

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION SOLI'AIDE

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après les « **CGU** ») régissent votre utilisation de l'Extranet Soli'AIDE (ci-après l'« **Extranet** ») mis à votre disposition par Soli'AL. L'Extranet est un service qui vous est proposé par Soli'AL afin de délivrer des aides (aides sur quittance et accompagnement social au bénéfice des locataires des bailleurs adhérents à Soli'AL ci-après les « **Aides** »), en vous permettant notamment via un espace personnel (l'« **Espace** ») de saisir les demandes d'Aides. En vous connectant et en navigant sur l'Extranet, vous reconnaissez avoir pris connaissance et accepté les présentes CGU.

Soli'AL se réserve le droit de modifier les présentes CGU à tout moment. En cas de modification des CGU, vous serez renvoyés au moment de votre connexion à votre Espace vers une page intermédiaire d'acceptation des CGU. Toute nouvelle version des CGU entrera en vigueur dès votre acceptation.

Vous pouvez consulter les présentes CGU en ligne sur l'Extranet en bas de page.

Vous pouvez également accéder aux présentes CGU en faisant la demande par courrier à l'adresse indiquée dans l'annexe « Vie privée et confidentialité ».

1. Définitions

Les termes ci-dessous définis auront entre les parties la signification suivante :

Cookie : Un cookie est un petit fichier texte envoyé à votre navigateur par le site internet consulté, et stocké dans votre équipement terminal. Il permet au site internet de communiquer avec votre navigateur, et de recueillir des informations vous concernant et permettant de suivre votre parcours, de déterminer vos préférences ou encore de réaliser des statistiques.

Espace : espace personnel accessible sur l'Extranet en saisissant un Login de connexion et un mot de passe, sur lequel l'utilisateur (ci-après l'« **Utilisateur** ») peut saisir les renseignements afférents aux locataires afin de solliciter une demande d'Aides, suivre l'ensemble des demandes, et suivre son enveloppe de manière confidentielle et sécurisée.

Login de connexion : identifiant personnel correspondant à l'adresse email indiquée lors de l'inscription et devant être saisie afin de se connecter à l'Espace.

Administrateur : désigne un Utilisateur pouvant administrer un compte « utilisateur ».

2. Accès aux services

L'Extranet est accessible gratuitement aux bailleurs adhérents à Soli'AL et à Action Logement Services. Pour accéder aux fonctionnalités et services offerts par l'Extranet, vous devez vous connecter à votre Espace au moyen de votre Login de connexion et de votre mot de passe.

3. Inscription/ Connexion

Afin de pouvoir se connecter à Soli'AIDE, il est nécessaire de disposer d'un compte « Administrateur » ou « Utilisateur ».

Soli'AL dispose de droits « Administrateur » et a la charge de créer les comptes « Administrateur » pour le bailleur et Action Logement Services.

A partir de l'onglet « comptes », les « Administrateurs » ont la possibilité de rechercher et d'ajouter un Utilisateur et de connaître les droits qui lui sont attribués pour un meilleur suivi.

Une fois les éléments nécessaires renseignés par l' « Administrateur » du bailleur ou d'Action Logement Services, l'envoi d'un mail d'activation est adressé à l'Utilisateur (en cliquant sur « enregistrer »).

A l'occasion de votre inscription, il vous sera également demandé de communiquer l'adresse email qui vous servira de Login de connexion, de choisir un mot de passe, et d'accepter les présentes CGU.

4. Sécurité des identifiants de connexion

Votre Login de connexion et votre mot de passe sont confidentiels et réservés à votre usage personnel à l'exclusion de tout usage qui en serait fait par des tiers. Ainsi, vous vous engagez à préserver la confidentialité de vos Login de connexion et mot de passe et en aucun cas à ne les transmettre à des tiers. Vous êtes présumé responsable de toute action résultant d'une connexion à l'Extranet à partir de votre Login de connexion, et dès lors, Soli'AL ne peut en aucun cas être tenue responsable des conséquences de cette utilisation.

