de référencement permettant au Client de bénéficier d'une meilleure visibilité sur la Plateforme et de fonctionnalités supplémentaires sur la Plateforme. Les fonctionnalités supplémentaires accessibles grâce à Kiute Boost sont décrites dans l'Offre correspondante. L'option Kiute Boost donne lieu au paiement de la Commission définie à l'article 7.1.2.

**Logiciel** : désigne l'ensemble des services proposés en mode SaaS (Software as a Service) par Kiute. Les différentes fonctionnalités du Logiciel et de la Plateforme sont décrites à la page « fonctionnalités » du Site accessible à l'adresse suivante <https://pro.kiute.com/>.

**Offre** : désigne les différentes options et tarifs des Services auxquels le Client peut souscrire. Les Offres ainsi que leurs caractéristiques sont décrites à la page « tarifs » du Site accessible à l'adresse suivante « <https://pro.kiute.com/fr/tarifs/> »

**Plateforme** : désigne la plateforme internet accessible depuis le site internet [www.kiute.fr](http://www.kiute.fr) et/ou depuis l'application mobile « Kiute » téléchargeable sur IOS ou Android, permettant la mise en relation du Client et de consommateurs souhaitant bénéficier de prestations de beauté ou de bien-être ;

**Prestataire de paiement** : désigne indistinctement Stripe, MangoPay ou Gocardless ;

**Prestation** : désigne les prestations de coiffure, de beauté et/ou de bien-être proposées par les Etablissements ;

**Référencement** : désigne le référencement par défaut des Etablissements sur la Plateforme. Ce Référencement ne donne pas lieu au paiement de la Commission.

**Services** : désignent les services mis à disposition du Client par Kiute dans le cadre des présentes, notamment le Logiciel et la Plateforme ;

**Site** : désigne ensemble le site internet Kiute dédié aux professionnels, accessible à l'adresse <https://app.kiute.com> et/ou l'application mobile « Kiute Pro » téléchargeable sur IOS, et dont la page d'accueil permet au Client de se connecter à son Compte ;

**Utilisateur** : désigne les consommateurs se connectant à la Plateforme pour rechercher des Prestations.

## **ARTICLE 2 – ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES**

Pour accéder aux Services, le Client doit accepter les Conditions Générales. Cette acceptation ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue. Le Client qui n'accepte pas d'être lié par les Conditions Générales ne pourra pas bénéficier des Services.

L'inscription est réalisée par téléphone ou lors d'une démonstration au sein de l'Etablissement avec un conseiller Kiute. Un lien est adressé au Client par email avec un récapitulatif du devis convenu avec le conseiller Kiute. Pour valider son abonnement, le Client doit cliquer sur ce lien, vérifier le devis, prendre connaissance des Conditions Générales et les accepter en cochant la case prévue à cet effet, confirmer son engagement en cliquant sur le bouton « payer et s'abonner ».

Les Parties s'engagent à ne pas contester la recevabilité, l'opposabilité ou la force probante des présentes sur le fondement de leur nature électronique et de leur acceptation par le principe du « double clic », à savoir l'expression du consentement à deux reprises : le clic sur la case à cocher des Conditions Générales et le clic sur le bouton « payer et s'abonner » .

Le Client reconnaît et accepte expressément que les données recueillies sur le Site et les équipements informatiques de Kiute (Logiciel et Plateforme) font foi de la réalité des opérations intervenues dans le cadre des présentes et notamment de la formation du Contrat par l'acceptation des présentes Conditions Générales et du choix de l'Offre par le Client. Ces données constituent le seul mode de preuve admis entre les Parties.

### **ARTICLE 3 – INSCRIPTION**

Pour accéder aux Services, le Client doit être un professionnel défini comme toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel.

Le Client reconnaît et accepte qu'en tant que professionnel, il ne bénéficie pas du droit de rétractation pour les Contrats conclus à distance.

En ce qui concerne les Contrats conclus hors établissement, le Client reconnaît que les Services entrent dans le champ de son activité principale, qu'ainsi il ne bénéficie pas du droit de rétractation conformément à l'article L.221-3 du Code de la consommation.

Le Client doit s'assurer que les Services et les Offres correspondent à ses besoins avant d'ouvrir un Compte sur le Site, accéder aux Services et éventuellement souscrire à une Offre.

L'ouverture d'un Compte sur le Site est gratuite et nécessaire pour accéder aux Services et souscrire aux Offres. La création du Compte peut se faire soit directement sur le Site par le Client soit avec l'aide d'un conseiller Kiute par téléphone ou au sein de l'Etablissement.

#### **3.1. Création du compte Client**

Afin d'accéder aux Services, tout Client doit tout d'abord créer un Compte en remplissant les informations obligatoires dans le formulaire du Site prévu à cet effet ou en les communiquant au conseiller Kiute par téléphone ou lors de la souscription de l'Etablissement (notamment, nom commercial de l'Etablissement, type d'Etablissement (salon de coiffure, institut de beauté, etc...), pays, nom et prénom du représentant du Client, téléphone, email, etc.)

Après la création de son Compte, le Client recevra un email de confirmation avec un identifiant et un mot de passe temporaire qui lui permettront d'accéder à son Compte.

Le Client reconnaît et accepte que son Inscription est effectuée par son représentant légal, ou toute autre personne disposant du pouvoir pour l'engager. Le Client s'engage à conserver son identifiant et son mot de passe confidentiels. Il prend la responsabilité de l'ensemble des actions effectuées au moyen de ses identifiants et mot de passe.

Dans l'hypothèse où le Client constaterait que son Compte a été utilisé à son insu ou par une personne non habilitée, il s'engage à en avvertir Kiute dans les plus brefs délais, à l'adresse électronique suivante support@kiute.com. Il reconnaît à Kiute le droit de prendre toutes mesures appropriées en pareil cas.

#### **3.2. Validation du Compte Client**

Afin de valider son Compte, le Client doit cliquer sur le lien adressé par email.

Il lui sera alors demandé de compléter et/ou de vérifier ses données ainsi que d'arrêter son choix notamment sur :

- L'offre de Services à laquelle il souhaite souscrire ;

- La durée d'engagement du Contrat (Durée initiale) ;
- Son mode de règlement :
  - Prélèvement SEPA : le Client devra fournir les informations relatives au compte bancaire sur lequel il autorise le prélèvement, ainsi que donner une autorisation dématérialisée de prélèvement.
  - Carte bancaire : le règlement est effectué via un service sécurisé assuré par un prestataire de paiement. Aucune des données relatives aux cartes bancaires du Client ne transite par Kiute qui n'en n'a jamais connaissance.

Le Client recevra alors un email confirmant son Inscription aux Services.

Une fois l'Inscription réalisée, l'engagement du Client est ferme et définitif. Cependant, Kiute se réserve le droit de refuser toute Inscription d'un Client qui n'aurait pas respecté les Conditions Générales lors d'une précédente commande (par exemple : défaut de paiement, violation de droits de propriété intellectuelle, etc.).

L'Inscription est nominative, incessible et inaliénable ; il ne peut y avoir qu'un Etablissement concerné par une Inscription. Il est formellement interdit au Client, sauf accord préalable écrit de Kiute, de céder, sous-licencier ou partager à titre onéreux ou gratuit tout ou partie des Services et des droits et obligations y afférents.

#### **ARTICLE 4 – ACCÈS AUX SERVICES**

Les Services sont uniquement disponibles en ligne et nécessite une connexion à Internet. Le Client doit donc disposer d'un accès à Internet et du matériel nécessaire pour s'y connecter.

L'accès au Service nécessite un ordinateur sur lequel est installé un navigateur Internet récent (Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Apple Safari, Google Chrome) et acceptant les cookies indispensables au fonctionnement des Services ou un smartphone disposant d'un système d'exploitation IOS sur lequel l'application « Kiute Pro » aura été téléchargée.

Le Client doit par ailleurs bénéficier d'une connexion Internet haut débit par ADSL ou câble de 512 kbps minimum (un débit de 1 Mbps ou supérieur est recommandé).

#### **ARTICLE 5 – SERVICES PROPOSES PAR KIUTE**

Selon l'Offre choisie, le Client peut avoir accès aux Services définis ci-après.

Les Services objets des présentes sont standards et ne sont pas développés sur-mesure par rapport à un cahier des charges communiqué par le Client, ce que le Client reconnaît et accepte. Avant de souscrire, le Client s'est donc assuré que les Services proposés par Kiute répondent à ses besoins. Certaines fonctionnalités peuvent faire l'objet de personnalisations. Cependant, ces personnalisations sont limitées et encadrées en termes de temps de développement. Kiute demeure entièrement libre de ne pas donner suite à des demandes de développements de personnalisation du Client sans que cela puisse remettre en cause le Contrat.

##### **5.1 Accès au Logiciel**

Selon l'Offre choisie, les Services permettent au Client d'avoir accès à un certain nombre de fonctionnalités, notamment les fonctions d'agenda en ligne et de caisse.

Pour plus d'informations sur les Services et les fonctionnalités disponibles, le Client peut se rendre sur le Site. Les renseignements portés sur les différentes pages du Site comportent les caractéristiques essentielles des différentes fonctionnalités proposées dans le cadre des Services.

