

helios

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES SERVICES HELIOS

(Version 3, date : 11/03/2025)

Convention de compte de paiement

Bienvenue !

Les « Conditions Générales d'Utilisation » sont souvent des documents longs et peu compréhensibles.

Nous avons donc souhaité écrire les nôtres de manière à vous expliquer simplement, clairement et en toute transparence les règles qui s'appliquent à vous lors de l'utilisation des services Helios.

Afin de faciliter votre lecture, nous vous proposons dans chaque encadré vert ci-dessous une courte explication du contenu des CGU et des obligations qui s'imposent à Helios et à vous, en tant que Client ou Utilisateur des Services.

Si malgré tous nos efforts, des doutes ou des incompréhensions subsistent pour vous, nous vous recommandons d'écrire à nos conseillers, disponibles pour répondre à toutes vos questions par e-mail adressé à contact@helios.do, depuis la bulle disponible au bas de chaque page de notre site Internet, ou directement dans l'Application Helios.

GÉNÉRALITÉS

1. Mentions légales

Pour offrir ses services, Helios agit en qualité d'agent prestataire de services de paiement d'Okali, qui est un établissement de monnaie électronique agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sous le numéro CIB 17448.

Le Compte est un compte de paiement ouvert dans les livres d'Okali, société par actions simplifiée au capital de 5 660 962,00 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 890 111 776, dont le siège social est situé 50 rue La Boétie, 75008 Paris, agissant en tant qu'établissement de monnaie électronique agréé par l'ACPR, établie au 4, place de Budapest, CS 92459 75436 Paris Cedex 09.

helios

Le Compte et ses moyens de paiement associés sont une offre à destination des clients particuliers proposée par la société Helios, société par actions simplifiée au capital de 25 858,80 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 883 111 585 dont le siège social est situé 9 rue des Colonnes, 75002 Paris, agissant en qualité d'agent prestataire de services de paiement d'Okali (numéro REGAFI 731225).

2. Définitions

Abonnement	Désigne les offres payantes proposées par la société Helios auxquelles le Client peut souscrire.
ACPR	Désigne l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution.
Application	Désigne l'application mobile d'Helios disponible au téléchargement gratuitement sur les magasins d'application mobile - App Store d'Apple, Play Store de Google - par l'intermédiaire de laquelle la société Helios fournit les Services aux Utilisateurs. Un espace client est également mis à disposition sur le Site Internet Helios. Certains Services peuvent ne pas être disponibles sur celui-ci.
Authentification forte	Désigne les mesures d'authentification reposant sur l'utilisation de deux (2) éléments ou plus appartenant aux catégories « connaissance » (quelque chose que seul le Client connaît), « possession » (quelque chose que seul le Client possède) et « inhérence » (quelque chose que le Client est) et indépendante en ce que la compromission de l'un ne remet pas en question la fiabilité des autres, et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité des données d'authentification.
Autorisation d'une Opération de Paiement	Une opération de paiement est réputée autorisée lorsque le Client ou une personne dûment habilitée à faire fonctionner le Compte a donné son consentement à l'exécution de l'opération.
Carte	<p>Désigne la carte de débit Visa (carte de paiement à autorisation systématique). Okali, en tant que membre principal du schéma de cartes de paiement Visa, fournit une carte de paiement à autorisation systématique liée au compte du Client. Elle est nominative et personnelle. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du Client, après vérification automatique et systématique du solde (ou provision) disponible sur son compte.</p> <p>La Carte peut être également virtuelle : il s'agit alors d'une carte de paiement Visa, délivrée sous une forme dématérialisée par Okali, en tant qu'Émetteur et associée au Compte. Elle est destinée au règlement d'achats</p>

helios

	à distance sur Internet de biens ou de prestations de services auprès de commerçants ou prestataires de services.
CGU	Désigne les présentes Conditions Générales d'Utilisation des Services Helios.
Client	Désigne la personne physique majeure agissant pour des besoins non-professionnels dans le cadre de la Convention de compte de paiement conclue avec Helios et la personne physique majeure exerçant son activité professionnelle sous le statut de l'entreprise individuelle.
Compte	Désigne le compte de paiement ouvert dans les livres d'Okali à la demande du Client par l'intermédiaire d'Helios.
CMF	Désigne le Code monétaire et financier.
Conditions tarifaires	Désigne les conditions tarifaires qui s'appliquent au Compte, sous réserve du (des) contrat(s) conclu(s) et des Services additionnels souscrits, sauf lorsqu'il en est spécifiquement indiqué autrement. Les tarifs sont exprimés en euros TTC lorsqu'ils sont soumis à TVA. Ils sont modifiables à tout moment sous réserve du respect des dispositions contractuelles et de la réglementation en vigueur.
Convention	Désigne la Convention de compte de paiement, soit le contrat liant Helios et le Client au sens de l'article L314-12 du CMF. Elle est composée des trois documents indissociables suivants : des présentes CGU ; des Conditions tarifaires ; des conditions particulières des Services additionnels.
Données personnelles	Désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.
Données de sécurité Personnalisées	Désigne tout moyen technique mis à la disposition du Client par Helios pour l'utilisation d'un instrument de paiement. Ces données, propres au Client et placées sous sa garde, visent à l'authentifier.
EEE	Désigne l'Espace Economique Européen composé de l'ensemble des Etats membres de l'UE, de l'Islande, de la Norvège et du Liechtenstein.
Espace SEPA	Rassemble les Etats membres de l'EEE, la Suisse, la République de San Marin et Monaco.
Identifiant unique	Désigne la combinaison de chiffres que le Client définit dans l'Application pour permettre l'identification certaine du compte de paiement sur lequel doit être effectué l'opération de paiement ou l'identification du compte du bénéficiaire de l'opération.

helios

Instrument de Paiement	Désigne alternativement ou cumulativement tout dispositif personnalisé et l'ensemble des procédures convenues entre le Client et Helios qui permettent au Client d'initier un ordre de paiement ou de réaliser une opération de paiement.
Jour ouvrable	Désigne un jour au cours duquel Helios ou le prestataire de services de paiement de l'autre Partie à l'opération de paiement exerce une activité permettant d'exécuter une opération de paiement. Les jours de fermeture des systèmes de paiement susceptibles d'être utilisés pour l'exécution d'une opération de paiement ne constituent pas des jours ouvrables.
Partenaire(s)	Désigne tout prestataire tiers avec qui le Client est en relation contractuelle et agissant en qualité de prestataire de services de paiement pour le compte du Client dans le cadre d'un partenariat conclu avec Helios.
Partie(s)	Désigne le Client et/ou Helios.
Prélèvement SEPA	Désigne une opération de paiement ponctuelle ou récurrente, libellée en euros, entre un créancier, à l'initiative de l'opération, et un débiteur dont le compte peut être situé en France ou dans n'importe quel pays de l'Espace SEPA.
Prestataire de service d'initiation de paiement	Désigne un établissement financier agréé en tant que prestataire de services de paiement et dès lors autorisé à fournir un service d'initiation de paiement, à savoir un service de paiement consistant à initier un ordre de paiement à la demande du Client depuis le Compte du Client.
Prestataire de service d'information sur les comptes	Désigne un établissement financier agréé qui fournit à titre d'activité habituelle le service d'information sur les comptes.
RIB	Désigne un Relevé d'Identité Bancaire.
Service(s)	Désigne les services de paiement, de base, attachés au Compte et fournis par Helios en tant qu'agent prestataire de services de paiement, sous le mandat d'Okali.
Service(s) additionnel(s)	Désigne les services de paiement, complémentaires aux services de base attachés au Compte, fournis par Helios ou par des Partenaires, et dont le Client peut bénéficier par l'intermédiaire de Helios.
Support durable	Désigne tout instrument permettant au Client de stocker les informations qui lui sont personnellement adressées, d'une manière telle que ces informations puissent être consultées ultérieurement pendant une période adaptée à leur finalité et reproduites à l'identique.

helios

UE	Désigne l'Union Européenne.
Utilisateur	Désigne la personne physique, majeure, agissant pour des besoins non-professionnels et la personne physique majeure exerçant son activité professionnelle sous le statut d'entreprise individuelle dans le cadre de la Convention conclue entre Helios et le Client et pouvant profiter de l'usage des Services et le cas échéant, des Services additionnels. L'Utilisateur est le Client lorsqu'il utilise le Compte, et/ou son mandataire lorsqu'il bénéficie d'une procuration sur le Compte.
Vérification de l'identité du Client	Désigne la procédure mise en œuvre par Helios et Okali en tant qu'établissement agréé, visant à s'assurer que la personne physique identifiée lors de la souscription aux Services est bien celle qu'elle prétend être lors de l'ouverture et de l'usage d'un Compte et des Services associés. Les obligations d'identification et de vérification de l'identité du Client sont réglementées par les articles L.561-5 et suivants du CMF.
Virement SEPA	Désigne une opération de paiement par laquelle Helios vire, sur instruction du Client, une somme d'argent du compte du Client vers un autre compte, ouvert dans les livres d'un établissement bancaire, de paiement ou de monnaie électronique établi au sein de l'Espace SEPA.

3. Objet

Les présentes CGU, établies dans le cadre des articles L314-1 à L314-16 du CMF régissent les conditions d'ouverture, de fonctionnement, de clôture d'un Compte, par Okali pour le Client et/ou l'Utilisateur sous la responsabilité du Client, par l'intermédiaire d'Helios.