En cas de perte de votre mot de passe, vous disposez d'un lien dédié sur la page d'accueil de l'Extranet « mot de passe oublié ». Il vous sera demandé de saisir votre Login de connexion et de valider la page. A la suite de la validation de cette page, un email vous sera envoyé à l'adresse indiquée, et il vous sera demandé de cliquer sur un lien d'activation présent dans l'email afin de vérifier votre adresse email. Vous serez renvoyé vers une page de l'Extranet où vous pourrez choisir un nouveau mot de passe.

En cas d'utilisation non autorisée de votre mot de passe par un tiers, vous avez l'obligation de changer votre mot de passe via la page dédiée de l'Extranet.

5. Fonctionnalités de l'Extranet

Consultation de vos accès :

1. Dans la fonctionnalité « demandeur », vous avez la possibilité de consulter les informations suivantes :
 - L'identification ménage
 - Situation familiale
 - Situation professionnelle
 - Statut Logement
 - Mesure Accompagnement
 - Consentement
 - Documents joints
 - Demandes ASQ (Aide Sur Quittance)

2. Dans la fonctionnalité « demandes » vous avez la possibilité de consulter les informations suivantes :
 - Référence demande,
 - Origine difficulté,
 - Mensualité,
 - Nombre de mois,
 - Total,
 - Reste à charge mensuel,
 - Reste à charge en pourcentage,
 - Saisie fermée,
 - Date dernière décision,
 - Déblocages demandés,
 - Demande d'aide annulée,
 - Reste à demander,
 - Demandeur,
 - Région,
 - Département,
 - Référent

3. Dans la fonctionnalité « paiements » vous avez la possibilité de consulter les informations suivantes :
 - Informations paiement,
 - Montant,
 - Statut,
 - Référence du dossier,
 - Demandeur,
 - Région,
 - Département,
 - Organisme,
 - Référent,
 - Montant aide demandée,
 - Date dernière décision,
 - Dernière décision.

6. Droits de propriété

Soli'AL vous concède à titre gratuit, personnel et non exclusif un droit d'accès et d'utilisation de l'Extranet, pour votre usage conformément aux conditions définies aux présentes.

L'architecture de l'Extranet, les marques, noms de domaine, les bases de données, les logiciels, les contenus et tous les autres éléments composant de l'Extranet, sans que cette liste ne soit exhaustive (ci-après les « Eléments protégés »), sont la propriété exclusive de Soli'AL ou la propriété de tiers ayant accordé une licence à Soli'AL. Les présentes CGU n'emportent aucune cession de droits de propriété intellectuelle attachés à l'Extranet ou aux Eléments protégés à votre bénéfice.

Vous vous interdisez tout agissement susceptible de porter atteinte, directement ou indirectement, aux droits de propriété intellectuelle de Soli'AL, ou le cas échéant aux droits de propriété de tiers sur les Eléments protégés de l'Extranet. Ainsi, l'utilisation, la reproduction, la transmission, la

commercialisation ou la création d'œuvres dérivées sur la base des Eléments protégés sans l'accord écrit préalable de Soli'AL sont strictement interdites et peuvent être sanctionnées au titre de la contrefaçon.

7. Comportements interdits

L'Extranet est un système de traitement automatisé de données. Tout accès ou maintien frauduleux au sein de ce dernier est interdit et sanctionné pénalement. Il en est de même pour toute entrave ou altération du fonctionnement de ce système, ou en cas d'introduction, de suppression ou de modification des données qui y sont contenues. Ainsi, vous vous engagez à ne pas perturber le bon fonctionnement de ce système de traitement automatisé de données, et notamment à ne pas y introduire de virus.

En particulier, vous vous engagez à ce que les documents que vous importez sur le site ne contiennent aucun virus, vers, chevaux de Troie, ou tout autre élément qui pourrait nuire au bon fonctionnement de l'Extranet.

Vous vous engagez à ne pas endommager, accéder illégalement ou modifier les données stockées sur le serveur de Soli'AL.

Vous ne devez pas extraire et/ou réutiliser de façon systématique des parties du contenu de l'Extranet sans notre autorisation préalable écrite. En particulier, vous ne devez pas utiliser de robot d'aspiration de données, ou tout autre outil similaire de collecte de données pour extraire ou pour réutiliser une partie substantielle des éléments contenus dans l'Extranet.

