

Conditions générales d'utilisation

Plateforme Louquillou — Service de gestion locative en ligne

Version 2 — Dernière mise à jour : 3 octobre 2026

PRÉAMBULE

ARTICLE 1 — DÉFINITIONS

ARTICLE 2 — OBJET ET DESCRIPTION DU SERVICE

ARTICLE 3 — INSCRIPTION ET COMPTE UTILISATEUR

ARTICLE 4 — UTILISATION ACCEPTABLE

ARTICLE 5 — CONDITIONS FINANCIÈRES

ARTICLE 6 — DURÉE, RÉILIATION ET SUPPRESSION DU COMPTE

ARTICLE 7 — PRÉLÈVEMENT SEPA DES LOYERS (FONCTIONNALITÉ PILOTE)

ARTICLE 8 — DOCUMENTS GÉNÉRÉS ET CALCULS

ARTICLE 9 — COMMUNICATIONS

ARTICLE 10 — API REST ET CLI (ACCÈS PROGRAMMATIQUE)

ARTICLE 11 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET CONTENU

ARTICLE 12 — DONNÉES PERSONNELLES

ARTICLE 13 — DISPONIBILITÉ, MAINTENANCE ET AUTOMATISATIONS

ARTICLE 14 — RESPONSABILITÉ

ARTICLE 15 — ÉVOLUTION DU SERVICE ET DES CGU

ARTICLE 16 — SÉCURITÉ

ARTICLE 17 — DROIT APPLICABLE ET LITIGES

ARTICLE 18 — DISPOSITIONS DIVERSES

ARTICLE 19 — CONTACT

ANNEXES

Annexe 1 — Politique de Confidentialité

Annexe 2 — Accord de Traitement des Données (DPA)

Annexe 3 — Descriptif des Plans tarifaires

Annexe 4 — Formulaire de rétractation

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « CGU ») régissent l'accès et l'utilisation de la plateforme Louquillou (ci-après « le Service » ou « la Plateforme »), éditée par Vincent Cassé, entrepreneur individuel (EI) en activité libérale, sous le nom commercial « Louquillou », immatriculé au Registre national des entreprises sous le numéro SIREN 539 070 813 (SIRET 539 070 813 00032) (ci-après « Louquillou », « nous » ou « l'Éditeur »). TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts. Email : support@louquillou.com.

Le directeur de la publication est Vincent Cassé, en sa qualité d'éditeur.

La Plateforme est hébergée par OVHcloud, SAS au capital de 10 174 560 euros, dont le siège social est situé 2, rue Kellermann, 59100 Roubaix, France (RCS Lille Métropole 424 761 419). Les données sont hébergées dans des centres de données situés en France (Gravelines ; sauvegardes à Paris).

Le Service est accessible à l'adresse <https://app.louquillou.com>, ainsi que par une interface de programmation (API) et un outil en ligne de commande (CLI) décrits à l'article 10.

L'inscription au Service requiert l'acceptation expresse des présentes CGU, qui incluent la Politique de Confidentialité (Annexe 1) et l'Accord de Traitement des Données (Annexe 2) (article 3.5). L'Utilisateur est invité à les lire attentivement avant toute utilisation.

ARTICLE 1 — DÉFINITIONS

Dans les présentes CGU, les termes suivants ont la signification qui leur est donnée ci-dessous, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel :

« **Utilisateur** » ou « **Propriétaire** » : toute personne physique ou morale ayant créé un Compte sur la Plateforme pour gérer ses propres biens immobiliers donnés en location.

« **Consommateur** » : l'Utilisateur personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (article liminaire du Code de la consommation). « **Non-professionnel** » : l'Utilisateur personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles (notamment une société civile immobilière familiale).

« **Professionnel** » : tout autre Utilisateur. La qualité de l'Utilisateur est déterminée conformément à l'article 3.1.

« **Locataire** » : toute personne physique occupant, ou candidate à occuper, un bien immobilier géré via la Plateforme par un Utilisateur. « **Garant** » : toute personne s'étant portée caution d'un Locataire. Ni le Locataire ni le Garant ne sont parties aux présentes CGU.

« **Compte** » : l'espace personnel de l'Utilisateur, accessible après inscription et authentification.

« **Service** » : l'ensemble des fonctionnalités que la Plateforme met à la disposition de l'Utilisateur, dont l'objet est décrit à l'article 2.2.

« **Contenu Utilisateur** » : tout document, fichier, photographie, vidéo, donnée ou information mise en ligne, importée ou saisie par l'Utilisateur sur la Plateforme, ainsi que les documents générés par la Plateforme à partir de ces données.

« **Plan** » : la formule souscrite par l'Utilisateur (Gratuit, Essentiel ou Pro), déterminant les limites d'usage et les fonctionnalités accessibles, décrite en Annexe 3.

« **Essai** » : la période de quatorze (14) jours suivant l'inscription, décrite à l'article 3.2.

« **Lecture seule** » : l'état du Compte dans lequel la consultation, l'export et la suppression restent possibles mais la création et la modification sont refusées, dans les cas et selon les modalités des articles 5.7 (dépassement des limites du Plan) et 6.5 (suppression du Compte).

« **Fonctionnalité pilote** » : une fonctionnalité mise à disposition d'un nombre restreint d'Utilisateurs, sur invitation, dans les conditions de l'article 2.6.

« **Données Personnelles** » : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable au sens du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD).

« **Prestataires Tiers** » : les fournisseurs dont dépend la Plateforme : OVHcloud (hébergement et stockage), Brevo (envoi d'emails), Stripe (paiement des abonnements et, pour les Utilisateurs concernés, prélèvement SEPA), hCaptcha (protection contre les robots à l'inscription et lors de la réinitialisation du mot de passe) et l'INSEE (publication de l'indice de référence des loyers).

« **CLI** » : l'outil en ligne de commande mis à disposition par Louquillou, permettant d'interagir avec la Plateforme via son API.

ARTICLE 2 — OBJET ET DESCRIPTION DU SERVICE

2.1 — Objet

Les présentes CGU définissent les conditions dans lesquelles Louquillou met à disposition de l'Utilisateur un service en ligne d'aide à la gestion locative, et les conditions dans lesquelles l'Utilisateur y accède et l'utilise.

2.2 — Fonctionnalités

La Plateforme permet à l'Utilisateur, dans les limites du Plan souscrit (Annexe 3) :

- de tenir le dossier de ses biens, de ses Locataires et Garants et de ses baux, et d'y archiver ses documents ;
- de produire les documents de la relation locative, ainsi que les calculs et contrôles qui s'y rapportent (articles 2.5 et 8) ;
- de suivre les paiements et les impayés ;
- d'adresser des emails à ses Locataires (article 9) ;
- d'accéder à son Compte par l'API et la CLI (article 10) ;
- d'exporter et de supprimer son Compte (article 6.5).

Le prélèvement SEPA des loyers est une Fonctionnalité pilote (articles 2.6 et 7).

Les fonctionnalités réservées aux Plans payants sont indiquées en Annexe 3. Le détail des fonctionnalités disponibles figure, à titre d'information, dans la documentation en ligne (<https://documentation.louquillou.com>) ; leur évolution est régie par l'article 15.1.

2.3 — Fonctionnalités annoncées

Toute présentation, sur le site de Louquillou, dans sa documentation ou dans l'interface, d'une fonctionnalité qui n'est pas encore disponible (« bientôt », « feuille de route ») est indicative : elle ne constitue pas une offre et n'engage Louquillou ni sur un calendrier, ni sur un Plan, ni sur un prix.

2.4 — Nature du Service — Absence de conseil

La Plateforme est un outil d'aide à la gestion locative. Elle ne constitue en aucun cas un service de conseil juridique, fiscal, comptable ou financier, ni un service de gestion immobilière pour le compte de tiers.

Les modèles de documents, calculs, contrôles et informations fournis par le Service le sont à titre indicatif et d'aide à la décision, à partir des données saisies par l'Utilisateur. Ils ne se substituent pas à la consultation d'un avocat, d'un notaire, d'un commissaire de justice, d'un expert-comptable ou de tout autre professionnel qualifié.

L'Utilisateur reste seul responsable de l'exactitude des données qu'il saisit, de la vérification des documents et calculs produits par la Plateforme, de leur adéquation à sa situation et des décisions qu'il prend sur cette base.

2.5 — Rapport de conformité pré-location — Périmètre

Le rapport de conformité est une **aide au contrôle, non exhaustive**, calculée à partir des données saisies par l'Utilisateur. Il signale notamment : l'absence ou l'ancienneté déclarée du diagnostic de performance énergétique, une classe énergétique G, des diagnostics manquants ou déclarés expirés, des données obligatoires manquantes (surface, identifiant fiscal, identité du Locataire), l'incohérence entre le loyer et les valeurs d'encadrement saisies, l'existence d'un bail actif sur le bien.

Il **ne vérifie pas**, notamment : la validité réelle des diagnostics (les dates sont déclaratives), l'existence d'une obligation de permis de louer ou de déclaration de mise en location, la décence du logement et sa surface minimale, l'appartenance du bien à une zone d'encadrement des loyers lorsque l'Utilisateur ne l'a pas déclarée, le montant d'un complément de loyer, ni aucune obligation propre à la situation de l'Utilisateur. Un rapport sans signalement ne vaut pas attestation de conformité.

2.6 — Fonctionnalités pilotes

Une Fonctionnalité pilote est ouverte sur invitation, à des Utilisateurs identifiés, afin d'en éprouver le fonctionnement. Louquillou peut en modifier le fonctionnement, en restreindre ou en retirer l'accès à tout moment, sauf urgence tenant à la sécurité ou à une obligation réglementaire. Une Fonctionnalité pilote est fournie sans engagement de maintien et n'ouvre droit à aucune indemnité en cas de retrait.

ARTICLE 3 — INSCRIPTION ET COMPTE UTILISATEUR

3.1 — Conditions d'inscription

L'inscription est ouverte à toute personne physique majeure et capable, et à toute personne morale régulièrement constituée, agissant pour la gestion de biens dont elle est propriétaire ou usufruitière, situés en France.

Lors de son inscription, l'Utilisateur :

- fournit une adresse email valide, dont il confirme la possession par le lien de vérification qui lui est adressé ; certaines fonctionnalités (envoi de relances, envoi du bail, prélèvement SEPA) sont indisponibles tant que l'adresse n'est pas vérifiée ;
- est **réputé agir en qualité de Consommateur** s'il est une personne physique, et de **Non-professionnel** s'il est une personne morale, sauf s'il déclare agir à des fins professionnelles par email adressé à support@louquillou.com ; les stipulations propres aux Utilisateurs Professionnels (articles 14.3 et 17.4) ne lui sont opposables qu'à compter de cette déclaration ;
- s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à jour, et à les maintenir à jour.

L'inscription est gratuite. Chaque personne ne peut détenir qu'un seul Compte.

3.2 — Essai de quatorze jours

Tout nouveau Compte bénéficie, pendant quatorze (14) jours à compter de l'inscription, d'un Essai donnant accès aux fonctionnalités et aux limites du Plan Pro (10 biens, 10 baux actifs), **sans saisie de moyen de paiement et sans engagement**. L'Essai n'est pas un abonnement : il ne se transforme pas automatiquement en Plan payant.

À l'échéance de l'Essai, si l'Utilisateur n'a pas souscrit un Plan payant, le Compte passe au Plan Gratuit. Si le nombre de biens ou de baux actifs, ou les documents déposés (article 4.4), excèdent alors les limites du Plan Gratuit, le Compte passe en Lecture seule (article 5.7) jusqu'à souscription d'un Plan adapté ou retour dans ces limites. Aucune donnée n'est supprimée à l'échéance de l'Essai.

Un seul Essai est accordé par personne. La création de plusieurs Comptes pour bénéficier de plusieurs Essais constitue un manquement aux présentes (article 4.2).

3.3 — Identifiants et sécurité du Compte

L'Utilisateur est seul responsable de la confidentialité de ses identifiants de connexion (adresse email et mot de passe) et de toute action effectuée depuis son Compte, y compris via l'API ou la CLI.

Il s'engage à :

- choisir un mot de passe robuste, conforme aux exigences affichées lors de l'inscription, et propre à la Plateforme ;
- ne pas communiquer ses identifiants à des tiers, y compris à des outils ou agents logiciels dont il ne maîtrise pas le fonctionnement (article 10) ;
- informer Louquillou sans délai de toute utilisation non autorisée de son Compte ou de toute atteinte à la sécurité, à l'adresse support@louquillou.com.

Louquillou informe l'Utilisateur par email de toute réinitialisation ou modification de son mot de passe. À la date des présentes, la Plateforme ne propose pas d'authentification multifacteur.

3.4 — Suspension de sécurité

En cas d'indices sérieux de compromission du Compte ou d'utilisation frauduleuse, Louquillou peut suspendre l'accès au Compte à titre conservatoire. L'Utilisateur en est informé sans délai par email, avec les motifs de la suspension et les moyens de recouvrer l'accès. La suspension est levée dès que la sécurité du Compte est rétablie. Pendant la suspension, l'Utilisateur conserve le droit d'obtenir l'export de ses données (article 6.5).

3.5 — Acceptation et preuve

L'acceptation des CGU, annexes comprises, s'effectue en cochant la case prévue à cet effet lors de l'inscription. Louquillou enregistre la version acceptée, la date et l'heure de l'acceptation, l'adresse IP et l'identifiant du navigateur utilisés ; ces enregistrements sont conservés pendant la durée d'existence du Compte. Ces enregistrements et les emails adressés par la Plateforme constituent la preuve des consentements donnés et des opérations effectuées, ce que l'Utilisateur accepte, sauf preuve contraire. L'acceptation des versions ultérieures des CGU est régie par l'article 15.2.

Les CGU en vigueur sont accessibles en permanence à l'adresse <https://louquillou.com/cgu> et peuvent être téléchargées et conservées par l'Utilisateur sur un support durable.

3.6 — Clôture de Compte

L'Utilisateur peut à tout moment supprimer son Compte depuis les paramètres de son espace personnel, dans les conditions de l'article 6.5.

ARTICLE 4 — UTILISATION ACCEPTABLE

4.1 — Destination du Service

La Plateforme est destinée aux propriétaires bailleurs, personnes physiques ou sociétés, gérant **directement leurs propres biens** donnés en location à usage d'habitation, situés en France, dans le cadre de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989.

L'utilisation du Service pour gérer des biens pour le compte de tiers, à titre habituel et contre rémunération (activité réglementée par la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970, dite loi Hoguet), est interdite, sauf accord écrit préalable de Louquillou.

4.2 — Comportements interdits

L'Utilisateur s'interdit de :

- utiliser le Service à des fins illicites ou contraires aux présentes CGU ;
- saisir des informations fausses ou trompeuses concernant ses biens, ses Locataires ou sa situation ;

- utiliser la Plateforme pour harceler, menacer ou intimider des Locataires, des Garants ou tout tiers, notamment par un usage abusif des relances ;
- créer plusieurs Comptes, ou contourner les limites du Plan souscrit ou de l'Essai par quelque moyen que ce soit ;
- copier, modifier, décompiler, désassembler ou procéder à l'ingénierie inverse de la Plateforme ;
- accéder au Service par des procédés automatisés autres que l'API et la CLI utilisées conformément à l'article 10 ;
- surcharger intentionnellement l'infrastructure de la Plateforme ;
- revendre, sous-licencier ou mettre à disposition de tiers l'accès au Service.

4.3 — Limites du Plan

Les limites de chaque Plan (nombre de biens, nombre de baux actifs, nombre de documents déposés par typologie et volume de stockage, détaillés en Annexe 3) sont appliquées par la Plateforme : la création d'un élément ou le dépôt d'un document au-delà de la limite est refusé. Lorsque le parc existant ou les documents déposés excèdent la limite du Plan (à l'issue de l'Essai, d'une résiliation ou d'un changement de Plan), le Compte passe en Lecture seule (article 5.7).