Par ailleurs, lorsque le Client a opté pour une Offre incluant la mise à disposition par Kiute d'un site internet pour son Etablissement, le Client est informé et accepte que Kiute puisse intégrer un bandeau publicitaire sur le site de l'Etablissement invitant les internautes à s'inscrire sur la

Plateforme via un lien. Le client pourra demander la suppression de ce bandeau sur simple demande, effective dans les 48 heures, à l'adresse email suivante : [support@kiute.com](mailto:support@kiute.com)

## **5.2 Référencement sur la Plateforme et Kiute Boost**

Le Client est informé que Kiute peut vérifier que l'Etablissement et ses activités sont en adéquation avec l'image et la réputation de Kiute. Aussi, Kiute se réserve le droit de déréférencer de la Plateforme tout Etablissement qu'il jugerait non conforme à son image. Ce déréférencement n'aura aucun effet sur le prix de l'abonnement et l'exécution des Services relatifs au Logiciel et ne pourra donner lieu à aucun remboursement ni indemnisation.

Ce droit de déréférencer de Kiute est sans préjudice des obligations incombant au Client concernant ses Contenus et du droit de Kiute de résilier le Contrat pour tout manquement à ces obligations.

### 5.2.1 Kiute Boost

Dans le courant du second semestre 2021, l'option Kiute Boost sur la Plateforme pourra être déclenchée pour toute souscription aux Services par le Client, quelle que soit l'Offre choisie. Les clients déjà présents sur la Plateforme à la date de mise en service de l'offre Kiute Boost seront automatiquement basculés sur l'offre Kiute Boost dans les mêmes conditions que celles dont ils bénéficient actuellement. Ainsi, tous les Clients, anciens et nouveaux, bénéficieront de Kiute Boost. Un email d'information sera automatiquement adressé aux Clients n'ayant pas initialement souscrit à l'Offre comprenant l'option Kiute Boost.

Le Client pourra à tout moment désactiver l'option Kiute Boost depuis son Compte, la désactivation sera effective dans les 48 heures. Toute Prestation réservée pendant la période d'activation de l'option Kiute Boost demeurera valable et soumise à la Commission Kiute prévue à l'article « CONDITIONS FINANCIERES ».

Kiute Boost permet au Client d'avoir accès aux services qui suivent, sous une forme et selon les fonctionnalités et moyens techniques que Kiute juge les plus appropriés. Kiute Boost permet aux Etablissements de bénéficier d'une meilleure visibilité sur la Plateforme, notamment dans les résultats de recherche.

### 5.2.2 Référencement

Dans le courant du second semestre 2021, quelle que soit l'Offre choisie, et si le Client a désactivé Kiute Boost, le Référencement par défaut du Client sur la Plateforme s'appliquera. Ce Référencement permettra uniquement au consommateur de trouver l'Etablissement du Client sur la Plateforme et de prendre rendez-vous dans les Créneaux disponibles. Les Etablissements bénéficiant de l'option Kiute Boost disposent d'une meilleure apparition dans les résultats d'une recherche sur la Plateforme par rapport aux Etablissements ayant un Référencement par défaut. L'ordre d'apparition des Etablissements dans les résultats d'une recherche sur la Plateforme est déterminé notamment en fonction de l'activation de l'option Kiute Boost, de la localisation, de l'Evaluation de l'Etablissement. Aucune Commission n'est applicable sur les Prestations réservées auprès d'un Client ne bénéficiant pas de l'option Kiute Boost.

Si le Client ne souhaite pas apparaître sur la Plateforme, il suffit d'adresser un email à [support@kiute.com](mailto:support@kiute.com). Kiute s'efforcera de traiter la demande dans les meilleurs délais.

### 5.2.3 Fonctionnalités disponibles dans le cadre du Référencement et de Kiute Boost

#### ***A/ Mise à disposition de pages profil***

Kiute met à la disposition du Client une page profil pour les membres de son personnel salarié ou indépendant (ci-après « Intervenant »), modifiable depuis le Compte Client (ci-après : « Profil Intervenant ») ainsi qu'une page de présentation de l'Etablissement (ci-après : « Profil Etablissement »).

Les Profils Intervenant et Etablissement sont collectivement désignés les « Profils ». Le Profil est public en ce sens qu'il est accessible et librement consultable par les Utilisateurs.

Le Profil Etablissement mentionne notamment les informations suivantes :

- L'enseigne de l'Etablissement, son adresse, sa localisation en Google map et la distance de l'Etablissement par rapport à la localisation de l'Utilisateur ;
- La liste des Prestations proposées par l'Etablissement, leur prix normalement pratiqué par l'Etablissement et leur prix réduit proposé pour toute réservation depuis la Plateforme, le cas échéant, le ou les Intervenants ayant vocation à réaliser la Prestation ;
- La note moyenne de l'Etablissement sur une échelle de 1 à 10, déterminée en fonction de l'évaluation que lui ont attribuée les Utilisateurs dans les conditions de l'article « Evaluation » ci-après ;
- Éventuellement des photos des Prestations réalisées par l'Etablissement ;
- Tout commentaire éventuel des Utilisateurs.
- Une description de l'Etablissement

Le Profil Intervenant présente les informations suivantes :

- Le prénom ou pseudo de l'Intervenant ;
- Sa note moyenne sur une échelle de 1 à 10, déterminée en fonction de l'évaluation que lui ont attribuée les Utilisateurs dans les conditions de l'article « Evaluation » ci-après ;
- Tout commentaire éventuel des Utilisateurs ;
- Les Prestations que l'Intervenant réalise (définies dans le Profil Etablissement) ;
- Une photo de l'Intervenant peut compléter son Profil.

Le Client peut choisir ou non de compléter ces Profils. Seules les informations indiquées comme requises sont obligatoires.

Kiute se réserve le droit de modifier les informations à compléter par le Client à tout moment.

#### ***B/ Accès aux listes des Prestations***

Le Client est tenu de renseigner les fiches descriptives des Prestations qu'il propose à la réservation sur la Plateforme.

Il doit ainsi remplir les informations obligatoires, notamment :

- Donner une description détaillée du contenu des Prestations ;
- Les nommer ;
- Les classer en fonction des catégories proposées ;
- Indiquer le temps moyen de réalisation des Prestations ;
- Indiquer le prix de chacune des Prestations, qu'il détermine librement. Ainsi, le Client peut fixer le prix des Prestations au prix habituellement pratiqué pour ces dernières ou fixer un prix réduit bénéficiant d'une réduction de prix déterminée par le Client parmi les taux de réduction proposés. Une même Prestation peut avoir un prix différent selon les Créneaux ;
- Le cas échéant, indiquer les éventuels critères de personnalisation des Prestations et les modifications de prix en résultant.

L'Etablissement reconnaît et accepte qu'aucune réservation depuis la Plateforme ne pourra lui être adressée s'il ne détaille pas les informations obligatoires relatives aux Prestations.

#### ***C/ Accès au calendrier & suivi des réservations***

Quelle que soit l'Offre choisie, le Client a accès aux fonctionnalités en ligne « Agenda » et « Réservation sur la Plateforme » du Logiciel. L'Utilisateur pourra prendre rendez-vous depuis la Plateforme ou depuis une solution connectée (telle que Google Reserve par exemple) dans les Créneaux apparaissant comme disponibles. Le Client pourra demander à ce que certains Créneaux ne soient pas réservables par les Utilisateurs. Le Client pourra également sélectionner la(les) source(s) de prise de rendez-vous qu'il accepte (Google Reserve, Plateforme ou autre).

Dans le cadre de Kiute Boost, le Client est invité à renseigner dans son calendrier les informations suivantes ou à choisir l'application de règles préétablies mises à sa disposition :

- Les jours et plages horaires (ci-après : les « Créneaux ») auxquels chacun de ses Intervenants est disponible pour réaliser tout ou partie des Prestations avec ou sans Réduction ;
- L'existence d'une réduction de prix (ci-après : les « Réductions ») pour un type de Prestation et si la Prestation est éligible ou non à une Réduction.

- Pour les Prestations éligibles à une Réduction, le montant de la Réduction sur chaque Créneau.

Le Client reconnaît et accepte que des réservations pourront lui être adressées sur tous les Créneaux qu'il a indiqué comme étant disponibles sur son calendrier ou via les règles préétablies.

Le Client peut, à sa libre discrétion, sans avoir à justifier d'un quelconque motif, modifier et/ou supprimer les Créneaux créés sur son calendrier et/ou les Réductions sur les Prestations ainsi que le niveau de ces Réductions, tant que les Créneaux correspondants n'ont pas été réservés par un Utilisateur. Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait modifier un Créneau après qu'il ait été réservé par un Utilisateur, il s'engage à contacter l'Utilisateur afin de convenir avec lui d'un nouveau rendez-vous. Le Client ne peut en aucun cas supprimer ou modifier la Réduction si le Créneau correspondant a été réservé par un Utilisateur.

Kiute informe le Client, par tout moyen utile et notamment par email, qu'une réservation a été émise par un Utilisateur depuis la Plateforme. L'espace personnel du Client lui permet de consulter les réservations émises par les Utilisateurs, ainsi que les réservations passées et à venir.

