

CONDITIONS GENERALES

alanna

1. Qui sommes-nous ?

Nous sommes Alanna, une Société par actions simplifiée (SAS) inscrite au RCS de Lille Métropole sous le n°900112673.

Vous pouvez nous contacter à l'adresse e-mail et au numéro de téléphone qui suivent :

- contact@alanna.life
- 0805 691 410, appel gratuit

2. Que proposons-nous ?

Nous vous proposons une plateforme sociale vous offrant la possibilité de créer et consulter des profils en souvenir de proches décédés et de vous accompagner dans l'accomplissement des démarches administratives après un décès (les « **Services** ») par le biais de la plateforme ALANNA (la « **Plateforme** »).

3. Que devez-vous savoir sur nos Conditions Générales ?

A quoi servent nos Conditions Générales ?	Nos conditions générales (les « Conditions Générales ») constituent l'unique document régissant notre relation contractuelle et définissent : <ul style="list-style-type: none">- les modalités d'utilisation de nos Services,- nos obligations et les vôtres.
Où trouver nos Conditions Générales ?	Vous pouvez les trouver par un lien direct en bas de page de la Plateforme.
Comment accepter nos Conditions Générales ?	Votre utilisation des Services entraîne votre acceptation des Conditions Générales, sans restriction ni réserve. Elles peuvent être complétées par des conditions particulières, qui, en cas de contradiction, prévalent sur les Conditions Générales.

4. Quelles sont les conditions pour accéder à nos Services ?

- (i) Vous êtes une personne physique** disposant de la pleine capacité juridique, êtes âgé d'au moins 15 ans ou vous avez entre 13 et 15 ans et avez obtenu l'accord de votre représentant légal, et vous engagez à nous indiquer son adresse email afin que nous puissions le contacter.
- (ii) Vous avez la qualité de consommateurs**, entendus comme toutes personnes physiques qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle.

5. Comment accéder à nos Services ?

Vous pouvez accéder à nos Services en allant directement sur la Plateforme ou en répondant aux questions sur la page d'inscription prévu à cet effet.

Vous devez nous fournir l'ensemble des informations marquées comme obligatoires notamment votre nom, prénom, date de naissance, le genre et le lien de proximité avec le proche défunt.

L'inscription entraîne automatiquement l'ouverture d'un compte en votre nom (le « **Compte** ») qui vous permet d'accéder à nos Services à l'aide de votre identifiant de connexion et de votre mot de passe.

6. Que proposons-nous ?

6.1. Nos Services

Avant toute souscription, vous pouvez prendre connaissance des caractéristiques de nos Services sur notre Plateforme.

Vous reconnaissez :

- avoir pris connaissance des caractéristiques et contraintes, notamment techniques, de nos Services,
- que la mise en œuvre des Services nécessite d'être connecté à internet et que la qualité des Services dépend de cette connexion, dont nous ne sommes pas responsables.

Les Services auxquels vous avez souscrit sont décrits sur la Plateforme.

Vous avez notamment accès aux Services qui suivent :

- La création d'un nombre illimité de profils en souvenir de vos proches en fin de vie ou décédés (les « **Proches** »). Vous êtes administrateur du profil du Proche (ci-après l'« **Administrateur** ») et à cet égard, il vous sera demandé de renseigner les informations marquées comme obligatoires, notamment le nom, prénom, date naissance et date de décès du Proche, le lien de proximité que vous entretenez avec le Proche et de choisir jusqu'à 4 Administrateurs du profil, lesquels devant préalablement s'inscrire sur la Plateforme. Chaque Administrateur du profil du Proche sera modérateur du Contenu apparaissant sur le profil du Proche et pourra librement autoriser et supprimer des Administrateurs.
- La recherche de profils de Proches,
- Votre accompagnement dans les démarches administratives après la survenance du décès du Proche,
- La création de groupes de discussion, d'évènements et de cagnottes de soutien aux familles du Proche,
- La mise à disposition d'une communauté, l'enregistrement de volontés.

Nous nous réservons la possibilité de proposer tout autre service.

Toute demande de modification des Services souscrits devra faire l'objet d'une nouvelle souscription.

6.2. Nos prestations complémentaires

- **Maintenance**

Vous bénéficiez pendant la durée des Services d'une maintenance corrective et évolutive.

L'accès à la Plateforme peut être limité ou suspendu pour des raisons de maintenance programmée.

