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 Proches, qui a pour vocation de gérer l'accompagnement des Proches via des prestations de mise en relation, de réservation et de suivi de l'exécution d'aides et services à la personne.

L'Application est éditée et proposée par TILIA Société par actions simplifiée à associé unique, filiale de BNP Paribas Personal Finance et titulaire des droits d'exploitation de la marque Tilia, dont les coordonnées sont détaillées à l'Article 15 ci-après « **Tilia** »).

L'Application offre à chaque Utilisateur, sous réserve du respect des conditions générales d'utilisation, l'accès à certains services en ligne (les « **Services** »), tel que détaillés à l'Article 2 et à la prestation d'assistance personnelle réalisée par le Partenaire (« **Assistance personnelle** ») telle que définie à l'Article 1.

L'utilisation de l'Application et des Services par un Utilisateur est régie par les Conditions Générales 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'accès à la Prestation d'Assistance personnelle par un Utilisateur est régi par les Conditions Générales du Partenaire (les « **Conditions Générales – Assistance Personnelle** ») en vigueur au moment de son inscription à l'Application 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, personne physique majeure, éligible aux Services Tilia, souhaitant bénéficier des Services ou en faire bénéficier son Proche.

- « **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 de la demande et l'exécution de service d'aide à la personne dans les conditions définies aux Conditions Générales – Assistance Personnelle.

- « **Assistant Personnel** » désigne la ou les personnes, employées ou mandatées par le Partenaire et placées sous l'autorité exclusive du Partenaire, dont la mission est de fournir la prestation d'assistance personnelle dont les fonctionnalités sont décrites dans les Conditions Générales - Assistance Personnelle, ainsi que de commander, assurer le suivi, et contrôler les prestations notamment fournies par les Prestataires.

- « **Conditions Générales – Assistance Personnelle** » désigne les Conditions Générales du Partenaire, acceptées par l'Aidant et définissant les conditions dans lesquelles le Partenaire met à disposition des Utilisateurs un service d'Assistance Personnelle.
- « **Employeur** » : désigne la personne morale ayant conclu un partenariat avec TILIA afin de permettre à ses collaborateurs de bénéficier des Services à une tarification préférentielle ;
- « **Partenaire** » désigne la société Redion, 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 le Proche et placé sous le contrôle de l'Assistant Personnel pour fournir des prestations commandées, notamment d'aide à la personne.
- « **Proche(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.
- « **Profil** » désigne le Profil créé par un Aidant ou un Proche, 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.
- **« Service Klaro »** désigne un simulateur d'éligibilité aux aides, ainsi que des fonctionnalités d'assistance aux démarches administratives, notamment le remplissage automatique des formulaires et la mise à disposition d'un espace de gestion des documents justificatifs. Le Service « Klaro » est inclus dans les Services proposés via l'Application Tilia.
- « **Tiers** » désigne toute personne physique ou morale tiers à Tilia, à un Utilisateur, à un Assistant Personnel, ou à un Prestataire.
- « **Utilisateur** » : désigne un Aidant ou un Proche, qui utilise l'Application et ayant un Profil sur l'Application.

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 son Proche :

- 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 son Proche,
- de gérer son Profil et les paramètres dudit Profil,
- d'accéder à une rubrique présentant des contenus éditoriaux sur des thématiques propres au bien vieillir et à l'accompagnement des aidants,
- d'accéder à un simulateur d'éligibilité aux aides, proposé sur la plateforme de « Klaro »

(iii) Au Proche :

- d'indiquer son « humeur du jour », et s'il le souhaite ajouter un message personnalisé à destination de son proche aidant,
- d'interagir et d'échanger avec un ou plusieurs Assistant(s) Personnel(s)

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 qu'Utilisateur 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 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.

L'utilisateur 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 l'utilisateur pour finaliser la création du Profil.

3.2.2 Identifiant et Mot de passe

Tout Utilisateur, lors de la création de son Profil, créera son propre mot de passe de connexion. Le mot de passe doit être suffisamment sécurisé. Chaque Utilisateur ne peut créer et détenir qu'un seul Profil.

Le nom d'Utilisateur sera visible 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 subordonner cette inscription à la correction de son nom d'utilisateur.

Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de conserver son email et son mot de passe (ensemble, les « **Identifiants** ») confidentiels. L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation de son Profil et de ses Identifiants. En conséquence, l'Utilisateur 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 15 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 mot de passe, l'Utilisateur utilisera la procédure « Mot de passe oublié », accessible depuis l'écran d'accueil, mise en place par Tilia lui permettant 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 autres 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 TILIA et constituent sa propriété exclusive ou celle 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 Tilia 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, Tilia 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** »), Tilia agit en qualité d'hébergeur des Contenus Utilisateurs, et rendus accessibles au travers de l'Application. Tilia n'accède pas au contenu des informations créées, transmises et/ou stockées par l'Utilisateur lors de l'utilisation de l'Application. Notamment, Tilia 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 Tilia 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 règlementation qui lui serait applicable du fait de son activité ou de sa profession. Tilia 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 Tilia 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 règlementaire ou d'un diplôme officiel ou d'une qualité dont les conditions d'attribution sont fixées par l'autorité publique ou règlementaire ;

- 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 Tilia ;
- 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 Tilia ;
- 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 (Utilisateur, 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 (Utilisateur , 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 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 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. Tilia 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 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 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 Partenaire pour répondre aux besoins et attentes des Utilisateurs. L'Application a uniquement pour but de mettre en relation un Utilisateur avec un Assistant Personnel et les éventuels Prestataires engagés et validés par l'Aidant ou le Proche. 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.

8. CLÔTURE 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 : contacts.tilia@bnpparibas.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 recommandé avec accusé de réception à l'adresse indiquée à l'Article 14 des CGU. 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

En cas de non-respect d'une des stipulations des CGU par l'Utilisateur ou dans le cadre des obligations de Tilia relatives à la règlementation en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme prévue par les dispositions du Titre VI du livre V du Code Monétaire et Financier, 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 au Service 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 Proche emporte résiliation à l'égard de chacun d'eux.

9.3 Limitation des Services

La fin du partenariat avec l'Employeur, pour quelque motif que ce soit, entraîne l'arrêt des services d'Assistance personnelle.

Sauf résiliation des CGU par l'Utilisateur dans les conditions définies à l'article 9.2 « Résiliation par l'Utilisateur », ce dernier peut continuer à utiliser l'Application sans pouvoir bénéficier des services d'Assistance personnelle.

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. En cas de refus des modifications des CGU l'Utilisateur pourra résilier dans les conditions prévues à l'article 9.2 « Résiliation par l'Utilisateur ».

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 inexistants et les termes restants garderaient toute leur force et leur portée et continueraient à être applicables.

12. DONNÉES PERSONNELLES

12.1 Finalités et légalités des traitements

Dans le cadre des différents Services de l'Application, TILIA filiale de 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'inscription et/ou accès aux services Tilia ;
- l'utilisation des services Tilia ;
- nos relations avec l'Utilisateur;
- l'analyse statistique de l'utilisation de l'Application en vue de son amélioration.

Pour les Aidants, ces traitements sont nécessaires à l'exécution de leur contrat de prestation de services souscrit en vue de l'accompagnement de leur Proche.

Pour les Proches, ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes poursuivis par leur Aidant aux fins de les accompagner au mieux dans leur quotidien, sans que ces derniers ne méconnaissent leurs intérêts ou droits fondamentaux.

12.2 Destinataires

En vue d'accomplir les finalités précitées, TILIA peut communiquer les données des Utilisateurs uniquement aux destinataires suivants :

- les collaborateurs BNP Paribas Personal Finance en charge de la gestion des Services de l'Application ;
- les collaborateurs de REDION, agissant en qualité de sous-traitant de TILIA pour la gestion du service d'assistance personnel et ses sous-traitants éventuels ;
- les collaborateurs BNP Paribas SA, agissant en qualité de sous-traitant de TILIA dans le cadre de la gestion de prestations techniques de support, de maintenance et d'hébergement et ses sous-traitants éventuels.

Des mesures de protection des données personnelles ont été mises en place avec l'ensemble de ces destinataires, notamment, au moyen de dispositions contractuelles.

En outre, les données personnelles ne font pas l'objet d'un transfert en dehors de l'Union Européenne.

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

12.3 Durée de conservation

Les données personnelles seront conservées pendant une période de 3 mois à la fin du contrat de prestation de services conclu avec l'Aidant 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.

12.4 Données traitées

TILIA, collecte les données personnelles des Aidants directement auprès d'eux.

TILIA collecte les données des Proches auprès de leur Aidant ou directement auprès d'eux notamment lors de leurs échanges avec le service d'Assistance Personnelle.

Les catégories de données personnelles des Utilisateurs traitées sont les suivantes :

- les données d'identification : nom, prénom, date de naissance ;
- les données de contact : adresse postale, numéro de téléphone et adresse mail ;
- les données de connexion ;
- les données relatives à l'équipement électronique ;
- les données relatives à l'humeur des Proches le cas échéant ;
- les données de localisation ;
- les données financières : lorsque L'Utilisateur souhaite payer une prestation directement auprès de l'Assistant Personnel.

Plus spécifiquement s'agissant des Proches, TILIA traite aussi les catégories de données personnelles suivantes :

- données relatives aux rendez-vous médicaux ou avec les prestataires des Proches : nom du prestataire/docteur, objet, date, heure, et lieu ;
- données relatives à la gestion de l'accompagnement par l'Aidant et/ou le service d'Assistance Personnelle : par exemple les réservations de taxi, d'ambulance, d'évènements.