#### ***D/ Evaluation***

Kiute Boost implique une éventuelle notation entre 0 et 10 de l'Intervenant et/ou de l'Etablissement par les Utilisateurs (ci-après : « Evaluation »). En effet, à l'issue de chaque Prestation réservée via la Plateforme, Kiute adresse à l'Utilisateur un lien confidentiel et unique l'invitant à noter et donner un avis sur l'Intervenant et l'Etablissement. Le Client reconnaît et accepte que si la note moyenne de(s) Intervenants et/ou de son Etablissement est inférieure à 7/10, Kiute se réserve le droit de masquer temporairement ou de supprimer définitivement les Profils concernés sans que cela puisse ouvrir droit à une quelconque indemnité ni remboursement du Client.

Chaque Intervenant et chaque Etablissement disposent d'un droit de réponse aux avis laissés à leur sujet afin de donner leur version des faits. La réponse doit être conforme aux lois et règlements en vigueur et ne pas porter atteinte aux droits de tiers ou à l'ordre public et ne contenir aucune donnée personnelle.

Il est strictement interdit au Client d'offrir un quelconque avantage (réduction de prix, produits gratuits, etc.) en contrepartie de la publication d'un avis par l'Utilisateur. Les avis restent publiés tant que l'Intervenant et/ ou l'Etablissement sont référencés sur la Plateforme, à moins qu'une demande de suppression de l'avis ait été formulée conformément aux droits que lui confère la loi relative à l'Informatique et aux Libertés (pour en savoir plus <https://www.kiute.fr/documents/CharteCNIL.pdf>)

#### **5.3 Prise de rendez-vous via d'autres solutions**

En souscrivant aux Services, le Client autorise Kiute à inscrire son Etablissement à une (des) solution(s) connectée(s) permettant la prise de rendez-vous en ligne, par exemple l'option Reserve by Google. Les réservations provenant de ces solutions seront notifiées au Client via son Compte ou par e-mail. Le Client peut à tout moment, via son Compte, désactiver les solutions connectées à l'origine de prise de rendez-vous. Cette désactivation prend effet dans les 48 heures.

#### **5.4 Modification des Services et suppression de fonctionnalités**

La liste des Services peut être modifiée par Kiute en fonction des améliorations ou des mises à jour apportées sans information préalable auprès des Clients. Les Services sont proposés sous une forme et selon les fonctionnalités et moyens techniques que Kiute juge les plus appropriés, aussi toute modification des Services décidée par Kiute ne pourra donner lieu à aucun remboursement ni indemnité au profit du Client et ne permet pas au Client de résilier son Contrat.

Par ailleurs, Kiute se réserve la possibilité de cesser la commercialisation d'une fonctionnalité. Le Client sera prévenu par tout moyen et continuera d'avoir accès à la fonctionnalité pour la Durée initiale du Contrat. Le Client devra prendre, dans ce délai, toutes les dispositions de sauvegarde de ses données et s'il souhaite, dénoncer le Contrat dans les conditions de l'article « Résiliation ».

La cessation de la commercialisation d'une fonctionnalité par Kiute ne pourra donner lieu à aucune indemnisation, aucun remboursement ni réparation quelconque de la part de Kiute au Client.

## **ARTICLE 6 – DUREE**

Le Contrat prend effet le jour de l'Inscription du Client et pour la durée choisie par le Client lors de la souscription à l'Offre (ci-après « Durée initiale »). À l'issue de la Durée initiale choisie par le Client, le Contrat sera reconduit automatiquement et tacitement par périodes successives équivalentes à la Durée initiale, sauf dénonciation dans les conditions décrites à l'article « RESILIATION ».

Il est de la responsabilité du Client d'anticiper la fin d'une période de souscription, notamment concernant les données traitées par les Services, dont les conséquences seront de sa seule responsabilité.

## **ARTICLE 7 – CONDITIONS FINANCIÈRES**

### **7.1 – Tarifs**

#### ***7.1.1 En ce qui concerne le Logiciel***

Les tarifs, applicables au jour de la passation de la commande, sont consultables à l'adresse suivante : <https://pro.kiute.com/fr/tarifs/>. Les tarifs correspondent aux prix d'abonnement à l'Offre choisie par le Client ainsi qu'aux éventuelles options supplémentaires choisies par le Client.

Les Services étant réservés aux professionnels, les tarifs sont exprimés hors taxes sauf mention contraire, le taux et le montant des taxes applicables seront mentionnées sur les factures.

Kiute se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Les nouveaux tarifs entreront en vigueur dès leur mise en place pour les nouveaux Clients ou pour les nouvelles inscriptions des Clients existants. Pour les Clients utilisateurs d'un Service dont le tarif a été modifié, le nouveau tarif n'entrera en vigueur qu'à l'issue de la Durée initiale, lors de la reconduction du Contrat.

Kiute se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou toute augmentation de taux des taxes existantes. Les tarifs mentionnés ne comprennent pas l'accès à Internet qui demeure à la charge du Client.

#### ***7.1.2 En ce qui concerne Kiute Boost***

En contrepartie de Kiute Boost, Kiute perçoit une commission pour chaque Réservation émise par les nouveaux Utilisateurs (ci-après : la « Commission »).

Le taux de la Commission due par le Client est précisé dans chaque Offre et s'applique sur le prix TTC de la Réservation. La TVA au taux en vigueur s'applique en sus sur cette Commission.

La Commission s'applique uniquement pour les Réservations effectuées par des nouveaux Utilisateurs de l'Etablissement. Aussi, pour tout Utilisateur Fidèle, Kiute ne prélève aucune Commission mais les frais de paiement en ligne demeurent applicables. Est considéré comme un Utilisateur Fidèle de l'Etablissement, tout utilisateur ayant payé une prestation au sein dudit Etablissement dans les 12 (douze) mois précédents la date de rendez-vous de la Prestation via la Plateforme.

La qualification d'Utilisateur Fidèle est fondée sur :

- L'historique des Réservations faites par l'Utilisateur sur la Plateforme ; s'il apparaît que l'Utilisateur a déjà réservé et bénéficié d'une Prestation dans l'Etablissement dans les 12 derniers mois, il sera qualifié d'Utilisateur Fidèle ;

Ou

- La Réservation par l'Utilisateur sur la Plateforme via un lien spécifique communiqué par Kiute à l'Etablissement. A ce titre, Kiute fournit à l'Etablissement une adresse internet dédiée que l'Etablissement peut reproduire sur ses supports de communication imprimés (par exemple, flyers) ou digitaux (par exemple, site internet de l'Etablissement, page sur les réseaux sociaux, fiche GoogleMyBusiness, etc.). L'utilisation de ce lien pour une Réservation permet de relier l'Utilisateur à l'Etablissement et donc de le qualifier d'Utilisateur Fidèle ;



Ou

- La connexion aux bases de données des utilisateurs de l'Etablissement par Kiute grâce aux Services ; si l'Utilisateur a bénéficié d'une Prestation au sein de l'Etablissement dans les 12 (douze) derniers mois, il sera qualifié d'Utilisateur Fidèle de l'Etablissement ;

Ou

- Le clic par l'Utilisateur sur la case prévue à cet effet sur la Plateforme ; sur la page de paiement, l'Utilisateur peut cocher une case pour indiquer qu'il a déjà été client de l'Etablissement dans lequel il réserve sa Prestation dans les 12 (douze) derniers mois.

En cas de réclamation concernant la qualification d'Utilisateur Fidèle, le Client peut adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante : support@kiute.com accompagnée des justificatifs fondant sa demande. Kiute étudiera cette demande dans les meilleurs délais. Dans l'hypothèse où Kiute estimerait les pièces justificatives insuffisantes pour démontrer la qualification d'Utilisateur Fidèle, sa décision sera insusceptible de recours et le Client s'engage à l'accepter.

Kiute est libre de modifier le pourcentage de la Commission à tout moment, à sa libre discrétion. Le Client est informé de ces modifications par tout moyen utile, et notamment par email, au minimum quinze (15) jours avant l'entrée en vigueur du nouveau taux applicable. Le nouveau taux s'appliquera aux Réservations émises par l'Utilisateur à l'issue de ce délai.

Le Client qui n'accepte pas les nouveaux taux doit désactiver l'option Kiute Boost depuis son Compte. A défaut, il sera réputé les avoir acceptés.

La Commission sera prélevée conformément aux modalités de paiement décrites ci-après.

## **7.2 – Modalités de paiement**

Kiute fait appel à des prestataires de paiement pour la gestion et la réalisation des transactions financières. Ainsi, aucune des données relatives aux cartes bancaires des Clients ne transite par Kiute qui n'en a jamais connaissance. Kiute est libre de changer de prestataire de paiement en cours de Contrat ce que le Client reconnaît et accepte. Ce changement donnera lieu à une information du Client sans modifier les termes des présentes.

En ce qui concerne le paiement d'un abonnement par le Client par carte bancaire et le paiement des Prestations réservées via la Plateforme, elles sont réalisées via un partenaire de gestion de paiement Stripe dont le siège social est situé à San Francisco aux Etats-Unis et ayant des bureaux en Europe.