- Maintenance évolutive

Vous bénéficiez pendant la durée des Services d'une maintenance évolutive, à savoir des :

- améliorations des fonctionnalités de la Plateforme et/ou installations techniques utilisées dans le cadre de la Plateforme visant à introduire des extensions mineures (les « **Mises à Jour** »). Nous pourrions les réaliser automatiquement et sans information préalable.
- ajouts de nouvelles fonctionnalités de la Plateforme et/ou des d'installations techniques utilisées dans le cadre de la Plateforme (les « **Nouvelles Versions** »). Nous vous informerons de toute Nouvelle Version au minimum 5 (cinq) jours ouvrés avant son installation.

- Maintenance corrective

Nous faisons nos meilleurs efforts pour vous fournir une maintenance corrective afin de corriger tout dysfonctionnement ou bogue relevé sur la Plateforme.

- **Hébergement :**

Nous assurons, dans les termes d'une obligation de moyens, l'hébergement de la Plateforme, ainsi que des données produites et/ou saisies sur la Plateforme, sur ses serveurs ou par l'intermédiaire d'un prestataire d'hébergement professionnel, et sur des serveurs situés dans un territoire de l'Union européenne et aux Etats-Unis.

- **Assistance technique :**

En cas de difficulté rencontrée lors de l'utilisation de nos Services, vous pouvez nous contacter aux coordonnées mentionnées à l'article « *Qui sommes-nous ?* ».

7. Pour combien de temps souscrivez-vous à nos Services ?

Vous souscrivez à nos Services pour une durée indéterminée.

8. Quelles sont nos conditions financières ?

Nos Services sont fournis à titre gratuit.

9. Bénéficiez-vous d'un droit de rétractation ?

Vous ne bénéficiez pas du droit de rétractation dès lors que nos Services concernent la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel et vous avez expressément (i) accepté que les Services commencent dès votre acceptation des Conditions Générales et (ii) renoncé à votre droit de rétractation.

10. Quels sont nos droits de propriété intellectuelle respectifs et qu'est-ce qui nous est permis de faire à cet égard ?

10.1. Droits de propriété intellectuelle sur la Plateforme

La Plateforme est notre propriété, de même que les logiciels, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (textes, images, visuels, musiques, logos, marques, etc.) que nous exploitons. Ils sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle ou droits des producteurs de bases de données en vigueur. La licence que nous vous consentons n'entraîne aucun transfert de propriété.

Vous bénéficiez d'une licence en mode SaaS non exclusive, personnelle et non transmissible d'utilisation de la Plateforme pour la durée prévue à l'article « *Pour combien de temps souscrivez-vous à nos Services ?* » et pour les seules fins d'exécution du présent contrat.

10.2. Droits de propriété intellectuelle sur les Contenus et témoignages

En souscrivant à nos Services, vous reconnaissez que les contenus de toute nature que vous publiez sur la Plateforme (les « **Contenus** ») sont diffusés dans un esprit d'échange communautaire.

Vous avez la possibilité de rendre le Contenu privé ou public.

Par exception à ce qui précède, le nom, le prénom, la date de naissance, la date de décès, l'avis de décès, la photo et la biographie du Proche diffusés sur la Plateforme sont publics par défaut et sont susceptibles d'être vus par d'autres utilisateurs de la Plateforme.

Vous consentez à ce que nous puissions :

- traduire les Contenus en toutes langues,
- modifier les Contenus (notamment le cadrage, le format et les couleurs) et/ou les adapter (notamment aux contraintes techniques de la Plateforme (altérations ou dégradations dans leur qualité)).

Vous pouvez également réaliser des témoignages concernant votre utilisation des Services.

Par conséquent, vous consentez à ce que nous puissions :

- traduire les témoignages en toutes langues,
- modifier les témoignages (notamment le cadrage, le format et les couleurs) et/ou les adapter (notamment aux contraintes techniques de la Plateforme (altérations ou dégradations dans leur qualité)),
- diffuser les témoignages à titre gracieux sur la Plateforme et sur tous autres sites internet français ou étrangers, édités par toutes sociétés avec lesquelles nous avons des accords, par tout moyen et sur tout support, aux fins de promotion de la Plateforme.

