

# Conditions générales d'adhésion à Tide

Le 29 mai 2026

Les présentes Conditions générales d'adhésion à Tide (« Conditions générales d'adhésion à Tide ») régissent votre utilisation de la Plateforme Tide et les principes généraux des divers services, produits, modules complémentaires et outils disponibles de temps à autre dans le cadre de votre adhésion à Tide. En cliquant sur le bouton d'acceptation au cours de votre processus de souscription, vous acceptez les présentes Conditions générales d'adhésion à Tide. Ces Conditions générales d'adhésion à Tide constituent un accord juridique entre vous et Tide, veuillez donc vous assurer de les lire attentivement.

Lorsque nous utilisons les termes « vous », « votre » ou « vos », nous faisons référence à l'entreprise qui détient une adhésion à Tide auprès de nous ou qui a entamé une demande d'adhésion et, dans certains cas, aux personnes qui agissent au nom de l'entreprise en ce qui concerne l'adhésion à Tide et les services fournis par Tide en général. Les références à « Nous », « Notre » ou « Nos » sont des références à Tide.

## 1. Qui sommes-nous ?

Dans les présentes Conditions, « Tide », « nous », « notre » ou « nos » désignent conjointement Tide Platform S.A. et Tide Platform SAS.

Tide Platform S.A. est une société anonyme de droit luxembourgeois, immatriculée au Registre de Commerce et des Sociétés (RCS) de Luxembourg sous le numéro B272663, dont le siège social est situé 7, avenue Gaston Diderich, L-1420 Luxembourg.

Tide Platform SAS est une société par actions simplifiée de droit français, immatriculée sous le numéro SIREN 941 999 567, dont le siège social est situé au 5ème étage, 33 rue François 1er, 75008 Paris, et est immatriculée auprès de l'ORIAS sous le numéro 25004523 en tant qu'Intermédiaire en Opérations de Banque et en Services de Paiement (IOBSP).

Chaque entité Tide remplit le rôle spécifique indiqué dans les présentes Conditions ou dans une Annexe.

Si vous avez des questions concernant Tide, les présentes Conditions générales d'adhésion à Tide ou les services et fonctionnalités disponibles via la Plateforme Tide, veuillez contacter notre Équipe Service Client dédiée à l'adresse [support.fr@tide.co](mailto:support.fr@tide.co) ou nous contacter via l'application mobile de la Plateforme Tide (« **l'Appli Tide** »).

## 2. Qui est éligible à l'adhésion à Tide ?

Nos services sont destinés exclusivement à un usage professionnel. En souscrivant, vous confirmez que vous agissez en tant que professionnel et non en tant que consommateur ou non-professionnel au sens du droit français.

Vous devez satisfaire à nos critères d'éligibilité lors de l'ouverture et pendant toute la durée de détention de votre Compte de Membre Tide. Vous pouvez souscrire via notre application mobile ou notre site web. Nous tenons à jour un résumé de nos [critères d'éligibilité](#) et pouvons le mettre à jour de temps à autre.

Nous décidons d'ouvrir ou de maintenir un Compte de Membre Tide à notre discrétion raisonnable, sur la base de nos évaluations de risque et de conformité, qui peuvent évoluer au fil du temps. Nous pouvons refuser ou retirer l'accès et ne sommes pas tenus de fournir de motifs. Certains produits ou fonctionnalités peuvent ne pas vous être accessibles même si votre Compte de Membre est ouvert. L'acceptation des présentes Conditions ne vous donne droit à aucun produit ou fonctionnalité. L'accès aux produits ou fonctionnalités spécifiques (y compris un Compte Professionnel Tide, une Carte Tide ou l'accès à nos Services de crédit partenaire) dépend du respect de critères d'éligibilité supplémentaires et de la réalisation de toute procédure d'intégration requise auprès de nous et, le cas échéant, de nos partenaires. Le cas échéant, l'article ou l'Annexe spécifique énonce les règles propres au produit.

Vous devez nous informer sans délai de tout événement susceptible d'affecter votre éligibilité (y compris les changements concernant votre activité commerciale, votre propriété/contrôle, votre statut au regard des sanctions, vos autorisations ou enregistrements réglementaires, ou toute autre information sur laquelle nous ou nos partenaires nous appuyons). Nous considérerons la personne qui remplit la demande de souscription comme votre Administrateur, sauf si vous nous en informez autrement par la suite via la Plateforme Tide. L'Administrateur peut gérer les utilisateurs et donner des instructions pour votre Compte de Membre. Nous pouvons nous fier aux instructions que nous estimons raisonnablement provenir de votre Administrateur ou d'un autre utilisateur autorisé jusqu'à ce que vous modifiiez ou révoquiez cette autorisation. Si vous devez changer l'administrateur autorisé de votre adhésion à Tide, vous pouvez nous envoyer un message dans l'application via la fonction de service client. Vous pouvez également nous contacter par e-mail à l'adresse [support.fr@tide.co](mailto:support.fr@tide.co).

### 3. Votre adhésion à Tide

En acceptant les présentes Conditions générales d'adhésion à Tide, vous devenez un Membre Tide. En tant que Membre Tide, vous serez traité comme un client de Tide et recevrez des identifiants de sécurité personnalisés pour vous connecter à votre compte utilisateur d'adhésion à Tide (le « **Compte de Membre Tide** »). Le Compte de Membre Tide est un espace privé du Membre Tide ouvert sur la Plateforme Tide pour utiliser les fonctionnalités et services offerts par Tide. Votre adhésion à Tide vous donne accès à la plateforme numérique de Tide pour les petites et moyennes entreprises (la « **Plateforme Tide** »), accessible via l'Appli Tide. En tant que Membre, vous pouvez utiliser les services, produits et fonctionnalités mis à disposition via la Plateforme Tide, tels que décrits dans les présentes Conditions et, le cas échéant, dans les annexes pertinentes.

**Disponibilité.** Certains services, produits et fonctionnalités ne sont pas disponibles pour tous les Membres. L'accès aux produits ou fonctionnalités spécifiques (y compris le Compte Professionnel Tide et la Carte Tide) est soumis aux [conditions d'éligibilité](#), à l'intégration auprès de nos partenaires et à un déploiement progressif.

#### 3.1 Compte Professionnel Tide

Via votre Compte de Membre Tide, vous avez la possibilité d'ouvrir des comptes bancaires professionnels fournis par Adyen N.V. (le « **Compte Professionnel Tide** ») vous permettant de détenir des fonds et de gérer des transactions. La détention d'un Compte Professionnel Tide peut vous permettre d'activer des outils ou produits Tide supplémentaires visibles dans l'application Tide, tels que les Cartes Tide, si vous remplissez les conditions d'éligibilité et effectuez toute procédure d'intégration requise. Certaines fonctionnalités peuvent ne pas vous être accessibles. L'ouverture et l'utilisation d'un Compte Professionnel Tide nécessitent que vous acceptiez séparément [les Conditions générales du compte professionnel avec Adyen](#), qui s'appliqueront à la fourniture du Compte Professionnel Tide par Adyen.

Les fonds que vous déposez sur votre Compte Professionnel Tide sont détenus auprès d'Adyen. Adyen est [agrée en tant qu'établissement de crédit](#) par De Nederlandsche Bank. Cela inclut la capacité de fournir des services transfrontaliers dans l'Espace économique européen (EEE). Dans l'UE, Adyen est enregistrée auprès du [système néerlandais de garantie des dépôts](#) et les fonds éligibles jusqu'à 100 000 EUR sont légalement protégés par le système néerlandais de garantie des dépôts. Pour en savoir plus sur ce système, cliquez [ici](#).

Sur la base d'un accord de coopération entre Tide et Adyen, Tide fournit des services techniques aux Membres Tide concernant la conclusion, l'exécution et l'administration des contrats entre les Membres Tide et Adyen relatifs au Compte Professionnel Tide. Tide agit exclusivement en tant que prestataire de services techniques d'Adyen et est lié par les instructions d'Adyen dans la mesure où les exigences réglementaires doivent être satisfaites. Lorsque vous ouvrez un Compte Professionnel Tide, vous concluez un accord direct avec Adyen. Cela signifie que vous aurez un compte bancaire néerlandais, réglementé par le droit néerlandais, avec un numéro de compte bancaire international (IBAN) néerlandais associé.

#### 3.2 Carte Tide

Votre Compte Professionnel Tide peut être lié à une ou plusieurs cartes de débit Mastercard Business (physiques ou virtuels) fournies par PPS EU SA (« **la Carte Tide** »). PPS EU SA (ci-après « **PPS EU** ») est un établissement de monnaie électronique (EME) [agréé](#) par la Banque Nationale de Belgique (N° d'enreg. 0712775202), autorisé à émettre de la monnaie électronique et à fournir des services de paiement dans l'Union européenne, et membre affilié de Mastercard. Si vous choisissez d'activer la Carte Tide et que vous remplissez les conditions d'éligibilité, votre Carte Tide pourra être émise par PPS EU. Vous devrez accepter séparément les [Conditions d'utilisation de la Carte Tide](#) de PPS EU, qui s'appliqueront à votre utilisation de la Carte Tide.

Vos Cartes Tide sont liées au Compte Professionnel Tide de sorte que les paiements par carte effectués avec vos Cartes Tide seront automatiquement déduits de votre Compte Professionnel Tide.

### **3.3 Services Tide Open Access (Accès Ouvert)**

De plus, une fois disponible, vous pourrez utiliser notre fonctionnalité d'Accès Ouvert pour connecter un ou plusieurs comptes courants professionnels fournis par d'autres banques et établissements financiers (« **Établissements financiers** ») avec lesquels vous avez une relation client (les « **Comptes non-Tide** ») à la Plateforme Tide. Cela vous permettra de combiner certaines informations de compte en une seule vue sur votre Compte de Membre Tide (les « **Services Accès Ouvert Tide** »).

### **3.4 Produits et services supplémentaires**

En outre, via la Plateforme Tide, nous pouvons vous donner accès à une variété de services et d'outils bancaires, financiers, comptables, administratifs et autres pour les entreprises (l'ensemble des fonctionnalités, produits et services disponibles via la Plateforme Tide sera désigné comme les « **Produits et services supplémentaires** »). Les Produits et services supplémentaires peuvent être soumis à des critères d'éligibilité et à des conditions générales distinctes, qui vous seront fournis avant que vous ne les acceptiez (les « **Conditions des produits et services supplémentaires** »). Les Conditions des produits et services supplémentaires seront intégrées en tant qu'Annexe aux présentes Conditions générales d'adhésion à Tide et contiendront toutes les conditions supplémentaires relatives aux Produits et services supplémentaires spécifiques dans la mesure où elles s'écartent des présentes Conditions générales d'adhésion à Tide.