4.4 — Stockage des documents

Les documents déposés par l'Utilisateur sont soumis, par Compte, à un volume total de stockage et à un nombre maximal de documents par typologie (photos, vidéos, diagnostics, contrats, quittances et justificatifs, décomptes de charges, courriers, autres documents). Ces limites sont proportionnelles au nombre de biens du Plan et détaillées en Annexe 3 ; une vidéo est décomptée comme telle, quelle que soit la catégorie dans laquelle elle est déposée. Chaque fichier est en outre limité en taille selon son format. Les documents générés par la Plateforme (quittances, contrats de bail, mises en demeure, lettres de révision, décomptes de charges) ne sont ni décomptés ni limités.

Lorsqu'une de ces limites est atteinte, le dépôt d'un nouveau document, ou le classement d'un document existant dans une typologie dont la limite est atteinte, est refusé. La suppression de documents libère la capacité correspondante.

Dans ces limites, l'Utilisateur s'engage à ne déposer que des documents en rapport avec la gestion de ses biens.

4.5 — Données et pièces interdites

L'Utilisateur s'interdit de saisir ou de déposer sur la Plateforme :

- des pièces justificatives qu'un bailleur n'est pas autorisé à exiger d'un candidat locataire ou de sa caution, en application de l'article 22-2 de la loi du 6 juillet 1989 et du décret n° 2015-1437 du 5 novembre 2015 ;
- le numéro de sécurité sociale (NIR) de quiconque ;
- des données révélant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, l'appartenance syndicale, des données génétiques ou biométriques, des données de santé ou relatives à la vie sexuelle ou à l'orientation sexuelle (article 9 du RGPD), ainsi que des données relatives à des condamnations pénales ;
- tout contenu illicite, contrefaisant ou malveillant.

La Plateforme n'effectue pas de contrôle du contenu des documents déposés ni d'analyse antivirus : l'Utilisateur en assume la responsabilité.

4.6 — Sanctions

En cas de manquement aux présentes CGU, Louquillou peut, de manière proportionnée au manquement :

- adresser un avertissement à l'Utilisateur ;
- suspendre temporairement tout ou partie du Service, après mise en demeure par email restée sans effet pendant huit (8) jours, sauf urgence justifiant une suspension immédiate (fraude, atteinte à la sécurité, contenu manifestement illicite) ;
- résilier le Compte dans les conditions de l'article 6.3.

Toute mesure est notifiée à l'Utilisateur par email, avec ses motifs, et peut être contestée à l'adresse support@louquillou.com. Pendant une suspension, l'Utilisateur conserve le droit d'obtenir l'export de ses données.

ARTICLE 5 — CONDITIONS FINANCIÈRES

5.1 — Plans tarifaires

Le Service est proposé selon trois Plans, détaillés en Annexe 3 :

Plan	Prix	Biens	Baux actifs	Stockage des documents déposés
Gratuit	0 €	1	1	2 Go
Essentiel	9,90 € par mois, ou 99 € par an	3	3	6 Go
Pro	19,90 € par mois, ou 199 € par an	10	10	20 Go

Les Plans Essentiel et Pro donnent accès aux mêmes fonctionnalités et ne se distinguent que par leurs limites. Les prix sont indiqués en euros ; **TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts** : le prix payé est le prix affiché. Si Louquillou devient redevable de la TVA, l'évolution du prix qui en résulte est régie par l'article 5.9. L'API et la CLI sont accessibles dans tous les Plans.

5.2 — Souscription et paiement

La souscription à un Plan payant s'effectue en ligne, depuis le Compte, par une page de paiement opérée par Stripe. Avant validation, l'Utilisateur prend connaissance du récapitulatif de sa commande (Plan, périodicité, prix) et confirme sa commande par un bouton portant la mention de son obligation de paiement.

Le paiement s'effectue par carte bancaire ou par tout autre moyen de paiement proposé sur la page de paiement Stripe. Louquillou ne collecte, ne stocke et n'a jamais accès aux données de paiement (numéro de carte, coordonnées bancaires), traitées exclusivement par Stripe. Le paiement est exigible à la souscription, puis à chaque échéance mensuelle ou annuelle selon la périodicité choisie. Une facture est émise par Stripe à chaque paiement et accessible depuis l'espace Abonnement du Compte.

5.3 — Durée et reconduction tacite

L'abonnement est souscrit pour une période d'un (1) mois ou d'un (1) an selon la périodicité choisie, et se reconduit tacitement pour des périodes de même durée, sauf résiliation par l'Utilisateur avant l'échéance (article 6.2).

Conformément à l'article L. 215-1 du Code de la consommation, Louquillou informe l'Utilisateur Consommateur ou Non-professionnel, par email, au plus tôt trois (3) mois et au plus tard un (1) mois avant l'échéance d'une période annuelle, de la possibilité de ne pas reconduire son abonnement. À défaut de cette information, l'Utilisateur peut résilier gratuitement à tout moment à compter de la date de reconduction. La Plateforme adresse en outre un rappel trois (3) jours avant chaque échéance, mensuelle ou annuelle. Le rappel est adressé à tout abonné, et l'information préalable à tout abonné annuel quelle que soit sa qualité, y compris lorsqu'il a déjà demandé la résiliation à l'échéance ; dans ce cas, l'abonnement n'est pas reconduit.

5.4 — Changement de Plan

L'Utilisateur peut passer d'Essentiel à Pro, ou inversement, depuis l'espace Abonnement du Compte (fonction « Gérer mon abonnement », opérée par Stripe). Le changement prend effet immédiatement ; la différence de prix pour la période en cours est calculée au prorata par Stripe et portée sur la facture suivante ou déduite de celle-ci. Le passage à un Plan dont les limites sont inférieures au parc existant ou aux documents déposés place le Compte en Lecture seule (article 5.7).

5.5 — Droit de rétractation

L'Utilisateur Consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la souscription d'un Plan payant pour se rétracter sans motif, conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, au moyen du formulaire figurant en Annexe 4 ou de toute déclaration dénuée d'ambiguïté adressée à support@louquillou.com.

En cas de rétractation, **les sommes versées sont intégralement remboursées** à l'Utilisateur dans les quatorze (14) jours suivant la réception de sa décision, par le moyen de paiement utilisé lors de la souscription. L'Essai gratuit (article 3.2) ne constitue pas une souscription et ne fait pas courir ce délai.

5.6 — Défaut de paiement

En cas d'échec du paiement d'une échéance, Stripe procède à de nouvelles tentatives selon son calendrier de relance, et l'Utilisateur en est informé par email et dans l'interface, avec l'invitation à mettre à jour son moyen de paiement depuis l'espace Abonnement. Le Plan payant est maintenu pendant la période de relance. Si le paiement ne peut être encaissé à l'issue de cette période, l'abonnement est résilié par Stripe et le Compte passe au Plan Gratuit, le cas échéant en Lecture seule (article 5.7).

5.7 — Lecture seule

Lorsque le nombre de biens ou de baux actifs d'un Compte, le nombre de documents déposés dans une typologie ou le volume de stockage qu'ils occupent (article 4.4) excède les limites de son Plan, le Compte est placé en Lecture seule :

- la consultation de toutes les données et le téléchargement de tous les documents restent possibles ;
- sous réserve des deux alinéas suivants, la création et la modification sont refusées : biens, locataires, baux, documents, paiements et quittances, révisions de loyer, régularisations de charges, validation d'une relance, envoi d'un bail ou d'un rappel au locataire, mandat de prélèvement et compte de paiement ;
- restent possibles la suppression d'éléments, l'annulation d'une relance proposée, l'annulation d'un mandat de prélèvement et la désactivation du compte de paiement, la gestion de l'abonnement et du profil, l'export du Compte et la suppression du Compte ;
- les traitements automatiques sont suspendus : envoi des quittances, des relances validées et des décomptes de charges, calcul et application des révisions de loyer, programmation de nouveaux prélèvements. La détection des impayés, les propositions de relance et les alertes continuent ;
- les opérations engagées avant la Lecture seule sont poursuivies : un prélèvement dont l'échéance est déjà programmée est annoncé au locataire puis présenté, et la quittance correspondante est établie.

La Lecture seule cesse dès que l'Utilisateur souscrit un Plan adapté ou ramène son parc et ses documents déposés dans les limites du Plan. Les traitements suspendus reprennent alors : les quittances, relances validées et décomptes en attente sont envoyés, et les paiements reçus entre-temps peuvent être enregistrés. Par exception :

- une échéance de prélèvement qui n'a pas été programmée pendant la Lecture seule n'est pas rattrapée. Une alerte le signale dans l'interface ; il appartient à l'Utilisateur d'encaisser le loyer concerné par un autre moyen ;
- une révision annuelle dont la date anniversaire est passée pendant la Lecture seule n'est pas proposée par la Plateforme pour cette échéance ; l'Utilisateur reste libre d'y procéder par ses propres moyens.

Aucune donnée n'est supprimée du fait de la Lecture seule.

5.8 — Garantie légale de conformité

Le présent article s'applique à l'Utilisateur Consommateur. Les garanties légales sont dues par Vincent Cassé EI (Louquillou), qui peut être joint pour leur mise en œuvre à l'adresse support@louquillou.com.

Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai d'un (1) mois pour un abonnement mensuel, ou d'un (1) an pour un abonnement annuel, à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant un (1) mois pour un abonnement mensuel, ou un (1) an pour un abonnement annuel.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Ces droits résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

Les délais d'un mois et d'un an correspondent à la période d'abonnement choisie (article 5.3) et courent à nouveau à chaque reconduction : la garantie légale de conformité s'applique pendant toute la durée de fourniture du Service.

5.9 — Modification des tarifs

Louquillou peut modifier ses tarifs. Toute modification est communiquée à l'Utilisateur par email au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur, et ne s'applique qu'à compter de la période de facturation suivant cette entrée en vigueur ; la période en cours reste facturée au tarif souscrit. L'Utilisateur qui n'accepte pas le nouveau tarif peut résilier sans frais avant son application (article 6.2).

ARTICLE 6 — DURÉE, RÉSILIATION ET SUPPRESSION DU COMPTE

6.1 — Durée

Les présentes CGU s'appliquent à compter de leur acceptation et pour toute la durée d'existence du Compte.

6.2 — Résiliation du Plan payant par l'Utilisateur

L'Utilisateur peut résilier son abonnement à tout moment, en ligne, depuis l'espace Abonnement de son Compte (fonction « Gérer mon abonnement », opérée par Stripe), par une fonction de résiliation accessible directement et sans autre formalité. La résiliation prend effet à la fin de la période de facturation en cours ; l'Utilisateur conserve les fonctionnalités et limites de son Plan jusqu'à cette date, puis le Compte passe au Plan Gratuit, le cas échéant en Lecture seule (article 5.7).

Les sommes versées au titre d'une période entamée ne sont pas remboursées, sauf exercice du droit de rétractation (article 5.5), résiliation consécutive à une modification des CGU ou des tarifs (articles 5.9 et 15), ou disposition légale contraire.

6.3 — Résiliation par Louquillou

Louquillou peut résilier le Compte d'un Utilisateur en cas de manquement grave ou répété aux présentes CGU, d'utilisation frauduleuse du Service, d'usage abusif des fonctionnalités de communication, ou de non-paiement persistant. Sauf urgence, la résiliation est précédée d'une mise en demeure par email accordant un délai de quinze (15) jours pour régulariser. Elle est notifiée par email avec ses motifs. L'Utilisateur dispose de trente (30) jours à compter de la notification pour exporter ses données ; en cas de résiliation sans faute de l'Utilisateur, la part du prix correspondant à la période non fournie lui est remboursée.

6.4 — Cessation du Service

Si Louquillou décide de cesser l'exploitation de la Plateforme, il en informe les Utilisateurs par email au moins quatre-vingt-dix (90) jours à l'avance, maintient la fonction d'export pendant cette période et rembourse les périodes payées non fournies.

6.5 — Suppression du Compte par l'Utilisateur

L'Utilisateur peut supprimer son Compte à tout moment depuis les paramètres de son espace personnel. Le parcours est le suivant :

1. **Aperçu** des conséquences (nombre de biens, baux actifs, mandats SEPA).
2. **Demande** confirmée par le mot de passe et un code à usage unique adressé par email.
3. **Confirmation** par la saisie du code et d'une phrase de confirmation. Dès cet instant : les sessions sont révoquées, **l'abonnement payant est résilié immédiatement, sans remboursement de la période en cours**, et les prélèvements SEPA sont suspendus.
4. **Délai de grâce de trente (30) jours**, pendant lequel le Compte est en Lecture seule : aucune quittance, relance, révision ni prélèvement n'est émis ; les mandats de prélèvement SEPA sont conservés. L'Utilisateur peut **annuler la suppression** à tout moment pendant ce délai, depuis l'interface ou par le lien reçu par email : les prélèvements reprennent à compter de l'échéance suivante, sous réserve de la pré-notification et du report prévus à l'article 7.3. L'annulation ne rétablit pas l'abonnement résilié, qui doit être souscrit à nouveau.
5. **Effacement** à l'issue du délai : annulation des mandats de prélèvement SEPA, suppression des données du Compte, des données des Locataires et Garants et de tous les documents stockés sur la Plateforme. Les pièces que l'Utilisateur a désignées par un simple lien, sans les déposer sur la Plateforme, ne sont pas effacées : il lui appartient de les supprimer là où elles sont hébergées.

Sont conservés après effacement : (a) une trace comptable pseudonymisée des encaissements passés par la Plateforme et les événements de paiement reçus de Stripe, pendant dix (10) ans (article L. 123-22 du Code de commerce) ; (b) une preuve technique de l'exécution de l'effacement, conservée sans échéance : elle ne comporte ni le nom ni l'adresse email en clair de l'Utilisateur, mais liste les emplacements des fichiers effacés, qui reprennent le nom que l'Utilisateur leur avait donné ; les demandes de suppression qu'il avait annulées auparavant sont conservées avec l'adresse IP et l'identifiant du navigateur utilisés (Politique 7.1, DPA 8.2) ; (c) les factures d'abonnement ; le dossier client de l'Utilisateur chez Stripe et, le cas échéant, son compte de paiement connecté, que la Plateforme ne clôt pas — l'Utilisateur peut en demander la clôture à Stripe, qui conserve en outre les données qu'il détient en qualité de responsable de traitement propre ; (d) les données présentes dans les sauvegardes de la Plateforme, qui expirent au plus tard trente (30) jours après l'effacement et ne sont pas utilisées pour restaurer un Compte supprimé ; (e) l'historique technique des traitements automatisés mentionné à l'article 12.7, pour lequel la Plateforme ne fixe pas de durée de conservation à la date des présentes.

Export : avant ou pendant le délai de grâce, l'Utilisateur peut demander l'export de son Compte depuis les paramètres. Une archive au format ZIP (données au format JSON et documents PDF) est mise à disposition par un lien de téléchargement valable soixante-douze (72) heures, **accessible à toute personne qui en dispose, sans authentification** : l'Utilisateur ne doit pas le communiquer. Une demande par période de vingt-quatre (24) heures.

ARTICLE 7 — PRÉLÈVEMENT SEPA DES LOYERS (FONCTIONNALITÉ PILOTE)

7.1 — Accès

Le prélèvement SEPA est une Fonctionnalité pilote (article 2.6), activée par Louquillou sur le Compte des Utilisateurs invités, indépendamment du Plan. Il est régi par le présent article, qui fait partie des CGU acceptées lors de l'inscription, et par les conditions de Stripe que l'Utilisateur accepte lors de l'ouverture de son compte connecté (article 7.2).

