

Annexe 2 - CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE L'APPLICATION TILIA

PRÉSENTATION DE L'APPLICATION ET DES SERVICES

L'Application Tilia propose une plateforme dédiée aux Aidants, et aux Aidés, qui a pour vocation de gérer l'accompagnement des Aidés via des prestations de mise en relation, de réservation et de suivi de l'exécution d'aides et services à la personne.

L'Application Tilia est éditée et proposée par BNP Paribas Personal Finance, Société Anonyme, titulaire des droits d'exploitation de la marque Tilia, dont les coordonnées sont détaillées à l'Article 14 ci-après.

L'Application offre à chaque Utilisateur, sous réserve du respect des CGU, l'accès à certains services en ligne (les « **Services** »), tel que détaillés à l'Article 2.

L'utilisation de l'Application et des Services par un Utilisateur est régie par les conditions d'utilisation de l'Application en vigueur au moment de son inscription à l'Application (les « **CGU** ») et suppose leur acceptation pleine et entière.

L'Utilisateur de l'Application et toute personne accédant à l'Application ou à ses Services s'engage, à chacune de ses visites de l'Application, à respecter les CGU, lesquelles sont applicables à l'ensemble des Services disponibles sur l'Application.

1. DÉFINITIONS

- « **Aidant(s)** » désigne un particulier souhaitant faire bénéficier son Aidé des Services.
- « **Aidé(s)** » désigne un particulier, soit à la charge de l'Aidant, soit placé sous la tutelle de l'Aidant, soit simplement désigné par l'Aidant, pour bénéficier des Services.
- « **Application** » désigne la plateforme de Services proposée par Tilia, disponible sur mobile et sur tablette.
- « **Assistance Personnelle** » désigne la prestation fournie par l'Assistant Personnel concernant la mise en relation, la réservation, le suivi et l'exécution de service d'aide à la personne.
- « **Assistant Personnel** » désigne la personne, employée ou mandatée par le Partenaire et placée sous l'autorité exclusive du Partenaire, dont la mission est de fournir la prestation d'assistance personnelle dont les fonctionnalités sont décrites à l'Article 2 des CGU, ainsi que de commander, assurer le suivi, et contrôler les prestations notamment fournies par les Prestataires.
- « **Membre** » désigne un Aidant ou un Aidé, qui utilisent l'Application et ayant un Profil sur l'Application.

- « **Partenaire** » désigne la société Generali Concierge Services, partenaire de Tilia, responsable de la bonne exécution des prestations d'Assistance Personnelle ainsi que la gestion des prestations fournies par le Prestataire.
- « **Prestataire** » désigne un prestataire externe recommandé par l'Assistant Personnel et validé par l'Aidant ou l'Aidé et placé sous le contrôle de l'Assistant Personnel pour fournir des prestations commandées, notamment d'aide à la personne.
- « **Profil** » désigne le Profil créé par un Aidant ou un Aidé, sur l'Application.
- « **Services** » désignent tout ou partie des fonctionnalités utilisables et proposées par Tilia sur l'Application, telles que décrites à l'Article 2 des CGU.
- « **Tiers** » désigne toute personne physique ou morale tiers à Tilia, à un Utilisateur, à un Membre, à un Assistant Personnel, à un Prestataire ou à BNP Paribas Personal Finance.
- « **Utilisateur** » désigne l'aidant et l'aidé, ensemble.

2. FONCTIONNALITÉS DE L'APPLICATION ET DES SERVICES

L'Application propose notamment :

- (i) À l'Utilisateur de prendre connaissance des Contenus Tilia, et des Contenus Utilisateurs ;
- (ii) À l'Aidant et à l'Aidé :
 - de créer chacun un Profil conformément à l'Article 3.2.1,
 - d'interagir et d'échanger avec un ou plusieurs Assistant(s) Personnel(s),
 - de trouver du contenu et des informations,
 - de tenir un agenda personnalisé partagé et d'y saisir des informations,
 - de mettre à jour et saisir des informations sur la page « carnet de vie », avec système d'alertes,
 - d'accéder aux fiches de contacts des Prestataires intervenant auprès de l'Aidé,
 - de gérer son Profil et les paramètres dudit Profil,
 - d'accéder à un « forum » de publication de contenus éditoriaux sur des thématiques propres au bien vieillir et l'accompagnement des aidants et ultérieurement d'échanges entre Membres
- (iii) A l'Aidé:
 - d'indiquer son « humeur du jour », et s'il ne souhaite ajouté un message personnalisé à destination de son proche

L'Utilisateur comprend et accepte que ces fonctionnalités ont vocation à évoluer et à être modifiées au fur et à mesure du développement de l'Application.