### **3.5 Services de crédit partenaire de Tide**

Si vous nous demandez de vous présenter à des organismes de crédit professionnels (« **Organisme de crédit** ») en France (« **les Services de crédit partenaire** » ou « **les services PCS** »), l'Annexe – Conditions des services de crédit partenaire de Tide s'applique en plus des présentes Conditions générales d'adhésion à Tide et prévaut pour le service PCS. Pour les PCS, nous agissons en tant qu'IOBSP ; selon l'Organisme de crédit, nous pouvons agir soit en tant que MOBSP (mandaté par un établissement de crédit ou de paiement), soit en tant que MIOBSP (en vertu de mandats d'un ou plusieurs IOBSP principaux). Avant toute mise en relation, nous vous informerons de notre qualité et de l'identité du mandant ou du principal concerné. Nous ne sommes pas un organisme de crédit et ne fournissons pas de conseils. Tout contrat de financement est conclu en dehors de la Plateforme Tide, directement avec les Organismes de crédit. Nous pouvons recevoir une commission ; les détails sont disponibles sur demande.

## **4. Statut réglementaire de Tide**

Tide fournit une plateforme pour les entreprises. Nous ne sommes ni une banque ni un organisme de crédit.

Tide Platform SAS est immatriculée auprès de l'ORIAS sous le n° 25004523 en tant qu'IOBSP. Pour les Comptes Professionnels Tide mis à disposition via la Plateforme Tide en France, Tide Platform SAS agit en tant que mandataire non exclusif en opérations de banque et en services de paiement (MOBSP) d'Adyen N.V. Les comptes professionnels sont fournis par Adyen. Les dépôts éligibles auprès d'Adyen sont protégés jusqu'à 100 000 € dans le cadre du système néerlandais de garantie des dépôts (Directive 2014/49/EU).

Pour les mises en relation avec des Organismes de crédit en France (« **PCS** »), Tide Platform SAS agit en tant

qu'intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP). Selon l'Organisme de crédit, nous pouvons agir soit en tant que mandataire non exclusif en opérations de banque et en services de paiement (MOBSP) mandaté par un établissement de crédit ou de paiement, soit en tant que mandataire d'intermédiaire (MIOBSP) en vertu de mandats d'un ou plusieurs IOBSP principaux. Avant toute mise en relation, nous vous informerons de notre qualité pour cette mise en relation et identifierons le mandant (pour MOBSP) ou l'IOBSP principal (pour MIOBSP) concerné. Nous ne sommes pas un organisme de crédit et ne fournissons pas de conseils. Tout contrat de financement est conclu en dehors de la Plateforme Tide, directement entre vous et les Organismes de crédit. Des conditions générales supplémentaires pour les PCS figurent dans l'**Annexe – Conditions des services de crédit partenaire de Tide**.

Pour la Carte Tide mise à disposition via la Plateforme Tide, les Cartes Tide sont émises par PPS EU et vous accepterez séparément les conditions de PPS EU pour la Carte Tide. Tide a été enregistré en tant qu'agent de PPS EU SA sous l'Agent-ID - PPSELUA000001.

## 5. Nous contacter

Si nous devons vous contacter, nous pouvons le faire via l'Appli Tide, par e-mail, par téléphone ou à votre adresse professionnelle. Il est donc important que vous vous assuriez que vos coordonnées soient toujours à jour. En acceptant les présentes Conditions générales d'adhésion à Tide, vous nous autorisez à vous envoyer des mises à jour relatives au service par le biais de notifications push. Cependant, si vous changez d'avis et ne souhaitez plus recevoir ces notifications, vous pouvez toujours les désactiver dans les paramètres de votre appareil. Veuillez noter que si vous désactivez les notifications push, cela peut affecter votre utilisation de votre adhésion à Tide. Vous acceptez en outre que l'adresse e-mail que vous avez fournie dans votre Compte de Membre Tide sera utilisée pour toutes les communications à destination et en provenance de vous. Vous pouvez nous contacter via le chat intégré à l'application ou par e-mail à [support.fr@tide.co](mailto:support.fr@tide.co). Tous les documents relatifs à votre adhésion à Tide, ainsi que toutes nos communications avec vous, seront en français ou en anglais. Si nous suspectons une fraude ou d'autres menaces de sécurité en relation avec votre adhésion à Tide, nous pouvons vous contacter via l'application Tide, par e-mail, par téléphone ou par tout autre service de messagerie approprié.

## 6. Y a-t-il d'autres documents que vous devez lire ?

Outre les présentes Conditions générales d'adhésion à Tide, vous devez lire toutes les conditions spécifiques aux produits applicables dans ce document, notre [Politique de confidentialité](#), notre [Politique en matière de cookies](#), la [Politique d'utilisation acceptable de Tide](#) et toutes les FAQ que nous publions de temps à autre. En particulier, la [Politique d'utilisation acceptable de Tide](#) fait partie intégrante des présentes Conditions générales d'adhésion à Tide. Vous pouvez nous demander une copie des Conditions générales d'adhésion à Tide, et de toute autre documentation listée ici, à tout moment via l'application ou par e-mail à [support.fr@tide.co](mailto:support.fr@tide.co).

## 7. Combien coûte l'utilisation de l'adhésion à Tide et comment fonctionne la facturation ?

Votre adhésion à Tide est gratuite. Lorsqu'des frais supplémentaires s'appliquent à l'utilisation du Compte Professionnel Tide, de la Carte Tide ou à toute mise à niveau de votre adhésion à Tide ainsi qu'à l'utilisation de tout Produit et service supplémentaire, nous vous le précisons avant que vous n'y souscriviez. Vous trouverez des informations sur les frais applicables à l'utilisation des fonctionnalités et services disponibles dans le cadre de l'adhésion à Tide (les « **Frais** ») dans notre [Liste des prix et services](#).

Vous reconnaissez que l'argent reçu sur vos Comptes Professionnels Tide (le « **Montant reçu** ») peut faire l'objet d'une annulation (par exemple, s'il a été annulé par la personne qui vous a payé le Montant reçu ou par tout prestataire de services de paiement concerné). Vous autorisez Tide à débiter vos Comptes Professionnels Tide de tous les Frais, montants annulés, ainsi que d'autres coûts, intérêts et montants que vous devez à Tide, à ses partenaires ou aux sociétés du groupe Tide (« **Autres montants dus** ») dès qu'ils deviennent exigibles. Vous autorisez en outre Adyen à transférer le montant correspondant de votre Compte Professionnel Tide à notre profit,

conformément à nos instructions. S'il n'y a pas suffisamment de fonds sur l'un de vos Comptes Professionnels Tide pour payer vos Frais et Autres montants dus et que vous êtes responsable de ce manque de fonds, vous devez payer le montant dû immédiatement sur demande, majoré des frais de traitement applicables ou des frais pour articles retournés, plus les frais de traitement applicables, les frais de retour d'articles et les intérêts au taux d'intérêt légal applicable aux professionnels, ou tout autre taux contractuel qui vous a été notifié, plus les frais de recouvrement raisonnables autorisés par la loi. Nous nous réservons le droit de suspendre votre accès aux services si nous ne sommes pas payés à temps des sommes que vous nous devez.

Nous nous réservons le droit de modifier les Frais de temps à autre. Nous vous informerons de toute modification des Frais existants conformément aux présentes Conditions générales d'adhésion à Tide. Dans certaines circonstances, un certain nombre d'intermédiaires (tels que des banques correspondantes ou des prestataires de services de paiement) peuvent facturer des frais et des dépenses pour les transactions que vous initiez. Ces frais sont indépendants de notre volonté et, bien que nous nous efforcions de les minimiser pour vous dans la mesure du possible, ces frais ne peuvent parfois pas être calculés à l'avance.

Si vous choisissez de souscrire à un Produit ou Service supplémentaire via votre Compte de Membre Tide, vous acceptez de payer les frais, charges, coûts, intérêts et/ou autres montants que vous devez à Tide, à ses partenaires ou aux sociétés du groupe Tide en vertu des Conditions des produits et services supplémentaires pertinentes. Dès la souscription, cet abonnement entrera immédiatement en vigueur et vous commencerez à avoir accès aux fonctionnalités et services disponibles dans le cadre du service concerné. Si nous ne sommes pas en mesure de recouvrer le paiement des frais d'abonnement correspondants dans les cinq (5) jours suivant la date à laquelle le paiement était dû, nous nous réservons le droit de résilier les Produits et services supplémentaires concernés. Lorsque les frais pour un Produit ou Service supplémentaire sont périodiques plutôt que transactionnels, les frais pour la première période seront calculés au prorata de votre date de début d'utilisation et si vous cessez d'utiliser le Produit ou Service supplémentaire, la résiliation ne sera considérée comme effective qu'à partir du début de la période suivante respective suivant votre décision de vous désabonner du Produit ou Service supplémentaire. Si les présentes Conditions générales d'adhésion à Tide sont résiliées, nous vous rembourserons les frais mensuels pour les Produits et services supplémentaires au prorata (sauf disposition contraire dans les conditions générales de ces Produits ou services supplémentaires). Nous pouvons refuser votre demande de souscription à l'un de nos Produits ou Services supplémentaires à notre seule discrétion.

## 8. Gérer et utiliser votre Compte de Membre Tide

À l'ouverture d'un Compte de Membre Tide, la personne responsable de son ouverture en sera l'administrateur (l'« **Administrateur** »). L'Administrateur pourra donner des instructions sur les tâches et les transactions via le Compte de Membre Tide, y compris sur le Compte Professionnel Tide. Nous sommes en droit de considérer l'Administrateur comme pleinement autorisé à accéder et à donner des instructions via le Compte de Membre Tide, y compris en ce qui concerne le Compte Professionnel Tide.

Nous pouvons vous permettre de désigner des personnes individuelles (les « **utilisateurs avec l'accès en lecture** ») pour avoir un accès en lecture seule à votre Compte de Membre Tide. Nous pouvons également vous permettre de demander qu'une personne individuelle (un « **Titulaire de la Carte Tide** ») soit autorisée à utiliser ou à se voir délivrer une Carte Tide. Vous devez vous assurer, pour votre Administrateur, chaque utilisateur avec l'accès en lecture et chaque Titulaire de la Carte Tide que :

- les informations que nous demandons à leur sujet lorsque vous demandez leur accès à votre Compte de Membre Tide ou à une Carte Tide sont exactes ;
- ils reçoivent une copie des Conditions générales d'adhésion à Tide et de toutes autres conditions relatives à leur utilisation du Compte de Membre Tide et s'y conforment en ce qui concerne leur utilisation du Compte de Membre Tide, du Compte Professionnel Tide, de la Carte Tide ou de tout Produit ou Service

supplémentaire ;

- ils ont connaissance et acceptent leur association avec votre Compte de Membre Tide ;
- en cas de modification de leurs coordonnées précédemment fournies, ces changements nous sont notifiés ;  
et
- si vous ne souhaitez plus autoriser un utilisateur avec l'accès en lecture ou un Titulaire de la Carte Tide, vous nous en informez pour annuler immédiatement leur accès et/ou leur Carte Tide.