8. Liens hypertextes

L'Extranet peut contenir des liens hypertexte renvoyant à des sites de tiers. Dans la mesure où Soli'AL n'a pas le contrôle de ces sites, elle ne peut en aucun cas ni garantir ni être responsable notamment de la disponibilité, sécurité, intégrité desdits sites, des contenus ou autres éléments se trouvant sur ces sites ou des transactions que vous pourriez effectuer sur ces sites tiers.

9. Exclusions de garanties

Vous reconnaissez que votre utilisation de l'Extranet est à vos propres risques. Soli'AL ne saurait être responsable ni de la qualité, ni de l'exhaustivité, ni de la disponibilité des fonctionnalités et services offerts par l'Extranet, ce dernier étant proposé « en l'état ».

Par ailleurs, vous déclarez accepter les limites du réseau Internet et en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer les informations. A ce titre, Soli'AL ne garantit pas que l'accès à l'Extranet soit continu, sans interruption, sans suspension ou sans erreur, et ne peut être tenue responsable des difficultés d'utilisation ou de l'impossibilité de l'utiliser l'Extranet.

Soli'AL fera ses meilleurs efforts pour sécuriser votre accès à l'Extranet, mais ne saurait lui assurer une sécurité absolue. Soli'AL ne saurait être tenue responsable en raison des dysfonctionnements ou dommages inhérents à l'usage du réseau Internet, tels que rupture de service, intrusion extérieure ou présence de virus informatiques, ou des atteintes à la sécurité informatique pouvant causer des dommages à vos matériels informatiques et à vos données.

10. Responsabilité

Vous reconnaissez que Soli'AL ne peut être tenue responsable à votre égard pour tout dommage indirect résultant de votre utilisation de l'Extranet ou de votre inaptitude à utiliser celui-ci, de votre utilisation des éléments contenus sur l'Extranet, de toute défaillance, erreur ou interruption de l'Extranet, ou bien de tout virus informatique transmis via le réseau.

Par ailleurs, Soli'AL ne saurait être responsable des conséquences résultant de votre violation des présentes CGU. Ainsi, vous vous engagez à indemniser Soli'AL en cas d'action engagée par des tiers, ou de condamnation de cette dernière résultant de votre fait.

11. Archivage des informations

Les registres informatisés, documents numériquement conservés dans les systèmes informatiques de Soli'AL dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves des informations que vous aurez fournies ou obtenues via l'Extranet.

Les formulaires électroniques d'inscription, des données ou des informations liées au traitement ou au suivi des Aides, ainsi que l'historique des actions ou opérations effectuées sur l'Extranet sous votre Login de connexion sont archivés et conservés par Soli'AL sur un support fiable et durable.

Veillez-vous reporter à la Politique de Confidentialité pour connaître vos modalités d'accès à des informations.

12. Résiliation

En cas de manquement aux obligations des présentes, Soli'AL se réserve le droit de suspendre voire de résilier votre accès à votre Espace.

13. Contact

Pour toute information ou question, vous pouvez adresser un mail à l'adresse mail : contactutilisateursoliaide@actionlogement.fr

14. Dispositions finales

Le fait que Soli'AL ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des dispositions des présentes CGU et/ou tolère un manquement à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes CGU ne peut être interprété comme valant renonciation par Soli'AL à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions.

Si une ou plusieurs dispositions des présentes CGU sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les autres dispositions garderont toute leur force et leur portée.

Vous vous interdisez de mettre à la disposition d'un tiers, d'une manière quelconque, le droit d'accès à l'Extranet dont vous disposez.

15. Loi Applicable - Litiges

Les présentes CGU sont régies par la loi française.