11. Dans quel cadre pouvons-nous utiliser vos droits de la personnalité (image, nom et voix) ?

Vous nous autorisez à utiliser à titre gratuit l'image rattachée à votre Compte ainsi que votre nom afin de promouvoir nos Services, par tout moyen et sur tout support, pour le monde entier, pour la durée de souscription à nos Services.

12. Quelles sont vos obligations et de quoi êtes-vous responsable ?

12.1. Concernant la fourniture d'informations

Vous vous engagez à nous fournir toutes les informations nécessaires pour la souscription et l'utilisation des Services.

12.2. Concernant votre Compte

Vous :

- garanzissez que les informations transmises dans le formulaire sont exactes et vous engagez à les mettre à jour,
- reconnaissez que ces informations valent preuve de votre identité et vous engagent dès leur validation,
- êtes responsable du maintien de la confidentialité et de la sécurité de votre identifiant et mot de passe. Tout accès à la Plateforme à l'aide de ces derniers étant réputé effectué par vous.

Vous devez immédiatement nous contacter aux coordonnées mentionnées à l'article « *Qui sommes-nous ?* » si vous constatez que votre Compte a été utilisé à votre insu. Vous reconnaissez que nous aurons le droit de prendre toutes mesures appropriées en pareil cas.

12.3. Concernant l'utilisation de Services

Vous êtes responsable de votre utilisation des Services et de toute information que vous partagez dans ce cadre. Vous vous engagez à utiliser les Services personnellement et à ne permettre à aucun tiers de les utiliser à votre place ou pour votre compte.

Vous vous interdisez de détourner les Services à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été conçus, et notamment pour :

- exercer une activité illégale ou frauduleuse,
- porter atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs,
- porter atteinte à des tiers ou à leurs droits, de quelque manière que ce soit,
- violer une disposition contractuelle, législative ou réglementaire,
- exercer toute activité de nature à interférer dans le système informatique d'un tiers notamment aux fins d'en violer l'intégrité ou la sécurité,
- effectuer des manœuvres visant à promouvoir vos services et/ou sites ou ceux d'un tiers,
- aider ou inciter un tiers à commettre un ou plusieurs actes ou activités listés ci-dessus.

Vous vous interdisez également de :

- copier, modifier ou détourner tout élément nous appartenant ou tout concept que nous exploitons dans le cadre des Services,

- adopter tout comportement de nature à interférer avec ou détourner nos systèmes informatiques ou porter atteinte à nos mesures de sécurité informatique,
- porter atteinte à nos droits et intérêts financiers, commerciaux ou moraux,
- commercialiser, transférer ou donner accès de quelque manière que ce soit aux Services, aux informations hébergées sur la Plateforme ou à tout élément nous appartenant.

Vous êtes responsable des Contenus de toute nature que vous diffusez dans le cadre des Services.

Vous acceptez que le nom, le prénom, la date de naissance, la date de décès, l'avis de décès, la photo et la biographie du Proche diffusés sur la Plateforme soient rendus publics par défaut et sont susceptibles d'être vus par d'autres utilisateurs de la Plateforme.

Vous vous interdisez de diffuser tout Contenu (cette liste n'est pas exhaustive) :

- portant atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs (pornographiques, obscènes, indécents, choquants ou inadaptés à un public familial, diffamatoires, injurieux, violents, racistes, xénophobes ou révisionnistes),
- portant atteinte aux droits de tiers et du Proche (contenus contrefaisants, atteinte aux droits de la personnalité et notamment au droit à l'honneur, à l'image et à la dignité de la personne humaine) et plus généralement violant une disposition contractuelle, législative ou réglementaire,
- préjudiciable à des tiers de quelque manière que ce soit,
- mensongers, trompeurs ou proposant ou promouvant des activités illicites, frauduleuses ou trompeuses,
- nuisibles aux systèmes informatiques de tiers.

Vous vous engagez à diffuser et échanger des informations destinées notamment à réunir une communauté de proches autour du souvenir du Proche.

Vous êtes responsable des relations que vous pourrez nouer avec les autres utilisateurs de la Plateforme. Vous vous engagez à agir avec discernement et respecter les règles usuelles de politesse et de courtoisie dans vos échanges avec les autres utilisateurs.

Vous nous garanzissez contre toute réclamation et/ou action qui pourrait être exercée à notre encontre à la suite de la violation de l'une de vos obligations. Vous nous indemniserez du préjudice subi et nous rembourserez de toutes les sommes que nous pourrions avoir à supporter de ce fait.