7.2 — Rôle des parties

Le prélèvement est opéré par **Stripe** (Stripe Payments Europe, Ltd., établissement de monnaie électronique agréé en Irlande, agissant en libre prestation de services en France) au moyen d'un **compte de paiement ouvert au nom de l'Utilisateur** chez Stripe (compte connecté). L'ouverture de ce compte est soumise à l'acceptation par l'Utilisateur des conditions de Stripe (Stripe Services Agreement et Connected Account Agreement, accessibles à <https://stripe.com/fr/legal>) et à la vérification de son identité par Stripe. Louquillou n'intervient pas dans cette vérification et n'en garantit pas l'issue.

Louquillou agit en qualité d'intermédiaire technique : il crée le mandat, transmet les ordres de prélèvement à Stripe pour le compte de l'Utilisateur et affiche leur état. Louquillou n'est ni prestataire de services de paiement, ni établissement de crédit ; **il ne détient, ne reçoit et ne conserve à aucun moment les fonds**, qui sont crédités par Stripe sur le compte connecté de l'Utilisateur puis versés sur son compte bancaire selon le calendrier de versement de Stripe.

L'Utilisateur est le créancier des loyers prélevés. Il est responsable, vis-à-vis de ses Locataires, de l'information préalable à chaque prélèvement, de la validité du mandat et de la justification des montants.

7.3 — Mandat et fonctionnement

- L'Utilisateur active le prélèvement pour un bail depuis la Plateforme. Le Locataire reçoit par email une invitation à signer un mandat de prélèvement SEPA Core, valable quatorze (14) jours, sur une page opérée par Stripe où il saisit ses coordonnées bancaires. **Louquillou ne collecte ni ne conserve les coordonnées bancaires du Locataire.**
- Le montant prélevé est le loyer et les charges du bail à la date du prélèvement, **y compris après une révision de loyer décidée par l'Utilisateur** (article 8.3) ; toute modification du montant donne lieu à une nouvelle pré-notification. Le prélèvement est soumis le jour de paiement prévu au bail, sous réserve du report prévu à l'alinéa suivant.
- Avant chaque prélèvement, la Plateforme adresse au Locataire, pour le compte de l'Utilisateur, une pré-notification par email indiquant le montant, la date de débit, la référence du mandat et l'identifiant de créancier SEPA sous lequel Stripe présente le prélèvement. Cette pré-notification est envoyée au moins six (6) jours ouvrés avant le débit. **Aucun prélèvement n'est présenté tant qu'une pré-notification correspondant à son montant et à sa date n'a pas été remise au prestataire d'envoi.** Si elle ne peut être remise, l'Utilisateur en est averti par une alerte, et le prélèvement est reporté au sixième jour ouvré suivant l'envoi effectif de la pré-notification ; il peut donc intervenir après la date de paiement prévue au bail, sans que Louquillou réponde de ce retard. La remise de la pré-notification au prestataire d'envoi n'en garantit pas la réception par le Locataire (article 9.3).
- Un paiement enregistré manuellement pour la période avant la soumission du prélèvement annule le prélèvement de cette période. La pré-notification est envoyée même dans ce cas : le Locataire peut recevoir l'avis d'un prélèvement qui n'aura pas lieu, et il appartient à l'Utilisateur de l'en informer.
- Un mandat peut être révoqué par le Locataire auprès de sa banque ou de Stripe, ou annulé par l'Utilisateur depuis la Plateforme.
- Les baux de colocation ne sont pas éligibles.

7.4 — Rejets, échecs, contestations

- En cas d'échec ou de rejet d'un prélèvement, la Plateforme en informe l'Utilisateur par une alerte. **Aucune nouvelle présentation automatique n'est effectuée** : il appartient à l'Utilisateur de relancer son Locataire ou d'enregistrer un paiement par un autre moyen.
- Conformément aux règles du schéma SEPA Core, le Locataire peut obtenir de sa banque le remboursement d'un prélèvement autorisé pendant huit (8) semaines après le débit, et pendant treize (13) mois en cas de prélèvement non autorisé. Ces remboursements sont débités du compte connecté de l'Utilisateur. La Plateforme signale la contestation et marque le paiement correspondant.
- **Le risque d'impayé, de rejet et de contestation est supporté par l'Utilisateur.** Louquillou n'est pas partie aux litiges entre l'Utilisateur et ses Locataires relatifs à un prélèvement et ne peut être appelé en garantie.

7.5 — Frais et sommes mises à la charge de Louquillou

Le service SEPA est fourni sans frais supplémentaires pendant la période pilote ; les frais de traitement facturés par Stripe pour chaque prélèvement sont pris en charge par Louquillou. Toute tarification ultérieure sera notifiée dans les conditions de l'article 5.9.

Lorsque, du fait des prélèvements initiés par l'Utilisateur, Stripe met une somme à la charge de Louquillou en sa qualité de plateforme (solde négatif du compte connecté, frais de rejet ou de litige), l'Utilisateur s'engage à la rembourser à Louquillou dans les trente (30) jours de la demande justifiée qui lui en est faite. Louquillou peut suspendre le service SEPA du Compte jusqu'au remboursement.

7.6 — Suspension et retrait

Louquillou peut suspendre le service SEPA d'un Compte en cas de taux anormal de rejets ou de contestations, de suspicion de fraude, de demande de Stripe ou d'une autorité, ou de manquement aux présentes. Le retrait de la Fonctionnalité pilote est régi par l'article 2.6 ; en cas de retrait, les mandats en cours sont annulés et l'Utilisateur en informe ses Locataires.

ARTICLE 8 — DOCUMENTS GÉNÉRÉS ET CALCULS

8.1 — Documents générés

La Plateforme génère, au format PDF et **au nom de l'Utilisateur** : le contrat de bail, les quittances de loyer, la lettre de révision de loyer, le courrier de mise en demeure et le décompte de régularisation des charges. Les documents sont établis à partir de modèles reprenant les mentions du contrat type réglementaire et des textes en vigueur **à la date de la version du modèle**, et à partir des données saisies par l'Utilisateur. Chaque document porte sa date de génération, à l'exception de la quittance, datée conformément à l'article 8.6 ; les contrats de bail sont conservés dans leurs dix (10) dernières versions.

8.2 — Nature, limites et responsabilité

Les documents générés sont des trames. Ils ne constituent ni un acte authentique, ni un acte ayant fait l'objet d'un contrôle juridique individualisé, et Louquillou n'en est ni l'auteur juridique ni le signataire.

L'Utilisateur est seul responsable de vérifier l'adéquation du document à sa situation, de le compléter, de le faire signer et de joindre les pièces requises. En particulier :

- **le contrat de bail est signé de façon manuscrite** par les parties ; la Plateforme ne propose pas de signature électronique ; l'envoi du PDF au Locataire par la Plateforme ne vaut pas conclusion du contrat ;
- **les annexes obligatoires** (notice d'information, diagnostics techniques, état des lieux, extrait du règlement de copropriété, acte de cautionnement, le cas échéant grille de vétusté et liste des charges) **ne sont pas produites ni jointes par la Plateforme** ; le contrat en dresse la liste et il appartient à l'Utilisateur de les remettre au Locataire ;
- les baux de **colocation** ne disposent pas d'un modèle dédié : le document produit ne comporte pas de clause de solidarité ni les mentions propres à la colocation ;
- la régénération d'un contrat produit une nouvelle version, dont le contenu (notamment l'indice de référence des loyers) reflète les données à la date de régénération ; l'Utilisateur conserve la version signée ;
- **la date portée au bas du contrat est celle de sa génération**, et non celle de sa signature ; il appartient aux parties de la rectifier à la main si elles signent à une autre date ;
- les mentions relatives à l'encadrement des loyers, au loyer du précédent locataire, à la copropriété et aux diagnostics reposent sur les données saisies par l'Utilisateur.

Louquillou s'efforce de maintenir les modèles à jour des évolutions législatives et réglementaires, en obligation de moyens, sans garantir leur conformité en temps réel. Les documents déjà générés ne sont pas mis à jour.

8.3 — Calculs

Les calculs de la Plateforme sont fournis **à titre indicatif et d'aide à la décision**. L'Utilisateur en vérifie le résultat avant toute application. Méthodes appliquées :

- **Révision du loyer** : $\text{loyer} \times \text{indice de référence des loyers du dernier trimestre publié par l'INSEE à la date du calcul} \div \text{indice du même trimestre de l'année précédente}$, arrondi au centime. La Plateforme utilise la série de France métropolitaine. **Le trimestre retenu peut différer du trimestre de référence stipulé au bail** ; il appartient à l'Utilisateur de vérifier la concordance avec sa clause de révision. Une révision non décidée à la date anniversaire n'est pas appliquée rétroactivement par la Plateforme.
- **Blocage des logements énergivores** : la Plateforme refuse de calculer une révision pour un bien dont la classe énergétique saisie est F ou G. Ce contrôle repose sur la classe déclarée par l'Utilisateur ; **un bien sans classe renseignée n'est pas bloqué**.
- **Régularisation des charges** : le solde est la différence entre les charges réelles saisies par l'Utilisateur et les provisions calculées comme le montant mensuel de provision **en vigueur au bail à la date du calcul**, multiplié par le nombre de mois de la période concernée par le bail, tout mois entamé comptant pour un mois entier. Ce calcul ne tient pas compte des provisions effectivement encaissées ni des variations du montant de provision au cours de la période. La Plateforme ne contrôle ni le délai de prescription ni l'obligation d'échelonnement d'une régularisation tardive (article 23 de la loi du 6 juillet 1989) ; elle ne joint pas les justificatifs.

- **Dépôt de garantie et encadrement** : la Plateforme refuse la création d'un bail dont le dépôt excède le plafond légal du type de bail, ou dont le loyer excède le loyer de référence majoré saisi par l'Utilisateur. Elle ne gère ni la restitution du dépôt ni les retenues.

Louquillou ne répond pas des conséquences d'un calcul fondé sur des données inexactes ou incomplètes saisies par l'Utilisateur, ni de l'indisponibilité ou de l'erreur d'une source externe.

8.4 — Indice de référence des loyers

L'indice est obtenu auprès de l'INSEE et mis en cache par la Plateforme. En cas d'indisponibilité ou d'absence de publication, le calcul est différé ; la Plateforme ne permet pas la saisie manuelle d'un indice. Louquillou ne garantit pas l'exactitude des données publiées par l'INSEE.

8.5 — Relances, mise en demeure et notifications

- Les relances d'impayés sont **proposées** par la Plateforme et **envoyées uniquement après validation de l'Utilisateur**, relance par relance. Au moment de l'envoi, la Plateforme déduit du montant réclamé les paiements enregistrés pour la période, et n'envoie pas la relance si la période est soldée. En validant, l'Utilisateur atteste que la somme est due ; il lui appartient d'enregistrer sans délai les paiements reçus, faute de quoi la Plateforme ne peut pas en tenir compte.
- Au palier J+30, la Plateforme produit un **modèle de mise en demeure** établi au nom de l'Utilisateur, dont elle adresse au Locataire une **copie d'information par email**. **Cette copie ne vaut ni lettre recommandée avec accusé de réception, ni commandement de payer, ni acte de commissaire de justice**, ne fait courir aucun délai et ne produit pas les effets que la loi ou le bail attachent à ces formalités (notamment la mise en œuvre d'une clause résolutoire). Le modèle indique que la mise en demeure est notifiée par lettre recommandée : **il appartient à l'Utilisateur de l'envoyer par cette voie au Locataire et, le cas échéant, au Garant**.
- **La Plateforme n'adresse aucune communication au Garant**. L'information de la caution prévue à l'article 24 de la loi du 6 juillet 1989 incombe à l'Utilisateur ; le modèle de mise en demeure mentionne la copie qui lui est destinée.
- De manière générale, aucun envoi effectué par la Plateforme ne vaut notification au sens des textes exigeant une remise en main propre, une lettre recommandée ou un acte extrajudiciaire.

8.6 — Quittances

La quittance atteste du paiement intégral du loyer et des charges de la période. L'Utilisateur s'engage à **ne générer une quittance qu'après encaissement effectif et intégral** de la période ; la Plateforme ne vérifie pas cet encaissement lorsque la quittance est demandée via l'API. La Plateforme ne produit pas de reçu pour paiement partiel. La quittance porte la période et le montant du bail à la date de sa génération ; sa date d'établissement est le premier jour de la période. Chaque quittance porte un numéro de référence propre à l'Utilisateur, attribué dans l'ordre d'émission et recommençant chaque année ; un numéro n'est jamais réattribué, de sorte que la suppression d'une quittance laisse un numéro inutilisé dans la suite. Pour les Plans payants, la quittance générée est envoyée automatiquement au Locataire par email dans les minutes qui suivent sa génération. Une quittance émise par erreur peut être supprimée par l'Utilisateur, qui en informe son Locataire.

ARTICLE 9 — COMMUNICATIONS

9.1 — Communications aux Locataires

La Plateforme envoie des emails aux Locataires, via Brevo, depuis l'adresse noreply@louquillou.com, au nom de « Louquillou » et **pour le compte de l'Utilisateur**, dont le nom figure dans le message. Ces emails ne permettent pas de réponse et ne comportent pas les coordonnées de l'Utilisateur, sauf l'email accompagnant la mise en demeure : l'Utilisateur y figure en copie, et **son adresse email est visible du Locataire. Il appartient à l'Utilisateur de communiquer à ses Locataires le moyen de le joindre**. Les envois sont les suivants :

Envoi	Déclenchement
Quittance de loyer	Automatique après génération (Plans payants)
Relances d'impayés J+0 à J+15	Après validation de l'Utilisateur de chaque envoi
Copie d'information de la mise en demeure J+30	Après validation de l'Utilisateur
Contrat de bail (lien de téléchargement valable 7 jours)	À la demande de l'Utilisateur
Rappel d'attestation d'assurance	À la demande de l'Utilisateur
Décompte de régularisation des charges	À la demande de l'Utilisateur
Lettre de révision de loyer	Après décision de l'Utilisateur
Invitation à signer un mandat SEPA, pré-notification de prélèvement	Article 7

La Plateforme n'envoie ni SMS ni message WhatsApp, ne propose pas de messagerie libre et ne permet pas de modifier le contenu des modèles d'emails. Le choix d'un « canal préféré » sur la fiche d'un Locataire n'a pas d'effet sur le canal d'envoi.

9.2 — Responsabilité de l'Utilisateur

L'Utilisateur est l'auteur et le responsable des communications envoyées via la Plateforme à ses Locataires, y compris de celles que la Plateforme envoie automatiquement pour son compte. Il s'engage à ne pas utiliser les fonctionnalités de communication à des fins de harcèlement, de menace ou d'intimidation, à ne les adresser qu'aux Locataires avec lesquels il entretient une relation contractuelle en cours ou récente, et à respecter la réglementation applicable.

9.3 — Preuve et remise

La mention « envoyé » dans la Plateforme atteste de la remise du message au prestataire d'envoi, et non de sa réception par le destinataire. La Plateforme n'est pas informée des échecs de remise (adresse invalide, boîte pleine, filtrage). Pour toute communication à enjeu (mise en demeure, révision, décompte), il appartient à l'Utilisateur de s'assurer de sa réception et, le cas échéant, de la doubler par une voie probante. La Plateforme conserve la date et le statut des envois de quittances, relances, mises en demeure et décomptes, consultables depuis le bail concerné.

9.4 — Suspension des envois

Louquillou peut suspendre les envois d'un Compte en cas de signalement d'abus, de taux de plainte anormal ou de manquement à l'article 9.2, dans les conditions de l'article 4.6.

9.5 — Communications de Louquillou à l'Utilisateur

Louquillou adresse à l'Utilisateur les emails nécessaires au fonctionnement du Service, à la sécurité du Compte et à l'exécution du contrat. Louquillou peut également lui adresser des emails présentant ses propres offres. L'Utilisateur peut s'opposer à tout moment et sans frais à la réception de ces derniers, par simple demande à support@louquillou.com, sans effet sur les emails de service. Les traitements correspondants sont décrits dans la Politique de Confidentialité (Annexe 1).

