

La Société Wikit, SAS au capital de 39 109,98€, dont le siège social est situé au 41 quai Fulchiron 69005 Lyon, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lyon sous le n° 834 360 273 (ci-après « **Wikit** ») est un Prestataire de « Software as a Service ».

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après les « **CGU** ») ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation de l'assistant intelligent de type chatbot proposé par Wikit. Ces conditions sont accessibles en ligne par le lien suivant : <http://www.wikit.ai/cgu>

PRÉSENTATION

Est défini comme « **Utilisateur** » du chatbot toute personne physique, échangeant des messages avec le chatbot, quel que soit le canal conversationnel. Un « **canal conversationnel** » désigne le moyen de conversation adopté par l'Utilisateur pour dialoguer avec le chatbot.

Est défini comme « **Client** » toute personne ayant conclu avec Wikit un contrat en vue de la mise à disposition de son service de chatbot.

L'utilisation du canal conversationnel de manière occasionnelle ou régulière par l'Utilisateur est subordonnée à l'acceptation pleine et entière et au respect intégral des clauses, droits et obligations découlant des présentes CGU.

Cette utilisation est strictement réservée à l'Utilisateur tel que défini dans les présentes CGU.

Les présentes CGU sont rédigées en français dans leur version originale qui seule fait foi et prévaut sur toute autre version. Elles s'appliquent dans leur intégralité à compter du 10/04/2024. Elles annulent et remplacent toutes autres conditions générales d'utilisation émises antérieurement et pouvant figurer sur des documents ou convenues par tout autre moyen.

Wikit pourra modifier ou mettre à jour les présentes CGU à tout moment et sans préavis. En conséquence, il appartient à l'Utilisateur de se référer régulièrement à la dernière version des CGU disponibles en permanence à l'adresse visée dans les présentes CGU.

Pour toute question relative aux présentes CGU, vous pouvez contacter Wikit par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@wikit.ai.

ARTICLE 1 : OBJET DU SERVICE CHATBOT WIKIT

Le chatbot Wikit a pour objet de faciliter l'apport d'informations aux Utilisateurs :

- En interne chez les Clients de Wikit concernant leurs divers services supports (informatique, ressources humaines,

gestion de la relation usagers, métier/produit, etc...);

- Publiquement via son intégration sur les sites internet de Clients de Wikit afin d'assurer un service d'assistance virtuelle.

L'accès au chatbot Wikit par les Utilisateurs est conditionné par la souscription par le Client d'un contrat avec Wikit pour la mise à disposition de la solution de chatbot.

ARTICLE 2 : ACCÈS AU CHATBOT WIKIT

Le chatbot Wikit est accessible depuis les ordinateurs du Client, incluant tout équipement nomade via les identifiants fournis par Wikit au Client.

L'Utilisateur s'engage à accomplir toutes les diligences nécessaires à la bonne sécurité de son compte, notamment à ne pas conserver ses informations sur un support ouvert quel qu'il soit, et ne pas communiquer ses identifiants.

Wikit ne peut être tenue responsable de toute connexion ou tentative de connexion frauduleuse d'un tiers au moyen des identifiants d'un Utilisateur.

Wikit est seulement tenue à une obligation de moyens concernant l'accessibilité au chatbot. Wikit n'est en aucun cas responsable des éventuelles interruptions et des conséquences qui peuvent en découler pour l'Utilisateur ou tout tiers.

Wikit se réserve le droit de suspendre, d'interrompre ou de limiter, sans avis préalable, l'accès à tout ou partie du chatbot, notamment pour des opérations de maintenance et de mises à jour nécessaires au bon fonctionnement du chatbot Wikit et des matériels afférents, ou pour toute autre raison, notamment technique.

ARTICLE 3 : UTILISATION DU SERVICE CHATBOT WIKIT

3.1 Général

L'Utilisateur s'engage lors de l'utilisation qu'il fait du chatbot Wikit, à ne pas contrevenir aux dispositions du présent article, ainsi qu'aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur à la date des présentes CGU.

L'Utilisateur est informé que toute violation desdites dispositions est susceptible d'entraîner des poursuites judiciaires et sanctions à son encontre.

De manière générale, Wikit se dégage de toute responsabilité en cas d'utilisation non conforme aux CGU de ses services.