3. INSCRIPTION ET ACCÈS À L'APPLICATION ET AUX SERVICES

3.1 Conditions d'accès à l'Application et aux Services

L'inscription en tant que Membre est obligatoire pour accéder à l'Application et pour bénéficier des Services qui leur sont respectivement réservés.

3.2 Inscription à l'Application

3.2.1 Création d'un Profil

La création d'un Profil par un Membre s'effectue sans contrepartie financière directe de la part du Membre jusqu'au 31 mars 2019.

La création d'un Profil est réservée aux Aidants ayant reçu un courrier électronique de validation d'inscription de la part de Tilia dans les conditions ci-après.

L'inscription s'effectue auprès de Tilia, par le renseignement d'un formulaire déclaratif dont les champs obligatoires pour bénéficier des Services sont indiqués par un astérisque.

Pour plus d'informations sur les données collectées lors de la Création d'un Profil, consultez notre [Politique en matière de données personnelles](#).

Le Membre s'engage à ne communiquer que des informations et données personnelles exactes et conformes à la réalité. Il s'engage, notamment, à ne pas usurper l'identité d'autrui et à informer Tilia sans délai en cas de modification des informations et données personnelles qu'il a communiquées lors de son inscription et, le cas échéant, à procéder lui-même auxdites modifications au sein de l'espace de gestion du Profil mis à sa disposition au sein de l'Application.

Une fois l'inscription réalisée, un courrier électronique de validation sera adressé à l'adresse électronique communiquée par le Membre pour finaliser la création du Profil.

3.2.2 Identifiant et Mot de passe

Tout Membre, lors de la création de son Profil, se verra attribuer un mot de passe de connexion qui lui est propre et qu'il sera invité à modifier lors de la première connexion à l'application. Le mot de passe doit être suffisamment sécurisé. Le mot de passe est transmis à Tilia de manière chiffrée. Chaque Membre ne peut créer et détenir qu'un seul Profil.

Le nom d'utilisateur du Membre sera rendu public sur l'Application lors de ses interactions avec les Services et notamment pour communiquer avec les autres Utilisateurs.

Tilia offre la possibilité de choisir tout nom d'utilisateur, dans le respect des dispositions légales, des CGU et des autres Utilisateurs. En tout état de cause, Tilia se réserve la faculté de refuser l'inscription d'un Utilisateur lorsque le seuil d'utilisateurs visés pendant la phase de test sera atteint ou de subordonner cette inscription à la correction de son nom d'utilisateur.

Il est de la responsabilité du Membre de conserver son email et son mot de passe (ensemble, les « **Identifiants** ») confidentiels. Le Membre est seul responsable de l'utilisation de son Profil et de ses Identifiants. En conséquence, le Membre s'engage à conserver ses Identifiants secrets et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Toute utilisation des Services, connexion ou transmission de données effectuée via un Profil avec ses Identifiants, sera présumée avoir été effectuée par cet Utilisateur, sous sa responsabilité exclusive, sauf dénonciation écrite et dûment motivée transmise à Tilia par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse indiquée à l'Article 14 des CGU.

Tilia ne saurait être tenu pour responsable de la perte d'un ou plusieurs Identifiants et, à défaut d'opposition préalable et régulièrement notifiée par écrit à Tilia, des conséquences dommageables de l'utilisation du Profil par une personne non autorisée. En cas de perte ou de vol d'un des Identifiants, le Membre utilisera la procédure « Mot de passe oublié », accessible depuis l'écran d'accueil, mise en place par Tilia lui permettant de récupérer ses Identifiants et de renouveler son mot de passe.

Tilia n'a pas accès aux mots de passe choisis par les Utilisateurs et ne saurait les communiquer directement aux Utilisateurs.

4. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET RESPONSABILITÉ DES CONTENUS

4.1 *Droits détenus par Tilia*

Tilia met à la disposition de l'Utilisateur des ressources et contenus de toute nature pouvant inclure notamment, sans s'y limiter :

- (i) des graphismes, données, logos, signes distinctifs, photographies, textes, vidéos, animations, interfaces, bases de données, etc.
- (ii) les marques appartenant à **Tilia (ensemble les « Contenus Tilia »)**.