ARTICLE 10 — API REST ET CLI (ACCÈS PROGRAMMATIQUE)

10.1 — Description

La Plateforme met à disposition de tous les Utilisateurs une interface de programmation (API REST), documentée à l'adresse <https://docs.api.louquillou.com>, et un outil en ligne de commande (CLI) téléchargeable, permettant de consulter, créer et modifier les données du Compte et d'exporter des données.

10.2 — Authentification

L'accès à l'API s'effectue au moyen des identifiants du Compte (adresse email et mot de passe), échangés contre un jeton d'accès de courte durée. **Ce jeton confère l'intégralité des droits du Compte** ; la Plateforme ne propose pas, à la date des présentes, de jetons à portée limitée ni de clés d'API distinctes. L'Utilisateur qui saisit son mot de passe en argument de la CLI est informé qu'il peut rester visible dans l'historique de son terminal.

10.3 — Responsabilité

L'Utilisateur est seul responsable des actions exécutées via l'API ou la CLI, y compris par des scripts, outils tiers ou agents logiciels (notamment fondés sur l'intelligence artificielle) auxquels il a confié ses identifiants ou un jeton. Il est informé que **certaines garde-fous de l'interface web n'existent pas dans l'API** et que les opérations de suppression sont définitives.

10.4 — Limites, stabilité et restriction

Louquillou applique des limites de fréquence aux appels. L'API est fournie en l'état, sans garantie de stabilité. Ses évolutions sont annoncées sur la page <https://louquillou.com/changelog> ; Louquillou s'efforce d'y annoncer les changements incompatibles au moins trente (30) jours à l'avance. En cas d'utilisation anormale ou présentant un risque pour la Plateforme, Louquillou peut restreindre l'accès programmatique d'un Compte, dans les conditions de l'article 4.6.

10.5 — Licence de la CLI

La CLI est mise à disposition sous la licence indiquée avec sa distribution, pour un usage avec le Service exclusivement.

ARTICLE 11 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET CONTENU

11.1 — Propriété de Louquillou

La Plateforme (architecture, code, interfaces, modèles de documents, textes, visuels, charte graphique, documentation) est la propriété exclusive de Louquillou ou de ses ayants droit. L'inscription confère à l'Utilisateur un droit d'utilisation personnel, non exclusif, non transférable et non cessible, limité à la durée d'existence du Compte. Toute reproduction, représentation, modification, extraction ou exploitation non expressément autorisée est interdite (articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle). L'Utilisateur est libre d'utiliser, de conserver et de reproduire les documents générés pour ses propres besoins de gestion, y compris après la clôture de son Compte.

11.2 — Contenu Utilisateur

L'Utilisateur conserve la pleine propriété de ses Contenus Utilisateur. Il concède à Louquillou une licence non exclusive et gratuite, limitée à ce qui est nécessaire à la fourniture du Service (stockage, affichage, traitement pour la génération de documents, transmission aux Prestataires Tiers dans la mesure requise par les fonctionnalités utilisées, sauvegarde). Cette licence prend fin à la suppression du Contenu ou du Compte, sous réserve des sauvegardes (article 13.4).

L'Utilisateur garantit disposer des droits nécessaires sur les Contenus qu'il met en ligne et que ceux-ci ne contreviennent ni à la loi ni aux droits de tiers.

11.3 — Contenus illicites — Hébergement

Louquillou n'exerce aucun contrôle a priori sur les Contenus Utilisateur, qu'il héberge au sens de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique et du règlement (UE) 2022/2065. Toute personne peut signaler un contenu qu'elle estime illicite à l'adresse support@louquillou.com, en indiquant le contenu visé, les motifs et ses coordonnées. Lorsqu'un contenu manifestement illicite est porté à sa connaissance, Louquillou le retire ou en rend l'accès impossible, en informe l'Utilisateur concerné avec les motifs de sa décision, et lui permet de la contester à la même adresse. En cas d'urgence tenant à la nature du contenu, le retrait peut précéder l'information.

ARTICLE 12 — DONNÉES PERSONNELLES

12.1 — Données de l'Utilisateur

Pour les Données Personnelles de l'Utilisateur (compte, facturation, connexion, sécurité, communications de service et emails d'offres de l'article 9.5), Louquillou est responsable de traitement. Le détail des traitements, de leurs bases légales, des durées de conservation et des droits de

L'Utilisateur figure dans la Politique de Confidentialité, reproduite en Annexe 1 des présentes et accessible à l'adresse <https://app.louquillou.com/confidentialite>.

12.2 — Données des Locataires et Garants — Rôles

Les Données Personnelles des Locataires et Garants (identité, coordonnées, date et lieu de naissance, situation professionnelle et revenus déclarés, informations relatives au bail, aux paiements et aux relances, documents déposés) sont collectées et traitées par l'Utilisateur dans le cadre de sa relation locative.

L'Utilisateur est responsable de traitement de ces données. **Louquillou agit en qualité de sous-traitant** au sens de l'article 28 du RGPD, dans les conditions de l'Accord de Traitement des Données (ci-après le « DPA »), reproduit en Annexe 2 des présentes et accepté avec elles.

Pour le prélèvement SEPA, Stripe traite les données du Locataire nécessaires au mandat et aux opérations de paiement ; les qualités respectives des parties à cet égard sont précisées dans le DPA.

12.3 — Obligations de l'Utilisateur

L'Utilisateur s'engage à :

- ne collecter et traiter via la Plateforme que les données strictement nécessaires à la gestion de ses relations locatives, dans le respect de l'article 4.5 ;
- **informer chaque Locataire et Garant** du traitement de ses données, et notamment du recours à la Plateforme et à ses sous-traitants ultérieurs, conformément aux articles 13 et 14 du RGPD ;
- répondre aux demandes d'exercice de droits (accès, rectification, effacement, portabilité, opposition, limitation) de ses Locataires et Garants dans les délais prévus par le RGPD ;
- mettre à jour ou supprimer les données devenues inexacts ou inutiles.

12.4 — Engagements de Louquillou

Louquillou s'engage à :

- ne traiter les données des Locataires et Garants que sur instruction de l'Utilisateur, matérialisée par l'usage des fonctionnalités, et aux seules fins de fournir le Service ;
- garantir la confidentialité des données et soumettre à une obligation de confidentialité les personnes autorisées à y accéder ;
- mettre en œuvre les mesures de sécurité prévues à l'article 16 et décrites en DPA annexe A ;
- informer l'Utilisateur de tout changement de sous-traitant ultérieur et lui permettre de s'y opposer, dans les conditions de DPA 3.4 ;
- assister l'Utilisateur, dans la mesure du possible et par les moyens décrits à l'article 12.6, dans le traitement des demandes d'exercice de droits ;
- notifier l'Utilisateur de toute violation de données affectant les données de ses Locataires ou Garants, dans les conditions de DPA 3.6 ;
- héberger les données en France.

12.5 — Sous-traitants ultérieurs

Louquillou recourt à des sous-traitants ultérieurs pour l'hébergement, l'envoi des emails et le prélèvement SEPA. Leur liste est tenue à jour à l'adresse <https://louquillou.com/sous-traitants> (DPA annexe B). Elle mentionne également les prestataires qui ne traitent que les données de l'Utilisateur lui-même, décrits dans la Politique de Confidentialité.

Cette liste ne fait pas partie du texte des présentes CGU. Sa mise à jour suit la procédure d'information et d'opposition de DPA 3.4.

12.6 — Exercice des droits des Locataires — Moyens disponibles

La Plateforme permet à l'Utilisateur de consulter, rectifier et exporter (article 6.5) les données de ses Locataires. **Elle ne propose pas, à la date des présentes, d'export ni d'effacement propres à un Locataire donné** : la suppression d'un Locataire n'est possible que lorsqu'aucun bail, paiement, quittance ni mandat de prélèvement ne lui est rattaché ; à défaut, ses données, pièces justificatives de la relation locative, sont conservées jusqu'à la suppression du Compte. Pour toute demande d'un Locataire que l'Utilisateur ne peut satisfaire seul, Louquillou l'assiste sur demande adressée à dpo@louquillou.com, dans un délai de cinq (5) jours ouvrés, sans frais. Les durées de conservation appliquées par la Plateforme sont celles indiquées dans la Politique de Confidentialité et le DPA : la Plateforme n'applique aucune purge liée à l'ancienneté, et les données sont conservées tant que le Compte existe.

12.7 — Accès de Louquillou aux données

L'Éditeur et les personnes qu'il habilite, tenues à une obligation de confidentialité, peuvent accéder aux données du Compte pour les seuls besoins du support à la demande de l'Utilisateur, de la sécurité, de la maintenance et du respect d'une obligation légale. Le panneau d'administration de Louquillou donne accès aux données du Compte (identité, Plan, indicateurs d'usage) et non aux données des Locataires. Les outils d'exploitation technique (supervision des traitements automatisés, base de données) donnent en revanche accès à des données de Locataires — nom, adresse email, adresse du bien, montants — contenues dans l'historique de ces traitements ; ils ne sont utilisés que pour les besoins énumérés ci-dessus.

ARTICLE 13 — DISPONIBILITÉ, MAINTENANCE ET AUTOMATISATIONS

13.1 — Obligation de moyens

Louquillou met en œuvre les moyens raisonnables pour assurer l'accès à la Plateforme en continu.

Cette obligation est une obligation de moyens. Louquillou ne garantit ni une disponibilité ininterrompue, ni un niveau de service déterminé, et ne propose pas d'engagement de niveau de service (SLA).

13.2 — Maintenance

Louquillou peut interrompre temporairement l'accès pour maintenance. Les opérations planifiées sont annoncées par email ou dans l'interface au moins quarante-huit (48) heures à l'avance, hors correctifs de sécurité urgents.

13.3 — Dépendance aux Prestataires Tiers

Certaines fonctionnalités dépendent de Prestataires Tiers (envoi d'emails, paiements, prélèvements, indice INSEE, protection anti-robot). Leur indisponibilité ou leur dysfonctionnement peut affecter ou différer les fonctionnalités correspondantes. Louquillou choisit ses Prestataires Tiers avec diligence, en surveille le fonctionnement et informe les Utilisateurs des dysfonctionnements identifiés ; il ne répond des dommages causés par un Prestataire Tiers que dans la limite de l'article 14.

13.4 — Sauvegardes

Louquillou sauvegarde quotidiennement la base de données de la Plateforme et conserve les sauvegardes pendant trente (30) jours, aux fins exclusives de continuité et de restauration en cas d'incident. Les sauvegardes ne se substituent pas à la conservation par l'Utilisateur de ses propres copies des documents importants (contrats signés, quittances). Les données supprimées par l'Utilisateur peuvent subsister dans les sauvegardes jusqu'à leur expiration.

13.5 — Automatisations

Les traitements automatiques de la Plateforme (détection des retards, propositions de relance, envoi des quittances, calcul et application des révisions, prélèvements, échéance de l'Essai, suppression de Compte) sont exécutés selon un calendrier quotidien et constituent une **assistance**. Ils peuvent être différés ou ne pas s'exécuter en cas d'incident technique, d'indisponibilité d'un Prestataire Tiers ou de configuration incomplète. **Il appartient à l'Utilisateur de vérifier, dans son Compte, la bonne exécution des opérations qui comportent pour lui un enjeu** (envoi effectif d'une relance ou d'un décompte, application d'une révision à la date anniversaire, prélèvement du loyer) et d'y suppléer au besoin. La Plateforme signale par une alerte les échecs de prélèvement et de pré-notification SEPA ; les autres échecs d'exécution ou d'envoi ne font pas nécessairement l'objet d'une alerte.

ARTICLE 14 — RESPONSABILITÉ

14.1 — Principes

Louquillou est responsable de la bonne exécution de ses obligations au titre des présentes CGU, dans le cadre d'une obligation de moyens, sous réserve de la garantie légale de conformité (article 5.8) qui s'applique de plein droit à l'Utilisateur Consommateur.

Louquillou n'est pas responsable des dommages qui résultent :

- de données inexactes, incomplètes ou non mises à jour saisies par l'Utilisateur ;
- de l'application par l'Utilisateur d'un calcul, d'un document ou d'une information produite par la Plateforme sans la vérification à laquelle il est tenu (articles 2.4, 8 et 13.5), ou de l'inaccomplissement par l'Utilisateur des formalités qui lui incombent (article 8.5) ;
- d'une utilisation du Service non conforme aux présentes CGU ;
- de la compromission des identifiants du fait de l'Utilisateur, ou d'actions exécutées par des outils ou agents auxquels il a donné accès (article 10) ;
- des litiges entre l'Utilisateur et ses Locataires ou Garants, y compris relatifs aux prélèvements SEPA ;

- d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

14.2 — Utilisateurs Consommateurs et Non-professionnels

À l'égard de l'Utilisateur Consommateur ou Non-professionnel, Louquillou répond, dans les conditions du droit commun, du dommage direct et prévisible causé par un manquement à ses obligations. Aucune stipulation des présentes n'a pour objet ni pour effet de supprimer ou de réduire ce droit à réparation, ni de limiter les droits que l'Utilisateur tient des dispositions d'ordre public du Code de la consommation.

14.3 — Utilisateurs Professionnels

À l'égard de l'Utilisateur Professionnel, Louquillou ne répond pas des dommages indirects (perte de loyers, perte de chance, préjudice commercial, frais de procédure), et sa responsabilité totale, toutes causes confondues, est limitée au montant des sommes versées par l'Utilisateur au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur. Cette limitation ne s'applique pas en cas de dommage corporel, de faute intentionnelle ou de faute lourde, ni aux obligations qui ne peuvent légalement être limitées.

14.4 — Responsabilité de l'Utilisateur

L'Utilisateur est responsable de l'exactitude des informations saisies, de la vérification des documents et calculs avant utilisation, du respect de ses obligations de bailleur (baux d'habitation, fiscalité, protection des données), des communications adressées à ses Locataires et Garants, et des actions exécutées via l'API ou la CLI. Il garantit Louquillou contre toute réclamation de tiers, notamment de Locataires ou Garants, fondée sur un manquement à ces obligations.

ARTICLE 15 — ÉVOLUTION DU SERVICE ET DES CGU

15.1 — Évolution des fonctionnalités

Louquillou peut faire évoluer le Service, y ajouter des fonctionnalités, en modifier ou en retirer, pour des raisons de sécurité, de conformité, techniques ou commerciales. Toute modification qui retire une fonctionnalité dont l'Utilisateur disposait, ou qui en restreint l'usage de manière non négligeable, est notifiée à l'Utilisateur par email, sur support durable, au moins trente (30) jours à l'avance, avec ses motifs. L'Utilisateur qui estime que la modification affecte négativement son usage du Service peut résilier sans frais dans les trente (30) jours suivant la notification, et obtient le remboursement de la période payée non fournie. Les Fonctionnalités pilotes sont régies par l'article 2.6.

15.2 — Modification des CGU

Louquillou peut modifier les présentes CGU. Les nouvelles CGU sont notifiées à l'Utilisateur par email, sur support durable, au moins trente (30) jours avant leur entrée en vigueur, avec l'indication des modifications. À leur entrée en vigueur, l'acceptation expresse des nouvelles CGU est demandée à l'Utilisateur lors de sa connexion (article 3.5). L'Utilisateur qui les refuse peut résilier sans frais avant leur entrée en vigueur ou, à défaut de connexion, continue de bénéficier des CGU précédentes jusqu'à la fin

de sa période de facturation en cours, à l'issue de laquelle le Compte passe au Plan Gratuit s'il n'a pas accepté les nouvelles CGU. Les versions antérieures des CGU sont conservées et communiquées sur demande.

La mise à jour de la liste des sous-traitants ultérieurs (article 12.5) n'est pas une modification des CGU : elle suit la procédure de DPA 3.4 et ne donne pas lieu à une nouvelle acceptation.