Pour tout différend, vous pouvez choisir de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

ANNEXE Vie privée et confidentialité

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES : Soli'AL, propriétaire de la plateforme Soli'AIDE est engagée dans une démarche continue de protection des données de ses utilisateurs, en conformité avec la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement Général sur la Protection des Données (UE) 2016/679 du 27 avril 2016. Les informations recueillies sont obligatoires pour l'instruction et la gestion de la demande d'accompagnement des locataires bénéficiaires. L'intérêt légitime constitue la base légale du traitement. Les données sont conservées pendant la durée prévue par le(s) texte(s) réglementaire (s) et législatif(s) en vigueur et par les règles internes de Soli'AL. Les données collectées sont destinées aux services de Soli'AL et, le cas échéant, à ses sous-traitants, prestataires et partenaires, aux entités du Groupe Action Logement et à l'ANCOLS. Certaines données peuvent être adressées à des tiers pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires. Elles peuvent également être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires. Elles peuvent également être utilisées pour des finalités statistiques. Soli'AL est tenue au secret professionnel concernant ces données.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016, vous disposez d'un droit d'accès, d'un droit de rectification, d'un droit d'effacement, d'un droit de limitation ou d'opposition au traitement de ses données, d'un droit à la portabilité des données et d'un droit de définir le sort de ses données en cas de décès. Ces droits peuvent être exercés en complétant le formulaire téléchargeable sur la page actionlogement.fr/donnees-personnelles, accompagné des pièces justificatives demandées, soit par mail à rgpd.ues75@actionlogement.fr, soit par courrier signé à l'adresse suivante : Soli'AL – Service conformité, 21 quai d'Austerlitz - CS 41455 - 75643 Paris Cedex 13. Pour information, le DPO de Soli'AL peut être joint à l'adresse suivante : rgpd.ues75@actionlogement.fr. Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation directement auprès de la CNIL, 3 Place de Fontenoy, 75007 Paris.

POLITIQUE COOKIES

Cette politique a pour objet de vous permettre de mieux comprendre :

- Ce qu'est un cookie
- Comment fonctionnent les cookies susceptibles d'être déposés sur votre ordinateur, votre tablette et votre smartphone lors de votre consultation des Sites, sous réserve des choix que vous avez exprimé concernant les Cookies,
- Comment utiliser les outils actuels afin de paramétrer vos choix.

QU'EST-CE QU'UN COOKIE ?

Les cookies sont des fichiers texte qui sont enregistrés sur votre terminal et qui permettent de réaliser des statistiques d'usage ou de personnaliser votre expérience. Ils ne sont pas strictement nécessaires pour que le site fonctionne, mais vous aurez une meilleure expérience de navigation en les laissant actifs. L'interdiction totale des cookies sur votre terminal est susceptible d'entraîner des problèmes de navigation sur le site.

PAR QUI SONT DÉPOSÉS LES COOKIES ?

Les cookies placés sur votre terminal depuis nos Sites peuvent être déposés par Soli'AL ou par des tiers. Les cookies déposés par Soli'AL sont principalement liés au fonctionnement du Site.

Les autres sont des cookies « tiers » déposés par nos partenaires ou par des régies publicitaires via les publicités diffusées sur notre Site. Soli'AL s'assure que l'émission et l'utilisation des cookies de leur part soient effectuées dans le respect de la réglementation en vigueur.
Seul l'émetteur d'un cookie a la possibilité de lire les informations qui y sont contenues.

COMMENT ET POURQUOI NOUS UTILISONS DES COOKIES

Lorsque vous vous connectez à l'une des pages de notre Site, aussi bien dans le cadre d'une visite ou de l'utilisation de nos services, nous sommes susceptibles d'installer sur votre terminal, sous réserve de vos choix, différents cookies qui nous permettront de reconnaître le navigateur de votre terminal pendant la durée de validité du cookie concerné.

Les cookies que nous déposons sont utilisés aux fins décrites ci-dessous. Cette action résulte des paramètres que vous avez renseignés lors de votre visite et que vous pouvez exprimer et modifier à tout moment dans les conditions rappelées au sein de la présente politique.

Soyez toutefois conscients que le fait de choisir de ne pas activer certaines catégories de cookies peut avoir une incidence sur votre expérience de navigation sur le site et sur la disponibilité de certains services

Cookies techniques

Ces cookies sont indispensables au bon fonctionnement d'un site internet, et permettent par exemple de savoir si vous êtes connectés ou non à votre espace client. La désactivation de ces cookies peut avoir une incidence sur votre expérience de navigation sur le site et sur la disponibilité de certains services.