Les Contenus Tilia sont édités par BNP Paribas Personal Finance et constituent la propriété exclusive de Tilia ou de leurs titulaires respectifs ayant autorisé Tilia à les utiliser.

L'Utilisateur s'interdit en conséquence de représenter, modifier, copier et reproduire, de manière complète ou partielle les Contenus Tilia sans l'autorisation écrite et préalable de Tilia, sauf pour ses besoins personnels liés à l'utilisation de l'Application et des Services et à l'exclusion de tout usage lucratif ou commercial, que ce soit à titre gratuit ou onéreux ou au bénéfice d'un tiers.

4.2 *Contenus Utilisateurs*

L'Utilisateur peut être amené à publier du contenu dans le cadre de l'utilisation de l'Application, à titre personnel, (ci- après les « **Contenus Utilisateurs** »).

L'Utilisateur garantit à BNP Paribas Personal Finance qu'il dispose des autorisations ou des droits nécessaires à la publication des Contenus Utilisateurs. La publication des Contenus Utilisateurs se fait sous sa seule responsabilité, et notamment lorsqu'il fait usage d'une qualité ou d'une fonction particulière, d'un diplôme officiel ou d'un titre attaché à une profession réglementée.

En conséquence, BNP Paribas Personal Finance ne saurait être tenu pour responsable du caractère inexact, erroné, incomplet, trompeur, ou encore illicite des Contenus Utilisateurs ou de leur mise en ligne par un Utilisateur, et se réserve le droit de retirer tout Contenu Utilisateur qui ne respecterait pas les CGU et/ou la législation française en vigueur.

4.3 Comportements et Contenus Prohibés

4.3.1 Propos, messages et activités interdits

Conformément aux dispositions de l'article 6 de la Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (« **LCEN** »), BNP Paribas Personal Finance agit en qualité d'hébergeur des Contenus Utilisateurs, et rendus accessibles au travers de l'Application. BNP Paribas Personal Finance n'accède pas au contenu des informations créées, transmises et/ou stockées par l'Utilisateur lors de l'utilisation de l'Application. Notamment, BNP Paribas Personal Finance ne saurait être tenue responsable de la nature et du contenu des questions posées par l'Utilisateur, ou tout autre échange potentiel entre les Utilisateurs, en dehors des cas prévus par la LCEN.

A cet égard, la modération des questions posées, réponses données, avis et commentaires, le cas échéant, repose sur l'Utilisateur éditeur de ces contenus dont il a la responsabilité. Néanmoins, tout Utilisateur peut alerter BNP Paribas Personal Finance sur la présence de Contenus Prohibés sur l'Application.

Chaque Utilisateur s'engage à respecter les dispositions réglementaires de droit français en vigueur et notamment, sans s'y limiter, la réglementation relative aux droits de propriété intellectuelle et aux propos ou contenus illicites, diffamatoires ou injurieux, ainsi que toute réglementation qui lui serait applicable du fait de son activité ou de sa profession. BNP Paribas Personal Finance se réserve la possibilité de supprimer promptement tout contenu qui aurait un caractère illicite avéré ou suspecté ou contraire aux CGU (ci-après, les « **Contenus Prohibés** »). La responsabilité de BNP Paribas Personal Finance ne saurait être engagée en conséquence d'un tel retrait.

Les Contenus Prohibés peuvent inclure, sans y être limités :

- propos ou conseils prodigués faisant usage, sans droit, d'un titre attaché à une profession réglementée par l'autorité publique ou réglementaire ou d'un diplôme officiel ou d'une qualité dont les conditions d'attribution sont fixées par l'autorité publique ou réglementaire ;
- propos ou conseils prodigués au mépris d'une règle légale, ordinale ou déontologique ;
- fausses déclarations ou usurpation d'identité ;
- pratique commerciale déloyale ;
- propos nuisibles, menaçants, abusifs, constitutifs de harcèlement, vulgaires, obscènes, menaçant pour la vie privée d'autrui, haineux, racistes, antisémites, xénophobes, révisionnistes, négationnistes, injurieux, diffamatoires, faisant l'apologie des crimes de guerre et des crimes contre l'humanité, dénigrants, violant la vie privée de tiers, provocation au

suicide ou incitation à la commission d'une infraction ou à la violence ou propos autrement répréhensibles ;