Wikit se réserve le droit de suspendre à tout instant temporairement ou définitivement l'accès aux parties du chatbot Wikit à tout Utilisateur qui ne se conformerait pas aux obligations prévues aux présentes CGU.

3.2 Sécurité

L'Utilisateur se déclare parfaitement informé que les données ne peuvent être totalement protégées contre toute forme d'intrusion. L'Utilisateur reconnaît qu'il est impossible de garantir une sécurité totale aux données transmises.

En conséquence, Wikiti ne pourra être tenue responsable des incidents de sécurité qui pourraient survenir.

L'Utilisateur s'interdit toute action susceptible d'entraver ou de perturber le bon fonctionnement ou l'accessibilité technique du service de chatbot.

L'Utilisateur s'engage à accéder au chatbot Wikiti en utilisant un matériel ne contenant pas de virus. Il appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet.

Il est interdit à l'Utilisateur, sous peine de voir sa responsabilité civile et/ou pénale engagée, de :

- Perturber, bloquer, ralentir ou altérer le flux normal des données échangées dans le cadre du chatbot Wikiti, accélérer le rythme de défilement des contenus du chatbot Wikiti de telle façon que le fonctionnement du chatbot Wikiti soit modifié ou altéré, ou commettre toute autre action ayant un effet perturbateur équivalent sur les fonctionnalités du chatbot Wikiti.

- Accéder frauduleusement, se maintenir, entraver ou perturber les systèmes d'information du chatbot Wikiti, et notamment les serveurs, les réseaux connectés au chatbot Wikiti, ou refuser de se conformer aux conditions requises, aux procédures, aux règles générales ou dispositions réglementaires applicables aux réseaux connectés au chatbot Wikiti.

3.3 Intelligence artificielle générative

L'Utilisateur est informé que le fonctionnement du chatbot repose sur un système d'intelligence artificielle générative. Il s'agit d'une technologie qui, grâce à un modèle d'apprentissage automatique entraîné sur des bases de données préexistantes, est capable de créer du contenu de manière autonome, en particulier de répondre de façon automatique aux questions posées par un Utilisateur. Afin d'apporter une réponse à l'Utilisateur, l'outil procède à une analyse statistique et probabiliste à partir de sa base de donnée d'entraînement en vue de prédire la réponse la plus adaptée. Cette méthode revêt donc de façon inhérente un caractère probabiliste et aléatoire qui peut conduire à la génération de résultats biaisés ou erronés, ce que l'Utilisateur reconnaît expressément. A ce titre WIKITI ne garantit aucunement la véracité, la pertinence ni le caractère adapté des réponses générées par le chatbot.

L'Utilisateur reconnaît expressément qu'il doit faire preuve de discernement concernant la fiabilité, la pertinence et la véracité des informations communiquées par le chatbot Wikiti. Il doit en particulier faire appel à son sens critique, dont l'outil est dépourvu, pour apprécier la qualité des résultats générés par le chatbot Wikiti. Il ne donnera aucun crédit à toute réponse apparaissant manifestement fausse ou inadaptée à la question posée. L'Utilisateur procède aux vérifications sous sa responsabilité, en sollicitant le cas échéant des précisions auprès du Client. En cas de doute persistant, l'Utilisateur ne tiendra pas compte de la réponse apportée.

L'Utilisateur ne peut prétendre établir des droits à son profit ou au profit d'un tiers, ni prendre une décision susceptible d'avoir des conséquences sur ses intérêts ou ceux des tiers sur la base des informations communiquées par le chatbot Wikiti.

Wikiti s'efforce de fournir sur le chatbot des informations aussi précises et complètes que possible. Toutefois, Wikiti n'est tenue que d'une obligation de moyens quant à l'exactitude des informations fournies, et ne pourra être tenue pour responsable des omissions, des inexactitudes et des carences dans l'information transmise, directement de son fait ou indirectement du fait des tiers fournissant les applications d'intelligence artificielle générant ces informations.