Stripe est une entreprise de technologie qui développe notamment des solutions de paiement sur internet. Des millions d'entreprises de plus de 120 pays utilisent Stripe pour lancer et développer leur activité. En acceptant les présentes Conditions générales, le Client accepte les Conditions Générales de Service de Stripe figurant à l'annexe 1.

En ce qui concerne le paiement d'un abonnement par le Client par prélèvement SEPA, il est réalisé via un partenaire de gestion de paiement GoCardless SAS, dont le siège social est situé 23-25 Avenue Mac-Mahon, Paris, 75017, France. GoCardless SAS, filiale de GoCardless Ltd, est un Etablissement de Paiement agréé par l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Régulation), Code Interbancaire (CIB) 17118 et habilité à prélever des paiements à travers l'Union Européenne.

En ce qui concerne le paiement des prestations réservées et des produits vendus en ligne via le site internet d'un Etablissement, édité par Kiute, les transactions financières sont gérées par MangoPay, solution de paiement européenne, dont le siège social est situé au 2 Avenue Amélie, L-1125 Luxembourg, immatriculée au Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro B173459 et agréée en tant qu'Etablissement de Monnaie Électronique auprès de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF). En acceptant les présentes Conditions générales, le Client accepte les Conditions Générales de Service de MangoPay figurant à l'annexe 2.

MangoPay, Stripe et Gocardless sont dénommées collectivement et indistinctement « le Prestataire de paiement ».

Les transactions en ligne via le Prestataire de paiement engendrent la facturation de frais. Ces frais sont supportés par le Client et sont applicables à chaque transaction au profit du Client réalisé via le Prestataire de paiement. Le taux des frais de transaction en ligne est précisé dans les Offres et s'applique sur le montant TTC de la transaction. La TVA au taux en vigueur s'applique en sus sur ces frais.

#### 7.2.1 Modalités de paiement des Offres

Le Client a la possibilité de régler ses factures uniquement par carte bancaire ou prélèvement SEPA. Il peut choisir une modalité de paiement parmi les options choisies au moment de la souscription à l'Offre.

#### 7.2.2 Modalités de paiement des Prestations réservées par un Utilisateur via la Plateforme

Le Client et l'Utilisateur se voient attribuer un porte-monnaie virtuel (ci-après : le « Porte-Monnaie Electronique ») par le Prestataire de Paiement. Ce Porte-Monnaie Electronique est lié au compte bancaire rattaché au Compte du Client et de l'Utilisateur.

Dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme, les Utilisateurs mandatent expressément Kiute pour transmettre les instructions relatives aux paiements au Prestataire de Paiement, en leur nom et pour leur compte.

Le paiement s'effectue par débit du Porte-Monnaie Electronique de l'Utilisateur et crédit du Porte-Monnaie Electronique du Client, selon la procédure de paiement suivante :

- A la date de réalisation de la Prestation, Kiute effectue une demande de paiement auprès du Prestataire de paiement ;
- Dans un délai de 3 (trois) jours ouvrés à compter de la demande de paiement, le Prestataire de paiement effectue le virement du paiement de la Réserve, déduction faite de la Commission de Kiute. Ainsi, le Prestataire de Paiement conserve les sommes versées par l'Utilisateur jusqu'à la fin de ce délai.

### **7.3 – Facturation & délais de paiement**

Les factures sont disponibles uniquement par voie électronique sur le Compte du Client, ce que ce dernier accepte expressément. La facture des sommes dues au titre de la Commission est disponible tous les mois, lorsqu'elle s'applique, sur le Compte du Client. Les factures Kiute ne sont adressées ni par courrier ni par email.

Toutes les factures émises par Kiute sont payables à réception. Aucun escompte ne sera pratiqué pour paiement avant la date figurant sur la facture ou dans un délai inférieur à celui mentionné aux présentes Conditions Générales.

En cas de retard de paiement, Kiute pourra facturer de plein droit, sans mise en demeure préalable, des pénalités de retard dont le taux est égal à 3 (trois) fois le taux d'intérêt légal. Ce taux est multiplié par le nombre de jours écoulés entre la date d'échéance et la date d'encaissement. Il s'applique sur le montant total de la facture toutes taxes comprises.

Toute réclamation du Client concernant la facturation devra être exprimée par lettre motivée adressée en recommandé avec accusé de réception dans le délai de 7 (sept) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture. En l'absence d'une telle lettre, le Client sera réputé avoir accepté la facturation.

### **7.4 – Incidents de paiement**

Le Client est informé et accepte expressément que tout incident de paiement entraînera automatiquement la caducité de la transaction.

Après information du Client et sous réserve du caractère certain, liquide et exigible des dettes dues par le Client à Kiute, Kiute pourra opérer une compensation avec les éventuelles sommes dues au Client au titre de la Réserve de Prestation(s) via la Plateforme. Sauf accord exprès, préalable et écrit de Kiute, et à condition que les créances et dettes réciproques soient certaines, liquides et exigibles, aucune compensation ne pourra être valablement effectuée par le Client entre

d'éventuelles pénalités dans la fourniture des Services commandés ou non-conformité à la commande, d'une part, et les sommes dues par le Client à Kiute au titre desdits Services, d'autre part.

En cas de rejet par les institutions bancaires concernées du moyen de paiement utilisé par un Client, des frais de rejet d'un montant de 15 (quinze) euros seront automatiquement facturés au Client. Par ailleurs, le moyen de paiement ayant donné lieu au rejet ne sera à l'avenir plus autorisé par Kiute pour les paiements suivants, et le Client devra choisir un autre moyen de paiement. Il entraîne, sans versement d'indemnités de quelque nature que ce soit, la suspension immédiate des prestations en cours.

En cas de retard de paiement, Kiute se réserve le droit d'interrompre l'accès à ses Services et/ou le droit de résilier le Contrat dans les conditions de l'article « RESILIATION ».

### **7.5 - Prévention des fraudes**

Le Prestataire de paiement recommande la mise en place de mécanismes afin de prévenir les paiements frauduleux.

Ainsi, conformément à la réglementation bancaire contre le blanchiment d'argent et les nouvelles procédures KYC (« Know Your Customer »), Kiute est amené à procéder à une vérification des informations des Clients et des Utilisateurs et signaler tout comportement suspect.

Kiute pourra, en fonction des résultats du contrôle effectué, prendre des mesures, telles que refus d'inscription de l'Utilisateur ou du Client, suspension temporaire ou fermeture définitive de son compte. Ces mesures pourront également avoir pour effet de suspendre le paiement. La survenance d'un incident pourra entraîner l'inscription des données en rapport avec le compte au sein du fichier d'alerte, ce qui pourra, lors de prochaines connexions, conduire Kiute à réaliser des vérifications supplémentaires ou des refus d'inscriptions des Utilisateurs ou des Clients.

## **ARTICLE 8 – OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Client s'engage à utiliser les Services conformément à leur destination, à l'ensemble des stipulations des présentes Conditions Générales, à la législation et à la réglementation en vigueur. Il s'engage également à payer Kiute selon les dispositions de l'article « CONDITIONS FINANCIERES ».

### **8.1 Contenus**

Le Client est responsable des Contenus qu'il met à disposition du public par l'intermédiaire des Services. Kiute ne pourra en aucun cas être considéré comme éditeur du contenu créé par le Client au moyen des Services. Le Client s'engage strictement à ne pas porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle des auteurs et à ne pas diffuser, quelle que soit leur nature ou leur forme :

- Des Contenus diffamatoires, injurieux, obscènes, contraires aux bonnes mœurs, offensants, violents ou incitant à toute forme de violence (physique, verbale ou morale), politiques, racistes, sexistes, homophobes, ou xénophobes et plus généralement contraire aux lois en vigueur,
- Des Contenus contrefaisants,
- Des Contenus attentatoires à l'image d'un tiers,
- Des Contenus mensongers, trompeurs ou proposant ou promouvant des activités illicites, frauduleuses ou trompeuses,
- Des Contenus nuisibles aux systèmes informatiques (tels que virus, chevaux de Troie, etc.),
- Et plus généralement des Contenus susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers ou d'être préjudiciables à des tiers, de quelque manière et sous quelque forme que ce soit.

Le Client s'engage également à ne pas créer de lien hypertexte avec des sites ne respectant pas ces mêmes principes. Tout manquement aux présentes obligations constitue un motif de suspension et de résiliation du Contrat.

### **8.2 Exactitude des données & réception des informations**

Le Client garantit donner des informations exactes, complètes et actualisées. Lors de son Inscription, le Client communique à Kiute l'adresse email qu'il souhaite utiliser dans le cadre des Services. Cette adresse email constitue l'adresse email de connexion et de contact du Client. Si le Client souhaite changer cet email, il doit en informer Kiute sans délai et procéder lui-même aux modifications correspondantes sur son Compte soit en ligne soit via le service client.

Plus généralement, le Client s'engage à informer Kiute de toute modification de ses données, de ses coordonnées postales ou bancaires ou de toute autre information nécessaire aux relations commerciales entre le Client et Kiute.

Par ailleurs, le Client s'engage à consulter régulièrement les messages adressés par Kiute à l'adresse email indiquée lors de l'Inscription. Toute communication réalisée par Kiute auprès du Client à cette adresse email est réputée avoir été reçue et lue par le Client.