ARTICLE 16 — SÉCURITÉ

Louquillou met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées, au regard de l'état de l'art et des risques, pour protéger la Plateforme et les données qui lui sont confiées contre la perte, l'altération et l'accès non autorisé. **Cette obligation est une obligation de moyens** : la sécurité absolue ne peut être garantie.

L'Utilisateur adopte les précautions de l'article 3.3 et signale sans délai tout incident à support@louquillou.com. Les mesures appliquées aux données des Locataires et Garants sont décrites en Annexe 2 (DPA annexe A).

ARTICLE 17 — DROIT APPLICABLE ET LITIGES

17.1 — Droit applicable et langue

Les présentes CGU sont soumises au droit français et rédigées en langue française.

17.2 — Réclamation préalable

En cas de différend, l'Utilisateur adresse sa réclamation à support@louquillou.com. Louquillou en accuse réception sous cinq (5) jours ouvrés et y répond dans un délai maximal de trente (30) jours.

17.3 — Médiation de la consommation

Conformément aux articles L. 611-1 et suivants et R. 612-1 et suivants du Code de la consommation, l'Utilisateur Consommateur peut, après réclamation écrite restée sans réponse satisfaisante dans un délai d'un (1) mois, recourir gratuitement au médiateur de la consommation suivant : [NOM DU MÉDIATEUR], [ADRESSE], [SITE WEB / MODALITÉS DE SAISINE]. Le médiateur peut être saisi dans un délai d'un (1) an à compter de la réclamation.

17.4 — Tribunal compétent

À défaut de résolution amiable, les litiges impliquant un Utilisateur Consommateur ou Non-professionnel relèvent des juridictions compétentes selon les règles du Code de procédure civile et du Code de la consommation, l'Utilisateur pouvant saisir la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable. Les litiges impliquant un Utilisateur Professionnel relèvent des tribunaux du ressort de l'adresse professionnelle de l'Éditeur.

ARTICLE 18 — DISPOSITIONS DIVERSES

18.1 — Nullité partielle

Si une stipulation des présentes était déclarée nulle ou inapplicable, les autres stipulations conserveraient leur plein effet.

18.2 — Non-renonciation

Le fait pour Louquillou de ne pas exercer un droit prévu aux présentes ne vaut pas renonciation à ce droit.

18.3 — Documents contractuels et prévalence

Le contrat est constitué des présentes CGU et de leurs annexes : la Politique de Confidentialité (Annexe 1), le DPA (Annexe 2), les Plans tarifaires (Annexe 3) et le formulaire de rétractation (Annexe 4). L'Annexe 2 ne produit d'effet qu'à l'égard des Utilisateurs qui enregistrent des Locataires, à compter du premier enregistrement et sans nouvelle acceptation. En cas de contradiction, les CGU prévalent sur leurs annexes, sauf sur les points que le DPA régit spécifiquement en matière de protection des données. Les informations figurant sur le site de présentation de Louquillou et dans sa documentation ont valeur d'information ; en cas de contradiction avec les présentes, celles-ci prévalent.

18.4 — Cession

Louquillou peut céder ou transférer le contrat à tout tiers, notamment en cas d'apport de l'activité à une société constituée par l'Éditeur, de cession de l'activité ou de transfert de patrimoine professionnel, sous réserve d'en informer l'Utilisateur par email au moins trente (30) jours à l'avance, l'Utilisateur pouvant alors résilier sans frais. L'Utilisateur ne peut céder ses droits et obligations sans l'accord écrit préalable de Louquillou.

18.5 — Mentions légales

Les mentions légales de l'Éditeur (loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique) figurent au Préambule et à l'adresse <https://louquillou.com/mentions-legales>.

ARTICLE 19 — CONTACT

- Support et réclamations : support@louquillou.com
- Protection des données : dpo@louquillou.com
- Signalement de contenu : support@louquillou.com

ANNEXES

Les documents suivants font partie intégrante des présentes CGU :

- **Annexe 1** — Politique de Confidentialité, reproduite ci-dessous
- **Annexe 2** — Accord de Traitement des Données (DPA), reproduit ci-dessous
- **Annexe 3** — Descriptif des Plans tarifaires en vigueur
- **Annexe 4** — Formulaire de rétractation

Annexe 1 — Politique de Confidentialité

Politique — Préambule

La présente Annexe 1 constitue la Politique de Confidentialité de la Plateforme (ci-après la « Politique »). Elle informe l'Utilisateur de la manière dont ses données personnelles sont collectées, traitées et protégées, conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (ci-après « RGPD ») et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

La Politique est une notice d'information au sens des articles 13 et 14 du RGPD : son acceptation avec les CGU ne vaut pas consentement aux traitements qu'elle décrit, dont chacun repose sur la base légale indiquée à l'article 4.

Elle couvre les traitements dont Louquillou est **responsable de traitement** : ceux des données de l'Utilisateur. Les données des Locataires et Garants, dont l'Utilisateur est responsable de traitement et Louquillou sous-traitant, relèvent de l'article 12 des CGU et du DPA (Annexe 2).

La Politique a sa propre numérotation. Ses articles sont cités sous la forme « Politique 5.1 ». Dans la présente Annexe 1, un renvoi à un article sans autre précision vise un article de la Politique ; un renvoi aux CGU ou au DPA le mentionne expressément.

Politique — Article 1 — Identité du responsable de traitement

Le responsable du traitement des données personnelles des Utilisateurs est l'Éditeur : Vincent Cassé, entrepreneur individuel exerçant sous le nom commercial « Louquillou », identifié au Préambule des CGU.

Politique — Article 2 — Contact pour la protection des données

Louquillou n'a pas désigné de Délégué à la Protection des Données, cette désignation n'étant pas obligatoire au regard de l'article 37 du RGPD. Pour toute question relative au traitement de ses données personnelles ou pour exercer ses droits, l'Utilisateur écrit à dpo@louquillou.com.

Politique — Article 3 — Données collectées

Politique 3.1 — Données collectées lors de l'inscription

Donnée	Caractère	Finalité
Nom et prénom	Obligatoire	Création du Compte, identification
Adresse email	Obligatoire	Identifiant de connexion, communications
Mot de passe, conservé sous forme d'empreinte non réversible	Obligatoire	Authentification
Preuve d'acceptation des CGU (version acceptée, date et heure, adresse IP, identifiant du navigateur)	Automatique	Preuve de l'acceptation (article 3.5 des CGU)

Donnée	Caractère	Finalité
Réponses au questionnaire d'accueil (taille du parc, principale difficulté de gestion)	Obligatoire	Accueil de l'Utilisateur dans le Service et connaissance de ses besoins

Lors de l'inscription et de la demande de réinitialisation du mot de passe, un dispositif de protection contre les robots fourni par **hCaptcha** est chargé dans le navigateur de l'Utilisateur ; il transmet à son éditeur l'adresse IP et des signaux d'interaction (article 5.1).

Politique 3.2 — Données collectées lors de l'utilisation du Service

Donnée	Caractère	Finalité
Informations sur les biens immobiliers	Obligatoire	Fonctionnement du Service
Adresse postale et numéro de téléphone de l'Utilisateur	Facultatif	Désignation du bailleur sur le contrat de bail généré, avec son nom, son prénom et son adresse email
Données d'abonnement (Plan, périodicité, état, échéances, identifiants techniques de l'Utilisateur et de son abonnement chez Stripe)	Automatique	Gestion et facturation de l'abonnement
Événements de paiement reçus de Stripe (notifications techniques relatives à l'abonnement et aux prélèvements, qui peuvent comporter le nom, l'adresse email et l'adresse de facturation de l'Utilisateur)	Automatique	Suivi de l'abonnement et des prélèvements ; obligations comptables
Identifiant technique et état du compte de paiement ouvert par l'Utilisateur chez Stripe	Automatique (Utilisateurs du prélèvement SEPA)	Réception des loyers par prélèvement SEPA (article 7 des CGU)
Adresse IP et identifiant du navigateur	Automatique	Enregistrés avec la preuve d'acceptation des CGU et avec la demande de suppression du Compte ; l'adresse IP l'est aussi avec la demande de réinitialisation du mot de passe. Sécurité et preuve
Demande de suppression du Compte (dates, motif et commentaire)	Motif et commentaire facultatifs	Exécution et preuve de la suppression (article 6.5 des CGU)
Journaux techniques (adresse IP, adresse email, identifiant technique du Compte, adresse et paramètres des requêtes)	Automatique	Sécurité, diagnostic des incidents

Louquillou ne collecte ni ne conserve aucune coordonnée bancaire (IBAN, BIC) de l'Utilisateur : celles-ci, ainsi que les justificatifs d'identité demandés pour l'ouverture du compte de paiement, sont saisis directement auprès de Stripe (article 7.2 des CGU). Les factures d'abonnement sont émises et conservées par Stripe : la Plateforme les affiche à la demande, sans les stocker.

Politique 3.3 — Données collectées lors du paiement de l'abonnement

Les données de paiement (carte bancaire ou autre moyen proposé sur la page de paiement) sont collectées et traitées exclusivement par **Stripe**. Louquillou ne collecte, ne stocke et n'a jamais accès aux numéros de carte bancaire ni aux coordonnées bancaires utilisées pour l'abonnement. Pour en

savoir plus : <https://stripe.com/fr/privacy>.

Politique 3.4 — Données des locataires

Les données que l'Utilisateur saisit sur ses Locataires et Garants ne relèvent pas de la présente Politique (article 11).

Politique — Article 4 — Bases légales et finalités des traitements

Finalité	Base légale (art. 6 RGPD)	Description
Création et gestion du Compte	Exécution du contrat (art. 6.1.b)	Inscription, authentification et accès aux fonctionnalités
Fourniture du Service de gestion locative	Exécution du contrat (art. 6.1.b)	Gestion des biens, baux, paiements, documents, communications, calculs
Facturation de l'abonnement	Exécution du contrat (art. 6.1.b)	Traitement des paiements ; factures émises par Stripe
Emails de service	Exécution du contrat (art. 6.1.b)	Emails nécessaires au fonctionnement du Service, à la sécurité du Compte et à l'exécution du contrat (article 9.5 des CGU)
Prélèvement SEPA des loyers (Utilisateurs concernés)	Exécution du contrat (art. 6.1.b)	Ouverture du compte de paiement de l'Utilisateur chez Stripe et transmission des ordres de prélèvement à Stripe, pour le compte de l'Utilisateur (article 7 des CGU)
Prévention de la fraude et sécurité	Intérêt légitime (art. 6.1.f)	Protection contre les robots, limitation du nombre de requêtes, journaux techniques, adresse IP des demandes sensibles
Preuve	Intérêt légitime (art. 6.1.f)	Preuve de l'acceptation des CGU et de l'exécution d'une suppression de Compte
Connaissance des besoins des Utilisateurs	Intérêt légitime (art. 6.1.f)	Questionnaire d'accueil ; indicateurs agrégés d'usage, sans donnée nominative (article 7.5)
Respect des obligations légales	Obligation légale (art. 6.1.c)	Conservation des pièces comptables (Code de commerce), réponse aux réquisitions judiciaires
Emails présentant le Service et les offres de Louquillou	Intérêt légitime (art. 6.1.f)	Emails adressés à l'Utilisateur pendant l'Essai et après son échéance (article 9.5 des CGU). Ils ne reposent pas sur un consentement préalable. L'Utilisateur peut s'y opposer à tout moment et sans frais, par simple demande à support@louquillou.com , sans effet sur les emails de service

Politique — Article 5 — Destinataires des données

Les données personnelles des Utilisateurs peuvent être communiquées aux catégories de destinataires suivantes, dans la stricte mesure nécessaire aux finalités décrites ci-dessus.

Politique 5.1 — Prestataires techniques

Louquillou recourt à des prestataires pour l'hébergement, l'envoi des emails, le paiement et la protection contre les robots. Leur liste est tenue à jour à l'adresse <https://louquillou.com/sous-traitants> (article 12.5 des CGU). Elle indique, pour chacun, le traitement confié, la localisation des données et, le cas échéant, le mécanisme encadrant un transfert hors de l'Union européenne. Elle ne fait pas partie du texte des CGU ; l'Utilisateur est informé de tout ajout ou remplacement dans les conditions de DPA 3.4.

La Plateforme transmet à son prestataire d'envoi l'adresse email et le nom de l'Utilisateur ainsi que le contenu variable des messages. Elle ne transmet à Stripe que l'adresse email et le nom de l'Utilisateur ainsi qu'un identifiant technique de son Compte. Elle ne transmet aucune donnée personnelle à hCaptcha, qui reçoit directement du navigateur l'adresse IP et des signaux d'interaction, sur les seuls formulaires d'inscription et de demande de réinitialisation du mot de passe.

Collecte directe par Stripe. Les données demandées pour l'ouverture du compte de paiement (identité, justificatifs, compte bancaire de réception) sont saisies par l'Utilisateur sur une page hébergée par Stripe ; les données de paiement de l'abonnement le sont sur la page de paiement de Stripe. Elles ne transitent pas par la Plateforme. Pour ces données, Stripe agit en qualité de responsable de traitement propre : les droits qui s'y rapportent s'exercent auprès de Stripe (<https://stripe.com/fr/privacy>). Stripe procède lui-même à la vérification de l'identité de l'Utilisateur qui ouvre un compte de paiement, selon ses propres conditions (article 7.2 des CGU) ; Louquillou n'intervient pas dans cette vérification.

L'INSEE, dont la Plateforme utilise les indices de référence des loyers, ne reçoit aucune donnée personnelle.

Politique 5.2 — Autres destinataires

- **Locataires de l'Utilisateur** : le nom de l'Utilisateur figure dans les emails qui leur sont adressés pour son compte (article 9.1 des CGU) et sur les documents générés ; son nom, son adresse, son numéro de téléphone et son adresse email figurent sur le contrat de bail ; son adresse email est visible dans l'email accompagnant la mise en demeure.
- **Autorités publiques** : en cas d'obligation légale, de réquisition judiciaire ou de demande émanant d'une autorité administrative habilitée.
- **Conseils et auxiliaires de justice** : en cas de litige, dans la stricte mesure nécessaire à la défense des droits de Louquillou.

L'accès de l'Éditeur et des personnes qu'il habilite est régi par l'article 12.7 des CGU.

Louquillou ne vend, ne loue et ne cède en aucun cas les données personnelles de ses Utilisateurs à des tiers à des fins commerciales ou publicitaires.

Politique — Article 6 — Transferts de données hors Union européenne

Les données personnelles sont hébergées en France (article 12). Certains prestataires de la liste visée à l'article 5.1 traitent des données aux États-Unis ; la liste indique, pour chacun, le mécanisme qui encadre le transfert (clauses contractuelles types de la Commission européenne, cadre de protection des données UE-États-Unis).

Aucun transfert n'est effectué vers un pays ne bénéficiant pas d'un niveau de protection adéquat sans la mise en place de garanties appropriées au sens des articles 46 et 47 du RGPD. L'Utilisateur peut obtenir une copie de ces garanties en écrivant à dpo@louquillou.com.

Politique — Article 7 — Durées de conservation

Politique 7.1 — Données du Compte

Donnée	Durée de conservation
Données d'identification et de contact, mot de passe (empreinte), questionnaire d'accueil	Durée de vie du Compte ; effacés avec lui
Preuve d'acceptation des CGU (version, date, adresse IP, identifiant du navigateur)	Durée de vie du Compte ; effacée avec lui
Jetons de session et de sécurité (réinitialisation du mot de passe, avec l'adresse IP de la demande ; vérification de l'adresse email ; changement de mot de passe)	Durée de validité du jeton, puis sept (7) jours ; les jetons expirés sont supprimés automatiquement chaque jour
Adresse IP et identifiant du navigateur d'une demande de suppression du Compte	Effacés à l'exécution de l'effacement. Ceux d'une demande que l'Utilisateur a annulée restent conservés avec cette demande, sans échéance

La suppression du Compte par l'Utilisateur se déroule dans les conditions de l'article 6.5 des CGU : à compter de la confirmation de la demande s'ouvre un **délai de grâce de trente (30) jours**, pendant lequel le Compte est en Lecture seule, reste accessible avec le mot de passe et la suppression peut être annulée ; à l'issue de ce délai, les données du Compte, les données des Locataires et Garants et tous les documents stockés sont effacés.