Le Compte ouvert dans le cadre des présentes est un compte de paiement détenu au nom d'une personne, utilisé aux fins de l'exécution d'opérations de paiements. Ses opérations sont exécutées par Okali par l'intermédiaire d'Helios pour le compte du Client. Ses opérations sont relatives à la seule vie privée de l'Utilisateur, l'Utilisateur s'engageant à ne pas utiliser le Compte à des fins professionnelles, à l'exception de l'Utilisateur exerçant son activité professionnelle sous le statut de l'entreprise individuelle.

La Convention constitue le contrat-cadre de services de paiement liant Okali et le Client au sens de l'article L314-12 du CMF et de l'Arrêté du 29 juillet 2009 relatif aux relations entre les prestataires de services de paiement et leurs clients en matière d'obligations d'information des utilisateurs de services de paiement et précisant les principales stipulations devant figurer dans les conventions de compte de dépôt et les contrats-cadres de services de paiement. Elle est composée des documents indissociables suivants :

- des présentes CGU et de ses annexes, qui font corps avec elles :
 - Annexe 1 - Formulaire de rétractation ;
 - Annexe 2 - Conditions tarifaires ;

helios

- Annexe 3 - Seuils ;
- des Conditions générales des Cartes Visa ;
- des Conditions générales du programme de parrainage ;
- des Conditions générales du programme « Tous Consom'acteurs ! » ;
- des Conditions générales d'utilisation des services associés au Compte Premium helios.

La Convention est rédigée en français, langue unique faisant foi dans les relations entre Okali et son Client. Okali étant libre d'accepter ou de refuser toute relation contractuelle, celle-ci n'est réputée effective qu'après vérification de l'identité du Client et acceptation définitive par Okali de l'ensemble des éléments constitutifs de la Convention.

Le Client reconnaît et accepte que l'ensemble de sa relation avec Okali et Helios soit dématérialisée. Toute information ou document devant être remis au Client sera transmis sur support durable par Helios et mis à disposition sur l'Application Helios.

Le Client accepte sans réserve la Convention portée à sa connaissance en cochant, lors de son inscription, la case correspondante. Le Client peut à tout moment la consulter, la reproduire, la stocker sur son ordinateur, ou sur un autre support durable. À tout moment au cours de la relation contractuelle et sur demande du Client, la Convention pourra lui être communiquée gratuitement sur support papier.

Simplement, ce qu'il faut retenir :

Les CGU ont pour but de vous expliquer les fonctionnalités offertes par Helios au travers de l'Application Helios (téléchargeable sur les magasins d'application App Store pour iOS et Play Store pour Android), de même que les règles que vous devez respecter en tant que Client quand vous utilisez les Services.

Pour finaliser votre inscription, créer votre Compte et commencer à utiliser l'ensemble des Services, vous devez accepter les CGU.

LES SERVICES

4. Accessibilité des Services

L'Application et les Services sont accessibles en ligne depuis l'Application Helios à tout Utilisateur, âgé de 18 ans révolus au jour de son inscription, agissant dans le cadre de la Convention conclue entre Helios et le Client.

Les Services sont exclusivement réservés à l'usage personnel du Client et/ou de l'Utilisateur, en tant que personne physique définie en tant que consommateur au sens de l'Article liminaire du Code de la

helios

consommation. Le Compte ouvert dans le cadre des présentes est destiné à enregistrer les opérations du Client et/ou de l'Utilisateur relative à sa seule vie privée, à l'exclusion de toutes opérations professionnelles.

Nonobstant ce qui précède, les Services peuvent également être réservés à un usage professionnel, dans le cas spécifique des personnes physiques majeures et capables exerçant leur activité professionnelle sous le statut d'entreprise individuelle. Il est rappelé que les entrepreneurs individuels sont tenus de dédier un compte bancaire ou de paiement ouvert à l'exercice de l'ensemble des transactions financières liées à leur activité professionnelle lorsque leur chiffre d'affaires a dépassé pendant deux années civiles consécutives un montant annuel de 10 000 €.

Le Client déclare et atteste être majeur au moment de la souscription aux Services et disposer de la pleine capacité juridique pour s'engager personnellement au titre des présentes. Le Client devra conserver la pleine capacité juridique pendant toute la durée de la Convention.

Le Client déclare et atteste que l'ensemble des informations qu'il fournit à Helios pour bénéficier des Services sont et resteront exacts pendant toute la durée de la Convention. Le Client s'engage également à répondre à toute sollicitation légitime de mise à jour de ses informations émanant directement de Helios. Helios ne saurait être tenu pour responsable des conséquences en cas d'absence de mise à jour de ses informations.

5. Souscription aux Services

Lors de l'entrée en relation contractuelle, le Client indique un identifiant (son adresse e-mail, qu'il sera invité à valider avec un code unique reçu à cette même adresse) et définit un mot de passe garantissant la confidentialité des informations et lui permettant d'accéder à son espace client au sein de l'Application Helios.

Le Client s'engage à maintenir secrets l'identifiant utilisé et son mot de passe, et à changer régulièrement son mot de passe.

Le Client est entièrement responsable de la conservation, de l'utilisation de son identifiant et de son mot de passe et de leur divulgation. Leur usage est réputé être strictement personnel. Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait accéder à son espace client en s'authentifiant via le système de reconnaissance biométrique intégré à son terminal, le Client s'engage à être la seule personne à avoir enregistré son empreinte biométrique sur le terminal concerné. Il est rappelé au Client que Helios n'a pas accès à l'empreinte biométrique du Client enregistrée sur son terminal, celle-ci restant sous la seule maîtrise et responsabilité du Client. Le Client s'engage à informer Helios de toute compromission de son mot de passe et à le changer immédiatement dans l'Application Helios.

Pour les personnes ayant reçu procuration du Client, le mandataire sera également responsable de l'utilisation de son identifiant et de son mot de passe et de la conservation de leur caractère confidentiel. Helios s'exonère de toute responsabilité en cas d'instruction donnée par une personne qui n'aurait plus procuration si sa cessation, quelle qu'en soit la cause, n'a pas été portée à sa connaissance. En cas de perte

helios

ou d'utilisation frauduleuse (avérée ou non) de son mot de passe, le Client doit modifier son mot de passe et se rapprocher de Helios.

Tous les quatre-vingt-dix (180) jours ouvrés suivants la première connexion, le dispositif de sécurité est revu permettant notamment l'Authentification forte du Client requise par l'article L.133-44 du CMF. Helios se réserve toutefois la faculté de déroger à l'authentification forte dans les cas autorisés par la réglementation en vigueur.

Le Client reconnaît que la saisie successive de son identifiant et son mot de passe constituent un écrit au sens de l'article 1365 du Code civil. Cette double saisie permet l'identification du Client et prouve le consentement de ce dernier aux opérations effectuées (virement, souscription, prélèvement, ordre de bourse...) et l'imputation de ces dernières au Client.

Il est de plus convenu entre Helios et le Client que la saisie successive par celui-ci de son identifiant et de son mot de passe manifestera le consentement exprès du Client à la souscription qu'il aura souhaitée de tout produit ou service supplémentaire proposé par Helios

En complément du mot de passe et de l'identifiant, Helios a mis en place différents systèmes d'authentification renforcée pour la réalisation d'opérations dites sensibles (exemples non exhaustifs : certains paiements carte en vente à distance, affichage des informations de la carte ou de son code PIN).

Selon la sensibilité de l'opération, pour valider et confirmer l'opération, le client devra confirmer son consentement via son Application Helios. A cet effet, le Client s'engage à télécharger l'Application mobile de Helios sur son terminal (c'est-à-dire un matériel compatible avec l'utilisation des services Helios).

Avertissement :

Des personnes malintentionnées peuvent élaborer différents types de fraude comme les fraudes suivantes (liste non exhaustive) :

- Aux faux collaborateurs

De faux collaborateurs de Helios et/ou Okali peuvent contacter le Client, en usurpant l'identité de Helios et/ou d'Okali, sous prétexte de l'existence d'opérations frauduleuses sur le Compte. Ils peuvent alors inciter le Client et/ou l'Utilisateur à réaliser des opérations telles que l'enregistrement d'un nouveau bénéficiaire afin de procéder à un virement vers des comptes externes, ou encore réaliser des opérations cartes.

Dans un tel cas, le Client doit raccrocher immédiatement et ne valider aucune opération. Un collaborateur de Helios et/ou Okali n'appellera jamais un Client pour lui demander de réaliser une opération de paiement ou de lui donner accès à son Compte.

- Aux offres « miraculeuses »

Des offres de crédit avec un taux très compétitif ou de livret d'épargne avec un taux d'intérêt plus élevé que les standards du marché peuvent être proposées au Client afin qu'il souscrive à ces fausses offres en vue de détourner les sommes versées.

helios

- Aux Investissements illégaux ou frauduleux

Des produits/marchés atypiques ou à très fort rendement peuvent être proposés aux Clients. Avant d'investir sur ces produits/marchés potentiellement illégaux ou frauduleux, le Client doit impérativement vérifier qu'il ne s'agit pas d'une offre frauduleuse ou illégale. Helios et Okali recommandent de se renseigner et de vérifier, par tous les moyens à sa disposition, le sérieux de ces propositions de placement et de consulter la liste des mises en garde et listes noires des sociétés et sites non autorisés sur le site internet de l'AMF.