### **8.3 Obligations générales du Client concernant ses Prestations**

Le Client est seul responsable du bon accomplissement de toutes les formalités notamment administratives, fiscales et/ ou sociales et de tous les paiements de cotisations, taxes ou impôts de toutes natures qui lui incombent le cas échéant en relation avec son utilisation de la Plateforme. Il déclare par ailleurs faire son affaire de la rémunération des Intervenants au titre des Prestations exécutées et réservées depuis la Plateforme. La responsabilité de Kiute ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre.

Le Client s'engage à honorer toute réservation passée par un Utilisateur via la Plateforme. Le Client garantit que les Prestations correspondent aux descriptions faites sur les pages Profils. Il s'interdit notamment de proposer à la réservation des Prestations dont les caractéristiques ne correspondent pas à celles décrites sur les pages Profils.

Il s'interdit également de faire usage de marques non autorisées ou de tout autre terme ou signe non approprié. Le Client est seul responsable de la bonne exécution du contrat de vente à l'égard des Utilisateurs, comme de la qualité et de la conformité des Prestations à leur description sur les pages Profils.

Le Client s'engage en outre expressément à respecter l'ensemble des lois et règlements relatifs à l'activité de vente à distance et ceux relatifs au droit de la consommation dans leur utilisation du Logiciel et de la Plateforme. Plus particulièrement, le Client s'engage à respecter ses obligations d'information précontractuelles, notamment les caractéristiques des Prestations et des produits qu'il propose à la vente, leurs prix, les informations relatives à son identité et à ses coordonnées. Le Client reconnaît expressément qu'il est seul responsable du respect de ces obligations envers les Utilisateurs et envers ses propres clients.

Le Client reconnaît et accepte expressément qu'en cas de résolution de la vente ou de réduction du prix de vente, en raison de l'application de toutes obligations légales qui lui incombent, aucun remboursement ou réduction de la Commission ne pourrait être demandée.

## **ARTICLE 9 – OBLIGATIONS DE KIUTE**

### **9.1 Accès au service**

Kiute s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyen, à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession. Kiute s'efforcera d'offrir un accès fiable et continu aux Services. Cependant, Kiute ne garantit pas la disponibilité ininterrompue des Services ni un fonctionnement exempt de tout problème technique.

Si les Services étaient totalement indisponibles plus de quarante-huit (48) heures consécutives dans un mois (sauf cas de force majeure, indisponibilité liée au réseau, défaillances dues à l'Hébergeur ou à des prestataires informatiques externes, interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des Services ou du matériel, faute ou négligence du Client), Kiute s'engage à rembourser le mois concerné par cette indisponibilité. Le Client reconnaît que les Services utilisés relèvent d'un domaine particulièrement complexe en matière de technique informatique et qu'en l'état actuel des connaissances, ils ne peuvent matériellement faire l'objet de tests ni d'expériences couvrant toutes les possibilités d'utilisation. Le Client accepte donc de

supporter les risques d'imperfection ou d'indisponibilité des Services sans que cela constitue pour autant une tolérance à l'égard de Kiute.

## **9.2 Interruption du service pour maintenance et améliorations**

Kiute ne peut garantir l'accès aux Services ni que le Site fonctionnera en continu et sans erreurs notamment dans les cas suivants :

- Mauvaise utilisation du fait d'un équipement inadapté ;
- Dysfonctionnements imputables au fournisseur d'accès Internet du Client ;
- Encombrement du réseau Internet.

### 9.2.1 Interruption pour mises à jour légères

Les interruptions de service pour mettre à jour les Services et les structures des bases de données peuvent être effectuées tous les jours. Ce type de mise à jour n'entraîne une interruption de service que de quelques minutes au maximum et ne font l'objet d'aucune information préalable.

### 9.2.2 Interruption pour mises à jour importantes

Les interruptions de service pour les mises à jour importantes (par exemple : mise en place d'une nouvelle version comprenant des modifications importantes sur la base de données, etc.) peuvent entraîner une interruption de service allant de 22 heures à 6 heures du matin. Le Client sera préalablement informé de l'interruption du service.

### 9.2.3 Interruption d'urgence

En cas de nécessité, Kiute se réserve la possibilité d'interrompre les Services pour procéder à une intervention technique de maintenance ou d'amélioration afin d'assurer le bon fonctionnement de ses Services et ce quelle que soit l'heure ou la durée de l'intervention. Kiute fera ses meilleurs efforts pour prévenir le Client de cette interruption dans les meilleurs délais.

Les interruptions de service, pour quelle que cause que ce soit, ne donneront droit à aucune indemnité ni remboursement des Clients.

## **ARTICLE 10 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

### **10.1 Propriété Intellectuelle de Kiute**

Kiute est titulaire exclusif de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site et aux Services et notamment sur leur structure (notamment chartes graphiques, onglets, fonctionnalités, l'ensemble des procédures, méthodes, instructions, fichiers, listing, outils informatiques, logiciels, illustrations, maquettes ainsi que l'ensemble de la documentation), et leur contenu (notamment marques, images, logos, illustrations, photos, textes, etc.).

Kiute concède au Client, à titre personnel, le droit non exclusif et non cessible d'utiliser le Site et les Services dans le cadre et pour la durée du Contrat.

Le Client s'engage à n'utiliser le Site et les Services que conformément à ses besoins. La présente licence n'est concédée que dans le seul et unique but de permettre au Client l'utilisation des Services dans le cadre de son activité professionnelle à l'exclusion de toute autre finalité conformément à leur destination.

Il est expressément interdit au Client, sans l'accord préalable et écrit de Kiute, de copier, modifier, améliorer, éditer, traduire, décompiler, créer une œuvre dérivée, inverser la conception ou l'assemblage ou de toute autre manière tenter de trouver le code source (à l'exception des cas prévus par la loi), vendre, attribuer, sous licencier ou transférer de quelque manière que ce soit tout ou partie du Site ou des Services, à titre gratuit ou onéreux. Toute reproduction, représentation, exploitation de quelque nature que ce soit et à quelque fin que ce soit, de tout ou partie du Site ou des Services, et notamment de leur structure et/ou de leur contenu, sans l'autorisation préalable et écrite de Kiute, constitue des actes de contrefaçon.

## **10.2 Propriété Intellectuelle du Client**

Les Parties conviennent que les Contenus intégrés par le Client aux Services demeurent sa propriété. Le Client autorise Kiute aux fins de réalisation des Services à reproduire et représenter son Contenu sur tout support de communication utile à la réalisation des Services.

Le Client renonce à demander à Kiute une quelconque rémunération, redevance, indemnité ou compensation financière à ce titre.

## **ARTICLE 11 – PROTECTION DES DONNÉES**

### **11.1 – Données personnelles du Client**

Kiute attache une importance toute particulière au traitement des données de ses Clients. Dès lors que Kiute collecte et traite des données personnelles du Client au cours de la souscription aux Services, elle revêt la qualité de responsable de traitement au sens du Règlement UE 2016/679 relatif aux données à caractère personnel (le « **RGPD** »). Dans le cadre de cet article, les termes « Responsable de traitement », « Sous-traitant », « Personne concernée », « Destinataire », « Violation de Données personnelles » et « Traitement » auront le sens défini dans le RGPD. De même, le terme « Données personnelles » a le sens qui est donné au terme « Données à caractère personnel » dans le RGPD.

En souscrivant aux Services, le Client consent expressément à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel pour la stricte finalité d'exécution des Services susmentionnés.

Le Client est informé que Kiute tient un registre des traitements opérés dans le cadre des Conditions Générales, et a mis en place toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir l'intégrité, la confidentialité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes, garantir la protection des Clients concernés par les traitements, et répondre aux exigences du RGPD et de la législation en vigueur.

Kiute informe le Client que ses données ne sont accessibles qu'aux personnes dûment habilitées à cet effet, et que son personnel a été sensibilisé et formé aux dispositions du RGPD et à ses conséquences.

Kiute informe le Client que ses données sont susceptibles de faire l'objet d'un transfert vers les États-Unis.

Depuis un arrêt de la Cour de Justice de l'Union Européenne du 16 juillet 2020, les données personnelles ne peuvent plus être transférées vers les États-Unis sur la base du Privacy Shield. Aussi, Kiute a mis en place des Clauses Contractuelles Types ainsi que plusieurs mesures de sécurité complémentaires.

Tout Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, de limitation, de suppression et d'opposition aux données personnelles le concernant. Pour exercer ces droits, il lui suffit d'en faire la demande à Kiute en indiquant son nom, prénom, adresse et code postal, ainsi qu'un justificatif d'identité par e-mail : support@kiute.com

En cas de difficulté pour l'exercice de ses droits ou pour toute réclamation concernant le traitement de ses données à caractère personnel, le Client dispose du droit de saisir la CNIL.

Kiute s'engage à notifier à l'autorité de contrôle compétente toute faille de sécurité présentant un risque pour les droits et libertés des Clients dans les soixante-douze (72) heures suivant la découverte de la faille de sécurité, et à respecter toute la réglementation et législation en vigueur quant à la destruction des données des Clients.