De temps à autre, nous pourrions avoir besoin d'effectuer une vérification d'identité supplémentaire avant de traiter vos demandes relatives à vos données personnelles. Nous effectuons cette vérification supplémentaire pour déterminer si vous êtes la personne concernée et pour préserver l'intégrité de vos données personnelles, comme l'exige la législation en matière de protection des données personnelles. Vous acceptez de participer à de tels processus de vérification conformément à nos instructions et vous reconnaissez que Tide peut refuser de donner suite à votre demande si vous refusez de le faire.

### **9. Pouvez-vous utiliser votre adhésion à Tide pour plus d'une entreprise que vous gérez ?**

Vous ne pouvez avoir qu'une seule adhésion à Tide par entreprise. Vous ne pouvez pas partager une adhésion à Tide entre plusieurs entreprises. Par exemple, si vous gérez plusieurs sociétés à responsabilité limitée, vous devrez ouvrir une adhésion à Tide distincte pour chacune des sociétés que vous gérez. Si vous exercez également en tant qu'entrepreneur individuel, vous devrez ouvrir une adhésion à Tide distincte pour votre entreprise individuelle.

### **10. Tide effectue-t-il des vérifications dans le cadre du processus d'ouverture de l'adhésion à Tide ?**

Dans le cadre de votre demande d'adhésion à Tide, nous pouvons demander certaines informations afin de vous identifier, vous et votre entreprise, pour nous conformer aux exigences applicables en matière de diligence raisonnable à l'égard de la clientèle. Cela peut inclure des informations sur les dirigeants et les bénéficiaires effectifs de votre entreprise et vos sources de financement. Nous pouvons effectuer de telles vérifications de diligence raisonnable à l'égard de la clientèle soit avant de vous permettre d'accéder à l'adhésion à Tide, soit à tout moment après que votre adhésion à Tide a été activée. Vous acceptez de coopérer à toutes les demandes de Tide pour vous identifier et de nous fournir rapidement les informations et la documentation que nous demandons. Vous reconnaissez que Tide vérifiera et enregistrera toute information que vous fournissez en consultant des bases de données tierces, conformément à [la Politique de confidentialité de Tide](#).

De temps à autre, nous pouvons également vous demander des informations ou des documents supplémentaires (y compris des informations sur vos nouveaux dirigeants ou une preuve de votre droit d'exercer une activité commerciale en France) après l'activation de votre adhésion à Tide. Vous acceptez de fournir ces informations ou documents rapidement. Vous devez toujours nous fournir des informations et des documents corrects, complets et exacts et nous informer si l'une des informations ou l'un des documents que vous nous avez fournis change, devient obsolète ou incomplet. Si vous apportez des modifications importantes à votre entreprise, vous devez également nous en informer. Nous nous réservons le droit de fermer, de suspendre ou de limiter votre adhésion à Tide si vous ne réussissez pas nos vérifications de diligence raisonnable à l'égard de la clientèle, si vous ne nous fournissez pas les informations ou les documents que nous demandons, ou si nous ne sommes pas en mesure d'obtenir ou de vérifier ces informations.

### **11. Tide effectue-t-il des vérifications de solvabilité ?**

Tide, ou un tiers en notre nom, peut effectuer des vérifications de solvabilité à titre d'information (non-impactantes) périodiques (pas plus d'une fois par mois) sur vous. Nous le ferons dans le but de :

- décider de vous autoriser ou non à avoir une adhésion à Tide ;

- vérifier votre éligibilité aux produits financiers offerts via votre Compte de Membre Tide ; ou
- vous fournir des fonctionnalités ou des Produits et services supplémentaires, y compris des aperçus, des analyses et des conclusions, y compris, mais sans s'y limiter, ceux relatifs à votre flux de trésorerie prévisionnel.

Nous nous réservons le droit de fermer, de suspendre ou de limiter votre adhésion à Tide si nous ne sommes pas en mesure d'obtenir ou de vérifier de telles informations.

## 12. Garder vos informations de connexion en sécurité

Vous devez prendre toutes les mesures raisonnables pour conserver en toute sécurité et confidentialité les identifiants de sécurité personnalisés pour accéder à votre Compte de Membre Tide. Vous devez nous informer sans délai dès que vous avez connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de l'accès ou de l'utilisation non autorisée de vos identifiants de sécurité personnalisés en nous contactant via le chat intégré à l'application ou en gelant votre accès à la Plateforme Tide à l'aide de la fonctionnalité de l'application de la Plateforme Tide (si cette fonctionnalité est disponible pour vous). Vous devez obtenir, entretenir et sécuriser tout équipement et services auxiliaires nécessaires pour vous connecter, accéder ou utiliser de toute autre manière la Plateforme Tide.

## 13. Votre utilisation du Compte Professionnel Tide et de la Carte Tide

### 13.1 Plafonds du Compte

Adyen ou PPS EU peuvent appliquer certaines limites financières ou autres limites quantitatives aux soldes et transactions de votre Compte Professionnel Tide et/ou de votre Carte Tide, conformément à l'évaluation des risques applicable vous concernant (« **Plafonds du compte** »). Ces limites peuvent être modifiées à la discrétion d'Adyen ou de PPS EU à tout moment en fonction de l'évaluation continue des risques vous concernant ou pour se conformer aux obligations réglementaires. Si vous avez besoin de limites plus élevées, vous pouvez demander une révision en contactant le Service Client de Tide. Vous pouvez contacter les services client à tout moment pour vous renseigner sur les limites applicables à votre compte. Une opération de paiement de crédit ou de débit ordonnée sur ou initiée contre votre Compte Professionnel Tide ou votre Carte Tide pourrait être rejetée si l'opération de paiement en question entraînait le dépassement d'un Plafond du compte. Vous pouvez consulter les Plafonds du compte applicables dans votre Appli Tide.

### 13.2 Transmission technique des Ordres de paiement

Via la Plateforme Tide, Tide fournit l'accès à votre Compte Professionnel Tide offert par Adyen en exploitant les interfaces techniques (y compris les API) qu'Adyen met à la disposition de Tide. La Plateforme Tide est votre interface principale pour utiliser votre Compte Professionnel Tide. Lorsque vous donnez un ordre de paiement (par exemple, un virement SEPA ou le consentement à un prélèvement SEPA) via votre Compte de Membre Tide (chacun un « **Ordre de paiement** »), Tide transmet votre instruction au nom d'Adyen pour exécution sur votre Compte Professionnel Tide. Tide n'est pas votre prestataire de services de paiement.

**Disponibilité des services.** Certaines fonctionnalités de paiement (par exemple, certains schémas SEPA tels que les prélèvements SEPA B2B) peuvent ne pas être disponibles à tout moment ou pour tous les Membres. L'étendue des services de paiement disponibles est indiquée dans la [Liste des prix et services](#) et peut être mise à jour de temps à autre. Veuillez également consulter notre FAQ ou contacter le Service Client si vous avez des questions sur la disponibilité.

**Services l'open banking (incluant les services d'information sur les comptes et d'initiation de paiement).** Vous pouvez également autoriser des prestataires tiers - les partenaires de Tide - à accéder aux informations de votre compte (services d'information sur les comptes, « **SIC** ») ou à initier des paiements (services d'initiation de paiement, « **SIP** ») sur votre Compte Professionnel Tide, conformément à la loi applicable et aux conditions des prestataires tiers (« **Prestataires SIC/SIP** »). Plus précisément, nous utilisons les services de Token GmbH, un

prestataire agréé de services d'initiation de paiement et d'information sur les comptes, autorisé par l'Autorité fédérale de supervision financière en Allemagne (BaFin) et la Bundesbank à fournir des services d'initiation de paiement et des services d'information sur les comptes sous le numéro d'identification 158595.

En procédant à l'initiation du paiement et à l'accès à vos Comptes non-Tide, vous reconnaissez et acceptez d'être redirigé(e) vers l'environnement sécurisé du Prestataire SIC/SIP. La fourniture des SIP et des SIC, y compris la récupération et le traitement des données de votre compte, est un service fourni directement par le Prestataire SIC/SIP.

Vous fournissez directement votre consentement explicite pour les SIP et/ou les SIC au Prestataire SIC/SIP tel que requis par la loi applicable, et la fourniture de ce consentement ainsi que l'utilisation des SIP et/ou des SIC sont régies par les conditions et la politique de confidentialité du Prestataire SIC/SIP. Vous devez examiner et accepter ces conditions avant de continuer. Dans certains cas, vous pourrez donner et réviser votre consentement (renouveler ou révoquer) au sein de l'application Tide – ceci est fourni uniquement pour votre commodité, et vous seriez alors en train de donner des instructions au Prestataire SIC/SIP concernant les actions relatives à votre consentement.

Un Prestataire SIC/SIP peut refuser l'accès AIS/PIS s'il considère raisonnablement qu'il existe un risque de sécurité ou une suspicion de fraude ou d'accès non autorisé. Vous pouvez révoquer l'accès d'un prestataire AIS/PIS à tout moment via ce Prestataire ; lorsque la Plateforme Tide offre un contrôle pour gérer un tel accès, son utilisation entraînera la transmission de votre instruction par Tide à ce Prestataire SIC/SIP.

Tide décline toute responsabilité en cas de défaillance, d'erreur ou d'action non autorisée liée aux services SIP/SIC fournis par le Prestataire SIC/SIP.

(a) Services d'information sur les comptes

Le SIC vous permet de connecter vos Comptes non-Tide et d'accéder aux informations de vos comptes (par exemple, les détails du compte, le solde du compte, les détails des transactions, ci-après dénommés « **Informations sur le compte** » ) relatifs à vos Comptes non-Tide connectés au sein de votre Compte de membre Tide.

Pour utiliser ce service, vous serez redirigé vers le Prestataire SIC/SIP, et il vous sera demandé de lui fournir votre consentement explicite afin qu'il puisse accéder aux Informations sur le compte, ainsi que d'accepter ses conditions générales et sa politique de confidentialité.

Vous reconnaissez que les Informations sur le compte qui vous sont affichées ne sont à jour que par rapport à la dernière date indiquée dans votre Compte de Membre Tide. Tide ne vérifie pas l'exactitude des informations. Certaines Établissements financiers peuvent imposer des restrictions à l'accès aux informations de votre Compte non-Tide. Il est de votre responsabilité de vérifier si votre Établissement financier vous empêche de connecter votre Compte non-Tide à votre Compte de membre Tide.

Le Prestataire SIC/SIP récupérera automatiquement les Informations sur le compte auprès de vos Comptes non-Tide. Cela se produira à chaque fois que vous vous connecterez à votre Compte de Membre Tide. De plus, le Prestataire SIC/SIP pourra récupérer les Informations sur le compte auprès de votre ou vos Compte(s) non-Tide connecté(s) lorsque vous ne demandez pas activement ces Informations sur le compte (c'est-à-dire lorsque vous ne consultez pas activement les données ou ne demandez pas leur actualisation) afin de maintenir le service à jour.