- atteinte à la personne, notamment par diffusion de montages photographiques ou vidéos ;
- diffusion de contenus violents et/ou pornographique, notamment sans y être limité, au travers de représentations d'un mineur ou d'une personne ayant l'aspect physique d'un mineur ou en situation de faiblesse ou de dépendance ;
- diffusion de fausses nouvelles, de fausses rumeurs, de sondages et simulations de vote non autorisés ou de tout message faisant état ou incitant à la cruauté envers les personnes ou les animaux ;
- atteinte à l'autorité de la justice, aux procès ou à la présomption d'innocence ;
- transmission de tout message dont l'Utilisateur ne serait pas autorisé à diffuser le contenu, notamment, sans y être limité, informations internes, privilégiées, confidentielles ou dont la diffusion se ferait en violation du droit de tiers, notamment droit de propriété intellectuelle ou droit à l'image, secret professionnel ou atteinte aux secrets d'affaires ;
- transmission de message à caractère promotionnel non autorisé par les CGU ou par BNP Paribas Personal France ;
- insertion des messages subliminaux de quelque nature qu'ils soient ;
- transmission de tout message contenant des virus informatiques ou tout autre code, balise, tag, lien, appel de données, ver, cheval de Troie, connexions massives simultanées, usurpation d'identifiants technique, contournement de protocoles de sécurité ou de communication ou de flux de données, dossier ou programme conçus pour interrompre, détruire, altérer ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel, ordinateur, système informatique ou outil de télécommunication, sans que cette énumération ne soit limitative ;
- propos susceptibles de porter atteinte à Tilia ainsi qu'à ses dirigeants, collaborateurs, fournisseurs, clients, actionnaires et/ou partenaires, ou sa réputation ou celle de ses dirigeants, collaborateurs, fournisseurs, qui seraient contraires aux lois et règlements en vigueur en France, ou qui porteraient atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs ou aux droits des tiers ;
- propos dont la finalité est d'offrir des services commerciaux, en dehors de l'accord écrit et préalable de BNP Paribas Personal France ;
- propos dont la finalité est d'offrir des jeux d'argent et de se livrer au racolage et/ou à la prostitution ou à des activités illicites ou portant sur la promotion ou la distribution illicite de produits ou de services.

4.3.2 Déclaration d'un Contenu Prohibé

Tout Utilisateur qui aurait connaissance d'un Contenu Prohibé, avéré ou suspecté, dans le cadre de l'utilisation de l'Application a la possibilité de le déclarer sans délai, dans le respect des dispositions de l'article 6 de la LCEN et en fonction du menu mis à disposition au sein du contenu litigieux ou du Service, en indiquant :

- **Pour les personnes physiques** : ses nom, prénom, profession, domicile, nationalité, date et lieu de naissance ;
- **Pour les personnes morales** : sa forme, sa dénomination, son siège social et l'organe qui la représente légalement ;
- la date de la notification;
- la description des faits litigieux et leur localisation précise au sein de l'Application ou des Services ou en lien avec ces derniers ;
- les motifs pour lesquels le contenu doit être retiré, comprenant la mention des dispositions légales et des justifications de faits, le cas échéant en fonction d'un menu déroulant mis à la disposition de l'Utilisateur;
- la copie de la correspondance adressée à l'auteur ou à l'éditeur (Membre, Assistant Personnel ou Prestataire) des informations ou activités litigieuses demandant leur interruption, leur retrait ou leur modification, ou la justification de ce que l'auteur ou l'éditeur (Membre, Assistant Personnel ou Prestataire) n'a pu être contacté.

Le fait de présenter un contenu ou une activité comme étant un Contenu Prohibé dans le but d'en obtenir le retrait ou d'en faire cesser la diffusion en sachant cette information inexacte est puni d'un an d'emprisonnement et de 15.000 € d'amende.

En cas d'action initiée à l'encontre de Tilia et/ou BNP Paribas Personal France par un Tiers ou un Utilisateur à la suite des agissements illicites ou fautifs d'un Utilisateur au regard des CGU, l'Utilisateur en cause s'engage à garantir et indemniser Tilia et/ou BNP Paribas Personal France contre tout préjudice, pertes et frais.