Les cookies techniques que nous utilisons sur notre site web :

Nom	Objet	Nom de domaine	Expiration	Fournisseur
Cookiesfirst-consent	Ce cookie enregistre vos préférences en matière de cookies pour ce site web. Vous pouvez les modifier ou retirer votre consentement facilement.	https://www.actionlogement.fr	Un an	Cookie First
Cookiefirst-id	Ce cookie contient votre identifiant unique afin que CookieFirst puisse identifier les visiteurs uniques de ce site web	Api.cookiefirst.com	Un an	Cookie First

Cookies fonctionnels

Ces cookies permettent d'optimiser le fonctionnement des Sites.

Ils vous permettent également d'adapter la présentation des Sites aux préférences d'affichage de votre terminal lors de vos visites. Ces cookies vous permettent ainsi d'avoir une navigation fluide et sur mesure.

Placer des cookies sur votre terminal est le moyen le plus simple et le plus rapide pour personnaliser et améliorer votre expérience utilisateur.

Ces cookies sont déposés par Soli'AL. Ils ont une durée de vie très courte, pour la majorité, le temps de la session, et au maximum, de 6 mois.

Les cookies de fonctionnalité que nous utilisons sur notre site web : <https://www.soliaide.actionlogement.fr>

Cookies statistiques et de mesure d'audience

Nous utilisons ces cookies pour fournir des informations statistiques sur notre site Web. Elles sont utilisées pour mesurer et améliorer les performances.

Les cookies statistiques aident les éditeurs de sites internet à comprendre comment les visiteurs interagissent avec les sites internet en recueillant et en communiquant des informations de manière anonyme.

Cookies d'applications tierces

Ces cookies permettent de partager nos contenus sur les réseaux sociaux. Même si vous n'avez pas utilisé les boutons de partage, les réseaux sociaux pourront suivre votre navigation si votre session est activée au même moment.

Ces cookies n'étant pas enregistrés sur notre site, nous vous suggérons de consulter les sites internet de ces tiers pour obtenir plus d'informations sur leur gestion des cookies.

Cookies publicitaires

Ces cookies sont installés sur notre site par nos partenaires publicitaires.

Ces cookies sont utilisés pour diffuser des publicités plus pertinentes par rapport à vos centres d'intérêts. Ils sont également utilisés pour limiter le nombre de fois où vous voyez une publicité et pour aider à mesurer l'efficacité de la campagne publicitaire. Ils permettent de conserver une trace de votre visite d'un site internet, information qui est partagée avec d'autres organisations telles que les annonceurs. Ces cookies peuvent être placés sur notre site internet par nos partenaires publicitaires. Ils ne stockent pas directement d'informations personnelles mais sont basés sur l'identification unique de votre navigateur et de votre appareil Internet.

Si vous n'autorisez pas ces cookies, vous serez confronté à des publicités moins pertinentes.

Cookies de partage (liens sociaux)

Nous sommes susceptibles d'inclure sur le Site, des applications informatiques émanant de tiers, qui vous permettent de partager des contenus en provenance de notre Site avec d'autres personnes ou de faire connaître à ces derniers votre consultation ou votre opinion concernant un contenu de notre Site.

Notre Site peut ainsi contenir des liens de partage vers Facebook, Twitter et autres réseaux sociaux similaires, qui vous permettent de partager des contenus de notre Site avec d'autres personnes. Lorsque vous utilisez ces boutons de partage, un cookie tiers du réseau social concerné est installé. Si vous êtes connectés au réseau social lors de votre navigation sur notre Site, les boutons de partage permettent de relier les contenus consultés à votre compte utilisateur.

Si vous avez refusé la mise en œuvre des cookies, vous devrez vous authentifier lors de chaque opération de partage vers le(s) réseau(x) concerné(s).