6. Description des services

6.1. Opérations au crédit

Les opérations de chargement du Compte dont le Client peut bénéficier sont les suivantes :

6.1.1. Opérations de chargement du Compte par carte de paiement.

Pour alimenter le Compte, le Client doit renseigner les informations de sa carte de paiement au sein de l'Application Helios. Le premier chargement à partir de cette carte est sans frais. Des chargements ponctuels (unitaires réalisées à la demande du Client) peuvent être effectués par la suite dans l'Application. Des frais s'appliquent conformément aux Conditions tarifaires en vigueur.

6.1.2. Opérations de chargement du Compte par virement SEPA vers l'IBAN attaché au compte.

Afin de pouvoir recevoir des fonds sur son Compte, le Client doit s'assurer qu'il bénéficie d'un Compte valide (non bloqué ou non clôturé).

6.2. Opérations au débit

Les opérations de paiement au débit du Compte dont le Client peut bénéficier sont les suivantes :

- Les Prélèvements SEPA, y compris les prélèvements autorisés unitairement ; le Client peut autoriser ses créanciers à solliciter directement le débit de son Compte pour certains règlements répétitifs ou ponctuels (électricité, téléphone, impôts...)
- Les opérations de paiement effectuées avec une carte de paiement VISA ;
- Les Virements SEPA, y compris les ordres permanents ; selon les caractéristiques (en particulier, les coordonnées IBAN de destination) renseignées au préalable par le Client ;

helios

- Les opérations de retraits d'espèces avec une carte de paiement en accédant aux distributeurs automatiques de billets.

Les opérations de paiement sont soumises aux limites d'usage du Compte définies dans l'Annexe 2 - Conditions Tarifaires.

Conformément aux dispositions de l'article L312-1-7 CMF, ces limites ne s'appliquent pas à la demande de clôture du Compte qui interviendrait dans le cadre d'une résiliation de la Convention. La demande de clôture du Compte sera réalisée directement depuis l'Application et sera effectuée sans frais par virement SEPA sur le compte bancaire ou de paiement externe du Client (dont le Client est titulaire).

6.3. Prélèvements SEPA

6.3.1. Mandat de prélèvement SEPA

Afin d'autoriser un prélèvement SEPA, le créancier transmet au Client un formulaire dénommé « mandat de prélèvement SEPA » contenant notamment son identifiant créancier.

Le « mandat de prélèvement SEPA » est un mandat double par lequel le débiteur :

- autorise le créancier à émettre des ordres de prélèvements européens ;
- autorise Helios à payer ces prélèvements lors de leur présentation.

Le mandat est identifié par une référence unique fournie par le créancier. L'autorisation de prélever ne sera donc valable que pour le mandat en question ; un créancier peut ainsi avoir plusieurs mandats avec un même client s'il a plusieurs contrats commerciaux.

Le client débiteur complète ce formulaire, le signe et le retourne à son créancier. Le créancier se charge de vérifier les données du mandat et de les transmettre à Helios pour paiement. Dans le cadre du Prélèvement SEPA, il n'est donc plus nécessaire de transmettre à Helios une autorisation de prélever.

6.3.2. Révocation du mandat de Prélèvement SEPA

Le Client peut révoquer à tout moment son mandat de Prélèvement SEPA, ou faire opposition à un ou plusieurs paiements auprès de Helios. Dans ce cas, la révocation ou l'opposition est valable pour tous les prélèvements donnés à partir du mandat identifié par le débiteur.

La révocation d'un mandat se définit comme le retrait du consentement donné au créancier d'initier tous les prélèvements relatifs au mandat. Cette révocation doit être notifiée par écrit au créancier concerné et peut également être portée à la connaissance de Helios. Tous les prélèvements qui se présenteront postérieurement au jour où Helios aura été informé de la révocation seront rejetés.

6.3.3. Opposition

L'opposition à une opération de prélèvement est une mesure préventive par laquelle le Client refuse (exemple : en cas de désaccord du Client avec son créancier) le paiement d'un ou plusieurs prélèvements

helios

déterminés, non encore débités de son Compte. Le Client pourra s'opposer à un ou plusieurs paiements au sein de l'Application Helios. Cette opposition doit intervenir au plus tard le jour ouvrable précédant le jour prévu pour l'exécution de l'opération.

6.3.4. Refus d'exécution d'un Prélèvement SEPA

Lorsque Helios refuse d'exécuter un prélèvement (défaut de provision, compte bloqué, etc.), elle en informe le Client et, si rien ne s'y oppose, lui en communique le motif.

6.3.5. Contestations en cas de Prélèvements SEPA non autorisés ou mal exécutés

Si le Client constate un prélèvement qu'il n'a pas autorisé ou une erreur dans l'exécution de l'opération, il doit le signaler sans délai à Helios. Sauf dispositions légales contraires, aucune contestation ne sera admise passée un délai de treize (13) mois à compter du débit de l'opération, sous peine de forclusion.

6.3.6. Responsabilité de Helios

Helios est tenu d'une obligation de bonne exécution de l'opération de paiement, laquelle consistera au débit du Compte à la date d'échéance du prélèvement indiquée par le créancier du Client. Les opérations de paiement non autorisées sont, sauf suspicion de fraude, remboursées au plus tard à la fin du jour ouvrable suivant la contestation. Le Client est informé que dans l'hypothèse où l'opération s'avère effectivement autorisée, Helios pourra procéder à la contre-passation du montant du remboursement initial. Dans le cas où l'opération a été mal exécutée du fait de Helios, elle restituera au Client le montant de l'opération et, si besoin, rétablira le Compte débité dans la situation où il se serait trouvé si l'opération n'avait pas eu lieu. La responsabilité de Helios ne pourra toutefois pas être engagée en cas de force majeure ni lorsqu'elle est liée par des obligations légales empêchant la réalisation des obligations qui lui incombent.

6.3.7. Remboursement de Prélèvements SEPA autorisés

Le Client peut demander le remboursement d'un Prélèvement SEPA autorisé dans un délai de 8 semaines à compter de la date où les fonds ont été débités. Le remboursement correspond au montant total de l'opération de paiement exécutée.

Le Client a droit au remboursement par Helios d'une opération de paiement autorisée, ordonnée par le bénéficiaire ou par le Client qui donne un ordre de paiement par l'intermédiaire du bénéficiaire, si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération de paiement et si le montant de l'opération dépassait le montant auquel le Client pouvait raisonnablement s'attendre en tenant compte du profil de ses dépenses passées et des circonstances propres à l'opération.

A la demande du prestataire de services de paiement, Helios fournit tous éléments relatifs au remboursement demandé. Dans un délai de dix jours ouvrables suivant la réception de la demande de

helios

remboursement, Helios, soit rembourse le montant total de l'opération de paiement, soit justifie son refus de rembourser. Le cas échéant, le Client peut recourir à la procédure de médiation prévue au sein de la Convention. Le remboursement prévu correspond au montant total de l'opération de paiement exécutée. La date de valeur à laquelle le Compte est crédité ne peut être postérieure à la date à laquelle il a été débité.

6.4. Virements SEPA

Virements SEPA ponctuels : le Client peut initier des ordres de virements au débit du Compte.

Virements SEPA instantanés (bientôt disponibles - le Client sera informé prochainement par Helios de la date de disponibilité de ce service).

Virements SEPA permanents : le Client peut mettre en place des ordres de virements permanents au débit du Compte.

Les conditions d'émission et d'exécution des ordres de virement ainsi que les obligations du Client et de Helios dans l'exécution des ordres de virement sont décrites dans la présente Convention.

6.5. Cartes Visa

La Carte de paiement Visa associée au Compte est émise sous licence par la Visa International Service Association Visa. Okali est l'émetteur de la Carte en tant que membre principal du réseau Visa. Cette carte peut être soit physique, soit virtuelle et entièrement dématérialisée. Dans le cas d'une carte virtuelle, il s'agit d'un numéro de carte de paiement accessible via l'Application Helios. Elle permet alors de payer sur Internet ou dans les applications mobiles.

Les cartes physiques et virtuelles Visa peuvent également être enregistrées sur certaines solutions de paiement sans contact compatibles (Apple Pay, Google Pay) afin de réaliser des achats. Elles permettent alors de payer en magasin, via le paiement mobile sans contact.

Seuls les Utilisateurs âgés de 18 ans révolus peuvent bénéficier d'une Carte, le cas échéant sur demande de leur représentant légal, tenu solidairement des éventuelles conséquences dommageables liées à l'utilisation de la Carte.

Les conditions de fonctionnement des Cartes sont régies par la Convention Carte, annexée à la présente Convention.

LE COMPTE

7. Nature du Compte

Le Compte est un compte de paiement ouvert dans les livres d'Okali, en tant qu'établissement de monnaie électronique.

helios

Le Compte est un compte individuel, Helios ne permettant pas l'ouverture de compte joint. Helios propose au revanche au Client et son partenaire l'ouverture d'un Compte commun (voir l'article 8 de la Convention).

Le Compte est strictement personnel. Sous réserve de la mise en place d'une procuration sur le Compte par le Client, il est interdit au Client de le prêter ou de s'en déposséder. Toute cession ou transfert d'un Compte à un tiers est strictement interdit et entraînera la résiliation de l'accès aux Services par Helios.

8. Le Compte commun

Helios propose au Client l'ouverture d'un Compte commun, permettant au Client de donner procuration à son partenaire, en tant que tiers mandataire et de faire fonctionner le Compte commun, comme il pourrait le faire lui-même (voir article 13 de la Convention pour plus d'informations sur la notion procuration).

Toutefois, seul le Client peut clôturer le Compte commun ou dénoncer la Convention.