4.4 Liens hypertextes et contenus externes

L'Application est susceptible d'inclure des liens vers des applications, sites Internet ou sources externes. BNP Paribas Personal France ne peut contrôler ces applications, sites Internet et sources externes, et ne saurait en conséquence être tenu pour responsable de la mise à disposition de liens vers ces applications, sites Internet et sources externes, notamment quant à leur contenu, opinions, recommandations, publicité, produits ou tout autre service disponible sur ou à partir de ces applications, sites Internet ou sources externes.

En activant ces liens hypertextes établis en direction d'autres Applications, l'Utilisateur de l'Application quitte la présente Application. Il incombe à l'Utilisateur de prendre les précautions nécessaires pour s'assurer de l'absence de virus informatique sur les applications, sites Internet et sources externes visités. La responsabilité de Tilia et de BNP Paribas Personal France ne saurait être engagée du fait notamment de la présence de virus informatiques sur les applications, sites Internet ou sources externes, ou encore des informations, opinions et recommandations diffusées sur ces applications, sites Internet et sources externes.

5. OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

Les frais d'accès et d'utilisation du réseau de télécommunications pour accéder à l'Application sont à la charge de l'Utilisateur, selon les modalités fixées par ses fournisseurs d'accès et opérateurs de communications électroniques.

L'Utilisateur de l'Application et des Services reconnaît disposer de la compétence et des moyens matériels et logiciels nécessaires pour accéder et utiliser l'Application et les Services.

L'Utilisateur s'engage à respecter les dispositions des CGU ainsi que l'ensemble des lois et règlements applicable lors de l'utilisation de l'Application ou des Services.

Il est rappelé que le fait d'accéder ou de se maintenir frauduleusement dans un système informatique, d'entraver ou de fausser le fonctionnement d'un tel système, d'introduire ou de modifier frauduleusement des données dans un système informatique constituent des délits passibles de sanctions pénales et justifient une suspension de la fourniture de tout ou partie de l'Application et des Services conformément à l'Article 9 des CGU sans préjudice d'éventuelles poursuites judiciaires.

En particulier, l'Utilisateur s'engage à :

- (i) ne pas compromettre, endommager, désactiver, surcharger, perturber ou attenter à la sécurité ou au fonctionnement de l'Application et des Services ou des systèmes d'information et d'exploitation de Tilia ou de ses éventuels prestataires,
- (ii) ne pas entraver le fonctionnement habituel ou effectuer une utilisation frauduleuse de l'Application et des Services, de quelque manière et sous quelque forme que ce soit ;
- (iii) ne pas utiliser ou permettre l'utilisation de l'Application et des Services de manière abusive ou illicite, à des fins illicites frauduleuses ou malveillantes ; et notamment, sans que cela soit limitatif en piratant l'Application ou en introduisant un code malveillant, y compris des virus, ou des données nuisibles dans l'Application, en utilisant tout système, dispositif ou programme pour extraire des données ou des informations de l'Application ou des serveurs de Tilia, en envoyant ou en stockant des documents contenant des virus, vers, chevaux de Troie ou autres codes, fichiers, scripts, agents ou programmes informations nuisibles, en interférant ou en portant atteinte à l'intégrité ou à la performance de l'Application et des données qu'il contient ou en tentant d'obtenir un accès non autorisé à l'Application, à ses systèmes ou réseaux associés.

Tout manquement aux obligations détaillées au présent Article est susceptible d'entraîner pour l'Utilisateur une suspension de la fourniture de tout ou partie de l'Application et des Services conformément à l'Article 9 des CGU sans préjudice d'éventuelles poursuites judiciaires.

6. RESPONSABILITÉ DE TILIA

L'Utilisateur reconnaît que l'Application et le Service sont en phase d'expérimentation et que pendant toute cette période le Service et l'Application pourraient présenter certains défauts et défaillances, notamment techniques, qui seront corrigés par Tilia. L'Utilisateur reconnaît et accepte que le Service et l'Application puissent être momentanément indisponibles, en particulier, pour des raisons de maintenance et d'évolution des Services dans les conditions décrites à l'article 7 des CGU.

Tilia s'efforce d'assurer l'exactitude, l'exhaustivité et la mise à jour des informations diffusées sur l'Application par lui, dont il se réserve le droit de modifier le contenu, à tout moment et sans préavis. Tilia ne peut cependant en garantir l'exactitude, l'exhaustivité, l'adéquation à un usage spécifique, la véracité ou l'absence de modification par un Tiers ou un Utilisateur.