Le consentement que vous donnez au Prestataire SIC/SIP pour accéder à vos Informations sur le compte est limité à une période de 180 jours. Avant l'expiration de cette période de 180 jours, vous devrez renouveler votre consentement si vous souhaitez continuer à utiliser les services d'information sur les comptes. Nous vous informerons lorsque vous devrez renouveler votre consentement. Si vous ne renouvelez pas votre consentement

ou si vous êtes dans l'incapacité de le faire, nous vous contacterons pour vous demander de reconnecter votre compte non-Tide, ou nous pourrions devoir déconnecter vos comptes non-Tide de votre compte de membre Tide. En cliquant pour renouveler votre consentement, vous reconnaissez que notre plateforme sert d'interface technique pour afficher vos Informations sur le compte, mais que la récupération sécurisée de vos Informations sur le compte est effectuée par le Prestataire SIC/SIP. Vous conservez le droit de retirer ce consentement à tout moment via l'application Tide.

Nous ne vous facturerons aucun frais pour les services d'information sur les comptes. Toutefois, des frais peuvent être facturés par votre Établissement financier dans le cadre de votre utilisation des services d'information sur les comptes, conformément aux conditions générales de votre Établissement financier.

#### (b) Services d'initiation de paiement

Le cas échéant, via la Plateforme Tide, vous aurez accès à la fonctionnalité qui vous permet d'initier un paiement à partir de l'un de vos Comptes non-Tide en utilisant le SIP pour ajouter des fonds à votre Compte Professionnel Tide.

C'est votre Établissement financier, auprès de lequel vous détenez votre Compte non-Tide, qui effectue réellement le paiement et il est de sa responsabilité de s'assurer qu'il est effectué correctement. Par conséquent, vous reconnaissez et acceptez que Tide n'est pas responsable et ne peut être tenue responsable de toute réclamation, problème ou perte résultant d'informations incorrectes ou incomplètes fournies par vous, et/ou en relation avec l'exécution, la défaillance ou les erreurs des paiements exécutés à l'aide du SIP. Si vous soupçonnez qu'un paiement non autorisé a été effectué à partir d'un Compte non-Tide, ou que quelque chose s'est mal passé concernant un paiement que vous avez demandé à l'aide du SIP (par exemple, un montant incorrect a été envoyé ou l'argent est allé au mauvais endroit), vous devez contacter immédiatement votre Établissement financier pour déterminer si vous avez droit à un remboursement.

Lorsque vous utilisez les fonctionnalités SIP pour approvisionner votre Compte Professionnel Tide, Tide vous facturera les frais standard pour les paiements entrants applicables à votre Compte de membre Tide (conformément à un plan applicable, le cas échéant). Si votre Établissement financier vous facture habituellement des frais pour effectuer des paiements, vous devrez également payer ces frais à votre Établissement financier de la manière habituelle.

Vous devez savoir que l'Établissement financier peut vous contacter directement (et non par l'intermédiaire de Tide) s'il y a un problème avec un paiement que vous avez demandé à l'aide du SIP.

**Ordres de paiement.** Un Ordre de paiement est consenti en utilisant la méthode indiquée dans votre Compte de Membre Tide (par exemple, en appuyant sur un contrôle « Effectuer un paiement »/équivalent et en complétant toute authentification forte du client requise, telle qu'une vérification biométrique ou par code d'accès). Les Ordres de paiement ne peuvent pas être instruits par téléphone, par des instruments papier ou par d'autres canaux non disponibles sur la Plateforme Tide. Il est de votre responsabilité de saisir l'Identifiant unique correct pour chaque Ordre de paiement. L'Identifiant unique est l'information qui identifie de manière unique le bénéficiaire ou le compte du bénéficiaire et permet l'acheminement de la transaction, généralement l'IBAN (et, le cas échéant, le BIC). Vous devez également saisir le nom correct du bénéficiaire. Tide et Adyen ne sont pas responsables de la vérification de l'exactitude des données de paiement que vous fournissez ; les paiements peuvent être exécutés uniquement sur la base de l'Identifiant unique. Vous devez vérifier attentivement tous les détails de paiement avant de soumettre un Ordre de paiement.

Pour effectuer un paiement à partir de votre Compte Professionnel Tide, suivez les instructions de votre Compte de

Membre Tide. Les Ordres de paiement soumis via la Plateforme Tide seront traités conformément aux heures limites et aux délais d'exécution notifiés sur la Plateforme Tide et/ou dans les Conditions générales du compte professionnel avec Adyen. Vous ne pourrez pas soumettre un Ordre de paiement si vous n'avez pas fourni toutes les informations requises par la Plateforme Tide. Les paiements effectués avec votre Carte Tide (si activée) sont traités selon les conditions de l'émetteur de la carte et sont imputés à votre Compte Professionnel Tide. L'utilisation de la carte n'est pas un AIS ou un PIS.

Vos Ordres de paiement seront exécutés comme vous l'avez demandé, sauf si :

- des informations supplémentaires sont nécessaires pour la réalisation du paiement et vous ne les fournissez pas ;
- vous n'avez pas assez d'argent sur votre Compte Professionnel Tide pour effectuer le paiement ;
- nous ou Adyen croyons raisonnablement que vous n'avez pas donné l'instruction ou qu'elle pourrait être frauduleuse ou liée à une activité criminelle ;
- les instructions ne sont pas claires ;
- l'instruction est reçue d'un tiers et nous ou Adyen avons des préoccupations raisonnables en matière de sécurité ou de fraude ;
- l'exécution du paiement entraînerait une violation de toute loi ou réglementation qui s'applique à nous ou à Adyen ; ou
- vous avez enfreint l'une des Conditions générales d'adhésion à Tide ou les Conditions générales du compte professionnel avec Adyen ou les Conditions d'utilisation de la Carte Tide.

Parfois, des vérifications supplémentaires doivent être effectuées avant qu'un Ordre de paiement puisse être exécuté, ce qui peut entraîner des retards. Dans certains cas, il peut vous être demandé de fournir des informations supplémentaires ou d'effectuer des vérifications additionnelles. Pour déterminer si vous avez suffisamment d'argent sur votre Compte Professionnel Tide pour un paiement, Adyen vérifiera le solde de votre Compte Professionnel Tide et déduira tous les paiements immédiats que vous avez déjà demandés (s'ils ne sont pas déjà reflétés dans votre solde). Si votre Compte Professionnel Tide devient à découvert, vous devez immédiatement effectuer un paiement sur votre Compte Professionnel Tide afin de ramener votre solde au-dessus de zéro. Alternativement, un membre de l'équipe du service client de Tide vous contactera pour vous demander un tel paiement. Sauf si nous ou Adyen en sommes empêchés par une raison légale, réglementaire ou de sécurité, vous serez informé via la Plateforme Tide lorsqu'une instruction n'a pas été suivie. Dans la mesure du possible, vous serez informé de la raison pour laquelle cela s'est produit et de la manière dont vous pouvez résoudre le problème.

Vous ne pouvez normalement pas modifier ou annuler des Ordres de paiement pour des paiements immédiats une fois qu'ils ont été soumis via la Plateforme Tide car ils sont traités immédiatement. Les paiements à date future, les ordres permanents et les prélèvements automatiques peuvent être annulés jusqu'à la fin du jour ouvré précédant la date à laquelle ils doivent être effectués. Vous pouvez le faire via votre Compte de Membre Tide. Pour tout paiement électronique entrant, votre Compte Professionnel Tide sera crédité dès que le paiement aura été reçu et votre solde sera mis à jour (sauf si Adyen en est empêché par une raison légale, réglementaire ou de sécurité ou si Adyen estime raisonnablement que le fait d'effectuer un tel paiement pourrait entraîner une violation d'une exigence légale ou réglementaire).

### **13.3 Vos Relevés**

Nous fournissons des relevés mensuels au format PDF dans votre Compte de Membre Tide, indiquant les transactions sur votre Compte Professionnel Tide et votre Carte Tide. Vous devez examiner les relevés et nous informer rapidement de toute écriture que vous ne reconnaissez pas. Les délais de rectification, de remboursement

et de contestation sont régis par les conditions de compte d'Adyen et la loi applicable.

#### 13.4 Suspension des services

Votre utilisation de la Plateforme Tide peut être suspendue ou une transaction de paiement initiée via la Plateforme Tide peut être rejetée si, par exemple :

- nous, Adyen ou PPS EU suspectons raisonnablement une fraude, un crime ou une utilisation non autorisée ;
- nous ou Adyen croyons raisonnablement que cela est nécessaire pour protéger votre Compte Professionnel Tide ;
- nous, Adyen ou PPS EU pensons raisonnablement que vous pourriez nous mettre en infraction avec la loi ou la réglementation ;
- les transactions sont liées à un pays figurant sur la liste des pays soumis à des restrictions ; ou
- vous avez enfreint de manière grave l'une des Conditions générales d'adhésion à Tide ou les Conditions générales du compte professionnel avec Adyen ou les Conditions d'utilisation de la Carte Tide.

Sauf si nous en sommes empêchés par une raison légale, réglementaire ou de sécurité, vous en serez informé avant ou immédiatement après que votre accès à la Plateforme Tide ait été ou doive être suspendu ou qu'un paiement ait été arrêté et, si possible, vous recevrez une explication sur la raison pour laquelle cela s'est produit. Nous pouvons autoriser la reprise de votre utilisation de la Plateforme Tide une fois que la raison de la suspension de l'utilisation a été résolue.

#### 13.5 En cas de problème

Si vous pensez qu'il y a un problème avec votre Compte Professionnel Tide, veuillez nous contacter via la fonction de service client sur la Plateforme Tide et nous veillerons à ce que le message soit rapidement transmis à Adyen ou PPS EU. Vous pouvez également nous contacter par e-mail à l'adresse [support.fr@tide.co](mailto:support.fr@tide.co). Le tableau ci-dessous indique ce qui se passera en cas de problème.

Quel est le problème ?	Que se passera-t-il ?
Un paiement est traité de manière incorrecte car il n'a pas été envoyé à la personne ou au compte que vous aviez indiqué à Tide.	Le montant du paiement sera remboursé ainsi que tous les frais liés à ce paiement.
Un paiement depuis votre Compte Professionnel Tide n'a pas été autorisé, sauf si : <ul style="list-style-type: none"><li>• vous avez fait preuve de négligence délibérée ou grave avec vos informations de sécurité ; ou</li><li>• nous pouvons prouver que vous avez agi de manière frauduleuse.</li></ul>	Une fois votre réclamation examinée et qu'Adyen est convaincu que vous n'avez pas été négligent ou que vous n'avez pas agi de manière frauduleuse, le montant du paiement sera remboursé ainsi que tous les frais liés à ce paiement, à l'exception des premiers 50 EUR qui pourraient encore vous être facturés. Vous ne serez pas facturé pour les paiements non autorisés qui ont lieu après que vous nous ayez notifié le paiement non autorisé ou que vos informations de sécurité relatives à votre compte ont été perdues ou volées.