Les éléments conservés après l'effacement sont ceux qu'énumère l'article 6.5 des CGU. La preuve d'exécution de l'effacement comporte l'identifiant technique du Compte supprimé, une empreinte de l'adresse email, les dates de la demande, le motif et le commentaire éventuellement saisis, et un rapport de purge. Ce rapport liste les emplacements des fichiers effacés, qui reprennent le nom que l'Utilisateur avait donné à ses fichiers.

Politique 7.2 — Données de facturation et comptables

Donnée	Durée de conservation
Factures d'abonnement, émises et conservées par Stripe	10 ans à compter de la clôture de l'exercice (art. L. 123-22 Code de commerce)
Événements de paiement reçus de Stripe	10 ans (article 6.5 des CGU)

Politique 7.3 — Données liées à la gestion locative

Les données de gestion locative (biens, Locataires et Garants, baux, documents, paiements, communications, mandats de prélèvement) sont conservées **tant que le Compte existe** et effacées avec lui. La Plateforme n'applique aucune purge liée à l'ancienneté (DPA 8.1).

Politique 7.4 — Données techniques

Donnée	Durée de conservation
Journaux techniques	1 mois au plus
Métriques de supervision (sans donnée personnelle)	30 jours
Sauvegardes de la base de données	30 jours (article 13.4 des CGU)
Historique technique des traitements automatisés, qui comporte le nom et l'adresse email de l'Utilisateur	Aucune durée fixée à la date des présentes (articles 6.5 et 12.7 des CGU)

Politique 7.5 — À l'issue des durées de conservation

À l'expiration des durées de conservation, les données sont supprimées de manière définitive. Louquillou tient des indicateurs agrégés d'usage (nombre de Comptes, de biens, de baux), qui ne permettent pas d'identifier un Utilisateur.

Politique — Article 8 — Cookies et traceurs

Politique 8.1 — Absence d'outil de mesure d'audience

La Plateforme n'utilise aucun outil de mesure d'audience ni d'analyse du comportement des Utilisateurs.

Politique 8.2 — Cookies strictement nécessaires

La Plateforme utilise des cookies strictement nécessaires au fonctionnement du Service :

Cookie	Finalité	Durée
access_token	Jeton d'accès de la session authentifiée	30 jours (le jeton qu'il contient expire au bout de 15 minutes et est renouvelé automatiquement)
refresh_token	Renouvellement de la session	7 jours

Ces deux cookies sont inaccessibles aux scripts de la page (HttpOnly), limités au site (SameSite=Lax) et, en production, transmis uniquement sur connexion chiffrée (Secure). Leur durée est fixe : elle ne dépend d'aucun choix de l'Utilisateur lors de la connexion. La Plateforme ne dépose ni cookie de préférences, ni jeton CSRF.

Ces cookies sont indispensables au fonctionnement de la Plateforme et ne nécessitent pas le consentement de l'Utilisateur, conformément à l'article 82 de la loi Informatique et Libertés.

Politique 8.3 — Composants tiers et absence de cookies publicitaires

Louquillou ne dépose aucun cookie publicitaire, de ciblage ou de traçage. Aucune donnée n'est partagée avec des régies publicitaires ou des réseaux sociaux à des fins de ciblage. L'application n'utilise pas le stockage local du navigateur. Le site de documentation et la référence d'API, sites distincts de l'application, y conservent des préférences d'affichage (état du menu, thème), sans donnée de Compte.

Deux composants tiers sont chargés dans le navigateur, sur les seules pages où ils sont nécessaires :

Composant	Pages concernées	Finalité
hCaptcha	Formulaires d'inscription et de demande de réinitialisation du mot de passe	Protection contre les robots
Stripe.js	Page de signature du mandat de prélèvement SEPA, consultée par le Locataire	Saisie sécurisée des coordonnées bancaires auprès de Stripe, prévention de la fraude

Ces composants peuvent déposer leurs propres cookies ou traceurs, que Louquillou ne maîtrise pas et qui relèvent des politiques de leurs éditeurs (<https://www.hcaptcha.com/privacy>, <https://stripe.com/fr/privacy>). Ils servent exclusivement à la sécurité du formulaire et du paiement demandés par la personne ; aucun n'est chargé sur les autres pages de la Plateforme.

Politique — Article 9 — Sécurité des données

Les mesures de sécurité appliquées aux données de l'Utilisateur sont celles de l'article 16 des CGU.

Politique — Article 10 — Droits des Utilisateurs

Conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés, l'Utilisateur dispose des droits suivants sur ses données personnelles.

Politique 10.1 — Droit d'accès (art. 15 RGPD)

L'Utilisateur a le droit d'obtenir la confirmation que des données le concernant sont traitées et, le cas échéant, d'accéder à ces données et aux informations prévues par l'article 15 du RGPD.

Politique 10.2 — Droit de rectification (art. 16 RGPD)

L'Utilisateur a le droit d'obtenir la rectification de données inexacts le concernant et de compléter des données incomplètes. Il rectifie lui-même son nom, son prénom, son adresse et son numéro de téléphone depuis les paramètres de son Compte. La modification de l'adresse email du Compte n'est pas proposée dans l'interface : elle se demande à dpo@louquillou.com.

Politique 10.3 — Droit à l'effacement (art. 17 RGPD)

L'Utilisateur a le droit d'obtenir l'effacement de ses données dans les cas prévus par l'article 17 du RGPD, sous réserve des obligations légales de conservation. La suppression du Compte entraîne l'effacement des données dans les conditions de l'article 6.5 des CGU.

Politique 10.4 — Droit à la limitation du traitement (art. 18 RGPD)

L'Utilisateur a le droit d'obtenir la limitation du traitement de ses données dans les cas prévus par l'article 18 du RGPD (contestation de l'exactitude des données, traitement illicite, etc.).

Politique 10.5 — Droit à la portabilité (art. 20 RGPD)

L'Utilisateur a le droit de recevoir les données qu'il a fournies dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. **Quel que soit son Plan**, il peut demander lui-même l'export de son Compte depuis les paramètres de son espace personnel, dans les conditions de l'article 6.5 des CGU. L'archive est conservée sept (7) jours. Elle ne contient ni le mot de passe, ni les jetons de sécurité, ni la preuve d'acceptation des CGU : ces éléments peuvent être demandés à dpo@louquillou.com au titre du droit d'accès.

Politique 10.6 — Droit d'opposition (art. 21 RGPD)

L'Utilisateur a le droit de s'opposer au traitement de ses données fondé sur l'intérêt légitime de Louquillou, pour des raisons tenant à sa situation particulière. Il peut s'opposer à tout moment, sans avoir à se justifier, à la réception des emails présentant le Service et les offres de Louquillou (article 4).

Politique 10.7 — Consentement

Aucun des traitements décrits par la présente Politique n'est fondé sur le consentement de l'Utilisateur.

Politique 10.8 — Directives post-mortem

Conformément à l'article 85 de la loi Informatique et Libertés, l'Utilisateur peut définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après son décès.

Politique 10.9 — Exercice des droits

Pour exercer ces droits, l'Utilisateur peut :

- utiliser les fonctionnalités de gestion disponibles dans les paramètres de son Compte (modification, export, suppression) ;
- écrire à dpo@louquillou.com.

L'Utilisateur devra justifier de son identité en cas de demande écrite. Louquillou s'engage à répondre dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la demande. Ce délai peut être prolongé de deux (2) mois en cas de complexité ou de nombre élevé de demandes, auquel cas l'Utilisateur en sera informé.

Politique 10.10 — Réclamation auprès de la CNIL

Si l'Utilisateur estime que le traitement de ses données n'est pas conforme à la réglementation, il a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) :

- en ligne : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>
- par courrier : CNIL, 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07

Politique — Article 11 — Données des locataires

Les données personnelles des Locataires et Garants que l'Utilisateur saisit dans la Plateforme ne relèvent pas de la présente Politique. L'Utilisateur en est responsable de traitement et Louquillou sous-traitant : leurs obligations respectives, les durées de conservation et les moyens d'exercice des droits sont fixés par l'article 12 des CGU et par le DPA (Annexe 2).

Politique — Article 12 — Hébergement et localisation des données

Les données personnelles stockées par la Plateforme sont hébergées en France, sur l'infrastructure d'OVHcloud : base de données, fichiers et serveurs applicatifs à Gravelines, sauvegardes de la base de données à Paris. Cette localisation s'entend sans préjudice des traitements confiés aux prestataires de l'article 5.1 et des transferts décrits à l'article 6.

Politique — Article 13 — Violation de données

En cas de violation de données personnelles au sens de l'article 33 du RGPD (accès non autorisé, perte, destruction ou altération de données), Louquillou s'engage à :

- notifier la CNIL dans un délai de 72 heures lorsque la violation est susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes ;
- informer les Utilisateurs concernés dans les meilleurs délais lorsque la violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour leurs droits et libertés ;
- documenter la violation, ses effets et les mesures correctives prises.

La notification à l'Utilisateur d'une violation touchant les données de ses Locataires ou Garants est régie par DPA 3.6.

Politique — Article 14 — Mineurs

La Plateforme n'est pas destinée aux personnes mineures : l'inscription est réservée aux personnes majeures (article 3.1 des CGU). La Plateforme ne vérifie pas l'âge de l'Utilisateur et ne collecte pas sciemment de données personnelles de mineurs. Si Louquillou avait connaissance de la collecte de données d'un mineur, celles-ci seraient supprimées dans les meilleurs délais.

Politique — Article 15 — Modifications de la Politique

La présente Annexe 1 fait partie des CGU : sa modification suit l'article 15.2 des CGU. La mise à jour de la liste des prestataires visée à l'article 5.1 n'est pas une modification de la Politique.

Politique — Article 16 — Contact

Protection des données : dpo@louquillou.com. Les autres contacts sont ceux de l'article 19 des CGU.

Annexe 2 — Accord de Traitement des Données (DPA)

DPA — Préambule

La présente Annexe 2 constitue l'Accord de Traitement des Données Personnelles (ci-après le « DPA ») conclu entre l'Utilisateur et Louquillou, identifiés au Préambule et à l'article 1 des CGU. Elle est établie conformément à l'article 28 du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (ci-après « RGPD ») et définit les conditions dans lesquelles Louquillou traite les données personnelles des locataires pour le compte de l'Utilisateur dans le cadre de la fourniture du Service.

Dans le DPA :

- le « **Responsable de traitement** » ou le « **Propriétaire** » désigne l'Utilisateur, propriétaire bailleur agissant en qualité de responsable de traitement des données personnelles de ses locataires ;
- le « **Sous-traitant** » désigne Louquillou ;
- le « **locataire** » désigne le Locataire et, sauf mention contraire, le Garant, au sens de l'article 1 des CGU.

Le DPA a sa propre numérotation. Ses articles et annexes sont cités sous la forme « DPA 3.5 » ou « DPA annexe A ». Dans la présente Annexe 2, un renvoi à un article ou à une annexe sans autre précision vise un article ou une annexe du DPA ; un renvoi aux CGU le mentionne expressément.

Le DPA ne couvre **que les données des locataires**, pour lesquelles le Propriétaire est responsable de traitement et Louquillou sous-traitant. Les données du Propriétaire lui-même (compte, abonnement, journaux de connexion) relèvent d'un traitement distinct, pour lequel Louquillou est responsable de traitement, et sont décrites dans la Politique de Confidentialité (Annexe 1 des CGU).

DPA — Article 1 — Objet

Le présent DPA a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Sous-traitant s'engage à effectuer, pour le compte du Responsable de traitement, les opérations de traitement de données personnelles nécessaires à la fourniture du Service de gestion locative.

DPA — Article 2 — Description des traitements

DPA 2.1 — Caractéristiques des traitements

Les traitements effectués par le Sous-traitant pour le compte du Responsable de traitement présentent les caractéristiques suivantes :

Élément	Description
Nature des traitements	Collecte (via formulaires), enregistrement, conservation, structuration, consultation, extraction, utilisation (calculs, génération de documents), communication par transmission (envoi de messages), effacement

Élément	Description
Finalité des traitements	Fourniture du Service de gestion locative : gestion des locataires, des biens et des baux ; suivi des paiements et relances multi-paliers ; génération de documents (baux, quittances, décomptes de charges, mises en demeure) ; révision annuelle du loyer sur l'indice IRL ; régularisation annuelle des charges ; mise en place et suivi des mandats de prélèvement SEPA ; envoi de messages aux locataires ; stockage des documents et médias déposés
Canaux de communication	Email exclusivement. Tous les envois passent par l'API email transactionnelle du prestataire d'envoi. Le canal préféré enregistré pour le locataire (« email », « SMS », « WhatsApp ») ne détermine que le gabarit de l'email envoyé pour l'invitation au mandat SEPA : aucun SMS et aucun message WhatsApp n'est émis, et aucun numéro de téléphone n'est transmis au prestataire d'envoi
Durée des traitements	Durée de la relation contractuelle entre le Responsable de traitement et Louquillou, prolongée des durées de conservation prévues à l'article 8
Personnes concernées	Locataires des biens gérés par le Responsable de traitement via la Plateforme ; garants de ces locataires
Catégories de données	Détaillées à l'article 2.2 ci-dessous

Toute nouvelle finalité de traitement donnera lieu à une mise à jour du présent article. L'ajout d'un sous-traitant ultérieur suit la procédure de l'article 3.4.

DPA 2.2 — Catégories de données personnelles traitées

Catégorie	Données concernées
Données d'identification	Nom, prénom, date de naissance, lieu de naissance
Coordonnées	Adresse email, numéro de téléphone, numéro WhatsApp, canal de communication préféré, adresse personnelle déclarée par le locataire (son adresse au moment du dossier, distincte de l'adresse du bien loué). Les numéros de téléphone et WhatsApp sont stockés mais jamais transmis : ils ne servent aujourd'hui à aucun envoi (cf. article 2.1)
Situation professionnelle	Statut professionnel (par exemple « CDI »), revenus mensuels déclarés
Données du garant	Nom, adresse, revenus déclarés, montant maximal garanti, numéro de garantie VISALE, justificatif déposé
Données locatives	Adresse du bien loué, type de bail, montant du loyer et des charges, dates de début et de fin de bail, historique des révisions de loyer, provisions et régularisations de charges
Données de paiement	Montants, dates, périodes, statut des paiements (reçu, partiel, en retard, impayé), méthode de paiement
Mandats de prélèvement SEPA	Statut du mandat (en attente, actif, annulé, échoué, expiré), dates d'activation et d'annulation, motif d'annulation, et références techniques Stripe permettant de retrouver le mandat
Documents	Baux, quittances, décomptes de régularisation de charges, mises en demeure, courriers de révision de loyer, diagnostics, ainsi que les pièces d'identité et justificatifs déposés par le Responsable de traitement
Photos et vidéos	Images et vidéos des biens loués déposées par le Responsable de traitement (formats JPEG, PNG, WebP, MP4)

Catégorie	Données concernées
Traces d'envoi des communications	Modèle de message utilisé, palier de relance, horodatages et statut d'envoi interne. Pour la seule pré-notification de prélèvement SEPA , la Plateforme conserve sur le paiement concerné l'identifiant de message renvoyé par le prestataire d'envoi lors de l'acceptation de l'envoi, avec la date d'envoi, le montant et la date de prélèvement annoncés, le nombre de tentatives et, le cas échéant, le message de la dernière erreur d'envoi. Aucun identifiant de message n'est conservé pour les autres envois

Coordonnées bancaires. Le Sous-traitant ne collecte, ne stocke et ne transmet **aucun IBAN ni BIC**, ni du Propriétaire ni de ses locataires. Lors de la mise en place d'un prélèvement, le locataire saisit ses coordonnées bancaires directement chez Stripe, qui les conserve seul (cf. Annexe B). La Plateforme n'enregistre que le statut du mandat et ses références techniques.