13. Quelles sont nos obligations et de quoi sommes-nous responsables ?

Nous nous engageons à fournir les Services avec diligence, étant précisé que nous sommes tenus à une obligation de moyens.

Nous nous engageons à respecter la réglementation en vigueur.

13.1. Concernant la qualité de nos Services

Nous faisons nos meilleurs efforts pour vous fournir des Services de qualité. A cette fin, nous procédons régulièrement à des contrôles afin de vérifier le fonctionnement et l'accessibilité de nos Services et pouvons ainsi réaliser une maintenance programmée dans les conditions précisées à l'article « *Maintenance* ».

Nous ne sommes néanmoins pas responsables des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès à nos Services qui auraient pour origine des circonstances qui nous sont extérieures et notamment :

- de la défaillance partielle ou totale de vos serveurs, entendus comme les adresses IP vers lesquelles le réseau est redirigé,
- de l'inégalité des capacités des différents sous-réseaux, de l'affluence à certaines heures sur la Plateforme, des goulots d'étranglement,
- des vitesses d'accès et ralentissements externes à nos serveurs, et des mauvaises transmissions dues à une défaillance ou à un dysfonctionnement de ces réseaux.
- de la défaillance d'un équipement, d'un câblage, de services ou de réseaux non inclus dans nos Services ou qui n'est pas sous notre responsabilité,
- de l'interruption des Services du fait des opérateurs télécoms ou fournisseurs d'accès à internet,
- de votre intervention notamment via une mauvaise configuration appliquée sur les Services,
- d'un cas de force majeure.

Nous sommes responsables du fonctionnement de nos serveurs, dont les limites extérieures sont constituées par les points de raccordement.

Par ailleurs, nous ne garantissons pas que les Services :

- soumis à une recherche constante pour en améliorer notamment la performance et le progrès, seront totalement exempts d'erreurs, de vices ou défauts,
- étant standard et nullement proposés en fonction de vos propres contraintes personnelles, répondront spécifiquement à vos besoins et attentes.

13.2. Concernant la sauvegarde des données sur la Plateforme

Nous faisons nos meilleurs efforts pour sauvegarder toutes données produites et/ou saisies sur la Plateforme.

Sauf en cas de fautes avérées de notre part, nous ne sommes néanmoins pas responsables de toute perte de données au cours des opérations de maintenance.

13.3. Concernant le stockage et la sécurité des données

Nous vous fournissons des capacités de stockage suffisantes pour l'exploitation des Services.

Nous faisons nos meilleurs efforts pour assurer la sécurité des données en mettant en œuvre des mesures de protection des infrastructures et de la Plateforme, de détection et prévention des actes malveillants et de récupération des données.

13.4. Concernant la publication de Contenus

Nous intervenons en qualité de prestataire d'hébergement pour les Contenus que vous mettez en ligne. En conséquence, nous ne sommes pas responsables de ces Contenus.

Si nous recevons une notification concernant un Contenu illicite, nous agissons promptement pour le retirer ou en rendre son accès impossible, et nous pourrions prendre les mesures décrites à l'article « *Quelles sont les sanctions en cas de manquement à vos obligations ?* ».

13.5. Concernant la publicité que nous communiquons

Nous pouvons publier et/ou vous envoyer tous messages publicitaires ou promotionnels en vous renvoyant notamment vers des plateformes tierces.

Nous ne sommes néanmoins pas responsable de :

- la disponibilité technique et des contenus, produits et/ou services de ces plateformes,
- vos relations nouées par l'intermédiaire de ces plateformes.

13.6. Concernant le recours à la sous-traitance et le transfert de nos droits et obligations

Nous pouvons recourir à des sous-traitants dans le cadre de l'exécution des Services, qui sont soumis aux mêmes obligations que les nôtres dans le cadre de leur intervention. Nous restons néanmoins seuls responsables de la bonne exécution des Services à votre égard.

Nous pouvons nous substituer toute personne qui sera subrogée dans tous nos droits et obligations au titre de notre relation contractuelle. Nous vous informerons le cas échéant de cette substitution par tout moyen écrit.

14. Dans quelles limites pouvez-vous engager notre responsabilité ?

Notre responsabilité est limitée aux seuls dommages directs avérés que vous subissez du fait de l'utilisation de nos Services.

15. Quels sont les modes de preuve admis entre nous ?

La preuve peut être établie par tout moyen.