<p>Un paiement que vous avez demandé est en retard en raison d'une erreur technique de la Plateforme Tide.</p>	<p>Votre Compte Professionnel Tide sera remis dans la position où il aurait été si nous n'avions pas commis l'erreur. Vous pouvez également nous demander de contacter la banque de l'autre personne et de corriger le montant des intérêts sur son compte.</p>
<p>Un paiement que vous avez reçu sur votre Compte Professionnel Tide est en retard en raison d'une erreur technique de la Plateforme Tide.</p>	
<p>Un paiement est prélevé sur votre Compte Professionnel Tide par un commerçant sans que vous sachiez quel sera le montant du paiement et le paiement est plus élevé que ce à quoi vous vous attendiez.</p>	<p>À condition que vous nous en informiez dans les huit (8) semaines suivant la date du paiement que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● votre autorisation ne spécifiait pas le montant exact du paiement ; et</li> <li>● le montant est supérieur à ce que vous auriez pu raisonnablement vous attendre à payer, sur la base de vos dépenses précédentes et de notre enquête,</li> </ul> <p>le montant du paiement sera généralement remboursé. Lorsqu'une enquête appropriée sur votre demande et un remboursement ne sont pas possibles, nous vous en informerons les raisons.</p>
<p>Vous avez fait une erreur et donné des informations de paiement erronées pour un paiement.</p>	<p>Si vous faites une erreur, nous déploierons des efforts raisonnables pour aider à résoudre le problème (ce qui pourrait signifier récupérer votre argent), mais des frais pourraient tout de même vous être facturés pour cela. Si le paiement ne peut pas être récupéré, un remboursement du paiement sur votre Compte Professionnel Tide ne sera pas possible. Si le paiement a été reçu par la banque du destinataire, vous devrez alors leur demander d'obtenir un remboursement. Vous pouvez demander au service client de Tide si vous avez besoin d'informations sur le paiement pour vous aider à essayer de le récupérer.</p>

Si vous ne nous informez pas d'un problème avec votre paiement sortant dans les trois (3) mois suivant la date de débit, vous pourriez ne pas avoir droit à un remboursement.

Une enquête plus approfondie de votre demande de remboursement peut être nécessaire pour vérifier que vous avez droit à un remboursement. Si vous avez droit à un remboursement, celui-ci sera effectué dès que possible et au plus tard à la fin du jour ouvré suivant le jour de la réception de la demande ou après la conclusion de toute enquête sur votre réclamation, selon le cas. Si des fonds sont ajoutés à votre Compte Professionnel Tide en raison d'une erreur système ou d'une méprise, Adyen a le droit de récupérer automatiquement ces fonds. Il sera considéré comme une violation grave des présentes Conditions générales d'adhésion à Tide si vous ne restituez pas les fonds après en avoir été informé, dans le cas où ils ne peuvent pas être récupérés automatiquement.

### **13.6 Soldes négatifs**

Si pour une raison quelconque vous avez un solde négatif sur votre Compte Professionnel Tide, vous acceptez d'envoyer immédiatement le montant d'argent requis pour corriger le solde négatif, ces montants étant dus sans qu'une notification préalable soit nécessaire. Le fait de ne pas nous envoyer le montant d'argent requis dans un délai raisonnable sera considéré comme une violation substantielle des présentes Conditions générales d'adhésion à Tide. En outre, nous ou Adyen pouvons : (a) exercer le droit de débiter automatiquement des fonds de tout autre compte que vous avez avec Adyen ; (b) initier une procédure de rétrofacturation pour toute transaction spécifique qui a conduit votre Compte Professionnel Tide à avoir un solde négatif ; (c) fermer ou suspendre tout ou partie de vos adhésions à Tide ; (d) vous signaler à toute agence de référence de crédit ; et/ou (e) prendre des mesures de recouvrement de créances, y compris, mais sans s'y limiter, mandater une agence de recouvrement de créances ou des avocats ou poursuivre la réclamation en justice. Nous nous réservons le droit de vous facturer les dépenses que nous engageons raisonnablement dans le cadre de tout effort de recouvrement de créances ou d'exécution.

### **14. Services de Facturation et Gestionnaire de Clients Tide**

*Veillez noter : Les services décrits ci-dessous sont prévus pour un lancement futur et ne sont pas actuellement disponibles. Les conditions de cette section s'appliqueront à compter de la date de lancement de chaque service.*

#### **14.1 Services de Facturation**

Nos services de facturation (« Facturation ») vous permettent de créer, d'envoyer et de gérer des factures. Les factures que vous créez peuvent être envoyées directement via la Plateforme Tide à vos clients par e-mail et autres canaux numériques. Veuillez noter qu'une fois qu'une facture a été envoyée, elle ne peut plus être modifiée. Toutefois, vous avez la possibilité d'annuler une facture envoyée et d'en créer une nouvelle pour votre client.

#### *Vos Responsabilités*

Lors de l'utilisation de Tide Facturation, vous (et non Tide) êtes responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité de ces factures. Vous êtes également seul responsable du respect de vos obligations fiscales. Vous devez vous conformer à toutes les lois et réglementations applicables relatives aux factures que vous émettez, y compris, mais sans s'y limiter, les réglementations sur la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), les droits des consommateurs et les lois sur la protection des données. Tide n'assume aucune responsabilité quant à la surveillance de vos activités commerciales liées à la facturation ou à l'utilisation de Tide Facturation, ni pour vous conseiller ou vous informer sur les questions réglementaires.

Tide Facturation peut vous permettre de personnaliser vos factures en téléchargeant votre propre logo d'entreprise ou d'autres éléments de marque. Ce faisant, vous accordez à Tide une licence non exclusive, libre de redevances et mondiale pour héberger, utiliser et afficher cette marque uniquement dans le but de vous fournir les services de Facturation. Vous garantissez que vous possédez ou disposez de tous les droits et autorisations nécessaires pour utiliser tout logo ou marque que vous téléchargez. Vous êtes seul responsable de vous assurer que votre marque ne viole pas les droits de propriété intellectuelle de tiers. Tide n'assume aucune responsabilité pour toute violation de marque ou de droit d'auteur découlant de la marque que vous fournissez, et vous acceptez d'indemniser Tide contre toute réclamation de tiers résultant de votre utilisation de tels matériaux.

#### *Restrictions*

Tide ne surveille pas vos activités commerciales liées à la facturation ou à l'utilisation de notre produit de Facturation. Tide n'est pas tenu de vous fournir des conseils sur la facturation ou de vous informer sur les questions

réglementaires.

La Facturation ne doit pas être utilisée pour des biens, services ou activités commerciales qui sont (a) illégaux ou illicites (y compris les biens ou services contrefaits, volés ou frauduleux, ou les activités commerciales correspondantes) ou (b) non conformes à toutes les lois ou réglementations applicables (y compris, mais sans s'y limiter, les lois sur la protection des consommateurs, les lois sur la sécurité des produits, les lois sur la protection de la propriété intellectuelle, ainsi que les réglementations commerciales contraignantes ou les contrôles à l'exportation) ou (c) la Politique d'Utilisation Acceptable de Tide.

Nous nous réservons le droit de suspendre ou de résilier votre compte membre Tide et/ou l'accès à Tide Facturation s'il existe des motifs raisonnables de croire que vous, notamment par l'utilisation de la Facturation, violez les Conditions d'Adhésion Tide ou la Politique d'Utilisation Acceptable de Tide. Tide tiendra compte de ses intérêts légitimes lors de cette décision, y compris toute déclaration et preuve fournie.

#### *Traitement des Données Personnelles*

Pour vous fournir la Facturation, Tide traite vos données personnelles et les données de vos destinataires de factures conformément à la Politique de Confidentialité de Tide et les données de vos destinataires de factures conformément au DPA de Tide. Il est de votre responsabilité de vous assurer que toutes les données personnelles que vous saisissez et utilisez en relation avec Tide Facturation sont collectées, stockées et traitées conformément à toutes les lois applicables en matière de protection des données, notamment en vous assurant que vous disposez d'une base légale valide en vertu des lois sur la protection des données (y compris l'obtention du consentement, le cas échéant) pour partager ces données personnelles avec Tide et en fournissant tous les avis de transparence aux personnes concernées, si nécessaire.

#### *Notre Responsabilité en Relation avec Votre Utilisation de Tide Facturation*

Tide n'assume aucune responsabilité ni aucune obligation pour : (a) l'émission et la gestion de factures créées à l'aide de la Facturation conformément à toutes les lois, règles et réglementations applicables ; (b) l'exactitude et l'exhaustivité de vos factures ; (c) garantir que vos clients paient conformément aux factures que vous émettez via Tide Facturation ; (d) les instructions de paiement incorrectes sur les factures ; (e) les fonds transférés vers un compte ne vous appartenant pas en raison d'informations incorrectes fournies par vous ; (f) l'incapacité du destinataire de la facture à recevoir des messages électroniques ; et (g) le traitement par vos clients de l'exactitude ou de l'exhaustivité des factures que vous émettez. Les exceptions aux limitations de responsabilité de cette section 15.1.4 sont les suivantes : (a) les dommages dus à une négligence grave ou à une violation intentionnelle du devoir ; (b) les dommages dus à une violation d'une obligation contractuelle, dont l'exécution est essentielle pour la bonne exécution du présent accord et sur le respect de laquelle vous comptez régulièrement (dite obligation cardinale), limités à l'indemnisation des dommages prévisibles et typiques ; et (c) les dommages résultant d'une atteinte à la vie, au corps ou à la santé et en vertu de la Loi sur la Responsabilité du Fait des Produits.

Vous acceptez d'indemniser Tide contre toutes les pertes subies par nous en raison de votre non-respect des obligations légales ou contractuelles envers vos clients lors de l'utilisation de la Facturation, à condition que vous soyez en faute. Cela inclut la prise en charge des frais de défense juridique nécessaires de notre part, y compris tous les frais de justice et d'avocat aux taux légaux. En cas de réclamation d'un tiers, vous êtes tenu de nous fournir rapidement, véridiquement et intégralement toutes les informations nécessaires pour examiner les réclamations et nous défendre contre elles. Tous les autres droits et réclamations en dommages-intérêts de Tide restent inchangés.

#### *Frais*

Aucun frais distinct n'est facturé pour l'utilisation de la Facturation.

## 14.2 Gestionnaire de Clients Tide

L'outil Gestionnaire de Clients Tide offre une fonctionnalité permettant de centraliser les données de vos clients et partenaires qui nous sont déjà disponibles en raison de votre utilisation historique de différents produits, outils et services Tide ou toute donnée supplémentaire concernant vos clients actuels ou potentiels que vous choisissiez d'ajouter manuellement. Il facilite la gestion des interactions, y compris l'envoi de factures, la rédaction de communications et l'initiation de demandes de paiement, via un tableau de bord unique.

En tant que responsable du traitement (tel que défini dans les lois et réglementations sur la protection des données), vous êtes responsable du traitement de toutes les données personnelles que vous saisissez dans le Gestionnaire de Clients Tide conformément aux exigences des lois et réglementations sur la protection des données, y compris toute exigence applicable d'informer les personnes concernées de l'utilisation de Tide (y compris lorsque vous êtes un sous-traitant, en vous assurant que le responsable du traitement final le fait). La collecte, l'utilisation et le traitement des données personnelles via l'outil Gestionnaire de Clients Tide sont régis par les conditions de notre DPA disponible à l'adresse <https://www.tide.co/fr-FR/>.