Conformément à la loi Informatique et libertés et au RGPD, Kiute traite toutes les informations avec la plus grande confidentialité, et a pris toutes les garanties techniques et organisationnelles nécessaires pour s'assurer que les données des Clients ne soient pas déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés. Le Client est informé que certains cookies sont indispensables au fonctionnement des Services. Ces cookies sont déposés sur le terminal du Client sans consentement préalable. En cas de configuration du Client pour ne pas autoriser le

dépôt de ces cookies indispensables, le Client ne pourra pas accéder aux Services. Le Client accepte en s'inscrivant aux Services de recevoir gratuitement le cas échéant la « Newsletter » de Kiute, à être informé des nouveautés et promotions proposées par Kiute. Il peut dans l'email se désabonner à tout moment ou via le Service Client.

Pour davantage d'informations sur la politique de confidentialité appliquée par Kiute et la gestion des cookies, les Clients sont invités à consulter la page suivante : <https://www.kiute.fr/documents/CharteCNIL.pdf>

### **11.2 – Données personnelles des utilisateurs finaux des Clients**

Dans cette hypothèse, Kiute agit en tant que Sous-traitant du Client et n'agit que sur les instructions documentées qu'il aura reçues du Client, à moins qu'il ne soit tenu de respecter une disposition obligatoire résultant de la législation européenne ou de la loi nationale applicable aux opérations de Traitement réalisées.

Dans ce cas, Kiute informera le Client de cette obligation légale avant de traiter les Données personnelles, à moins que ledit droit national n'interdise de révéler ces informations pour des raisons d'intérêt public ou de sécurité nationale. Cette information s'effectuera sur l'email communiqué par le Client lors de son Inscription.

La nature et la portée du ou des Traitement(s), des Données personnelles traitées, des catégories de Données personnelles et de la durée du Traitement sous-traité par le Client à Kiute sont définis dans un accord spécifique relative à la protection des données à caractère personnelle qui complète les présentes (ci-après « l'Accord RGPD »).

Le Client est informé et accepte que dans le cadre de la fonctionnalité de site e-commerce du Logiciel, Kiute se réserve le droit de recueillir, via le site e-commerce de l'Etablissement, le consentement express des utilisateurs afin de les enregistrer en tant que prospect dans la base de données Kiute et de leur adresser à ce titre des newsletters et des promotions concernant les Services proposés par Kiute.

#### 11.2.1. Confidentialité des Données personnelles

Kiute s'engage à :

- ne divulguer aucune Donnée personnelle à un Destinataire autre que ceux qui seront précisés dans l'Accord RGPD, qu'il soit une personne privée ou publique, physique ou morale, sans l'accord préalable du Client, sauf disposition contraire de la loi française et applicable au(x) Traitement(s) visé(s) ;
- ne divulguer aucune Donnée personnelle traitée dans le cadre des présentes qu'aux membres de son personnel dont la fonction le nécessite ;
- s'assurer que tous ses employés, sous-traitants et prestataires fournissant des services en vertu des présentes connaissent et respectent les règles relatives à la confidentialité et à la protection des Données personnelles et sont soumis à une obligation spécifique de confidentialité.

#### 11.2.2. Sécurité, Violation de Données personnelles et notification

Kiute s'engage à prendre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles nécessaires pour protéger les Données personnelles contre la destruction accidentelle ou illégale, la perte accidentelle, la modification, la divulgation ou l'accès non autorisés aux Données personnelles conformément au RGPD.

Kiute doit notifier au Client, dans un délai maximum de 48 (quarante-huit) heures après avoir détecté une Violation des Données personnelles, ou toute violation de la sécurité entraînant une destruction accidentelle ou illégale, une perte, une altération, une divulgation non autorisée de Données personnelles transmises, stockées ou autrement traitées, ou l'accès non autorisé à ces Données personnelles.

La notification se fera par l'envoi d'un mail à l'adresse communiquée par le Client lors de son Inscription. La notification précisera, dans la mesure du possible, la nature de la Violation des Données personnelles et ses conséquences probables et constatées sur les Personnes concernées, la nature des mesures déjà prises ou de celles proposées pour remédier à la Violation,

les personnes auprès desquelles des informations supplémentaires peuvent être obtenues, les éventuelles filiales ou entités du Client impactées, ainsi que les zones géographiques concernées, et si possible, une estimation du nombre de Personnes concernées susceptibles d'avoir été affectées par l'infraction en question, et tous les éléments permettant de les identifier.

S'il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, Kiute communiquera ces informations de manière échelonnée, au fur et à mesure de leur disponibilité mais sans retard indu.

Il incombe uniquement au Client, en tant que Responsable de traitement, d'informer et de notifier les/l'autorité(s) de contrôle compétente(s) et, le cas échéant, la/les personne(s) concernée(s) par la Violation de ses(leurs) Données personnelles.

#### 11.2.3. Sous-traitants ultérieurs

Le recours à un sous-traitant, ci-après le « Sous-traitant ultérieur », par Kiute pour tout ou partie du traitement des Données est autorisé par le Client dans la mesure où Kiute s'engage à ne faire appel qu'à des sous-traitants ultérieurs présentant des garanties suffisantes au regard de la protection des Données personnelles. Kiute informe le Client de ses Sous-traitants ultérieurs actuels, listés à l'Accord RGPD.

Le Sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent article pour le compte et selon les instructions du Client. Il appartient à Kiute de s'assurer que le Sous-traitant ultérieur présente les garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD. Kiute demeure le seul et unique responsable devant le Client de l'exécution par le Sous-traitant ultérieur des obligations qu'il a sous-traitées.

#### 11.2.4. Coopération avec le Client

Kiute s'engage à coopérer avec le Client :

- En fournissant au Client toutes documentations et informations nécessaires pour lui permettre en cas de saisine d'une autorité de régulation, de démontrer sa conformité au RGPD ;
- Dans la gestion des demandes de Personnes concernées pour l'exercice de leurs droits et notamment leurs droits d'accès, de rectification, de suppression et/ou d'opposition, ou pour toute autre demande relative à la protection des Données personnelles les concernant. Dans le cas où la Personne concernée contacterait directement Kiute pour exercer ses droits, il communiquera au Client la demande reçue dans les meilleurs délais.
- Dans la réalisation d'une analyse d'impact que le Client devrait mener afin d'évaluer les risques liés au(x) Traitement(s) de Données personnelles et d'identifier les mesures à prendre pour traiter ces risques et la consultation éventuelle de l'autorité de contrôle. A cet égard et en fonction de l'étendue de la coopération souhaitée, des frais supplémentaires pourront être facturés au Client après acceptation du devis correspondant ;
- En cas de contrôle ou d'enquête par une autorité de contrôle compétente, les Parties s'engagent à raisonnablement coopérer entre elles et avec l'autorité de contrôle.

Dans le cas où le contrôle exercé par l'autorité compétente concerne le ou les Traitement(s) effectué(s) au nom et pour le compte du Client, Kiute s'engage à l'informer de ce contrôle immédiatement après en avoir été lui-même notifié par l'autorité de contrôle, et à ne pas s'engager pour le compte du Client ou en son nom.

En cas de contrôle du Client par une autorité compétente, notamment en ce qui concerne les Services fournis par Kiute, celui-ci s'engage à coopérer avec le Client et à lui fournir toutes informations dont il pourrait avoir besoin pour démontrer sa conformité au RGPD.

#### 11.2.5. Transfert international de Données personnelles

Kiute garantit que si un transfert est réalisé vers un pays qui n'offre pas une protection adéquate, notamment les Etats-Unis, Kiute s'engage à mettre en place des clauses contractuelles types de la Commission européenne complétées par des mesures de sécurité adéquates ou à mettre en œuvre d'autres solutions de transfert appropriées pour assurer une protection adéquate.



### 11.2.6. Sort des Données personnelles à l'issue du Traitement

Kiute s'engage, au choix du Client, à supprimer ou à retourner au Client dans un format standard lisible tous les documents et fichiers contenant les Données personnelles des utilisateurs finaux du Clients après la fin du/des Traitement(s) réalisé(s) dans le cadre des Services et à ne retenir aucune copie des Données personnelles, sauf disposition contraire de la loi française et applicable au(x) Traitement(s) mentionné(s) à l'Accord RGPD. Par dérogation au paragraphe précédent, Kiute pourra conserver les Données personnelles des utilisateurs finaux du Client pour lesquelles Kiute aura obtenu le consentement express de l'utilisateur pour leur traitement à des fins de prospection commerciale.

## **ARTICLE 12 – RESILIATION DU CONTRAT**

### **12.1 Résiliation du Contrat à l'initiative du Client**

Tout engagement du Client pour une Durée initiale est ferme et irrévocable ; aucune résiliation ne pourra intervenir avant son échéance.

Le Client souhaitant dénoncer la reconduction tacite et mettre un terme à son Contrat à l'échéance de la Durée initiale, devra en faire la demande impérativement via le formulaire de résiliation disponible depuis le Compte du Client.

Pour être prise en compte, la demande de résiliation devra intervenir dans les délais suivants :

- Pour une Offre mensuelle, à tout moment. Le Client est informé et accepte qu'en cas de résiliation, tout mois commencé est dû et la résiliation sera effective à la fin du mois de notification de la résiliation.
- Pour toute autre Offre, au moins 40 (quarante) jours calendaires avant la date d'échéance de la Durée initiale. La résiliation ne sera effective qu'à l'échéance de la Durée initiale et tout montant au titre de la Durée initiale reste dû par le Client.