Par ailleurs, les conversations téléphoniques avec l'Assistant Personnel sont susceptibles d'être enregistrées pour des raisons de preuve et de suivi de la qualité.

12.5 Sécurité

Conformément à la règlementation applicable, TILIA traite les données personnelles en toute sécurité et confidentialité.

En particulier, TILIA met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité des données personnelles, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés, en assurant un niveau de sécurité adapté aux risques liés au traitement et à la nature des données personnelles à protéger, eu égard au niveau technologique et au coût de mise en œuvre.

L'utilisateur contribue également à la protection de ses données personnelles en respectant les règles prescrites dans les présentes CGU, notamment concernant les identifiants de connexion.

12.6 Droits des Utilisateurs

Conformément à la règlementation applicable, L'utilisateur dispose de différents droits sur ses données :

- Le droit d'accès : permet d'obtenir des informations relatives au traitement de ses données ainsi qu'une copie de celles-ci ;
- Le droit de rectification : lorsque les données personnelles sont inexactes ou incomplètes, ce droit permet d'obtenir que ces données soient modifiées en conséquence ;
- Le droit d'effacement : permet de demander la suppression de ses données personnelles, dans la limite permise par la législation ;
- Le droit à la limitation du traitement de ses données ;
- Le droit d'organiser la gestion de ses données après son décès ;
- Le droit d'opposition : pour des motifs liés à une situation particulière, ce droit permet de s'opposer au traitement de ses données personnelles ;
- Le droit à la portabilité : dans certains cas, ce droit permet de demander à récupérer les données fournies ou à ce qu'elles soient transmises à un tiers ;
- Par ailleurs les Utilisateurs, disposent également du droit de retirer leur consentement au traitement de ses données personnelles relatives à ses rendez-vous médicaux. Les droits des Utilisateurs peuvent être exercés dans les conditions décrites au 12.7.

L'Utilisateur peut exercer ces droits en adressant un mail à contacts.tilia@bnpparibas.com ou un courrier postal à l'adresse suivante, en joignant une copie de sa pièce d'identité afin de permettre de l'identifier :

Tilia
143 Rue Anatole France - ACI : UP7B059
92300 Levallois-Perret
France

En plus des droits visés ci-dessus, les Utilisateurs ont également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Cnil.

Enfin pour toutes questions relatives à l'utilisation de leurs données personnelles, les Utilisateurs peuvent contacter le délégué à la protection des données de BNP Paribas Personal Finance à l'adresse mail suivante : delegueprotectiondonnees@bnpparibas-pf.com ou à l'adresse postale suivante :

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE
Délégué à la Protection des Données
BI 19 – TSA 30010
33914 Bordeaux Cedex 9
France

12.7 Mandat pour la gestion des données personnelles du Proche

Afin d'encadrer le traitement des données personnelles du Proche, un mandat a été mis en place. Ce mandat autorise l'Utilisateur à réaliser au nom et pour le compte de son Proche toutes les démarches le concernant liées au traitement de ses données personnelles dans le cadre de l'utilisation des services Tilia :

- Transmettre ses données personnelles à Tilia, les mettre à jour et les supprimer le cas échéant
- Exercer les droits liés au traitement de ses données personnelles
- Consentir au traitement des données personnelles concernant la santé du Proche

Le mandat prend fin lorsque l'utilisation des services Tilia prend fin, ou à tout moment si les Utilisateurs décident de le révoquer.

Dans le cadre de ce mandat, l'Aidant informe son Proche des droits dont il/elle dispose et listés au 12.6 et lui remet la Notice d'information sur le traitement des données personnelles par Tilia. L'Aidant informe notamment le Proche de la possibilité de retirer à tout moment son consentement au traitement de ses données à caractère personnel concernant sa santé.

L'Aidant s'engage à faire signer le mandat à son Proche, à le conserver et à le tenir à disposition de Tilia si nécessaire.

13. OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Le Client peut s'opposer à recevoir de la prospection commerciale par voie téléphonique en s'inscrivant gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet www.bloctel.gouv.fr. Cette inscription interdit à un professionnel de démarcher le Client téléphoniquement, sauf si cette sollicitation intervient dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et qu'elle a un rapport avec l'objet de ce contrat.

14. 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.

15. NOUS CONTACTER

15.1 Éditeur de l'Application

L'Application est éditée par la société TILIA, société par actions simplifiée à associé unique inscrite au RCS de Nanterre sous le numéro 851 604 629, au capital social de 1 800 000 €, dont l'adresse est située 143 Rue Anatole France - 92300 Levallois-Perret et dont le numéro de téléphone est le 01 46 39 29 54.

15.2 Directeur de la publication

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

15.3 Contact et réclamations

Toute interrogation ou réclamation relative à l'Application ou aux CGU peut être adressée à contacts.tilia@bnpparibas.com ou à l'adresse suivante :

Tilia
143 rue Anatole France
92300 Levallois-Perret

15.4 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).