L'Utilisateur s'engage à une utilisation du chatbot, exclusivement en conformité avec les finalités du chatbot décrites à l'article 1 des CGU. Le chatbot a vocation à apporter des renseignements généraux et standards à visée informationnelle exclusivement. Il s'interdit tout usage hors contexte du chatbot, notamment en lui posant des questions sans rapport avec l'obtention de renseignements et d'informations sur les services du Client. Toute utilisation manifestement excessive, en vue d'aboutir à la saturation du système, est également proscrite. De manière générale, l'Utilisateur exclut toute utilisation du chatbot manifestement abusive.

L'Utilisateur s'interdit toute requête de nature à provoquer ou déstabiliser le chatbot et le système d'intelligence artificielle générative qui le sous-tend ainsi que tout autre type d'action susceptible d'altérer la qualité et l'adéquation des données générées ainsi que le fonctionnement du chatbot. Etant précisé que sont notamment considérées comme des tentatives de provocation ou de déstabilisation aux fins du présent article :

- Toute requête émise par l'Utilisateur ayant sciemment pour objet d'obtenir un résultat faux ou inadapté, notamment par l'introduction de données entrantes elles-mêmes fausses, mensongères ou inadaptées ;
- Toute requête émise par l'Utilisateur non pas pour obtenir des renseignements sur

les services du Client mais en vue de « tester » les limites du chatbot, notamment par un usage récréatif aux seules fins d'obtenir une réponse fausse ou inadaptée ;

- Toute requête émise par l'Utilisateur de nature à aboutir à une saturation technique du chatbot par l'introduction d'un volume excessif de données entrantes ;
- Tout autre type de requête de nature à entraver, limiter ou endommager le fonctionnement du chatbot et n'entrant manifestement pas dans le cadre de l'utilisation autorisée par le biais des présentes CGU ;
- L'emploi ou l'encouragement du chatbot à employer tout terme ou discours haineux, notamment des propos racistes, sexistes, homophobes ou discriminatoires, tout discours idéologique incitant à la violence ou portant atteinte à la dignité humaine, toute déclaration à caractère diffamatoire ou dénigrant ou tout autre type de propos susceptible d'engager la responsabilité civile ou pénale de son auteur.

Toute requête incluant des données personnelles à caractère sensible de l'Utilisateur ou de tiers, ou des informations à caractère confidentiel de toute nature est également prohibée.

L'Utilisateur engage sa responsabilité exclusive pour toute information générée qui serait obtenue dans ces conditions et aboutissant à un résultat choquant ou répréhensible sur le plan moral et éthique ou susceptible de constituer un dommage aux tiers, notamment réputationnel.

ARTICLE 4 : RESPONSABILITE

WIKIT assure ses prestations avec toute la diligence et la compétence raisonnablement requise, dans le cadre d'une obligation de moyen. WIKIT n'assume aucune obligation de résultat, en particulier relativement à la qualité et la pertinence des données générées par le chatbot suite à l'introduction d'une requête par l'Utilisateur.

WIKIT exclut toute responsabilité en cas de dommage causé à l'Utilisateur ou à un tiers résultant d'un usage inapproprié, abusif ou malveillant du chatbot dans des conditions ne correspondant pas à celles imposées dans le cadre des présentes CGU. A ce titre, l'Utilisateur garantit WIKIT contre toute action en responsabilité, quelle qu'en soit la nature, résultant d'un usage fautif par l'Utilisateur du chatbot.

En cas de faute prouvée, WIKIT ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages qui ne sont pas la suite immédiate de l'utilisation conforme du chatbot, ce qui inclut notamment tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive des prestations, préjudice moral, atteinte à l'image.

ARTICLE 5 : DISPONIBILITE DU SERVICE CHATBOT WIKIT

Le chatbot est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf cas de force majeure ou d'événement hors du contrôle de Wikiti.

Toutefois, une interruption pour raison de maintenance technique ou de mise à jour peut être décidée par Wikiti, tel que notamment prévu dans l'article 2 des présentes CGU. Cet accès en tout ou partie du chatbot Wikiti peut être suspendu sans avis préalable de l'Utilisateur.

Le délai de réponse du chatbot dépend du nombre de personnes qui utilisent le service en même temps. Plus ce nombre d'utilisateurs est important, plus le temps de réponse peut être long.

L'Utilisateur est informé que Wikiti peut les caractéristiques des services offerts par le chatbot à tout moment, sans préavis et sans que l'Utilisateur ne dispose d'un recours à l'encontre de Wikiti.