Lorsque le tiers mandataire ainsi désigné est également un Client, le mandant accepte que le Compte commun soit également disponible dans l'Application du tiers mandataire.

Le Client, souhaitant ouvrir un Compte commun, est invité à communiquer au sein de l'Application l'adresse de courrier électronique de son partenaire. Le partenaire sera alors invité à rejoindre le parcours de souscription du Compte par courrier électronique. L'invitation est valable dix (10) jours. Le partenaire peut accepter ou refuser l'invitation.

Le Compte commun n'est ni un Compte joint, ni un Compte indivis. Le Client en reste le seul titulaire.

L'ouverture d'un Compte commun par le Client et l'utilisation des Services attachés à ce Compte fait l'objet d'une tarification spécifique prévue aux Conditions tarifaires (voir l'Annexe 2 de la Convention).

9. Devises

La tenue des comptes, les instructions de paiements, la prise d'ordres et leurs confirmations sont faites en Euros, pour la zone Euro. Hors zone Euro, les instructions de paiements, les prises d'ordres et leurs confirmations sont faites dans la devise concernée.

10. Le Client

Le Client déclare et atteste qu'au jour de l'ouverture de son Compte et pendant toute la durée de la relation contractuelle :

- Qu'il n'est frappé d'aucune interdiction légale ou judiciaire, ni d'aucune incapacité ;
- Qu'il agit pour son compte et dans son intérêt propre ;
- Qu'il réside en France.

helios

11. L'Utilisateur

Le Compte fonctionne sous la signature et sous l'entière responsabilité du Client, en tant que majeur capable qui devra répondre vis-à-vis de Helios de toutes conséquences des opérations effectuées par l'Utilisateur ou par lui-même sur ce compte. En ce sens, le Client est averti que toute opération réalisée par un Utilisateur dans le respect des conditions contractuelles conclues entre Helios et le Client sera assimilée à une opération réalisée par le Client du point de vue de Helios. A cette fin, le Client autorise Helios à débiter, le cas échéant, le Compte.

12. Identification et vérification de l'identité du Client

12.1. *Obligations de vigilance de la relation d'affaires*

Okali en tant qu'établissement agréé auprès de l'ACPR et Helios en tant qu'agent prestataire de services de paiement, sont soumis à de strictes obligations légales de vigilance de la relation d'affaires au titre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT), dites obligations « *Know Your Customer* ».

À ce titre, ils sont tenus conformément aux articles L561-5 et suivants du CMF (i) *d'identifier le Client et de vérifier les éléments d'identification recueillis sur présentation de tout document écrit à caractère probant* (ii) *ainsi que de recueillir, et de maintenir actualisées, toutes informations pertinentes relatives à l'objet et à la nature de la relation nouée avec le Client.*

Au cas où Okali et/ou Helios ne parviendraient pas à satisfaire à ces mesures de vigilance, aucune opération ne serait exécutée et la relation avec le Client ne serait pas établie ou poursuivie, sans que le Client ne puisse revendiquer une quelconque réparation à ce titre.

Avant d'entamer la procédure d'inscription et d'ouverture du Compte, le Client doit ainsi se munir d'une pièce d'identité et se préparer à réaliser un selfie vidéo en suivant les instructions de l'Application.

Dans le cadre de la vérification de son identité par Helios conformément à ses obligations légales et réglementaires, le Client devra également justifier auprès de Helios de sa nationalité et de sa résidence fiscale ; des informations additionnelles peuvent être demandées.

Le Client doit s'assurer que l'ensemble des informations qu'il fournit à Helios pour bénéficier des Services sont et resteront exacts pendant toute la durée de la Convention. Le Client s'engage également à répondre à toute sollicitation légitime de mise à jour de ses informations et le cas échéant, de fourniture d'informations complémentaires émanant de Helios. Helios ne saurait être tenu pour responsable des conséquences en cas d'absence de mise à jour de ses informations.

12.2. *Vérification de l'identité du Client*

La réglementation bancaire en matière de prévention de l'utilisation du système financier à des fins de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme impose, notamment, aux établissements

helios

financiers, tels qu'Okali et Helios, de vérifier l'identité de leurs clients, ainsi que, le cas échéant, de leur(s) mandataire(s) ou du bénéficiaire effectif de la relation d'affaires.

Ainsi, avant d'entrer en relation d'affaires, et pendant toute la durée de la relation, Helios et le cas échéant Okali peut demander au Client de lui communiquer tous les éléments d'information qu'elle juge utiles au respect de ladite réglementation. Le Client devra donc réaliser au sein de l'Application Helios la procédure dédiée de Vérification de son identité. A l'issue de cette procédure, le Client pourra effectuer un premier chargement par carte et commander la Carte associée au Compte. Le Compte sera alors considéré comme ouvert par Helios.

Le Client ou le cas échéant son mandataire s'engage également à donner à Helios toute information nécessaire au respect par celle-ci de ces obligations. A défaut, Helios se réserve la possibilité de ne pas exécuter la transaction ou de rompre la relation.

12.3. Résidence fiscale

L'ouverture d'un Compte est réservée aux résidents fiscaux en France métropolitaine, dans les départements et régions d'outre-mer, à Saint-Barthélemy ou à Saint-Martin, dûment identifiés au sens de l'article 13.2 ci-dessus.

12.4. Statut d'US Person

Le Client ne peut être une « US Person », c'est-à-dire qu'il ne doit pas être identifié comme un contribuable américain au sens de l'administration fiscale américaine. En particulier, le Client ne doit pas :

- (i) Avoir la nationalité américaine, même s'il réside en France ou dans l'EEE ;
- (ii) Avoir une autorisation de séjour permanente aux Etats-Unis ou passer un nombre important de jours aux États-Unis chaque année (plus de 183 jours sur les trois dernières années dont au moins 31 jours sur l'année en cours, sous réserve du respect de certaines conditions) ;
- (iii) Une « US Person » est une personne qualifiée de contribuable américain au regard de la législation fiscale en vigueur aux Etats-Unis.

La législation fiscale américaine considère comme une « US Person » :

- (iv) Avoir la nationalité américaine, même s'il réside en France ou dans l'EEE ;
- (v) toute personne bénéficiant de la citoyenneté américaine, notamment une personne née aux États-Unis qui réside en France ou dans un autre pays et qui n'a pas renoncé à sa citoyenneté américaine ou une personne ne résidant pas aux Etats-Unis mais dont l'un des parents bénéficie de la citoyenneté américaine ;
- (vi) tout résident légal des États-Unis : - notamment un titulaire de la carte verte américaine • toute personne résidant de façon permanente aux Etats-Unis ou y ayant passé une période suffisamment longue au cours des trois dernières années ;

helios

- (vii) une entité créée aux États-Unis d'Amérique, ou en vertu du droit fédéral américain, ou d'un des États fédérés américains • une entité dans laquelle au moins un bénéficiaire effectif US person détient plus de 25 % des droits.

En application de l'accord intergouvernemental signé entre la France et les Etats-Unis, les institutions financières françaises doivent présumer que toute personne présentant des indices d'américanité définis par la réglementation fiscale américaine (FATCA - Foreign Account Tax Compliance Act) est une US Person, si elle n'a pas fourni la documentation permettant d'établir son statut de non US Person.

Critères d'identification des personnes physiques susceptibles d'être considérées comme des « US Person » (Indices d'américanité) :

- (i) Lieu de naissance aux Etats-Unis ;
- (ii) Nationalité Américaine ;
- (iii) Adresse de résidence aux Etats-Unis ;
- (iv) Adresse connue portant la mention « A l'Attention de » ou « Poste restante » ;
- (v) Numéro de téléphone aux Etats-Unis ;
- (vi) Procuration donnée à une personne physique ayant une adresse aux Etats-Unis • Ordre de virement permanent vers un compte ouvert aux Etats-Unis.

13. Procuration

Il est rappelé que le Compte est un compte individuel, Helios ne permettant pas l'ouverture de compte joint. Toutefois, le Client peut donner procuration à un tiers mandataire de gérer et d'administrer son Compte pour son compte et en son nom. Toutefois, seul le Client pourra clôturer le Compte ou dénoncer la Convention.

Le mandataire ne devra pas être interdit bancaire ou interdit judiciaire. Les opérations initiées par le mandataire engagent le Client comme s'il les avait effectuées lui-même.

La procuration reste valable jusqu'à révocation de la part du Client ou de son mandataire. La procuration cesse également de produire ses effets en cas de décès du Client ou du mandataire. Helios devra être informée de toute révocation d'une procuration. Le Client reste responsable des opérations éventuellement réalisées par le mandataire à l'issue de la révocation de la procuration tant que cette révocation n'aura pas été communiquée à Helios.

La procuration ne peut donner aucun droit à rémunération pour le mandataire.

Helios se réserve la possibilité d'accepter ou de refuser la procuration remise, ou encore de la retirer.

helios

14. Solde créditeur

Le Compte est un compte de paiement au sens de l'article L. 314-1 du Code monétaire et financier, libellé en euros et sans autorisation de découvert.

Avant toute opération de paiement, le Client doit s'assurer systématiquement, avant chaque opération, que le solde du Compte est suffisant et disponible pour pouvoir réaliser l'opération. Le Client s'engage à honorer tout ordre de paiement effectué avec son Compte. L'existence d'un différend entre le Client et un tiers, du fait notamment de la non-conformité d'un bien ou du service vendu, ne peut justifier le refus d'honorer un ordre de paiement.