Tilia ne dispose d'aucun pouvoir de contrôle de la véracité des informations transmises par l'Utilisateur et ne saurait être tenu responsable de fausses déclarations ou d'usurpation d'identité effectuées par l'Utilisateur. Les Utilisateurs s'engagent à fournir à Tilia des informations exactes et à les mettre à jour en fonction de leurs modifications dans le temps.

L'Utilisateur est informé que Tilia peut être amené à divulguer tout contenu pour se conformer aux lois applicables ou si, de bonne foi, celui-ci estime qu'une telle mesure est nécessaire, notamment dans le cadre d'une procédure judiciaire, y compris pour faire respecter les CGU, pour répondre à des plaintes et/ou des revendications invoquant la violation des droits de tiers, pour protéger ses droits ou intérêts, ses Utilisateurs ou le public, sans que cette liste soit limitative.

L'Application est fournie en l'état. Tilia ne saurait être tenu pour responsable en cas de détérioration des logiciels de l'Utilisateur et de tout piratage dont il serait victime du fait de l'utilisation de l'Application et des Services et qui ne serait pas directement imputable à une faute de Tilia. L'Utilisateur est informé que la connexion aux services s'effectue via le réseau Internet. Il est averti des aléas techniques qui peuvent affecter ce réseau et entraîner des ralentissements ou des indisponibilités rendant la connexion impossible. Tilia ne saurait être responsable à l'égard des Utilisateurs de toute défaillance des lignes, des systèmes de communication ou de tout autre système nécessaire à l'utilisation du Service.

Les CGU énoncent l'intégralité des obligations et responsabilités de Tilia, qui ne saurait être lié par aucune autre garantie expresse ou implicite à l'égard de l'Utilisateur.

Les Assistants Personnels sont employés par le Partenaire de Tilia et sélectionnés par ce Partenaire, qui évalue leurs compétences à pouvoir assurer la prestation d'Assistance Personnelle, ainsi que leur capacité et leur aptitude à dispenser des conseils y afférents. Les Assistants Personnels sont spécialement formés par le Prestataire pour répondre aux besoins et attentes des Utilisateurs. L'Application a uniquement pour but de mettre en relation un Membre avec un Assistant Personnel et les éventuels Prestataires engagés et validés par l'Aidant ou l'Aidé. En conséquence, Tilia ne saurait voir sa responsabilité engagée du fait des actions ou omissions des Prestataires à l'occasion de leurs prestations.

7. DISPONIBILITÉ DE L'APPLICATION

Tilia s'efforce, dans la mesure du possible et dans les termes de son obligation de moyen, d'assurer à l'Utilisateur une accessibilité à tout moment à l'Application et aux Services ainsi qu'un niveau de fonctionnement et de disponibilité raisonnable de l'Application et des Services.

Pendant toute la durée de l'expérimentation, l'exploitation de l'Application pourra être momentanément interrompue pour toute cause indépendante ou non de la volonté de Tilia, en ce compris en cas de force majeure, de maintenance, de mises à jour ou d'améliorations techniques, ou pour en faire évoluer son contenu et/ou sa présentation.

8. CLÔTURE DU PROFIL ET DESACTIVATION DU PROFIL

Tout Utilisateur dispose de la faculté :

- (i) de désactiver son Profil, à tout moment et pour quelque cause ce soit, en contactant Tilia à l'adresse électronique suivante : info-tilia@ifsalph.com. En cas de désactivation, l'Utilisateur ne pourra plus accéder à l'ensemble des Services. A compter de la demande de désactivation du Profil, Tilia pourra conserver les données de l'Utilisateur pendant un délai maximal de 1 (un) an. L'Utilisateur pourra, à tout moment pendant cette période de 1 (un) an, réactiver son Profil et les données personnelles conservées par Tilia seront réaffectées au Profil. Au terme de cette période de 1 (un) an le Profil de l'Utilisateur sera définitivement supprimé.
- (ii) Tout Utilisateur dispose de la faculté de clôturer définitivement son Profil et pour quelque cause ce soit, sous réserve d'un préavis de 90 (quatre-vingt-dix) jours, adressé par courrier à l'adresse électronique suivante : info-tilia@ifsalph.com. La clôture entraîne la suppression définitive du Profil. L'Utilisateur qui souhaite se réinscrire aux Services de Tilia après la clôture définitive de son Profil devra de nouveau respecter la procédure d'inscription au Service, visée à l'Article 3 des CGU.