Vous êtes seul responsable de vous assurer que toutes les données clients que vous pouvez télécharger ou traiter via l'outil Gestionnaire de Clients Tide sont exactes, légales et acquises d'une manière conforme à toutes les lois applicables en matière de protection des données, y compris, mais sans s'y limiter, le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et toutes les lois de transposition ou locales.

Tide ne fournit pas de conseils juridiques concernant vos obligations réglementaires en tant que responsable du traitement en vertu du RGPD ou d'autres lois ou réglementations sur la protection des données. Vous devriez demander des conseils juridiques indépendants si vous avez des doutes quant à savoir si votre utilisation de l'outil Gestionnaire de Clients Tide est conforme à toutes les lois et réglementations pertinentes qui s'appliquent à vous.

## 15. Modifications des Conditions générales d'adhésion à Tide

Nous vous donnerons un préavis d'au moins deux (2) mois pour toute modification des Conditions générales d'adhésion à Tide et/ou de [la Liste des prix et services](#). Cet avis sera normalement fourni via la fonction de chat de l'application de la Plateforme Tide ou par e-mail. La date d'entrée en vigueur de la modification sera incluse dans l'avis. Vous pouvez soit accepter, soit rejeter les modifications avant la date d'entrée en vigueur proposée. Votre approbation sera réputée accordée si vous ne nous avez pas notifié votre rejet avant la date proposée à laquelle les modifications doivent prendre effet. Nous attirerons spécifiquement votre attention sur cet effet d'autorisation.

Dans certains cas, Tide est en droit d'apporter des modifications aux présentes Conditions générales d'adhésion à Tide, à [la Liste des prix et services](#) et à d'autres dispositions avec un préavis plus court, par exemple :

- si la modification vous est bénéfique ;
- si nous introduisons de nouveaux services ou fonctionnalités dans l'adhésion Tide ;
- si des modifications mineures sont apportées à l'adhésion Tide, à ses fonctionnalités ou à leur fonctionnement, sans affecter la qualité de l'adhésion Tide ou ses fonctionnalités, ni vos droits en vertu des Conditions d'adhésion Tide ;
- si les conditions existantes ne sont plus conformes à la situation juridique en raison d'un changement de la loi, y compris les dispositions légales directement applicables de l'Union européenne, ou en raison d'un acte administratif contraignant émis par une autorité compétente nationale ou internationale, et nous ne

sommes pas raisonnablement en mesure de vous fournir un préavis. Dans ce cas, nous vous informerons du changement dès que possible.

Si vous nous notifiez que vous n'acceptez pas les modifications, votre notification sera considérée comme un avis de votre souhait de résilier les Conditions générales d'adhésion à Tide à la date à laquelle les modifications doivent prendre effet (ou à toute autre date que vous demandez avant l'entrée en vigueur des modifications).

## 16. Résiliation

Les présentes Conditions générales d'adhésion à Tide resteront en vigueur indéfiniment, jusqu'à leur résiliation par vous ou par nous. Vous pouvez résilier votre adhésion à Tide et les présentes Conditions générales d'adhésion à Tide à tout moment en contactant notre Équipe Service Client via le chat intégré à l'application ou par e-mail à [support.fr@tide.co](mailto:support.fr@tide.co).

Nous pouvons résilier les Conditions générales d'adhésion à Tide en vous donnant un préavis écrit d'au moins deux (2) mois.

Nous pouvons résilier immédiatement les présentes Conditions générales d'adhésion à Tide si nous avons des raisons de croire que l'un des événements suivants s'est produit :

- vous avez été suspendu à juste titre pour une période de quatre-vingt-dix (90) jours et vous n'avez pas remédié à la cause de la suspension ;
- vous avez gravement ou à plusieurs reprises enfreint les présentes Conditions générales d'adhésion à Tide (y compris [la Politique d'utilisation acceptable de Tide](#)) ;
- nous sommes légalement obligés de résilier ;
- nous découvrons que l'une des informations que vous avez fournies est fausse ou trompeuse ;
- vous ne remplissez plus nos [critères d'éligibilité](#) ;
- vous avez enfreint la propriété intellectuelle de Tide ou d'un tiers ;
- vous êtes en retard dans le paiement des Frais et n'avez pas remédié à ce non-paiement dans les cinq (5) jours suivant la notification de non-paiement de la part de Tide.

Tide se réserve le droit d'informer Adyen et PPS EU de toute résiliation envisagée et, en particulier, des raisons importantes justifiant une résiliation extraordinaire et, dans de nombreux cas, Tide est tenue en tant que prestataire de services techniques de transmettre et de signaler ces informations. Au lieu d'exercer notre droit de résiliation pour l'un des événements énumérés ci-dessus, nous pouvons alternativement suspendre ou restreindre votre adhésion à Tide (entraînant la suspension ou la restriction de votre Compte Professionnel Tide, de l'accès aux PCS, de votre Carte Tide et/ou des Produits et services supplémentaires) ou bloquer votre capacité à utiliser une fonctionnalité particulière de votre adhésion à Tide, l'accès aux PCS et à tous les Produits et services supplémentaires, en attendant la résolution de notre préoccupation.

La résiliation des Conditions générales d'adhésion à Tide, des Conditions des services de crédit partenaire de Tide, ou de toutes Conditions des produits et services supplémentaires et/ou des conditions de produits ou services intégrées aux présentes Conditions générales d'adhésion à Tide n'affectera pas vos droits ou les nôtres acquis en vertu des présentes Conditions générales d'adhésion à Tide, y compris nos droits à recevoir le paiement pour tous les Produits et services supplémentaires.

La résiliation des Conditions générales du compte professionnel avec Adyen, des Conditions d'utilisation de la Carte Tide, des Conditions des services de crédit partenaire de Tide, ou de toutes Conditions des produits et services supplémentaires et/ou des conditions de produits ou services intégrées aux présentes Conditions générales d'adhésion à Tide peut entraîner automatiquement la résiliation de votre adhésion à Tide et des Conditions

générales d'adhésion à Tide. Une résiliation des Conditions générales du compte professionnel avec Adyen et des Conditions d'utilisation de la Carte Tide et l'ordre de clôturer le Compte Professionnel Tide doivent toujours être adressés à Tide via le chat intégré à l'application ou par e-mail à [support.fr@tide.co](mailto:support.fr@tide.co). Tide en informera Adyen et PPS EU en conséquence. Si un compte de référence a déjà été enregistré, les fonds restants sur votre Compte Professionnel Tide seront transférés sur ce compte. Sinon, nous vous demanderons de fournir un compte de référence valide à des fins de clôture et de solde de compte. Dans ce cas, un délai de traitement raisonnable s'applique.

## **17. Quelles autres dispositions légales importantes devez-vous connaître ?**

### **17.1 Confidentialité**

Tide s'engage à protéger les informations des Membres Tide à tout moment par des mesures appropriées et à la pointe de la technologie. Les détails sur le traitement des données personnelles, la protection des données et la sécurité des données sont définis en détail dans la [Politique de confidentialité de Tide](#). Veuillez noter que pour le traitement des données des Membres Tide par les partenaires de Tide, y compris Adyen et PPS EU, leur politiques de confidentialité s'appliquent en tant que responsables de traitement distincts de Tide.

### **17.2 Disponibilité**

Tide s'efforce toujours d'assurer l'utilisabilité et la disponibilité sans restriction de la Plateforme Tide, mais ne peut fournir une garantie sans restriction pour la sécurité. L'objectif est une disponibilité des services de 97 % en moyenne annuelle. Nous vous informerons de toute interruption de service qui vous affecte.

Afin d'assurer la qualité et le développement futur de la Plateforme Tide, nous sommes autorisés à effectuer des travaux de maintenance. Les travaux de maintenance ne sont pas pris en compte dans le calcul de la disponibilité de la Plateforme Tide. Dans la mesure du possible, les travaux de maintenance seront effectués à des heures de faible utilisation. Les travaux de maintenance vous seront annoncés avec un préavis raisonnable.

Le calcul de la disponibilité de la Plateforme Tide ne prend pas non plus en compte les moments où la Plateforme Tide n'est pas disponible en raison d'ajustements ou de mises à jour urgents de l'infrastructure informatique utilisée pour la Plateforme Tide afin d'éliminer les failles de sécurité, les logiciels et matériels instables, ou en cas de danger imminent, comme des attaques en cours. Dans de tels cas, nous pouvons également effectuer des travaux de maintenance non planifiés et non annoncés. Cependant, nous nous efforcerons de vous en informer immédiatement et de vous tenir au courant de l'état des travaux de maintenance.

Le calcul de la disponibilité ne prend pas en compte les moments où la Plateforme Tide est affectée par des problèmes techniques ou autres qui échappent à notre contrôle (force majeure, faute de tiers qui ne sont pas des agents d'exécution), des causes relevant de leur contrôle (par exemple, des pannes matérielles), etc.).

La limitation ou la dégradation de la Plateforme Tide ou des produits et services fournis par Tide en vertu des présentes Conditions générales d'adhésion à Tide peut échapper à notre contrôle raisonnable. Cela inclut, en particulier, les actes de tiers qui n'agissent pas pour le compte de Tide (y compris Adyen, PPS EU et d'autres partenaires ou fournisseurs tiers), les conditions techniques de l'Internet qui ne peuvent être influencées par Tide, et la force majeure. Dans la mesure où de telles circonstances affectent la disponibilité ou la fonctionnalité de la Plateforme Tide, cela n'a aucun effet sur la conformité contractuelle des services fournis et est imputable à la seule sphère de risque du Membre Tide.

L'article 17.3 n'est pas affecté par les dispositions ci-dessus de l'article présent.

### **17.3 Absence de garantie**

La Plateforme Tide et votre Compte de Membre Tide, y compris tous les services fournis en vertu de ceux-ci et tous les outils, produits et modules complémentaires, sont fournis « en l'état », « selon la disponibilité » et sans aucune

déclaration ou garantie, qu'elle soit expresse, implicite ou légale. En particulier :

- Tide ne garantit pas que l'accès à l'adhésion à Tide, à tout service, outil ou module complémentaire sera ininterrompu ou sans erreur ;
- Tide ne sera pas responsable des interruptions de service, y compris, mais sans s'y limiter, les pannes de système ou autres interruptions pouvant affecter l'adhésion à Tide, les services d'Accès Ouvert ou tout service, outil ou module complémentaire ;
- Tide ne garantit pas que l'adhésion à Tide, les services, produits, outils et modules complémentaires répondront à vos besoins individuels ou produiront des résultats ou des issues particuliers ou que les résultats seront conformes aux exigences et normes légales, réglementaires et industrielles applicables ;
- Tide ne garantit pas qu'il corrigera les erreurs dans l'adhésion à Tide, tout service, outil ou module complémentaire, API, matériel, documentation ou données ;
- Tide ne fait aucune déclaration ou recommandation et n'accepte aucune responsabilité pour les services qui vous sont fournis par des tiers, y compris Adyen ou PPS EU ;
- Tide ne garantit pas que les services sont exempts de virus ou d'autres codes malveillants.