Vous êtes informé que les messages échangés par le biais de notre Plateforme ainsi que les données recueillies sur la Plateforme et nos équipements informatiques constituent le principal mode de preuve admis, notamment pour démontrer la réalité des Services réalisés et le calcul de leur prix.

16. Comment sont traitées les données à caractère personnel dans le cadre des Services ?

Nous pratiquons une politique de protection des données personnelles accessible [*ici*](#). Nous vous invitons à en prendre connaissance.

17. Force majeure

Nous ne pouvons être responsables des manquements ou retards dans l'exécution de nos obligations contractuelles respectives dus à un cas de force majeure survenu pendant la durée de nos relations. La force majeure recouvre :

- tout cas répondant aux conditions de l'article 1218 du Code civil et reconnu par la jurisprudence,
- les grèves, activités terroristes, émeutes, insurrections, guerres, actions gouvernementales, épidémies, catastrophes naturelles ou défaut imputable à un prestataire tiers de télécommunication.

Si l'un d'entre nous est empêché d'exécuter ses obligations pour un cas de force majeure, il doit informer l'autre partie par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Les obligations sont suspendues dès réception de la lettre, et devront être reprises dans un délai raisonnable dès la cessation du cas de force majeure.

Nous restons néanmoins tenus de l'exécution de nos obligations respectives qui ne sont pas affectées par un cas de force majeure et de toute obligation de paiement.

18. Comment mettre fin aux Services ?

Vous pouvez vous désinscrire de nos Services en nous adressant une demande à travers votre Compte.

Vous n'avez plus accès à votre compte à compter de la fin des Services.

La suppression de tous les Comptes des Administrateurs du profil d'un Proche entraînera automatiquement la suppression du profil du Proche.

Nous pouvons supprimer tout Compte s'il est resté inactif pendant une durée continue de plus de 6 mois.

19. Quelles sont les sanctions en cas de manquement à vos obligations ?

Le paiement du prix des Services ainsi que les obligations prévues à l'article « *Quelles sont vos obligations et de quoi êtes-vous responsable ?* » constituent des obligations essentielles.

En cas de manquement à ces obligations, nous pouvons :

- suspendre ou supprimer votre accès aux Services,
- supprimer tout Contenu en lien avec le manquement,
- publier sur la Plateforme tout message d'information que nous jugeons utile,
- vous envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception pour :
 - o mettre fin à nos relations contractuelles, la résiliation prenant effet au jour de réception ou de première présentation de cette lettre,
 - o ou pour vous demander de remédier au manquement dans un délai maximum de 15 jours calendaires. La résiliation prendra effet à l'issue de ce délai à défaut de régularisation du manquement.

La résiliation entraîne la suppression de votre Compte,

- avertir toute autorité compétente, coopérer avec elle et lui fournir toutes les informations utiles à la recherche et à la répression d'activités illégales ou illicites,
- engager toute action judiciaire.

Ces sanctions sont sans préjudice de tous dommages et intérêts que nous pourrions vous réclamer.

20. Comment pouvons-nous modifier nos Conditions Générales ?

Nous pouvons modifier nos Conditions Générales à tout moment et vous en informerons par tout moyen écrit (et notamment par email) 15 (quinze) jours calendaires au moins avant leur entrée en vigueur.

Les Conditions Générales modifiées sont applicables dès leur entrée en vigueur.

Si vous n'acceptez pas ces modifications, vous devez vous désinscrire des Services selon les modalités prévues à l'article « *Comment mettre fin aux Services ?* ».

Si vous utilisez nos Services après l'entrée en vigueur de nos Conditions Générales modifiées, nous considérons que vous les avez acceptées.

21. Médiation

En cas de litige nous opposant, vous pouvez recourir gratuitement au médiateur de la consommation suivant en vue d'une résolution amiable :

Centre de médiation de la consommation de conciliateurs de justice (CM2C)

Adresse postale : [14 rue Saint Jean 75017 Paris](#)

Téléphone : [06 09 20 48 86](tel:0609204886)

<https://www.cm2c.net>

Si vous êtes un consommateur étranger mais situé dans l'Union européenne, vous pouvez vous rendre sur la plateforme européenne de règlement des litiges de droit de la consommation accessible [ici](#).

22. Loi applicable

Nos Conditions Générales sont régies par la loi française.