9. RÉSILIATION

9.1 *Résiliation par Tilia*

Les CGU sont constitutives d'un contrat conclu pour la période de test courant jusqu'à 31 mars 2019 entre l'Utilisateur et Tilia.

En cas de non-respect d'une des stipulations des CGU, Tilia se réserve le droit, sans préavis et sans aucune indemnisation, et ce sans préjudice d'autres recours de quelque nature que ce soit, de suspendre la fourniture de tout ou partie de l'Application ou des Services, de clôturer le Profil de l'Utilisateur et de considérer le présent contrat comme résilié de plein droit.

9.2 *Résiliation par l'Utilisateur*

L'Utilisateur peut mettre fin à tout moment aux CGU en procédant à la clôture de son Profil conformément à l'Article 8 ci-dessus et en cessant d'utiliser l'Application et les Services.

La résiliation par un Aidant ou par son Aidé emporte résiliation à l'égard de chacun d'eux.

10. MODIFICATION DES CGU

Tilia pourra modifier à tout moment et sans préavis les CGU.

En cas de modification des CGU, Tilia indiquera sur l'Application la date de mise à jour des CGU.

Tilia informera l'Utilisateur par courrier électronique de la nature des modifications majeures apportées aux CGU, dès leur mise en ligne sur l'Application. En l'absence d'un refus des CGU modifiées par l'Utilisateur porté à la connaissance de Tilia dans un délai de 30 (trente) jours suivant son information par courrier électronique, l'utilisation de l'Application par l'Utilisateur impliquera l'acceptation sans réserve de la dernière version des CGU.

11. DIVERS

11.1 *Convention sur la preuve*

Le document reproduisant les CGU est stocké sur un support durable sous la forme d'une image dans des conditions de sécurité habituellement reconnues comme fiables. L'Utilisateur peut à tout moment effectuer une sauvegarde électronique ou une impression papier des CGU. A ce titre, les CGU sont considérées comme preuve des communications et d'un accord intervenu entre l'Utilisateur et Tilia. L'Utilisateur reconnaît que la valeur probante de ce document ne pourra être remise en cause du simple fait de sa forme, notamment électronique.

11.2 *Non-renonciation*

Le fait pour Tilia de ne pas exiger à un moment quelconque l'exécution complète d'une partie ou de l'ensemble des stipulations des CGU n'affectera en aucune façon le droit pour Tilia de s'en prévaloir ultérieurement.

11.3 *Non validité partielle*

Si une partie quelconque des CGU devait être déclarée illégale, invalide ou inapplicable pour quelque raison que ce soit, le terme ou les termes en question seraient déclarés inexistantes et les termes restants garderaient toute leur force et leur portée et continueraient à être applicables.

12. DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre des différents services de l'Application, BNP Paribas Personal Finance, en qualité de responsable du traitement met en œuvre un traitement de données à caractère personnel ayant pour principales finalités : la gestion de l'accès de l'Utilisateur aux services de l'Application, l'utilisation des services de l'Application, et l'analyse statistique de l'utilisation de l'Application en vue de son amélioration.

Pour ce faire, BNP Paribas Personal Finance traite les données personnelles suivantes en fonction de votre statut Utilisateur :

- Si vous êtes Aidant, les catégories de données suivantes seront traitées : données d'identification, données de contact, données de connexion, données relative à votre équipement électronique, données relatives à la gestion de l'accompagnement de votre aidé.
- Si vous êtes Aidé : les catégories de données suivantes seront traitées : données d'identification, données de contact, données de connexion, données relative à votre équipement électronique, données relatives à votre humeur, données relatives à vos rendez-vous médicaux, et données relatives à la gestion de votre accompagnement par l'aidant et/ou la prestation de conciergerie.

Le caractère obligatoire ou facultatif des réponses est indiqué lors de la collecte.

Les données relatives de connexion sont conservées pendant une période de 13 mois à partir de leur collecte. Les autres données sont conservées pendant une période de 3 mois après la résiliation du contrat en base active, puis pendant toute la durée de prescription pénale délictuelle au sein d'une base d'archivage ayant pour seule finalité la gestion d'une éventuelle procédure.