#### **17.4 Vos obligations**

Pour continuer à vous fournir l'accès à la Plateforme Tide, à ses fonctionnalités et services et à tout Produit et service supplémentaire, nous avons besoin que vous vous conformiez à certaines exigences supplémentaires. Vous devez vous conformer à toutes les lois, règles et réglementations internationales et nationales applicables. Celles-ci peuvent inclure des exigences fixées par les gouvernements, les régulateurs, les systèmes de paiement ou d'autres tiers. En particulier (mais sans limitation), vous devez vous conformer à toute la législation pertinente en matière de lutte contre le blanchiment d'argent, de corruption, de protection des données et de droits des consommateurs.

Vous êtes tenu de suivre les instructions que Tide vous fournit concernant la Plateforme Tide, ses fonctionnalités et services et tout Produit et service supplémentaire, que ces instructions soient fournies via la Plateforme Tide, par e-mail ou autrement. Vous êtes responsable de fournir rapidement à Tide les informations requises pour que Tide puisse fournir l'un des services, produits ou fonctionnalités de la Plateforme Tide, y compris une pièce d'identité avec photo, de la documentation et des informations que Tide peut raisonnablement demander pour se conformer à ses obligations réglementaires. Vous déclarez et garantissez à Tide que pour toute information que vous partagez avec Tide, vous aurez l'autorité de partager ces informations. Vous êtes responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations fournies à Tide, et vous vous assurez que ces informations sont tenues à jour et complètes en permanence. Vous reconnaissez que vous supporterez toute perte survenant en raison de la soumission d'informations invalides, incorrectes ou inexacts à Tide, sauf si nous sommes responsables de cette perte. Vous êtes responsable de l'examen de toutes les communications, relevés, informations, documents ou autres matériaux de ce type publiés sur la Plateforme Tide par Tide (ou mis à votre disposition par Tide d'une autre manière) pour votre examen, et vous devez informer Tide de toute inexactitude dans ces matériaux dès que possible, ou dans le délai spécifié dans les communications reçues de Tide.

Veillez noter que c'est une condition des présentes Conditions générales d'adhésion à Tide, et vous déclarez et garantissez également à Tide, que :

- vous êtes une entreprise opérant en France et que votre entreprise répond à nos [critères d'éligibilité](#) ;
- vous avez le pouvoir, l'autorité et la capacité requis pour conclure et vous conformer aux présentes Conditions générales d'adhésion à Tide ;
- les informations que vous nous fournissez afin de nous permettre de satisfaire à notre politique de vérification des clients et de lutte contre le blanchiment d'argent à votre égard sont complètes, exactes et

non trompeuses et, en outre, que vous nous informerez de toute modification des informations fournies ;

- votre entreprise a été et sera exploitée d'une manière conforme à toutes les lois, réglementations, codes de conduite ou directives ou orientations réglementaires pertinentes ; et
- en utilisant la Plateforme Tide, vous vous conformerez à [la Politique d'utilisation acceptable de Tide](#).

### **17.5 Responsabilité**

Nous sommes responsables en cas de dol et de faute lourde conformément au droit applicable. Dans les autres cas, nous ne sommes responsables qu'en cas de manquement à une obligation contractuelle essentielle dont l'exécution est strictement nécessaire à la bonne exécution du présent contrat et sur laquelle vous pouvez raisonnablement vous fier ; dans ce cas, notre responsabilité est limitée à la réparation du préjudice prévisible et typique. Dans tous les autres cas, notre responsabilité est exclue. Rien dans les présentes Conditions ne vise à exclure ou à limiter une quelconque responsabilité qui ne peut être exclue ou limitée en vertu du droit français, y compris la responsabilité en cas de décès ou de dommages corporels, de fraude ou de déclaration frauduleuse, et (le cas échéant) en vertu du régime des produits défectueux.

### **17.6 Indemnisation**

Vous nous gardez contre toutes les réclamations formulées à notre encontre par des tiers en raison d'une utilisation inappropriée, non contractuelle ou illégale du Compte de Membre Tide et de la Plateforme Tide, dans la mesure où vous êtes responsable de l'utilisation inappropriée, non contractuelle ou illégale. Dans ce cas, vous supporterez les frais de notre défense juridique nécessaire, y compris tous les frais de justice et frais juridiques au taux légal. En cas de réclamation par des tiers, vous êtes tenu de nous fournir immédiatement, de manière véridique et complète, toutes les informations nécessaires à l'examen des réclamations et à une défense. Tous les autres droits et demandes de dommages et intérêts de Tide restent inchangés.

### **17.7 Propriété intellectuelle**

La Plateforme Tide et les sites web de Tide, ainsi que tous les droits de propriété intellectuelle qu'ils contiennent, y compris, mais sans s'y limiter, tout contenu, sont notre propriété ou nous sont concédés sous licence. Les droits de propriété intellectuelle désignent des droits tels que : le droit d'auteur, les marques, les noms de domaine, les droits sur les dessins et modèles, les droits sur les bases de données, les brevets et tous les autres droits de propriété intellectuelle de toute nature, qu'ils soient enregistrés ou non (partout dans le monde). La propriété intellectuelle de Tide comprend tous les logos liés à la Plateforme Tide, à ses fonctionnalités et services et à tout Produit et service supplémentaire. En outre, tous les en-têtes de page, les graphiques personnalisés, les icônes de bouton et les scripts sont des marques de service, des marques de commerce et/ou des présentations commerciales de Tide. Vous ne pouvez pas copier, imiter ou utiliser les droits de propriété intellectuelle de Tide sans son consentement écrit préalable.

Tide détient la propriété intellectuelle de la Plateforme Tide. Nous vous accordons un droit non exclusif et non transférable, sans droit de sous-licencier, d'utiliser la Plateforme Tide pendant la durée des présentes Conditions générales d'adhésion à Tide, uniquement pour vos opérations commerciales internes. Nous nous réservons tous nos droits sur toute propriété intellectuelle en rapport avec les présentes Conditions générales d'adhésion à Tide. Cela signifie, par exemple, que nous en restons propriétaires et sommes libres de les utiliser comme bon nous semble. Rien dans les présentes Conditions générales d'adhésion à Tide ne vous accorde de droits légaux sur la Plateforme Tide et/ou les sites web de Tide, autres que ceux prévus dans les présentes Conditions générales d'adhésion à Tide. Vous acceptez de ne pas ajuster, ni tenter de contourner ou de supprimer les avis contenus sur la Plateforme Tide (y compris les avis de propriété intellectuelle) et en particulier dans tout droit numérique ou autre sécurité intégrée ou contenue dans la Plateforme Tide.

Tout retour d'information, avis d'utilisateur, commentaire et suggestion que vous pourriez fournir pour des

améliorations de la Plateforme Tide, de ses fonctionnalités ou des Produits et services supplémentaires (« **Retour d'information** »), qu'il soit fourni directement à Tide ou sur des sites web d'avis d'utilisateurs tels que TrustPilot, est donné de manière entièrement volontaire et Tide sera libre d'utiliser, de divulguer, de reproduire, de licencier ou de distribuer et d'exploiter de toute autre manière ce Retour d'information comme bon lui semble, sans aucune obligation ou restriction de quelque nature que ce soit. Par exemple, Tide peut utiliser vos avis d'utilisateurs fournis sur TrustPilot dans son matériel marketing sans obtenir votre consentement supplémentaire. Le Retour d'information inclut, sans limitation, le retour que vous fournissez à Tide en réponse à toute enquête que Tide mène, par toute technologie disponible, sur votre expérience.

#### **17.8 Services, sites web et ressources de tiers**

Grâce à votre Compte de Membre Tide, vous pourrez choisir de recevoir des services de tiers présentés par Tide (un « **Tiers** » et chacun de ces services un « **Service tiers** »). Tide ne fait aucune déclaration ou recommandation et n'accepte aucune responsabilité pour les Services tiers ou pour tout matériel, information ou résultat mis à disposition par le biais des Services tiers et il vous incombera d'évaluer votre choix de recevoir un Service tiers, y compris l'acceptation de leurs conditions générales si nécessaire. La Plateforme Tide ou les sites web de Tide peuvent contenir des liens vers des sites web ou des ressources de tiers. Tide fournit ces liens uniquement à titre de commodité et n'est pas responsable du contenu, des produits ou des services disponibles sur ou à partir de ces sites web ou ressources, ni des liens affichés sur ces sites.

#### **17.9 Notifications**

Vous pouvez nous contacter via le chat intégré à l'application ou par e-mail à [support.fr@tide.co](mailto:support.fr@tide.co). Le cas échéant, votre notification sera réputée reçue le même jour ouvré si nous la recevons avant 17h00, heure de Paris, ou sinon, le jour ouvré suivant.

#### **17.10 Réclamations**

Si vous souhaitez déposer une réclamation concernant votre adhésion à Tide, votre Compte Professionnel Tide ou votre Carte Tide, veuillez nous envoyer un e-mail à [complaints.fr@tide.co](mailto:complaints.fr@tide.co) et nous répondrons à votre réclamation sous forme de texte (par e-mail ou par lettre recommandée). Notre procédure de réclamation définit le processus de soumission et de résolution de toute réclamation. Vous pouvez demander une copie de notre procédure de réclamation à tout moment en nous contactant et, si vous faites une réclamation, une copie de la procédure de réclamation vous sera automatiquement envoyée. Nous gérons toute réclamation que vous pourriez avoir en rapport avec votre Compte Professionnel Tide ou votre Carte Tide au nom d'Adyen, respectivement de PPS EU. Tide ne participe pas à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges.

#### **17.11 Droit français**

Les présentes Conditions générales d'adhésion à Tide sont régies par le droit français et toute réclamation ou tout litige découlant des présentes Conditions générales d'adhésion à Tide sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français.

#### **17.12 Divers**

Vous pouvez demander, et nous vous fournirons, une copie des présentes Conditions générales d'adhésion à Tide à tout moment avant leur expiration. Vous ne pouvez pas transférer, céder ou vendre les droits ou obligations que vous détenez en vertu des présentes Conditions générales d'adhésion à Tide, ni accorder à un tiers un intérêt légal ou équitable sur votre Compte de Membre Tide sans le consentement écrit préalable de Tide. Tide se réserve le droit de transférer ou de céder les présentes Conditions générales d'adhésion à Tide ou tout droit ou obligation en vertu des présentes Conditions générales d'adhésion à Tide à tout moment. Le fait que nous n'exercions pas l'un de nos droits en vertu des présentes Conditions générales d'adhésion à Tide, ou des lois applicables, ne sera pas considéré comme une renonciation à ce droit. Sauf disposition contraire dans les présentes Conditions générales

d'adhésion à Tide, si une disposition des présentes Conditions générales d'adhésion à Tide est jugée invalide ou inapplicable, cette disposition sera supprimée et les dispositions restantes seront appliquées.