Le non-respect de ces délais par le Client entraîne la reconduction tacite du Contrat pour une période équivalente à celle de la Durée initiale.

En cas de résiliation en bonne et due forme par le Client, Kiute notifie au Client par email la prise en compte de sa demande de résiliation. La résiliation ne donne lieu à aucun remboursement ni indemnité. Le Client reconnaît et accepte que toute demande de résiliation adressée par un autre moyen que le formulaire de résiliation (notamment par email ou par courrier) ne sera pas prise en compte par Kiute.

### **12.2 Résiliation du Contrat de plein droit à l'initiative de Kiute sans préavis**

#### 12.2.1 Pour non-paiement d'une facture

Dans le cas d'un retard de paiement par rapport à la date d'exigibilité de la créance, outre l'application des pénalités de retard, le Client reconnaît que Kiute pourra prendre les mesures suivantes :

- Si le retard de paiement est de 30 (trente) jours calendaires et plus par rapport à la date d'exigibilité de la créance, alors Kiute se réserve le droit de suspendre l'accès du Client aux Services sans que cette suspension puisse donner lieu à indemnité ni remboursement au profit du Client et sans préjudice des éventuels dommages et intérêts dont Kiute pourraient se prévaloir ;
- Si le retard de paiement est supérieur à 60 (soixante) jours calendaires et plus par rapport à la date d'exigibilité de la créance, alors Kiute se réserve le droit de résilier le Contrat et les données du Client ne seront plus accessibles ; elles seront archivées et ne pourront lui être restituées. La résiliation prendra effet rétroactivement à la date d'exigibilité de la créance et sera notifiée au Client par e-mail. Les sommes au titre du Contrat résilié resteront entièrement dues à Kiute.

Les sommes éventuellement réglées par le Client pour son abonnement resteront acquises à Kiute sans préjudice de tous dommages-intérêts auxquels Kiute pourrait prétendre.

Il est expressément entendu que cette résiliation pour non-paiement d'une facture aura lieu de plein droit, la mise en demeure résultant du seul fait de l'inexécution de l'obligation, sans sommation, ni exécution de formalités.

#### 12.2.2 En cas de fourniture de données clients fausses ou mensongères

Le Client garantit donner des informations exactes, complètes et actualisées. Au cas où les informations fournies par le Client seraient fausses ou mensongères, Kiute se réserve le droit, sans aucune indemnité et sans préavis, de suspendre ou de mettre fin au compte du Client, de supprimer tout ou partie des Services du Client, ainsi que les données et les fichiers y figurant, sans préjudice des actions de droit commun qui pourraient lui être ouvertes.

### **12.3 Résiliation du Contrat à l'initiative de Kiute après mise en demeure restée sans effet**

Kiute se réserve le droit de résilier le Contrat à tout moment en cas de non-respect par le Client d'une obligation contractuelle. Kiute pourra notifier par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au Client, la résolution fautive des présentes, 15 (quinze) jours calendaires après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter restée infructueuse.

En outre, Kiute se réserve le droit de résilier unilatéralement le Contrat dans le cas où la quantité d'informations chargées et/ou échangées par le Client créerait des problèmes de fonctionnement des serveurs de Kiute et donc au fonctionnement de ces serveurs pour les autres Clients. Dans cette hypothèse, Kiute pourra prendre toutes les mesures afin de mettre un terme aux problèmes de fonctionnement. Par exemple, Kiute pourra suspendre l'accès du Client aux Services et lui demander de supprimer les fichiers et/ou informations à l'origine des dysfonctionnements. Cette demande sera notifiée par courriel. En l'absence de suppression desdits fichiers et/ou informations par le Client dans un délai de 15 (quinze) jours calendaires à compter de l'envoi du courriel, Kiute pourra résilier unilatéralement le Contrat.

Les sommes réglées par le Client et correspondant à la période restant à courir de son Contrat au-delà du préavis indiqué ci-dessus lui seront restituées. Les prestations échangées entre les Parties depuis la conclusion du Contrat et jusqu'à sa résiliation ayant trouvé leur utilité au fur et à mesure de l'exécution réciproque de celui-ci, elles ne donneront pas lieu à restitution pour la période antérieure à la dernière prestation n'ayant pas reçu sa contrepartie.

Kiute s'engage à conserver les données du Client pendant une période de 60 (soixante) jours à compter de la résiliation. Passé ce délai, Kiute pourra détruire les données sans que le Client ne puisse prétendre à un quelconque préjudice et obtenir une quelconque réparation.

### **ARTICLE 13 – SANCTION DES MANQUEMENTS**

En cas de manquement à l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales, ou plus généralement, d'infraction aux lois et règlements par le Client, Kiute se réserve le droit de :

- (i) suspendre de manière temporaire ou définitive, sans délai, l'accès aux Services du Client auteur du manquement ou de l'infraction, ou y ayant participé, et notamment, en cas de fourniture d'informations erronées, incomplètes, mensongères ou périmées lors de l'inscription aux Services,
- (ii) supprimer tout Contenu en lien avec le manquement ou l'infraction considéré(e), en totalité ou en partie,
- (iii) supprimer le Compte du Client fautif ;
- (iv) prendre toutes mesures appropriées et engager toute action en justice,
- (v) avertir le cas échéant les autorités compétentes, coopérer avec elles et leur fournir toutes les informations utiles à la recherche et à la répression d'activités illégales ou illicites.

En cas de manquement de l'Utilisateur à une obligation essentielle découlant des présentes Conditions Générales, ou de violation répétée de celles-ci, Kiute se réserve le droit de résilier les présentes dans les conditions de l'article « RESILIATION ».

## **ARTICLE 14 – GARANTIES**

Kiute ne délivre aucune garantie expresse, implicite, légale ou autre sur la performance ou les résultats des informations qu'elle diffuse ou les Services qu'elle propose. Les informations diffusées par Kiute n'ont aucun caractère de conseil. Les Services de Kiute sont réputés être mis à la disposition des Clients « en l'état » sans faire l'objet de mesures d'adaptations spécifiques. Ils s'apparentent à des progiciels standards qui ne sauraient répondre à tous les besoins spécifiques des Clients. Il appartient donc au Client de vérifier l'adéquation des Services proposés par Kiute à ses besoins et de prendre toutes les précautions nécessaires.

À défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception des Services, ceux-ci seront réputés conformes à la commande, en quantité et qualité. Le Client dispose d'un délai de 7 (sept) jours à compter de la fourniture des Services pour émettre, par lettre recommandée avec accusé réception et par email, de telles réserves ou réclamations auprès de Kiute, avec tous les justificatifs y afférents. Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délais par le Client.

Le Client garantit Kiute qu'il dispose de tous les droits et autorisations nécessaires à la diffusion des Contenus de toute nature (rédactionnels, graphiques, ou autres), des photos des Prestations qu'ils réalisent et des commentaires qu'ils diffusent dans le cadre des Services. Il garantit notamment Kiute qu'il dispose de toutes autorisations nécessaires pour exploiter les photos de profil des Intervenants et les photos de leurs Prestations sur la Plateforme et diffuser leur image. Il s'engage ainsi à obtenir l'autorisation des Intervenants dans ce cadre ainsi que l'autorisation de tout client apparaissant sur une photo des Prestations. La responsabilité de Kiute ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre.

Le Client se porte garant des Contenus qu'il diffuse via les Services ou que ses Intervenants diffusent depuis le Compte Client, notamment au regard des lois et réglementations applicables.

Le Client garantit qu'il a recueilli le consentement explicite des Intervenants lors de la collecte de leurs données à caractère personnel aux fins de les transmettre à Kiute. Le Client a également informé les Intervenants qu'ils pouvaient obtenir toutes les informations relatives à la politique de protection des données à caractère personnel de Kiute en consultant la Charte de Protection des Données, disponible sur <https://www.kiute.fr/documents/CharteCNIL.pdf>.

En cas de recours ou réclamation d'un tiers relatif aux Contenus des Clients ou à la transmission des données personnelles des Intervenants, le Client garantit et relèvera indemne Kiute contre les conséquences de tels recours ou réclamations en ce compris, les indemnités de toute nature ou dommages-intérêts qui seraient prononcés dans le cadre d'une procédure judiciaire d'un arbitrage ou d'une transaction et les frais raisonnables d'avocats que Kiute aurait dû exposer pour assurer sa défense.

## **ARTICLE 15 – RESPONSABILITES**

### **15.1 Principe générale de responsabilité de Kiute**

La responsabilité de Kiute pourra être engagée par le Client dans les conditions de droit commun. Ainsi, Kiute est tenue, en cas d'inexécution de ses obligations contractuelles, aux seuls dommages directs conformément aux articles 1231-3 et suivants du Code Civil et ne saurait être tenue responsable des dommages indirects ou ne résultant pas directement et exclusivement d'une défaillance de sa part dans l'exécution de ses prestations.