Contenu des messages. Le Sous-traitant ne conserve pas le corps des messages envoyés aux locataires : les envois s'appuient sur des modèles hébergés chez le prestataire d'envoi, alimentés au moment de l'envoi. La Plateforme n'offre aucun canal de réception : aucun message entrant d'un locataire n'est collecté, et aucun statut de remise n'est récupéré auprès du prestataire.

DPA 2.3 — Données sensibles

Le traitement ne porte en principe pas sur des données sensibles au sens de l'article 9 du RGPD. Le Responsable de traitement s'engage à ne pas saisir de données sensibles dans la Plateforme, sauf nécessité impérieuse liée à la gestion locative et sous sa seule responsabilité.

DPA — Article 3 — Obligations du Sous-traitant

DPA 3.1 — Instructions documentées

Le Sous-traitant ne traite les données personnelles que sur instruction documentée du Responsable de traitement. Les présentes CGU, DPA compris, et l'utilisation par le Responsable de traitement des fonctionnalités de la Plateforme constituent les instructions du Responsable de traitement.

Si le Sous-traitant estime qu'une instruction constitue une violation du RGPD ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit français relative à la protection des données, il en informe immédiatement le Responsable de traitement. Le Sous-traitant n'est pas tenu de vérifier la licéité des instructions du Responsable de traitement, sauf en cas de violation manifeste.

Si le Sous-traitant est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou une organisation internationale en vertu du droit de l'Union ou du droit français, il informe le Responsable de traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

DPA 3.2 — Confidentialité

Le Sous-traitant garantit que les personnes autorisées à traiter les données personnelles sont soumises à une obligation de confidentialité, qu'elle soit contractuelle ou légale.

Le Sous-traitant veille à ce que l'accès aux données personnelles soit limité aux seules personnes dont les fonctions le justifient, selon le principe du moindre privilège.

DPA 3.3 — Sécurité du traitement

Le Sous-traitant met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, conformément à l'article 32 du RGPD. Ces mesures sont détaillées à l'Annexe A.

Le Sous-traitant s'engage à évaluer régulièrement l'efficacité de ces mesures et à les adapter à l'évolution des risques et de l'état de l'art.

DPA 3.4 — Sous-traitance ultérieure

Le Responsable de traitement autorise le Sous-traitant à recourir aux sous-traitants ultérieurs figurant sur la liste visée à l'Annexe B, pour les traitements qui y sont décrits.

En cas de modification de la liste des sous-traitants ultérieurs (ajout ou remplacement), le Sous-traitant en informera le Responsable de traitement par email au moins trente (30) jours avant la mise en œuvre du changement.

Le Responsable de traitement peut s'opposer au recours à un nouveau sous-traitant ultérieur dans un délai de quinze (15) jours à compter de la notification. En cas d'opposition justifiée, les parties se concertent pour trouver une solution. Si aucune solution n'est trouvée, le Responsable de traitement pourra résilier son abonnement conformément aux CGU, sans pénalité.

La mise à jour de la liste selon cette procédure ne donne pas lieu à une nouvelle acceptation des CGU (article 15.2 des CGU).

Le Sous-traitant impose à ses sous-traitants ultérieurs, par voie contractuelle, les mêmes obligations de protection des données que celles prévues par le présent DPA. Le Sous-traitant demeure pleinement responsable vis-à-vis du Responsable de traitement de l'exécution des obligations par ses sous-traitants ultérieurs.

DPA 3.5 — Assistance au Responsable de traitement

Le Sous-traitant assiste le Responsable de traitement, dans la mesure du possible et compte tenu de la nature du traitement, pour :

a) Réponse aux demandes d'exercice de droits des locataires

Lorsqu'un locataire exerce ses droits (accès, rectification, effacement, portabilité, opposition, limitation) auprès du Responsable de traitement, le Sous-traitant met à disposition les outils techniques suivants :

- **Rectification** : le Responsable de traitement modifie lui-même, depuis l'application, la fiche d'un locataire, un bail, un paiement ou un document.
- **Effacement** : le Responsable de traitement peut supprimer la fiche d'un locataire **tant qu'aucun bail, paiement ou document ne lui est rattaché**. Dès qu'un tel élément existe, la fiche est conservée : les quittances, les baux et l'historique des paiements sont des pièces justificatives de la relation locative, que la Plateforme conserve tant que le compte existe. Le Responsable de traitement peut toutefois supprimer isolément une quittance, un paiement, un document ou un média, depuis l'application ou l'API, sous sa seule responsabilité ; la fiche du locataire, le bail et le mandat, eux, ne sont effacés qu'avec le compte (article 3.7). Face à une demande d'effacement d'un locataire, il appartient au Responsable de traitement d'apprécier si la conservation de ces pièces reste justifiée ; le Sous-traitant l'assiste sur demande (article 7).

- **Copie des données** : le Responsable de traitement peut demander une copie complète des données de son compte, depuis l'application (**Profil** → **Vos données personnelles** → **Télécharger mes données**), depuis l'API (POST /api/account/export) ou depuis l'outil en ligne de commande (lqcli account export start). La copie prend la forme d'une archive ZIP contenant un fichier JSON par catégorie de données — dont les locataires, les baux, les paiements et les quittances — accompagné des documents PDF déjà produits par la Plateforme. Le lien de téléchargement est valable **72 heures**, l'archive est conservée **7 jours**, et une copie peut être demandée **une fois par 24 heures**.

Le Sous-traitant précise qu'il **n'existe pas d'export ciblé sur un locataire donné** : pour répondre à une demande d'accès ou de portabilité individuelle, le Responsable de traitement extrait la fiche concernée de l'archive complète.

Si une demande d'exercice de droits est adressée directement au Sous-traitant par un locataire, le Sous-traitant en informera le Responsable de traitement dans un délai de cinq (5) jours ouvrés, sans y répondre lui-même sauf instruction contraire du Responsable de traitement.

b) Obligations de sécurité, notification de violations, analyse d'impact

Le Sous-traitant assiste le Responsable de traitement pour :

- la notification des violations de données à la CNIL et aux personnes concernées (articles 33 et 34 du RGPD) ;
- la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des données (AIPD), si nécessaire (article 35 du RGPD) ;
- la consultation préalable de la CNIL (article 36 du RGPD).

Cette assistance se limite à la fourniture d'informations dont dispose le Sous-traitant et aux mesures techniques dont il a la maîtrise.

DPA 3.6 — Notification des violations de données

En cas de violation de données personnelles au sens de l'article 4.12 du RGPD affectant des données traitées pour le compte du Responsable de traitement, le Sous-traitant en notifie le Responsable de traitement dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de **soixante-douze (72) heures** après en avoir pris connaissance.

La notification comprend a minima :

- la nature de la violation (accès non autorisé, perte, altération, divulgation, etc.) ;
- les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées ;
- les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données personnelles concernés ;
- les conséquences probables de la violation ;
- les mesures prises ou proposées pour remédier à la violation et en atténuer les effets.

Si l'ensemble des informations ne peut être fourni dans le délai de 72 heures, elles sont communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

DPA 3.7 — Sort des données en fin de contrat

La suppression du compte est déclenchée par le Responsable de traitement lui-même, depuis l'application. Elle se déroule ainsi :

1. **Vérification** : la demande est confirmée par le mot de passe du compte **et** par un code à six chiffres envoyé à l'adresse email du Responsable de traitement.
2. **Délai de grâce de trente (30) jours** : le compte passe en **lecture seule** — aucune écriture, aucun envoi automatique, aucun prélèvement. Pendant tout ce délai la demande reste **annulable**, depuis l'application ou par un lien signé reçu par email. Aucune donnée n'est encore supprimée : les baux et les mandats SEPA sont suspendus, non résiliés.
3. **Effet immédiat sur l'abonnement** : l'abonnement payant est résilié **dès la confirmation** de la demande. L'annulation de la suppression ne le rétablit pas : le compte revient en formule Gratuit et une nouvelle souscription est nécessaire.
4. **Effacement** : à l'expiration du délai, les mandats de prélèvement sont révoqués, puis l'ensemble des données est effacé — en base de données et sur le stockage objet, documents, quittances, décomptes et médias compris. Un email de confirmation, indiquant la date de l'effacement, est adressé au Responsable de traitement : il tient lieu de confirmation de la suppression, la Plateforme n'émettant aucune attestation distincte. **L'effacement est irréversible** : aucune procédure ne permet de reconstituer un compte supprimé. Le sort des données présentes dans les sauvegardes est précisé à l'article 8.2.

Il est recommandé au Responsable de traitement de demander une copie de ses données (article 3.5) **avant** de confirmer la suppression. Cette copie reste accessible pendant le délai de grâce.

Des éléments survivent à l'effacement. La trace comptable et les événements de paiement sont conservés sous forme **pseudonymisée** : ils ne portent ni nom, ni adresse email en clair, ni téléphone, ni adresse postale, ni adresse IP, mais restent des données personnelles au sens du RGPD, car ils conservent des identifiants techniques. La preuve d'exécution ne porte ni nom ni adresse email du Responsable de traitement en clair, sous les deux réserves de l'article 8.2 :

- une **trace comptable** des encaissements ayant transité par la Plateforme, conservée dix (10) ans ;
- les **événements de paiement** reçus de Stripe, conservés dix (10) ans, dont le contenu est caviardé ;
- une **preuve d'exécution** de la demande d'effacement, conservée sans échéance.

La trace comptable est tenue dans une table distincte, sans lien avec le compte supprimé, qu'aucune fonctionnalité de la Plateforme ne relit. La Plateforme ne comporte aucun mécanisme de gel des données en cas de litige : la suppression du compte efface les données quel que soit l'état des relations entre le Responsable de traitement et ses locataires. Il appartient au Responsable de traitement de conserver, avant de supprimer son compte, les pièces dont il pourrait avoir besoin (DPA 3.5, copie des données).

Le détail de ces conservations figure à l'article 8.2.

DPA 3.8 — Audit

Le Sous-traitant met à la disposition du Responsable de traitement les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues par le présent DPA et le RGPD, et pour permettre la réalisation d'audits.

Le Responsable de traitement peut réaliser un audit, ou mandater un auditeur tiers, sous réserve de :

- adresser une demande écrite au Sous-traitant au moins trente (30) jours à l'avance ;
- convenir du périmètre, de la durée et des conditions de l'audit ;

- respecter les obligations de confidentialité relatives aux informations auxquelles il aura accès ;
- ne pas perturber le fonctionnement du Service.

Le Sous-traitant contribue à l'audit dans la mesure du raisonnable. Les coûts de l'audit sont à la charge du Responsable de traitement, sauf si l'audit révèle un manquement du Sous-traitant à ses obligations.

Le Sous-traitant conduit par ailleurs un **audit de sécurité interne récurrent** : scénarios d'attaque versionnés et rejoués, registre des constats et suivi de leur correction d'une campagne à l'autre. Le rapport de la dernière campagne peut être communiqué au Responsable de traitement, sous réserve de confidentialité, en réponse à tout ou partie d'une demande d'audit.

DPA — Article 4 — Obligations du Responsable de traitement

Le Responsable de traitement s'engage à :

- fournir au Sous-traitant des instructions licites et conformes au RGPD ;
- ne collecter et traiter via la Plateforme que les données personnelles strictement nécessaires aux finalités de la gestion locative ;
- informer ses locataires du traitement de leurs données personnelles conformément aux articles 13 et 14 du RGPD, et en particulier de l'identité du sous-traitant (Louquillou), des finalités, des bases légales, des durées de conservation et des droits des locataires ;
- disposer d'une base légale pour chaque traitement effectué (exécution du contrat de bail, intérêt légitime, obligation légale, ou consentement le cas échéant) ;
- traiter les demandes d'exercice de droits de ses locataires dans les délais prévus par le RGPD (un mois) ;
- **apprécier lui-même la durée pendant laquelle il conserve les données de ses locataires**, la Plateforme n'appliquant aucune purge automatique liée à la fin d'un bail et ne permettant l'effacement d'un locataire que dans les conditions de l'article 3.5 (cf. article 8) ;
- notifier le Sous-traitant de toute instruction modifiant les conditions de traitement des données ;
- réaliser une analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD) si le traitement qu'il met en œuvre est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des locataires.

DPA — Article 5 — Localisation et transferts de données

DPA 5.1 — Hébergement

Les données personnelles traitées dans le cadre du présent DPA sont hébergées **en France**, sur l'infrastructure d'OVHcloud :

- base de données, stockage objet et infrastructure applicative : région **GRA** (Gravelines) ;
- sauvegardes de la base de données : bucket de stockage objet dédié en région **Paris**, distinct du stockage applicatif.

DPA 5.2 — Transferts hors UE

Certains sous-traitants ultérieurs sont susceptibles de traiter des données en dehors de l'Union européenne. La liste visée à l'Annexe B indique, pour chacun d'eux, les pays concernés et le mécanisme qui encadre le transfert.

Le Sous-traitant s'engage à ne pas transférer de données vers un pays tiers ne bénéficiant pas d'un niveau de protection adéquat sans la mise en place de garanties appropriées au sens des articles 46 et 47 du RGPD.

DPA — Article 6 — Registre des traitements

Le Sous-traitant tient un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Responsable de traitement, conformément à l'article 30.2 du RGPD. Ce registre est tenu à la disposition de la CNIL.

Le Sous-traitant ne bénéficie pas de l'exemption de l'article 30.5 : les traitements qu'il opère ne sont pas occasionnels, mais constituent l'objet même du Service.

Ce registre est un document distinct des présentes : il n'y est pas reproduit, et sa mise à jour ne constitue pas une modification des CGU.

DPA — Article 7 — Point de contact

Le Sous-traitant n'a pas désigné de Délégué à la Protection des Données, n'entrant dans aucun des cas de désignation obligatoire prévus par l'article 37 du RGPD.

Toute question relative au traitement des données de ses locataires peut être adressée par le Responsable de traitement à dpo@louquillou.com.

Cette adresse désigne un point de contact « protection des données », non un Délégué à la Protection des Données au sens de l'article 37.

DPA — Article 8 — Durées de conservation

DPA 8.1 — Pendant la vie du compte

Les données des locataires sont conservées **aussi longtemps que le compte du Responsable de traitement existe**.

Le Responsable de traitement est expressément informé que la Plateforme **n'applique aucune purge automatique** : la fin d'un bail, le départ d'un locataire ou l'ancienneté d'un paiement ne déclenchent aucun effacement.

Les **baux, les paiements et les documents** (quittances comprises), ainsi que la fiche du locataire à laquelle ils se rattachent, sont conservés pendant toute la vie du compte : ce sont les pièces justificatives de la relation locative. Seule la fiche d'un locataire auquel aucun de ces éléments n'est rattaché peut être supprimée isolément ; une quittance ou un paiement peuvent l'être, à l'initiative et sous la responsabilité du Responsable de traitement (article 3.5). L'effacement de l'ensemble intervient avec la suppression du compte (article 8.2).