Il est de votre responsabilité de déterminer queles impôts, le cas échéant, s'appliquent aux paiements que vous effectuez ou recevez, et il est de votre responsabilité de prélever, de déclarer et de verser les impôts exacts à l'autorité fiscale compétente. Nous ne fournissons pas de conseils. Toute information telle que des calculs et des prévisions, qui vous est fournie via la Plateforme Tide, ses fonctionnalités et services et l'un des Produits et services supplémentaires ou les sites web de Tide, est destinée à des fins d'information uniquement et ne doit pas être interprétée comme un conseil professionnel. Tous les calculs, prévisions et autres informations doivent être vérifiés et contrôlés de manière indépendante. Les taux de change des devises étrangères sont soumis à des fluctuations indépendantes de notre volonté.

En cas de contradiction entre la version anglaise et la version française des Conditions générales d'adhésion à Tide, les dispositions de la version française des Conditions générales d'adhésion à Tide prévaudront.

# Annexe 1 - Conditions des services de crédit partenaire

(applicable à tous les Membres Tide)

Le 15 septembre 2025

Les présentes Conditions des services de crédit partenaire (les « **Conditions PCS** ») s'appliquent à tous les Membres Tide qui demandent une mise en relation avec des Organismes de crédit via la Plateforme Tide en France. Également désignées comme le « **Service** », les présentes Conditions PCS régissent le service d'intermédiation de crédit offert par la Plateforme Tide. Les références à « **nous** », « **notre** » et « **nos** » ont la signification donnée à « Tide » dans les Conditions générales d'adhésion à Tide ; aux fins du Service, les activités d'intermédiation réglementées pertinentes sont exercées by Tide Platform SAS agissant en tant que mandataire d'intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement (MIOBSP) ou mandataire non exclusif en opérations de banque et en services de paiement (MOBSP) en vertu de mandats d'un ou plusieurs IOBSP principaux (chacun un « **Principal** »), comme décrit plus en détail dans les présentes Conditions PCS.

Les présentes Conditions PCS doivent être lues conjointement avec les **Conditions générales d'adhésion à Tide**, qui régissent toute question non expressément abordée ici. En cas d'incohérence entre les présentes Conditions PCS et tout autre document que nous vous fournissons (y compris les avis in-app ou les pages marketing), les présentes Conditions PCS s'appliquent au Service. Tous les termes en majuscules utilisés mais non définis ici ont la signification qui leur est donnée dans les Conditions générales d'adhésion à Tide. Les conditions de tout produit de financement que vous obtenez sont fixées par les Organismes de crédit concernés et régissent votre relation avec cet Organisme de crédit.

## 1. Champ d'application

Ces conditions PCS s'appliquent lorsque vous demandez à Tide de vous présenter à des fournisseurs potentiels de financement professionnel en France. Elles complètent les Conditions d'adhésion ; en cas d'incohérence, les présentes conditions PCS prévalent pour le service PCS uniquement.

## 2. Qualité et mandants

Tide Platform SAS agit en tant qu'IOBSP pour le Service. Selon l'Organisme de crédit, nous pouvons agir soit (i) en tant que mandataire non exclusif en opérations de banque et en services de paiement (MOBSP) mandaté par un établissement de crédit ou de paiement (le « mandant »), soit (ii) en tant que mandataire d'intermédiaire (MIOBSP) en vertu d'un ou plusieurs mandats accordés par des IOBSP principaux (chacun un « principal »). Nous ne sommes pas un organisme de crédit et ne fournissons pas de conseils. Avant toute mise en relation, nous identifierons par écrit notre qualité pour cette mise en relation et l'identité du mandant ou du principal concerné. Nous pouvons ajouter, supprimer ou remplacer des mandants/principaux de temps à autre ; une liste à jour est disponible sur demande.

## 3. Éligibilité et disponibilité

Le PCS est réservé à un usage professionnel uniquement. Nous pouvons refuser de fournir le PCS ou y mettre fin si vous ne remplissez pas nos critères d'éligibilité, de secteur ou de risque, ou ceux d'un Principal ou d'un Organisme de crédit, ou lorsque la loi/la politique de sanctions l'exige.

## 4. Comment fonctionne le PCS

- (a) Vous fournissez des informations sur votre entreprise, vos besoins de financement et vos préférences.
- (b) Nous évaluons les informations et, agissant en vertu du ou des mandats de notre Principal, nous vous présentons à un ou plusieurs Organismes de crédit potentiels (chacun un « **Organisme de crédit** »).
- (c) Nous pouvons aider à transmettre vos informations aux Organismes de crédit. Toute demande, offre, accord ou

décision de prêt est exclusivement entre vous et l'Organisme de crédit. Nous ne garantissons pas que vous obtiendrez un financement ou que des conditions particulières sont disponibles. Vous devez faire votre propre évaluation de la pertinence et de la capacité de remboursement.

(d) Un Organisme de crédit peut exiger des informations KYC supplémentaires, des rapports de crédit et des pièces justificatives. Il peut également communiquer à nous / à notre Principal à des fins opérationnelles des données limitées sur le statut/le résultat.

(e) Les Organismes de crédit et, le cas échéant, nos mandants/principaux peuvent effectuer des vérifications d'identité, de prévention de la fraude, de sanctions et de solvabilité en utilisant des bases de données tierces et des agences de référence de crédit. Ces vérifications peuvent impliquer des requêtes sur votre entreprise et (dans la mesure où cela est pertinent pour la demande) sur les dirigeants, les administrateurs, les signataires autorisés et les bénéficiaires effectifs. Les recherches peuvent laisser des empreintes visibles à des autres fournisseurs de financement et, dans certains cas, peuvent affecter le dossier de crédit concerné. En utilisant le Service, vous reconnaissez que de telles vérifications peuvent être entreprises par les Organismes de crédit conformément à leurs propres conditions et politiques.

## **5. Vos informations et consentements**

Vous devez vous assurer que toutes les informations que vous fournissez sont vraies, exactes et complètes, et vous les mettrez à jour rapidement si elles changent. Vous confirmez que vous avez le pouvoir, l'autorité et la capacité requis pour conclure et vous conformer aux présentes Conditions PCS et pour utiliser le Service au nom du Membre. Lorsque vous fournissez des données personnelles sur d'autres personnes (y compris les dirigeants, les administrateurs, les utilisateurs autorisés et les bénéficiaires effectifs), vous garantissez que vous disposez d'une base légale pour le faire et que vous avez fourni tous les avis requis (et, le cas échéant, obtenu les consentements) afin que nous, nos mandants/principaux et les Organismes de crédit puissions traiter ces données à des fins de mise en relation, d'évaluation des demandes, de vérifications KYC/AML/sanctions et de prévention de la fraude, et de mises à jour de statut en cours. Vous nous autorisez à partager vos informations avec nos mandants/principaux et les Organismes de crédit à ces fins. Les Organismes de crédit sont des responsables de traitement indépendants des données qu'ils reçoivent et leurs propres conditions de confidentialité s'appliquent. Cet article 5 complète (et ne limite pas) vos obligations en matière de données et de confidentialité en vertu des Conditions générales d'adhésion à Tide.

## **6. Frais et commission**

Le PCS est gratuit pour vous. Nous ou notre Principal pouvons recevoir une commission d'un Organisme de crédit dans le cadre d'une mise en relation. Le montant ou la méthode de calcul sera communiqué sur demande. Différents Organismes de crédit peuvent payer des taux de commission différents. L'utilisation du PCS ne vous oblige pas à contracter un financement.

## **7. Vos responsabilités**

Vous êtes responsable de : (i) décider de poursuivre ou non un financement ; (ii) obtenir des conseils financiers, juridiques, comptables et fiscaux indépendants ; (iii) vous conformer à toutes les lois et conditions contractuelles applicables avec tout Organisme de crédit ; et (iv) garder vos informations de connexion/sécurité en lieu sûr pour tous les portails utilisés lors d'une demande. Vous ne pouvez utiliser le Service et toute information obtenue par son intermédiaire que pour vos dossiers commerciaux internes et votre prise de décision en relation avec un financement potentiel. Vous ne devez pas compiler, vendre, louer, licencier, publier, redistribuer ou commercialiser de toute autre manière une base de données ou un ensemble de données dérivé du Service (y compris les détails des Organismes de crédit ou les conditions proposées), et vous ne devez pas utiliser le Service pour fournir des services de courtage, de génération de leads ou des services similaires à des tiers. Vous ne devez pas accéder au Service par des moyens automatisés (y compris le scraping, les spiders, les crawlers ou les bots), faire de

l'ingénierie inverse de toute interface, ou contourner les restrictions techniques. Vous devez garder confidentielles toutes les informations non publiques que vous recevez de nous, de nos mandants/principaux ou des Organismes de crédit (y compris les conditions et offres indicatives), sauf dans la mesure où vous êtes tenu de les divulguer par la loi ou à vos conseillers professionnels dans le cadre d'obligations de confidentialité. Vous indemnisez Tide contre les pertes, coûts et responsabilités raisonnablement encourus à la suite de toute réclamation découlant de votre violation de cet article 7 ou de votre manque d'autorité pour partager des informations en vertu de l'article 5.

#### **8. Absence de conseil / absence de recommandation**

Les informations fournies par le biais du PCS le sont à titre d'information générale uniquement. Nous ne fournissons pas de conseil en matière de dette ou de désendettement, n'évaluons pas la pertinence et ne recommandons aucun Organisme de crédit ou produit. Vous devez prendre vos propres décisions de manière indépendante.

#### **9. Réclamations**

Si vous souhaitez vous plaindre du PCS, contactez-nous à [complaints.fr@tide.co](mailto:complaints.fr@tide.co) ou via l'application Tide. Nous traiterons votre réclamation conformément à notre procédure de réclamation. (Les réclamations relatives à tout contrat de financement doivent être adressées à l'Organisme de crédit concerné.)

#### **10. Suspension et résiliation**

Nous pouvons suspendre ou résilier le PCS si : (i) nous suspectons raisonnablement une fraude ou une utilisation illégale ; (ii) nous y sommes contraints par un Principal, un Organisme de crédit ou la loi ; (iii) vous enfreignez les Conditions d'adhésion ou les présentes conditions PCS. Vous pouvez cesser d'utiliser le PCS à tout moment en nous en informant. La résiliation des Conditions d'adhésion mettra également fin au PCS.

#### **11. Responsabilité**

Notre responsabilité pour le PCS suit le cadre de responsabilité des Conditions générales d'adhésion à Tide. Rien dans les présentes Conditions PCS ne limite une quelconque responsabilité qui ne peut être limitée en vertu du droit applicable. (Pour éviter tout doute, nous ne sommes pas responsables de toute décision ou action d'un Organisme de crédit.)

#### **12. Droit applicable et langue**

Les présentes Conditions PCS sont régies par le droit français. Les tribunaux français ont la compétence exclusive. Les langues contractuelles sont le français et l'anglais ; en cas d'incohérence, la version française prévaut.