Afin d'accomplir les finalités mentionnées ci-avant, BNP Paribas Personal Finance transmet vos données uniquement aux destinataires suivants :

- la société BNP Paribas SA agissant en qualité de sous-traitant pour le compte de BNP Paribas Personal Finance dans le cadre de la mise à disposition d'une plateforme technique, de l'hébergement de l'Application, de la gestion de l'accès de l'Utilisateur aux services de l'Application, et de l'analyse statistique de l'utilisation de l'Application.
- la société GCONCIERGES agissant en qualité de sous-traitant pour le compte de BNP Paribas Personal Finance dans le cadre Gestion du service de conciergerie mis à disposition des utilisateurs de l'Application

Par ailleurs, vos données personnelles peuvent également être communiquées sur requête à des organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires

Conformément à la réglementation l'Utilisateur dispose de différents droits sur ses données :

- droit d'accès : l'Utilisateur peut obtenir des informations relatives au traitement de ses données ainsi qu'une copie de celles-ci ;
- droit de rectification : si l'Utilisateur considère que ses données personnelles sont inexactes ou incomplètes, il a le droit d'obtenir que ces données soient modifiées en conséquence ;

- droit d'effacement : l'Utilisateur peut demander la suppression de ses données personnelles, dans la limite permise par la législation ;
- droit à la limitation du traitement de ses données ;
- droit d'organiser la gestion de ses données après son décès ;
- droit d'opposition : l'Utilisateur peut pour des motifs liés à sa situation particulière, s'opposer au traitement de ses données personnelles.
- droit à la portabilité : lorsque que c'est applicable, l'Utilisateur a le droit de demander à récupérer les données qu'il nous a fournies ou à ce qu'elles soient transmises à un tiers si c'est techniquement possible.

Pour exercer ses droits, l'Utilisateur doit adresser une demande écrite à l'adresse suivante : info-tilia@ifsalph.com en joignant une copie de sa pièce d'identité afin de pouvoir l'identifier.

Conformément à la réglementation en vigueur, et en plus des droits mentionnés ci-dessus, l'Utilisateur a également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

Pour toutes questions relatives à l'utilisation des données personnelles, l'Utilisateur doit contacter le délégué à la protection des données de BNP Paribas Personal Finance qui examinera sa demande : delegueprotectiondonneesfrance@cetelem.fr

Enfin, pour plus d'informations sur la collecte et le traitement de données personnelles dans le cadre de l'Application, consultez notre [Politique en matière de données personnelles](#).

13. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les CGU sont soumises au droit français, à l'exclusion des règles et traités relatifs aux conflits de lois.

En cas de contestation portant sur la validité, l'exécution, l'interprétation ou la formation des CGU, l'Utilisateur peut contacter Tilia par courrier recommandé avec accusé de réception aux coordonnées figurant à l'Article 14 des CGU.

En ce cas, Tilia et l'Utilisateur s'efforceront d'y apporter une solution amiable.

Toute contestation portant sur la validité, l'exécution, l'interprétation ou la formation des CGU qui n'aurait pas été résolu par voie amiable conformément au paragraphe précédent sera soumis à la juridiction des tribunaux compétents de Paris.

14. NOUS CONTACTER

14.1 Éditeur de l'Application

L'Application est éditée par la société BNP Paribas Personal Finance, société anonyme inscrite au RCS de Paris sous le numéro 542 097 902, au capital social de 529 548 810 €, dont l'adresse est située 1 boulevard Haussmann – 75009 Paris et dont le numéro de téléphone est le 01 46 39 29 54.

14.2 Directeur de la publication

Le directeur de la publication de l'Application est Christine Lamidel.

14.3 Contact et réclamations

Toute interrogation ou réclamation relative à l'Application ou aux CGU peut être adressée à info-tilia@ifsalph.com ou à Tilia, 143 rue Anatole France, Bâtiment A, 6ème étage, emplacement 6A325 - 92300 Levallois-Perret.

14.4 Hébergeur de l'Application

L'Application est hébergée au sein de l'Union européenne sur la plateforme opérée par le prestataire d'hébergement de Tilia, la société Amazon Web Services. Inc., P.O. Box 81226 Seattle, WA 98108-1226 (Etats-Unis).