Dans le cas où le solde du Compte serait insuffisant pour exécuter l'opération de paiement, ladite transaction sera, intégralement ou partiellement (à la hauteur du solde disponible), rejetée par Helios. Des frais pourront, le cas échéant, être appliqués.

15. Droit de rétention et compensation

Helios peut exercer son droit de rétention sur toutes espèces régulièrement inscrites en ses livres au nom du Client jusqu'au parfait paiement de toutes sommes, frais, commissions et accessoires dus par ce dernier à Helios.

Il est de principe que le Client doit veiller à maintenir en permanence une provision suffisante et disponible sur l'ensemble de ses comptes ouverts dans les livres de Helios. C'est pourquoi, il est expressément convenu entre Helios et le Client que Helios pourra, sans que cela ne porte atteinte à l'indépendance des comptes dont le fonctionnement est séparé, compenser toute créance certaine, liquide et exigible qu'elle détient sur le Client, avec le(s) solde(s) créditeur(s) du ou des compte(s) du Client, et ce quelle que soit la somme concernée. Telle compensation pourra être effectuée, à tout moment, après en avoir informé le Client, par tous moyens. Dans l'hypothèse où le montant reste dû par le Client après compensation, celui-ci est inscrit sur son relevé de compte sur une ligne spécifique correspondant à une dette exigible.

Il est rappelé au Client que, conformément à l'Article L111-8 du Code des procédures d'exécution, les frais de l'exécution forcée, entrepris avec un titre exécutoire, pour le recouvrement du solde débiteur sont à la charge du Client. Les frais de recouvrement entrepris sans titre exécutoire restent à la charge de Helios. Cependant, Helios pourra justifier du caractère nécessaire des démarches entreprises pour recouvrer sa créance et demander au juge de l'exécution de laisser tout ou partie des frais ainsi exposés à la charge du débiteur de mauvaise foi.

helios

FACTURATION

16. Frais

La fourniture au Client par Helios des Services fait l'objet d'une tarification prévue aux Conditions tarifaires (Annexe 2).

Les frais pour la tenue du Compte et l'utilisation des Services dans les limites du Compte, sont facturés mensuellement au Client par Helios. Le règlement des frais dus par le Client intervient par prélèvement sur le Compte. Tout mois commencé est dû. Le prélèvement est effectué mensuellement à la date d'anniversaire de l'ouverture du compte. La date d'anniversaire correspond au jour où le Compte est ouvert par Helios.

Toutes les opérations nécessitant un traitement particulier, notamment lorsqu'elles entraînent une irrégularité ou un incident de fonctionnement sur le Compte font l'objet de l'application de frais spécifiques tels qu'indiqués dans les Conditions tarifaires. Ils sont prélevés sur le Compte conformément à la réglementation applicable. Il n'y aura pas de perception de frais lorsque l'incident de fonctionnement résulte d'une erreur, d'une omission ou d'une faute imputable à Helios.

En cas d'insuffisance ou d'absence de provision sur le Compte, le Client s'expose à un refus de paiement de Helios. Si le solde du Compte ne permet pas le prélèvement des frais dus par le Client prévus aux Conditions Tarifaires, le Compte sera bloqué par Helios après avoir informé le Client. Le Client pourra le réactiver à tout moment en provisionnant son Compte des fonds nécessaires au paiement des frais dus.

17. Relevés de Compte et récapitulatif annuel des frais

Le Client est informé par Helios de toute mise à disposition d'informations contractuelles sur un support durable au sens de la loi et de la jurisprudence.

Les opérations enregistrées sur le Compte sont accessibles au sein de l'Application Helios.

Les relevés de Compte sont édités mensuellement une fois le mois achevé et mis à disposition du Client sur Support durable au sein de l'Application.

À tout moment au cours de la relation contractuelle et sur demande du Client, les relevés de compte pourront lui être communiqués gratuitement sur support papier. Il est recommandé au Client de conserver ses relevés de compte pendant une durée minimale de cinq (5) ans.

Au cours du mois de janvier de chaque année, un document spécifique récapitulant l'ensemble des frais perçus par Helios au cours de l'année civile précédente au titre de la fourniture des services de paiement prévus aux présentes sera adressé au Client sur support durable.

helios

18. Change

Aucun frais n'est prélevé par Helios sur le montant total transféré dans le cadre de l'exécution d'une opération de paiement lorsqu'elle est effectuée en euro ou dans la devise d'un Etat membre de l'EEE et que les deux prestataires de services de paiement sont situés au sein de l'EEE.

Helios informe le Client que, lors de l'exécution d'une opération de paiement dans une devise autre que celle d'un Etat membre de l'EEE ou, quelle que soit la devise dans laquelle l'opération est réalisée, lorsque l'un des prestataires de services de paiement est situé en dehors de l'EEE des intermédiaires sont susceptibles d'avoir prélevé des frais avant réception des fonds par Helios.

Dans le cas d'un paiement effectué avec une Carte, le taux de change applicable est celui appliqué par VISA à la date de traitement de l'opération concernée par le réseau de paiement VISA, et non celui en vigueur à la date d'autorisation du paiement. Le taux de change VISA est consultable à tout moment par le Client en cliquant [ici](#).

MODIFICATION, DURÉE ET RÉSILIATION

19. Modification

Helios se réserve le droit de modifier, à tout moment, la Convention en ce compris les Conditions tarifaires.

Tout projet de modification de la Convention sera communiqué au Client sur support durable au plus tard deux mois avant la date d'entrée en vigueur des modifications proposées. Le Client en sera informé par Helios par e-mail sur support durable.

Le Client est réputé avoir accepté la modification s'il n'a pas notifié à Helios, avant la date d'entrée en vigueur proposée de cette modification, qu'il ne l'accepte pas.

Si le Client refuse la modification proposée, il a le droit de résilier la Convention sans frais, avant la date d'entrée en vigueur proposée de la modification dans les conditions déterminées à l'article 20.1. des présentes.

Helios se réserve également le droit de clôturer le Compte du Client ayant expressément refusé la modification de la Convention proposée par ses soins, dans le délai susvisé et dans les conditions déterminées à l'article 20.1 des présentes.

L'absence de contestation du Client auprès de Helios avant la date d'entrée en vigueur proposée, vaut acceptation de la modification de la Convention par le Client.

helios

20. Durée et résiliation

20.1. Résiliation de la Convention

La Convention est conclue pour une durée indéterminée. Sauf dispositions légales contraires, il peut y être mis fin sans motif et à tout moment :

- Soit à l'initiative du Client sans préavis :
 - Directement depuis l'Application Helios,
 - Par courrier postal ou électronique, daté et signé, accompagné de la copie de sa pièce d'identité (Carte Nationale d'Identité ou passeport) en cours de validité ;
- Soit à l'initiative de Helios, par e-mail ou par courrier recommandé avec accusé de réception, avec un préavis de 2 (deux) mois, sauf dispositions contraires ou comportement gravement répréhensible du Client, lequel entraîne une clôture sans préavis (injures ou menaces proférées par le Client à l'encontre d'un collaborateur Helios et/ou Okali, poursuite qu'elle qu'en soit la nature, engagée à l'encontre du Client, ou encore en cas de fonctionnement anormal du compte, etc.).

Le Client doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour les relations contractuelles avec Helios soient définitivement rompues au terme prévu. Après dénouement de l'ensemble des opérations en cours, Helios restitue au Client le solde créditeur éventuel et les instruments financiers qui resteraient détenus et dont le Client souhaiterait le transfert vers un établissement financier tiers. Ces restitutions seront réalisées par virement/transfert vers un compte dont le Client est le titulaire et dont le RIB aura été préalablement communiqué par le Client.

Le Client reste responsable vis-à-vis de Helios en cas de solde débiteur du Compte et doit rembourser à Helios tout montant qui aurait été payé par Helios pour le compte du Client, y compris après la résiliation de la Convention. Les frais régulièrement imputés pour la réalisation des Services sont dus par le Client qu'au prorata de la période échue à la date de résiliation de la présente Convention. S'ils ont été payés à l'avance, ces frais seront remboursés au prorata par Helios.

20.2. Résiliation d'un Service

Il peut être mis fin à l'accès à un produit ou service soit à l'initiative du Client, soit à l'initiative de Helios.

Sauf stipulations contraires prévues pour certains produits ou services :

- La résiliation peut être effectuée à tout moment ;
- Le Client n'a pas à respecter de préavis.

Helios respectera un préavis de 2 (deux) mois. En cas de comportement gravement répréhensible du Client, la résiliation sera effectuée sans préavis. La résiliation d'un produit ou service entraîne automatiquement la résiliation de tout produit ou service auquel il est associé et qui ne peut fonctionner de façon autonome.

helios

Les frais régulièrement imputés pour la réalisation des services sont dus par le Client qu'au prorata de la période échue à la date de résiliation de la Convention. S'ils ont été payés à l'avance, ces frais seront remboursés au prorata par Helios.

INACTIVITÉ ET CLÔTURE DU COMPTE

21. Compte inactif

Un Compte est considéré comme inactif au sens de la réglementation applicable dans les conditions suivantes :

- A l'issue d'une période de douze (12) mois au cours de laquelle les deux (2) conditions suivantes sont remplies : (i) le Compte Helios n'a fait l'objet d'aucune opération, hors inscription d'intérêts et débit par Helios de frais et commissions de toutes natures et (ii) le Client, son représentant légal ou la personne habilitée par lui ne s'est pas manifesté, sous quelque forme que ce soit, auprès de Helios ni n'a effectué aucune opération sur un autre compte ouvert à son nom dans les livres de Helios ; ou
- Si le Client est décédé, à l'issue d'une période de douze (12) mois suivant le décès au cours de laquelle aucun de ses ayants droits n'a informé Helios de sa volonté de faire valoir ses droits sur les avoirs inscrits sur le Compte Helios du Client.