En tout état de cause, la responsabilité totale de Kiute sera limitée, quel que soit le fondement des réclamations éventuelles du Client et tous recours confondus, à des dommages et intérêts ne pouvant excéder le montant total des Services concernés par ces réclamations facturés par Kiute au Client au titre des présentes.

## 15.2 Limitation de responsabilité de Kiute

Le Client reconnaît que les techniques employées par Kiute relèvent d'un domaine complexe de la technique informatique. Aussi, le Client déclare avoir pris connaissance des caractéristiques et des limites d'Internet décrites ci-dessous :

- Les transmissions de données sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses. De ce fait, nul ne peut garantir le bon fonctionnement d'Internet ;
- Les données circulant sur Internet ne sont pas protégées contre des détournements éventuels, et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement, de toute information à caractère sensible est effectuée par le Client à ses risques et périls ;
- Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données stockées sur ses serveurs de la contamination par des virus comme de tentatives d'intrusion dans son système informatique par des tiers via le service d'accès.

Kiute ne saurait être tenu responsable pour tout dysfonctionnement lié aux problèmes réseaux, accès Internet ou encore équipement technique du Client, ou d'une utilisation non conforme des Services mis à disposition. De même, Il appartient au Client de vérifier la compatibilité des Services avec le navigateur et la version de ce dernier qu'il utilise, Kiute ne garantissant pas la compatibilité des Services avec l'ensemble des navigateurs du marché.

En conséquence de ce qui précède, et en parfaite connaissance des caractéristiques d'Internet, le Client renonce à engager la responsabilité Kiute concernant un ou plusieurs des faits ou événements mentionnés ci-dessus.

De plus, Kiute n'assume aucune responsabilité en raison de l'indisponibilité, d'un dysfonctionnement ou d'une dégradation des performances des Services qui serait notamment due à :

- Une application tierce,
- Une erreur commise par le Client dans la gestion ou l'utilisation des Services ;
- Au non-respect par le Client de la documentation des Services ;
- Au matériel ou aux installations du Client ;
- Aux modifications des Services, réalisées par toute personne autre que Kiute ou n'agissant pas sous sa direction.

Kiute se réserve le droit de refuser la présence, sur ses serveurs, des fichiers importés par des Clients qui seraient jugés techniquement non conformes aux serveurs ou nuisant à leurs performances.

Les Services peuvent être occasionnellement suspendus en raison d'interventions de maintenance nécessaires à leur bon fonctionnement. En cas d'interruption pour maintenance, Kiute s'engage à tenir le Client informé dans les meilleurs délais afin d'éviter toute perturbation. Kiute ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

Des liens hypertextes présents sur le Site peuvent renvoyer le Client vers des sites partenaires. La responsabilité de Kiute ne saurait être engagée dans le cas où le contenu de ces sites contreviendrait aux dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur.

Les utilisateurs finaux ont la possibilité de laisser des avis de satisfaction sur le site du Client et sur la Plateforme. Ces avis ne peuvent être modérés et ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité de Kiute.

Par ailleurs, Kiute propose certains modèles de documents au Client notamment dans le cadre du module de site de vente en ligne. Il s'agit de modèle suggéré ne pouvant en aucun cas être utilisé en l'état par le Client sans adaptation. La responsabilité de Kiute ne pourra en aucun cas être engagée dans l'hypothèse de réclamation, sanction, ou préjudice résultant de ces documents. Chaque Client reconnaît qu'il est tenu de s'assurer de la conformité de ces documents à son activité

et que tout document diffusé par lui via le module de site de vente en ligne, et plus généralement via les Services, relève de sa seule responsabilité.

Dans les cas indiqués ci-dessus, le Client s'engage à indemniser Kiute en cas de condamnation à l'encontre de cette dernière au paiement de dommages et intérêts (y compris, notamment, les frais de justice, d'avocat, d'avoué, etc.). Par ailleurs, le Client s'engage à rembourser Kiute des frais occasionnés par la réparation des dommages qu'il a causés.

### **15.3 Responsabilité de Kiute dans le cadre de l'utilisation par le Client de la Plateforme**

Kiute intervient en qualité de courtier en ce qu'elle met à la disposition des Clients et des Utilisateurs des outils et moyens techniques leur permettant d'entrer en relation par l'intermédiaire de la Plateforme. La responsabilité de Kiute se limite à la fourniture de ces moyens, tels que décrits aux présentes et à la mise en relation des Utilisateurs avec les Clients et leurs Intervenants.

Kiute ne passe aucun acte juridique au nom et pour le compte des Clients ou des Utilisateurs, qui contractent directement entre eux. Kiute n'est pas partie aux contrats conclus entre le Client et un Utilisateur et ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée au titre des difficultés pouvant intervenir lors de la conclusion ou de l'exécution de ces contrats.

Kiute ne garantit notamment pas la réalisation des transactions, ni la bonne exécution des contrats conclus entre les Clients et les Utilisateurs. Elle n'offre pas davantage de garantie aux Clients en termes de débouchés ou de volume de clientèle.

## **ARTICLE 16 – FORCE MAJEURE**

Kiute ne pourra pas être tenue pour responsable vis-à-vis du Client par suite de manquement ou retard dans l'exécution totale ou partielle de ses obligations au titre des présentes, pour autant que cette défaillance ait pour origine ou résulte d'un cas de force majeure, entendu au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence française comme tout événement échappant au contrôle de Kiute, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat, dont les effets ne peuvent être évités par la mise en œuvre des efforts raisonnables auxquels Kiute est tenue, l'empêchant temporairement ou définitivement d'exécuter tout ou Partie des obligations qui lui incombent au titre du Contrat.

Les Parties conviennent que peuvent notamment être assimilés à un cas de force majeure : les catastrophes naturelles telles qu'un incendie, une tempête, une inondation, un tremblement de terre, une explosion ; les actes de guerre ou de terrorisme ; le fait du prince ; un virus informatique malveillant, une défaillance de l'Hébergeur, une interruption totale ou partielle ou un blocage des réseaux de télécommunications ou électrique, un acte de piratage informatique.

En cas de survenance d'un tel événement, Kiute devra sans délai informer le Client de son impossibilité à exécuter sa prestation ; les obligations de Kiute seront alors suspendues. La suspension des obligations ou le retard 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. Si le cas de force majeure devait induire une impossibilité définitive d'exécuter ses obligations, Kiute pourra demander la résiliation du présent Contrat, sans être tenue à verser une quelconque indemnité, ni aucun remboursement et en conservant le bénéfice des sommes dues à la date de la demande de résiliation.

## **ARTICLE 17 – DIVERS**

### **17.1 Service client**

Pour toute information ou réclamation concernant les Services fournis par Kiute, le service client est joignable :

- Soit par téléphone au : 01 79 72 55 05 (du lundi au vendredi de 9h30 à 18h30)
- Soit par e-mail : support@kiute.com

### **17.2 Modifications des Conditions Générales**

Des modifications aux présentes Conditions Générales sont susceptibles d'être apportées par Kiute à tout moment. Les modifications, autres que celles imposées par la loi ou le règlement, seront applicables à l'issue de la Durée initiale des Contrats en cours et sous réserve d'avoir été communiquées par voie électronique au Client au moins quinze (15) jours avant la date d'application. Le Client aura la possibilité de notifier son souhait de ne pas reconduire le Contrat en cours via le formulaire de résiliation disponible depuis son Compte du Client dans les 15 (quinze) jours calendaires suivant la notification de modification des Conditions Générales envoyée par le Kiute. Le Contrat se poursuivra alors pour la Durée initiale mais ne sera pas reconduit.

### **17.3 Référence**

Le Client autorise Kiute à citer sur ses propres supports de communication (site internet, plaquettes, etc.) les éléments (marque, enseigne, nom, logo, etc.) de nature à identifier le Client et ce à titre de référence.

### **17.4 Nullité et indépendance des clauses**

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs clauses seraient frappées de nullité au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, les autres stipulations conserveraient toute leur force et leur portée.

Les Parties devraient si possible remplacer la stipulation annulée par une stipulation correspondant à l'esprit et à l'objet des présentes. Toutefois, l'absence d'accord sur cette nouvelle stipulation ne pourrait remettre en cause les termes de l'alinéa précédent, les autres stipulations demeurant en vigueur.

### **17.5 Renonciation**

Le fait pour l'une ou l'autre Partie de ne pas se prévaloir, ou de se prévaloir tardivement, d'un manquement de l'autre Partie à l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes ne saurait être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause.

### **17.6 Droit applicable et règlement des litiges**

Les présentes Conditions générales sont régies exclusivement par le droit français.

Préalablement à toute action en justice, les Parties conviennent de rechercher une solution amiable par voie de conciliation ou de négociation.

En cas d'échec de règlement à l'amiable par les Parties dans un délai de trente (30) jours à compter du début de leur discussion, tous les litiges auxquels le présent contrat et les accords qui en découlent pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution, leurs conséquences et leurs suites seront soumis à la compétence exclusive du tribunal de commerce de paris.

**ANNEXE 1. Conditions Générales de Stripe :** <https://stripe.com/fr/legal>

**ANNEXE 2. Conditions Générales de MangoPay :** <https://www.mangopay.com/wp-content/uploads/CGU-EP-FR.pdf>