ARTICLE 6 : ACCEPTATION DES RISQUES DE L'INTERNET

L'Utilisateur déclare avoir connaissance des risques liés à Internet et reconnaît que :

- Les échanges de données circulant sur Internet bénéficient d'une fiabilité relative et ne sont donc pas protégés, notamment contre les risques de détournements et de piratages.
- Les performances techniques du réseau Internet, ainsi que le temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données sont variables et aléatoires.

ARTICLE 7 : CONTENU DU CHATBOT WIKIT

Le contenu, la présentation et le fonctionnement du chatbot Wikiti peuvent être modifiés à tout moment par Wikiti, en fonction de sa politique commerciale et du bon fonctionnement du chatbot.

Wikiti apporte un grand soin à la qualité et à l'actualisation du contenu présenté sur le chatbot, et ne saurait être tenue responsable des dommages résultants de l'utilisation par l'Utilisateur, à quelques

fins que ce soit, des informations communiquées par le chatbot Wikit, en particulier celles générées via intelligence artificielle, conformément aux dispositions de l'article 3 des présentes CGU.

ARTICLE 8 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

De manière générale, l'Utilisateur s'interdit de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle (droit d'auteur, droits voisins, droit sui generis du producteur de bases de données, droit des marques, noms de domaine...) de Wikit et/ou de tout tiers.

Wikit est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle tant sur la structure que sur le contenu du chatbot Wikit (textes, logos, images, éléments sonores, logiciels, icônes, mise en page, base de données...) ou a acquis régulièrement les droits permettant l'exploitation de la structure et du contenu du chatbot, sans aucune limitation. Toute reproduction du logiciel, des noms ou logos, par quelque moyen que ce soit, sans autorisation préalable du titulaire concerné est interdite.

Le non-respect de ces interdictions peut notamment constituer un acte de contrefaçon et/ou de concurrence déloyale et parasitaire engageant la responsabilité civile et/ou pénale de l'Utilisateur.

ARTICLE 9 : GESTION DES DONNEES

8.1. Données personnelles

Conformément aux dispositions du règlement général sur la protection des données de l'Union européenne n° 2016/679 du 27 avril 2016 (dit « RGPD »), Wikit n'agit qu'en qualité de sous-traitant au sens de cette réglementation concernant les données personnelles traitées à l'occasion de l'utilisation du chatbot. Toute demande de l'Utilisateur relative au traitement de ses données personnelles devra être adressée au responsable de traitement, à savoir le Client de Wikit.

8.2 . Informations non personnelles

Les informations non personnelles sont des données concernant l'utilisation et le fonctionnement de services et qui ne sont associées à aucune identité particulière.

Wikit recueille et analyse les informations non personnelles afin d'en savoir plus sur la façon dont le chatbot Wikit est utilisé par les Utilisateurs.

Nous utilisons des cookies. Les cookies nous permettent de stocker les informations de session et ainsi de vous permettre de retrouver le fil de votre conversation avec le chatbot.

Les cookies nous servent principalement à stocker l'identifiant de votre session sur nos serveurs.

Votre navigateur ou votre appareil propose peut-être des paramètres qui vous permettent de choisir si les cookies du navigateur sont activés et de les supprimer. Pour en savoir plus sur ces paramètres, rendez-vous sur votre navigateur ou consultez la documentation d'aide de votre appareil.

ARTICLE 10 : NULLITÉ D'UNE CLAUSE

La nullité en tout ou partie d'une ou de plusieurs dispositions des présentes CGU, aux termes d'une disposition légale ou réglementaire ou d'une décision de justice devenue définitive, n'entraîne pas la nullité des autres dispositions ou de la partie de la disposition non entachées de nullité.

ARTICLE 11 : DROIT APPLICABLE - RÈGLEMENT DES LITIGES

Les présentes CGU sont soumises au droit français.

En cas de différends relatifs à l'interprétation, la validité ou l'exécution des présentes CGU, l'Utilisateur et Wikit conviennent de déployer leurs meilleurs efforts afin de régler à l'amiable le litige. Tout différend relatif à l'utilisation du chatbot Wikit relève de la compétence des tribunaux du siège social de Wikit.