Lorsqu'un Compte Helios est considéré comme inactif, Helios en informe par tout moyen à sa disposition le Client, son représentant légal, la personne habilitée par lui ou, le cas échéant, ses ayants droit connus de Helios et leur indique les conséquences qui y sont attachés. Le cas échéant, cette information est renouvelée annuellement jusqu'à la mise en œuvre des mesures de dépôt des avoirs à la Caisse des dépôts et consignations.

Les avoirs inscrits sur le Compte inactif sont obligatoirement déposés à la Caisse des dépôts et consignation :

- A l'issue d'un délai de dix (10) ans à compter de la date de la dernière opération, hors inscription d'intérêts et débit par Helios de frais et commissions de toutes natures ou à compter de la date de la dernière manifestation du Client, de son représentant légal ou de la personne habilitée par lui ; ou
- A l'issue d'un délai de trois (3) ans après la date de décès du Client.

A défaut de demande de restitution auprès de la Caisse des dépôts et consignation, les sommes sont définitivement acquises à l'Etat français à l'expiration d'un délai de :

- Vingt-sept (27) ans à compter de leur dépôt à la Caisse des dépôts et consignation en cas de décès du Client ;
- Vingt (20) ans à compter de leur dépôt à la Caisse des dépôts et consignation dans les autres cas.

22. Décès

Les sommes détenues par Helios pour le compte du Client décédé seront, sous réserve des opérations en cours, bloquées par Helios dès l'annonce du décès, puis libérées selon les termes du règlement de la succession.

Le cas échéant, les règles applicables en cas de comptes inactifs telles que prévues par les présentes trouveront à s'appliquer.

23. Clôture et mobilité du Compte

La clôture du Compte est gratuite.

Le Client peut demander la clôture de son Compte et le transfert de ses avoirs dans un autre établissement financier dans l'Espace SEPA.

L'établissement qui ouvre le nouveau compte (dit « *établissement d'arrivée* ») propose au Client, gratuitement et sans condition, un service d'aide à la mobilité bancaire permettant un changement automatisé des domiciliations bancaires, vers le nouveau compte, des éventuels virements récurrents du Compte d'origine.

En cas de clôture du Compte, Helios informe gratuitement, durant une période de treize (13) mois à compter de la date de clôture du Compte, par tout moyen approprié et dans un délai de trois (3) jours ouvrés, le Client titulaire du Compte clôturé ayant bénéficié du service d'aide à la mobilité de la présentation de toute opération de virement sur Compte clos ; cette information est faite au moins une fois par émetteur impliqué.

Helios transfère sur le compte ouvert auprès de l'établissement d'arrivée tout solde positif éventuel du Compte, à la date indiquée dans l'accord formel du Client.

En cas d'ouverture d'un compte auprès d'un établissement situé dans un autre État membre de l'Union européenne, Helios propose gratuitement, dans les six (6) jours ouvrés qui suivent la demande de clôture du Compte, un récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes ayant transité sur le Compte au cours des treize (13) derniers mois.

Helios transfère tout solde positif éventuel du Compte, sous réserve de disposer des informations permettant d'identifier l'établissement d'arrivée et le nouveau compte du Client. Ce transfert est opéré à la date sollicitée par le Client, au plus tôt six (6) jours ouvrés après la réception de la demande de clôture du Compte.

helios

EXÉCUTION DES OPÉRATIONS DE PAIEMENT

24. Consentement et révocation d'un ordre de paiement

Pour l'exécution d'une opération de paiement, le Client doit donner son consentement à l'opération, lequel se matérialise par le respect des procédures d'Authentification forte par Helios afin de se conformer à ses obligations légales et réglementaires (sauf application de dérogations expressément visées par la réglementation applicable).

Le Client ne pourra révoquer un ordre de paiement après le moment de réception par Helios, sauf indication contraire mentionnée expressément dans l'Application Helios. L'ordre devient alors irrévocable.

Lorsque l'opération de paiement est initiée par le bénéficiaire ou par le Client qui donne un ordre de paiement par l'intermédiaire du bénéficiaire, le Client ne peut révoquer l'ordre de paiement après avoir transmis l'ordre de paiement au bénéficiaire ou donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement au bénéficiaire.

Lorsque l'opération de paiement est initiée par un Prestataire de service d'initiation de paiement, le payeur ne peut révoquer l'ordre de paiement après avoir donné son consentement à ce que le Prestataire de service d'initiation de paiement initie l'opération de paiement.

Toutefois, en cas d'opération de paiement exécutée à une date convenue et sans préjudice du droit à remboursement de l'article L133-25 du CMF pour les opérations de prélèvement, le payeur peut révoquer l'ordre de paiement au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour le débit des fonds. Lorsqu'il s'agit d'un ordre de virement permanent, la révocation faite par le Client vaut pour toutes les opérations à venir concernant cet ordre permanent, sauf indication contraire du Client.

En l'absence de consentement, l'opération ou la série d'opérations de paiement est réputée non autorisée.

25. Authentification forte du Client

Conformément à la réglementation applicable, Helios applique des mesures d'Authentification forte du Client lorsque le Client :

- Accède à son Compte en ligne ;
- Initie une Opération de paiement électronique ;
- Exécute une opération par le biais d'un moyen de communication à distance susceptible de comporter un risque de fraude en matière de paiement ou de toute autre utilisation frauduleuse.

Helios se réserve le droit de déroger à l'obligation d'appliquer des mesures d'Authentification forte dans les cas expressément visés par la réglementation applicable et notamment les normes techniques de réglementation concernant l'authentification et la communication.

26. Exécution d'un ordre de paiement

Le délai dans lequel Helios doit exécuter un ordre de paiement court à compter du moment de réception de l'ordre de paiement selon les modalités et en fonction des moyens de communication prévus au sein de la présente Convention.

Ordre de virement à exécution immédiate : Il est convenu entre le Client et Helios que le moment de réception sera le Jour ouvrable où toutes les informations nécessaires à l'exécution de l'ordre de paiement auront été reçues par Helios, sous réserve de disponibilité de la provision pour exécuter l'ordre. Si le jour de réception de l'ordre n'est pas un Jour ouvrable pour Helios, l'ordre de paiement est réputé avoir été reçu le Jour ouvrable suivant. De même, tout ordre de paiement réalisé après une heure limite est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.

Lorsque le Client et Helios conviennent que l'exécution de l'ordre de paiement commencera un jour donné ou à l'issue d'une période déterminée ou le jour où le payeur aura mis les fonds à la disposition de Helios, le moment de réception est réputé être le jour convenu (sous réserve à nouveau que toutes les informations nécessaires aient été transmises). Si le jour de réception de l'ordre n'est pas un Jour ouvrable pour Helios, l'ordre de paiement est réputé avoir été reçu le Jour ouvrable suivant.

Des heures limites pour la prise en compte des ordres de paiement sont susceptibles de s'appliquer en fonction de l'opération de paiement concernée.

Un ordre de virement instantané (bientôt disponible) est réputé reçu par Helios dès que le Client a donné son consentement à cette opération dans les formes et conditions convenus à ci-dessus, quel que soit le jour ou l'heure de réception de celui-ci. La réception de l'ordre de virement instantané est matérialisée par un horodatage (donnant l'heure exacte de prise en compte par Helios de l'instruction du Client). Une fois l'ordre de virement instantané reçu par Helios dans ces conditions, le virement instantané est irrévocable.

Nonobstant ce qui précède, le Client accepte expressément que les demandes de recall et retour de fonds adressées par les prestataires de services de paiement externes, en tant qu'émetteur de Virements SEPA vers le Compte (le Client est bénéficiaire des fonds) et acceptées par Helios et/ou Okali dans la stricte observance des règles des schémas de paiement européens SEPA lui soient opposables, sans qu'il soit nécessaire de recueillir préalablement son accord.

4.2 Ordre de virement à exécution différé : Le jour de réception est le jour spécifié par le Client pour l'exécution de l'ordre de virement (ou le jour ouvrable suivant si ce jour convenu n'est pas un jour ouvrable) dès lors que la provision est disponible pour exécuter l'ordre.

27. Refus d'exécuter un ordre de paiement

Helios peut être amené à refuser d'exécuter un ordre de paiement donné par le Client.

Dans ce cas, Helios notifie son refus au Client par tout moyen au plus tard à la fin du premier Jour ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre de paiement. La notification sera accompagnée si possible des

helios

motifs de refus sauf en présence d'une interdiction en vertu d'une autre disposition de droit de l'Union Européenne ou de droit national pertinente. Lorsque le refus est justifié par une erreur matérielle, Helios indiquera, si possible, au Client la procédure à suivre pour corriger cette erreur.

Dans le cas où le refus serait objectivement justifié, des frais pourront être prélevés par Helios au titre de l'envoi de la notification de refus susvisée.

Un ordre de paiement refusé est réputé non reçu.

28. Contestation d'une opération de paiement

Si, à réception de son relevé de compte, le Client constate une opération de paiement qu'il n'a pas autorisée ou une erreur dans le traitement d'une opération de paiement, il doit le signaler à Helios sans tarder. Cette notification doit être effectuée auprès de Helios de la manière suivante :

- Directement auprès de son conseiller dédié dans l'Application Helios ;
- Par e-mail adressé à contact@helios.do.