Le réseau social fournissant un tel bouton applicatif est susceptible de vous identifier grâce à ce bouton, même si vous n'avez pas utilisé ce bouton lors de votre consultation de notre Site. En effet, ce type de bouton applicatif peut permettre au réseau social concerné de suivre votre navigation sur notre Site, du seul fait que votre compte au réseau social concerné était activé sur votre terminal (session ouverte) durant votre navigation sur notre Site.

Nous vous invitons à consulter les politiques de protection de la vie privée de ces réseaux sociaux afin de prendre connaissance des finalités d'utilisation, notamment publicitaires, des informations de navigation qu'ils peuvent recueillir grâce à ces boutons applicatifs. Les politiques de cookies des réseaux sociaux concernés sont accessibles ci-après :

Facebook : <https://fr-fr.facebook.com/policies/cookies/>

Twitter : <https://twitter.com/privacy?lang=fr>

Ces politiques de protection doivent notamment vous permettre d'exercer vos choix auprès de ces réseaux sociaux, notamment en paramétrant vos comptes d'utilisation de chacun de ces réseaux.

Gestion de vos cookies

Vous disposez de différents moyens pour gérer la mise en œuvre des cookies.

Vous pouvez à tout moment choisir de d'activer ou désactiver la mise en œuvre des cookies, ou de supprimer ceux qui auraient déjà été installés sur votre ordinateur, tablette ou smartphone.

Nous vous rappelons que le paramétrage est susceptible de modifier vos conditions d'accès à nos services nécessitant l'utilisation de cookies.

En outre, si votre terminal est utilisé par plusieurs personnes et lorsqu'un même terminal dispose de plusieurs logiciels de navigation, nous ne pouvons pas nous assurer de manière certaine que les services et publicités destinés à votre terminal correspondent bien à votre propre utilisation de ce terminal et non à celle d'un autre utilisateur de ce terminal.

Selon le type de cookies que vous souhaitez désactiver, vous pouvez exprimer votre choix :
Via le paramétrage de votre navigateur

La plupart des navigateurs acceptent les cookies par défaut. Cependant, vous pouvez décider de bloquer ces cookies. Le refus d'installation d'un cookie peut entraîner l'impossibilité d'accéder à certains services. Vous pouvez toutefois configurer son navigateur internet pour refuser l'installation des cookies :

Sous Chrome : Cliquez en haut à droite du navigateur sur le pictogramme de menu puis sélectionnez « Paramètres ». Cliquez sur Afficher les « Paramètres avancés » en bas de la page. Dans la section "Confidentialité", cliquez sur « Paramètres de contenu » puis cocher « Bloquer les cookies ».

Sous Firefox : en haut de la fenêtre du navigateur, cliquez sur le bouton Firefox, puis aller dans l'onglet Options. Cliquez sur l'onglet Vie privée. Paramétrez les Règles de conservation sure « utiliser les paramètres personnalisés pour l'historique » puis décochez « Accepter les cookies ».

Sous Internet Explorer : Cliquez sur l'onglet outil en haut à droite puis choisir « Options internet ». Cliquez sur Confidentialité et remonter tout en haut la barre de paramétrage de la zone Internet afin de bloquer tous les cookies. Validez sur Ok.

Sous Safari : Cliquez en haut à droite du navigateur sur le pictogramme de menu puis sélectionnez « Paramètres ». Cliquez sur Afficher les paramètres avancés. Dans la section "Confidentialité", cliquez sur « Paramètres de contenu » puis bloquez les cookies dans la section « Cookies ».

A travers la boîte de paramétrage des cookies

La quasi-intégralité des cookies analytiques, de partage et publicitaires peut être désactivée à tout moment au moyen la boîte de paramétrage des cookies qu'Soli'AL met à votre disposition pour faciliter l'exercice de vos droits. La boîte de paramétrage des cookies est accessible sur toutes les pages du site.

Attention, la prise en compte de votre souhait repose sur un cookie. Si vous supprimez tous les cookies enregistrés dans votre terminal via votre navigateur comme indiqué ci-avant, nous ou nos prestataires ne saurons pas que vous avez choisi cette option.

Pour plus d'informations sur les cookies, vous pouvez vous rendre sur le site de la CNIL, à cette adresse : <https://www.cnil.fr/fr/cookies-les-outils-pour-les-maitriser>