DPA 8.2 — Après suppression du compte

Donnée	Durée	Fondement	Forme conservée
Données de gestion locative (biens, locataires, baux, quittances, documents, photos, paiements)	Effacées 30 jours après la confirmation	—	rien
Fichiers déposés sur le stockage objet	Effacés 30 jours après la confirmation	—	rien
Trace comptable des encaissements passés par la Plateforme	10 ans à compter de l'effacement du compte	art. L. 123-22 Code de commerce	Données pseudonymisées : montants, dates, statut, références Stripe des opérations, identifiants techniques du compte et du bail d'origine. Ni nom, ni email, ni téléphone, ni adresse, ni libellé libre
Événements de paiement reçus de Stripe	10 ans	Même fondement comptable	Données pseudonymisées : le lien vers le compte est retiré et le contenu de l'événement est remplacé par son seul type et la date de caviardage. Subsistent l'identifiant de l'événement chez Stripe, son type, la référence du compte Stripe connecté et les horodatages. Un événement reçu après l'effacement du compte, ou qui ne se rattache à aucun compte existant, est enregistré sous cette même forme dès sa réception : son contenu n'est jamais conservé
Données présentes dans les sauvegardes de la base de données	Expirent au plus tard 30 jours après l'effacement (fenêtre de rétention des sauvegardes)	—	Sauvegardes et journaux de transaction (cf. Annexe A.5). Elles ne sont pas utilisées pour restaurer un compte supprimé
Preuve d'exécution de la demande d'effacement	Conservée sans échéance	responsabilité (art. 5.2 RGPD)	Horodatages, identifiant technique du compte supprimé, empreinte à clé secrète de l'adresse email, rapport de purge, et, s'ils ont été renseignés, le motif et le commentaire de la demande. Ces deux champs sont facultatifs et vides par défaut : le motif est choisi dans une liste fermée de six valeurs ; le commentaire est un texte libre de mille caractères au plus, qui ne contient que ce que le Responsable de traitement choisit d'y écrire. Ni nom ni adresse email du Responsable de traitement en clair. Deux réserves. (1) Le rapport de purge porte, outre le décompte des éléments effacés, la liste des emplacements des fichiers supprimés du stockage objet : chacun reprend le nom donné au fichier lors de son dépôt, qui peut contenir le nom d'un locataire. (2) L'adresse IP et l'identifiant du navigateur sont effacés de la demande exécutée ; ceux d'une demande antérieure que le Responsable de traitement avait annulée restent conservés avec elle

Donnée	Durée	Fondement	Forme conservée
Mandat SEPA révoqué	Effacé avec le compte	—	Côté Louquillou, la révocation change le statut du mandat sans rien supprimer : la ligne (statut, dates, motif d'annulation, références techniques Stripe, sans coordonnées bancaires) subsiste tant que le compte existe, et est réutilisée si un nouveau mandat est créé sur le même bail. Aucune durée propre ne lui est appliquée. Chez Stripe, le mandat est conservé selon les règles de Stripe
Données de facturation de l'abonnement	Selon Stripe	Obligations comptables de Stripe	Chez Stripe, hors périmètre Louquillou

Les paiements saisis manuellement par le Responsable de traitement (virement, chèque, espèces) ne sont pas des opérations de la Plateforme : ils sont effacés sans archivage.

DPA — Article 9 — Durée du DPA

Le présent DPA entre en vigueur à la date d'acceptation des CGU et reste en vigueur aussi longtemps que le Sous-traitant traite des données personnelles pour le compte du Responsable de traitement, y compris pendant les durées de conservation prévues à l'article 8 postérieures à la résiliation des CGU.

DPA — Article 10 — Responsabilité

La responsabilité de chaque partie est engagée conformément aux dispositions du RGPD, notamment ses articles 82 et suivants.

Le Sous-traitant n'est responsable du dommage causé par le traitement que s'il n'a pas respecté les obligations prévues par le RGPD qui incombent spécifiquement aux sous-traitants, ou s'il a agi en dehors des instructions licites du Responsable de traitement ou contrairement à celles-ci.

Les limitations de responsabilité prévues par l'article 14 des CGU s'appliquent au présent DPA dans les limites autorisées par le droit applicable.

DPA — Article 11 — Droit applicable et juridiction

Le droit applicable et le règlement des litiges sont ceux de l'article 17 des CGU.

DPA — Annexe A — Mesures techniques et organisationnelles

Le Sous-traitant met en œuvre, conformément à l'article 32 du RGPD, des mesures de sécurité appropriées au regard de l'état de l'art et des risques. Cette annexe ne décrit que des mesures **effectivement en place**, par catégorie. Le Sous-traitant peut les faire évoluer, sans réduire le niveau global de protection.

DPA A.1 — Chiffrement et hachage

- Chiffrement des échanges entre l'Utilisateur, la Plateforme et ses prestataires.

- Mots de passe et codes de confirmation conservés sous forme d'empreintes non réversibles.
- Chiffrement applicatif des secrets techniques liés aux mandats de prélèvement.

DPA A.2 — Contrôle d'accès

- Authentification par sessions de courte durée, renouvelées et révocables.
- Cloisonnement des données entre comptes, appliqué à chaque accès.
- Accès aux documents par des liens à durée limitée, délivrés après contrôle des droits.
- Limitation du nombre de requêtes et protection contre les robots.
- Confirmation renforcée des opérations destructrices, dont la suppression de compte.
- Accès d'exploitation limités selon le principe du moindre privilège.

DPA A.3 — Protection de l'application et de l'infrastructure

- Contrôle des données saisies et des fichiers déposés avant tout stockage.
- Protection de l'application contre les attaques web courantes.
- Secrets tenus hors du code source.
- Accès restreint aux interfaces d'administration et de supervision.
- Environnements de production et de préproduction séparés.

DPA A.4 — Journalisation et supervision

- Journalisation des appels à l'API limitée aux erreurs, sans corps de requête ni contenu de réponse. Ces journaux peuvent contenir les termes de recherche saisis par le Responsable de traitement, qui peuvent être le nom d'un locataire ou une adresse.
- Les journaux techniques de la Plateforme et de son infrastructure contiennent en outre des adresses IP, les adresses email des destinataires des envois et des identifiants techniques. Ils sont conservés un (1) mois au plus.
- Supervision de l'infrastructure et de l'application, avec alertes. Les métriques ne portent aucune donnée personnelle.

DPA A.5 — Continuité et résilience

- Redondance de la base de données applicative et des composants applicatifs en production.
- Sauvegardes quotidiennes de la base de données, conservées trente (30) jours, stockées séparément des données applicatives.
- Procédure de restauration documentée.

DPA A.6 — Mesures organisationnelles

- Engagement de confidentialité des personnes ayant accès aux données.
- Audits de sécurité récurrents, dont les constats sont consignés et suivis.
- Évaluation des garanties des sous-traitants ultérieurs avant tout engagement, et clauses contractuelles de protection des données.

DPA — Annexe B — Liste des sous-traitants ultérieurs

La liste des sous-traitants ultérieurs est tenue à jour à l'adresse <https://louquillou.com/sous-traitants>. Elle indique, pour chacun, son siège, la localisation des données, les traitements effectués, les données concernées, les garanties et, le cas échéant, le mécanisme encadrant les transferts hors de l'Union

européenne.

Cette liste est un document distinct des présentes : elle porte sa propre date de mise à jour. Sa modification suit la procédure de l'article 3.4 et ne constitue pas une modification des CGU au sens de leur article 15.2.

Collecte directe par Stripe. Le locataire saisit ses coordonnées bancaires et signe le mandat dans un formulaire fourni par Stripe (Payment Element), affiché sur la page de signature que la Plateforme lui adresse : ces données sont transmises par son navigateur à Stripe sans transiter par les serveurs de Louquillou. De même, le Propriétaire fournit les éléments d'ouverture de son compte de paiement (identité, justificatifs, compte de réception) sur une page hébergée par Stripe. Pour les données qu'il collecte ainsi et qu'il conserve au titre de ses propres obligations réglementaires, Stripe agit en qualité de responsable de traitement propre : les droits qui s'y rapportent s'exercent auprès de Stripe. La page de signature du mandat charge le script Stripe.js, qui peut déposer dans le navigateur du locataire les traceurs nécessaires à la sécurité du paiement et à la prévention de la fraude ; il n'est chargé sur aucune autre page.

Hors périmètre du présent DPA. Le Sous-traitant recourt à hCaptcha (Intuition Machines, États-Unis) pour la protection anti-robot de deux formulaires, et de ces deux seuls : l'inscription et la demande de réinitialisation du mot de passe. Ces formulaires ne sont accessibles qu'au Propriétaire : aucune donnée de locataire n'est transmise à hCaptcha. Ce traitement relève de la Politique de Confidentialité (Annexe 1 des CGU).

DPA — Annexe C — Instructions documentées du Responsable de traitement

Les instructions du Responsable de traitement au Sous-traitant sont constituées par :

1. les présentes CGU, DPA compris ;
2. les actions effectuées par le Responsable de traitement dans l'interface de la Plateforme, dans l'API ou dans l'outil en ligne de commande (création, modification, suppression de données, configuration des paramètres, activation de fonctionnalités) ;
3. les demandes d'assistance adressées au support Louquillou relatives au traitement des données de ses locataires.

Toute instruction complémentaire ou spécifique devra être formulée par écrit à dpo@louquillou.com. Le Sous-traitant évaluera la faisabilité technique de l'instruction et en informera le Responsable de traitement.

Annexe 3 — Descriptif des Plans tarifaires

1 — Offres et tarifs

	Gratuit	Essentiel	Pro
Tarif mensuel	0 €	9,90 €	19,90 €
Tarif annuel	0 €	99 € (<i>deux mois offerts</i>)	199 € (<i>deux mois offerts</i>)
Biens	1	3	10
Baux actifs	1	3	10
Stockage des documents déposés	2 Go	6 Go	20 Go

Les prix sont indiqués en euros ; TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts. **Les Plans Essentiel et Pro donnent accès aux mêmes fonctionnalités** et ne se distinguent que par leurs limites.

Il n'existe pas de limite au nombre de locataires enregistrés.

Documents déposés

Les documents que l'utilisateur dépose sur la Plateforme sont soumis, par Compte, à un volume total de stockage et à un nombre maximal de documents par typologie. Ces limites sont proportionnelles au nombre de biens du Plan : par bien, 2 Go de stockage, 100 photos, 5 vidéos, 30 diagnostics, 30 contrats, 150 quittances et justificatifs, 50 décomptes de charges, 20 courriers et 100 autres documents.

Nombre maximal de documents déposés	Gratuit	Essentiel	Pro
Photos	100	300	1 000
Vidéos	5	15	50
Diagnostics	30	90	300
Contrats	30	90	300
Quittances et justificatifs	150	450	1 500
Décomptes de charges	50	150	500
Courriers	20	60	200
Autres documents	100	300	1 000

Une vidéo est décomptée comme telle, quelle que soit la catégorie dans laquelle elle est déposée. Chaque fichier est en outre limité à 10 Mo pour une image, 20 Mo pour un PDF et 50 Mo pour une vidéo.

Les documents générés par la Plateforme (quittances, contrats de bail, mises en demeure, lettres de révision, décomptes de charges) ne sont ni décomptés ni limités.

Lorsqu'une limite est atteinte, le dépôt est refusé ; lorsqu'elle est dépassée, le Compte passe en Lecture seule. Les articles 4.3, 4.4 et 5.7 des CGU s'appliquent.

2 — Essai

Tout nouveau Compte bénéficie de quatorze (14) jours d'Essai aux fonctionnalités et aux limites du Plan Pro (10 biens, 10 baux actifs, quotas de documents déposés du Plan Pro), sans moyen de paiement et sans engagement (article 3.2 des CGU). À l'échéance, le Compte passe au Plan Gratuit et, si son parc ou ses documents déposés dépassent les limites de ce Plan, en Lecture seule (article 5.7 des CGU).

3 — Fonctionnalités par Plan

Fonctionnalité	Gratuit	Essentiel / Pro
Gestion des biens, locataires, garants, baux, documents, photos	✓	✓
Enregistrement manuel des paiements, détection des retards, alertes d'impayé	✓	✓
Quittances de loyer : génération PDF, archivage, téléchargement	✓	✓
Envoi automatique des quittances au locataire par email	✗	✓
Relances d'impayés au locataire (J+0 / 5 / 10 / 15, validées une à une) et mise en demeure PDF (J+30)	✗	✓
Révision du loyer (IRL) : calcul, lettre de révision	✗	✓
Génération du contrat de bail (assistant, PDF, versions, envoi au locataire)	✗	✓
Régularisation des charges : calcul, décompte PDF, envoi au locataire	✗	✓
Rapport de conformité pré-location	✓	✓
Tableau de bord, alertes, échéances	✓	✓
API REST et CLI	✓	✓
Export du Compte et suppression du Compte	✓	✓
Espace Abonnement : souscription, changement de Plan, factures	✓	✓
Prélèvement SEPA des loyers	Fonctionnalité pilote, sur invitation, indépendante du Plan (article 7 des CGU)	
Support par email	✓	✓

4 — Fonctionnalités annoncées

Une fonctionnalité présentée comme à venir sur le site de Louquillou, dans sa documentation ou dans l'interface ne fait partie d'aucun Plan : sa présentation est indicative et n'engage Louquillou ni sur un calendrier, ni sur un Plan, ni sur un prix (article 2.3 des CGU).

5 — Modalités de facturation

5.1 — Périodicité

L'Utilisateur choisit, à la souscription, une facturation mensuelle ou annuelle. Le changement de périodicité et le changement de Plan (Essentiel ↔ Pro) s'effectuent depuis l'espace Abonnement du Compte ; la différence pour la période en cours est calculée au prorata par Stripe (article 5.4 des CGU).

5.2 — Moyen de paiement

Le paiement s'effectue par carte bancaire ou par tout autre moyen de paiement proposé sur la page de paiement Stripe. Louquillou ne stocke aucune donnée de paiement.

5.3 — Factures

Une facture est émise par Stripe à chaque paiement et accessible depuis l'espace Abonnement du Compte.

5.4 — Défaut de paiement

En cas d'échec du paiement, Stripe procède à de nouvelles tentatives et l'Utilisateur est invité à mettre à jour son moyen de paiement. Le Plan est maintenu pendant la période de relance ; si le paiement n'aboutit pas, l'abonnement est résilié et le Compte passe au Plan Gratuit, le cas échéant en Lecture seule (article 5.6 des CGU).

6 — Résiliation et retour au Plan Gratuit

L'Utilisateur résilie en ligne, à tout moment, depuis l'espace Abonnement du Compte. La résiliation prend effet à la fin de la période de facturation en cours ; aucun remboursement au prorata n'est effectué pour la période restante, sauf exercice du droit de rétractation ou cas prévus aux articles 5.9, 6.2 et 15 des CGU.

Au retour au Plan Gratuit :

- toutes les données sont conservées ;
- les envois automatiques (quittances, relances) et les fonctionnalités réservées aux Plans payants cessent ;
- si le parc dépasse une (1) propriété ou un (1) bail actif, ou si les documents déposés dépassent les limites du Plan Gratuit (section 1), le Compte passe en Lecture seule (article 5.7 des CGU) jusqu'à réduction du parc ou des documents déposés, ou nouvelle souscription.

7 — Évolution des tarifs et des Plans

Louquillou peut modifier les Plans et les tarifs dans les conditions des articles 5.9 et 15 des CGU : information par email au moins trente (30) jours à l'avance, application à la période de facturation suivante, droit de résiliation sans frais.

Le présent descriptif est disponible en permanence à l'adresse <https://louquillou.com> et fait partie intégrante des Conditions Générales d'Utilisation.

Annexe 4 — Formulaire de rétractation

(À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de Vincent Cassé El — Louquillou, par email à support@louquillou.com :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur l'abonnement au Plan [Essentiel / Pro] de la Plateforme Louquillou, souscrit le [DATE DE SOUSCRIPTION].

Nom de l'Utilisateur : _____ Adresse email du Compte :

_____ Adresse : _____ Date :

_____ Signature (uniquement en cas de notification sur papier) :

Les présentes CGU sont disponibles en permanence à l'adresse <https://louquillou.com/cgu> et peuvent être téléchargées au format PDF.

Version 2 — Dernière mise à jour : 3 octobre 2026