Aucune contestation n'est admise passé un délai de treize (13) mois à compter du débit de l'opération de paiement au Compte Helios du Client ou à partir de la date à laquelle l'opération de paiement aurait dû être exécutée, sous peine de forclusion.

RESPONSABILITÉ DE HELIOS

29. Responsabilité en cas d'opération de paiement mal exécutée

Pour les opérations de paiements réalisées par le Client, Helios est responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement, c'est-à-dire du crédit du compte du prestataire de services de Paiement du bénéficiaire dans les délais prévus ci-dessus.

Dans le cas où l'opération n'a pas été autorisée, Helios rembourse au Client, sauf suspicion de fraude, le montant de l'opération non autorisée immédiatement après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informé, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant. Le cas échéant, Helios rétablit le compte débité dans l'état qui prévalait avant l'opération de paiement non autorisée et sous réserve que l'opération concernée ait été signalée sans tarder par le Client, et au plus tard dans le délai de treize (13) mois mentionné ci-dessus sous peine de forclusion.

Dans le cas où l'opération de paiement non autorisée a été initiée par un Prestataire de Services de Paiement fournissant un service d'initiation de paiement, le Client s'engage à fournir à Helios toutes les informations nécessaires au remboursement des opérations frauduleuses.

Dans le cas où l'opération a été mal exécutée du fait de Helios, Helios restituera au Client le montant de l'opération et, si besoin, rétablira le Compte débité dans la situation où il se serait trouvé si l'opération

helios

n'avait pas eu lieu. Les éventuels frais ou intérêts prélevés du fait de l'inexécution ou de la mauvaise exécution seront remboursés au Client.

La responsabilité de Helios ne pourra toutefois pas être retenue :

- dans le cas où le Client conteste avoir autorisé l'opération : si Helios est en mesure de justifier que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre ;
- dans le cas où le Client constate une erreur dans l'exécution du virement : si Helios est en mesure de justifier qu'elle a bien transmis les fonds au prestataire de services de paiement du bénéficiaire ;
- si l'opération a été mal exécutée ou n'a pas pu être exécutée en raison de la communication par le Client de coordonnées bancaires inexistantes ou erronées.
- en cas de force majeure ou lorsque Helios est liée par des obligations légales ne permettant pas la réalisation des obligations qui lui incombent.

Qu'il en soit responsable ou non, Helios fait ses meilleurs efforts pour retrouver la trace des opérations non exécutées ou mal exécutées et notifie le résultat de ses recherches au Client.

En vertu de dispositions légales et réglementaires, Helios peut être amené à effectuer des vérifications, en ce compris la mise en œuvre de mesures d'Authentification forte, ou demander des autorisations avant d'exécuter une opération de paiement. Dans ce cas, Helios ne peut être tenu responsable des retards ou de la non-exécution de cette opération de paiement.

30. Responsabilité en cas d'opération de paiement non autorisée

Au cas où le Client conteste avoir autorisé une opération de paiement, il appartient à Helios de prouver par tous moyens que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

Dans le cas où l'opération a été initiée par l'intermédiaire d'un Prestataire de service d'initiation de paiement à la demande du Client, il incombe au Prestataire de service d'initiation de paiement de prouver que l'ordre de paiement a été reçu par Helios et que, pour ce qui le concerne, l'opération de paiement a été authentifiée et dûment enregistrée et correctement exécutée, qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre en relation avec soit le service qu'il fournit, soit la non-exécution, la mauvaise exécution ou l'exécution tardive de l'opération.

En cas d'opération de paiement non autorisée signalée sans tarder par le Client, et au plus tard dans le délai de treize (13) mois mentionné ci-dessus sous peine de forclusion, Helios (i) remboursera au Client le montant de l'opération non autorisée immédiatement après avoir pris connaissance de l'opération ou en avoir été informé et, en tout état de cause, au plus tard à la fin du premier Jour ouvrable suivant et (ii) rétablira le Compte Helios dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement n'avait pas été exécutée, sauf si Helios a de bonne raison de soupçonner une fraude du Client. Dans ce dernier cas, Helios en informe la Banque de France.

helios

L'ensemble des stipulations qui précèdent s'appliquent également dans le cas où l'opération de paiement non autorisée a été initiée par l'intermédiaire d'un Prestataire de service d'initiation de paiement.

En cas d'opérations de paiement non autorisées effectuées au moyen d'un instrument de paiement doté de Données de sécurité personnalisées qui a été perdu ou volé, le Client supportera les pertes occasionnées avant d'avoir effectué la notification aux fins de blocage de l'instrument de paiement jusqu'à cinquante (50) euros.

La responsabilité du Client n'est pas engagée si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée sans utilisation des Données de sécurité personnalisées ou en détournant, à son insu, l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées.

La responsabilité du Client ne sera pas non plus engagée en cas de perte ou de vol de l'instrument de paiement ne pouvant être détecté par le Client avant le paiement, de perte due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent de Helios ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées ou lorsque l'instrument de paiement aura été contrefait et que, dans ce dernier cas, celui délivré par Helios sera toujours en sa possession.

Dans tous les cas, les opérations de paiement non autorisées ne sont pas remboursées lorsque le Client :

- A agi frauduleusement ;
- A manqué intentionnellement ou par négligence grave à ses obligations de préservation de ses Données de sécurité personnalisées ; ou
- A signalé les opérations de paiement non autorisées plus de treize (13) mois après la date de leur débit en compte.
- Après avoir informé Helios aux fins du blocage de l'instrument de paiement, le Client ne supporte aucune conséquence financière résultant de l'utilisation de cet instrument de paiement ou de l'utilisation détournée des données qui lui sont liées, sauf agissement frauduleux de sa part.

31. Limitation de responsabilité

Dans la mesure permise par la loi, le Client accepte que Helios et/ou Okali ne pourra être tenu pour responsable :

- en cas de manquement de la part du Client à ses obligations (par exemple, en cas de mauvaise utilisation des Services ou de mauvais fonctionnement des équipements) ;
- de tout dommage causé par un prestataire de services externe (par exemple, retard bancaire, retard postal) ou une cause externe (par exemple, le ralentissement ou l'interruption du réseau de télécommunications) ;
- de la qualité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur les réseaux et/ou serveurs connectés au réseau Internet.

helios

32. Force majeure et obligations légales ou réglementaires

La responsabilité de Helios et/ou Okali ne peut être retenue en cas de force majeure ou de cas fortuit. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit ceux retenus par la jurisprudence française, notamment : grèves partielles ou totales, internes ou externes à Helios et/ou Okali , "lock-out", blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement, pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, blocage des télécommunications et/ou des systèmes télématiques, et tous autres cas indépendants de la volonté des Parties.

Helios est également dégagé de toute responsabilité lorsque ses actions sont liées à l'exécution de ses obligations légales ou réglementaires notamment ses obligations liées à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

RESPONSABILITÉ DU CLIENT

33. Véracité des informations personnelles

Le Client s'engage à fournir, sur demande, à Helios et à ses Partenaires, toutes les informations nécessaires à la vérification de son identité et de ses transactions. Le Client déclare et garantit que les documents remis à Helios et ses Partenaires, de même que les informations et/ou attestations communiquées à Helios et ses Partenaires lors de l'ouverture du compte et pendant toute la durée d'exécution du Service, sont, à la date à laquelle ils ont été remis, exacts, réguliers et sincères.

Helios attire l'attention du Client sur le fait qu'il est de sa responsabilité exclusive de respecter les obligations légales qui lui sont applicables. Helios ne peut en aucun cas se substituer à lui dans ce domaine. En particulier, le Client doit se conformer aux obligations fiscales qui s'appliquent à lui, tant dans les différents pays concernés par ses transactions ou investissements conclus avec Helios ou par son intermédiation que dans le(s) pays de sa nationalité ou de sa résidence. Il s'engage à ce que toute transaction effectuée avec Helios ou par son intermédiation soit conforme à ces lois, notamment en matière de lutte contre la corruption et en matière fiscale.

Helios rappelle au Client que l'usage de faux documents est sanctionné au titre des articles 441-1 et suivants du Code pénal. Le Client qui use de faux documents sera sanctionné par la clôture de son Compte Client Helios et fera le cas échéant, l'objet d'une déclaration et/ou d'une plainte à son encontre déposée devant les autorités compétentes.

34. Devoir de vigilance

Lorsque le Client effectue une opération de paiement en face à face, ou à distance, il doit s'assurer de l'identité du destinataire et vérifier le montant de l'opération. De même, en cas de paiement à distance, sur Internet par exemple, le Client doit être vigilant en s'assurant que la plateforme de paiement utilisée par le vendeur est sécurisée.

helios

Helios et ses Partenaires ne sont pas responsables d'une perte due à une panne technique du système de paiement si celle-ci est signalée au Client par un message sur l'appareil ou d'une autre manière visible.

35. Usage normal

Le Client s'engage à ne pas utiliser le Compte pour l'achat de services ou produits interdits par la loi. De plus, le Client s'engage à faire un usage normal de son Compte et d'effectuer exclusivement les opérations autorisées par la Convention.

SÉCURITÉ

36. Mesures de sécurité

Avertissement :

Chaque Client de Helios dispose de Données de sécurités personnalisées (identifiant, mot de passe, codes reçus par téléphone, etc.) permettant d'utiliser les Services.

Ces Données de sécurités personnalisées, sous réserve des précisions apportées à la présente Convention :

- sont strictement personnelles et confidentielles ;
- ne doivent jamais être divulguées à des tiers ;
- ne seront jamais demandées par Helios ;
- sont placées sous votre surveillance et votre responsabilité.

À titre général, Helios et Okali ne vous appelleront jamais pour vous demander la transmission de ces Données de sécurité personnalisées.

Les Instruments de paiement délivrés par Helios doivent être conservés avec le plus grand soin par le Client.

Dès réception d'un Instrument de paiement, le Client prend toute mesure raisonnable, pour préserver l'utilisation de ses Données de sécurité personnalisées. Ces obligations s'appliquent notamment aux codes confidentiels et à toute procédure de sécurisation des ordres de paiement convenue entre le Client et Helios.

Toute communication à un tiers des Données de sécurité personnalisées constituera une négligence grave de la part du Client.

Pour demander le déblocage de son Compte, le Client peut contacter son conseiller Helios :

- par e-mail adressé à contact@helios.do.

helios

Par exception à ce qui précède et en fonction des conditions contractuelles conclues entre le Client et Helios, le Client est autorisé à divulguer les Données de sécurité personnalisées relatives à son Compte Helios et, le cas échéant, à tout autre service ou instrument de paiement, à un Utilisateur dûment désigné par le Client et approuvé par Helios.

En cas de perte, de vol, de détournement ou d'utilisation non autorisée de son instrument ou des données qui lui sont liées, le Client doit en informer sans tarder Helios, et procéder au blocage de l'instrument ou du moyen de paiement dans l'Application. La notification doit être effectuée auprès de Helios de la manière suivante :

- Directement dans l'Application Helios ;
- Par e-mail adressé à contact@helios.do ;
- Par téléphone via le service interbancaire d'opposition à carte bancaire dont le numéro surtaxé est le 0 892 705 705 (ouvert 7 jours/7 et 24h/24coût d'un appel vers un numéro fixe + 0,34 € TTC/min, depuis un téléphone fixe ou mobile.

Sans accès à l'Application, le Client pourra demander à Helios le blocage de l'instrument ou du moyen de paiement par e-mail.

En cas de notification de la perte, du vol ou du détournement d'un instrument de paiement, le Client peut ensuite obtenir de Helios, sur demande et dans un délai de dix-huit (18) mois à compter de la notification réalisée, les éléments lui permettant de prouver qu'il a bien procédé à cette notification.

37. Blocage d'un instrument de paiement à l'initiative de Helios

Helios se réserve le droit de bloquer un instrument de paiement, pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité de l'instrument de paiement, au soupçon d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'instrument de paiement ou au risque sensiblement accru que le Client soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

Dans ces cas, Helios informera le Client du blocage de l'instrument de paiement et des raisons de ce blocage par e-mail, ce qu'accepte d'ores et déjà le Client, à moins que le fait de donner cette information ne soit pas envisageable pour des raisons de sécurité objectivement motivées ou soit interdite en vertu d'une autre législation de l'UE ou nationale pertinente.

RÉGLEMENTATION APPLICABLE

38. Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme et sanctions internationales

Helios est soumis au respect (i) de la réglementation applicable en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et (ii) de mesures de sanctions internationales et de de gel des

helios

avoirs. Dans ce cadre, Helios doit notamment appliquer des mesures de vigilance vis-à-vis du Client, de ses bénéficiaires effectifs, de ses mandataires et de l'ensemble des opérations qu'ils réalisent.

Ainsi, avant d'entrer en relation d'affaires, et pendant toute la durée de la relation d'affaires, Helios peut demander au Client ou à son mandataire de lui communiquer tous les éléments d'information ou justificatifs que Helios jugerait utiles au respect de ladite réglementation, notamment concernant la nature de la provenance et de la destination des fonds transitant par le Compte, la situation financière et patrimoniale du Client.

Conformément à la réglementation applicable, Helios se réserve le droit de suspendre, de ne pas exécuter une opération ou de résilier la présente Convention dans les cas notamment où (i) le Client ou son mandataire ne communiquerait pas les informations nécessaires au respect de ladite réglementation ou (ii) le Client ainsi que, le cas échéant, le mandataire, ou le pays ou territoire dans lequel il est localisé ou établi, viendrait à être soumis à des sanctions économiques ou financières, embargos commerciaux ou mesures similaires prises, promulguées, ou mises en place par les Nations Unies, par les États-Unis d'Amérique, par le Royaume-Uni, par l'Union Européenne, par la France ou tout État Membre ou toute autre sanction reconnue par Helios ou, (iii) un compte viendrait à être utilisé d'une manière qui constituerait une violation des sanctions mentionnées au (ii), incluant notamment tout paiement, direct ou indirect, au bénéfice de ou reçu d'une personne soumise directement ou indirectement à de telles sanctions ou localisée dans un pays ou territoire sous sanctions étendues. Dans ce cadre, Helios peut également être tenu de procéder à toute déclaration auprès des autorités compétentes.

39. Informatiques et libertés - Données personnelles

Dans le cadre de la relation d'affaires, en qualité de responsable de traitement, Helios est amené à recueillir auprès du Client des données personnelles le concernant. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement et à la portabilité de ses données. Le Client dispose également du droit d'opposition au traitement pour des raisons liées à sa situation particulière et du droit d'opposition à tout moment au traitement de ses données à des fins de prospection commerciale.

Les clients peuvent exercer leurs droits sur les données ainsi que contacter le Délégué à la protection des données personnelles de Helios par e-mail envoyé à l'adresse suivante : confidentialite@helios.do.

Les informations sur les traitements des données figurent dans la Politique de protection des données personnelles qui leur a été fournie.

Ce document est également mis à disposition des Clients sur support durable dans l'Application Helios et sur le site Internet Helios à l'adresse suivante : <https://www.helios.do/confidentiality.html>.

40. Opposition au démarchage téléphonique

Tout Client et/ou Utilisateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique prévue à l'article L223-1 du Code de la consommation directement sur le site Internet www.bloctel.gouv.fr ou par courrier adressé à Worldline - Service Bloctel - CS 61311 - 41013 BLOIS CEDEX.

helios

Toute personne inscrite sur cette liste ne pourra être démarchée téléphoniquement par Helios ou l'un de ses Partenaires sauf lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au consommateur des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

41. Secret professionnel

Conformément à l'article L. 526-35 du CMF, Helios et Okali sont tenus au respect du secret professionnel. L'ensemble des informations concernant le Client et ses opérations qui seraient couvertes par le secret professionnel ne peuvent dès lors être divulguées à un tiers sans l'accord du Client à l'exception :

- Des Partenaires de Helios et d'Okali ;
- Conformément à la loi applicable, des autorités publiques telles que notamment l'ACPR, la Banque de France, l'Institut d'émission d'outre-mer, l'Institut d'émission des départements d'outre-mer, l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale ou l'administration fiscale ;
- Des personnes avec lesquels Helios négocie, exécute ou conclue les opérations suivantes : (i) prises de participation ou de contrôle dans un établissement financier, (ii) cessions d'actifs ou de fonds de commerce, (iii) cessions ou transferts de contrats, (iv) contrats de prestations de services conclus avec un tiers en vue de lui confier des fonctions opérationnelles importantes et (v) lors de l'étude ou de l'élaboration de tout type de contrats ou d'opérations, dès lors que ces entités appartiennent au même groupe que l'auteur de la communication.

Dans ce cadre, le Client autorise expressément et pendant toute la durée des présentes à ce que le secret professionnel soit levé vis-à-vis de :

- De tout sous-traitant ou de tout prestataire externe tenu au secret professionnel dans les mêmes conditions que Helios dans le cadre de la fourniture des services de paiement.

42. Consentement à l'usage des données nécessaires à l'exécution des Services

Conformément à l'article L. 521-5 du CMF, le Client et/ou l'Utilisateur consentent explicitement, en acceptant les présentes, à permettre à Helios d'accéder, traiter et conserver toute information que le Client et/ou l'Utilisateur lui ont fournis aux fins d'exécuter des services de paiement. Ces dispositions et ce consentement n'affectent pas les droits et obligations respectifs de Helios, du Client et/ou l'Utilisateur en matière de protection des données. Le Client et/ou l'Utilisateur peut retirer ce consentement en clôturant son Compte. S'il retire son consentement de cette façon, Helios cessera d'utiliser ces données à des fins de fourniture de services de paiement. Cependant, Helios pourra continuer à traiter ces données à d'autres fins et motifs légitimes, et notamment du fait de ses obligations légales.

Le Client est informé que les fonds inscrits au crédit de son Compte Helios sont protégés dans les conditions prévues à l'article L. 526-32 du Code monétaire et financier et sont, conformément à la réglementation applicable, inscrits sur un compte de cantonnement ouvert auprès de Crédit Mutuel Arkea.

helios

Ils sont ainsi protégés contre tout recours d'autres créanciers de Helios, y compris en cas de procédures d'exécution ou de procédure d'insolvabilité ouverte à l'encontre de Helios.

43. Contrôle de l'IBAN

Le Titulaire est informé que les IBANs qu'il remet à ses donneurs d'ordres, dans le cadre d'opérations de virements et de prélèvements, peuvent faire l'objet, à la demande des prestataires de service de paiement de ses donneurs d'ordres, d'un contrôle de cohérence de ses coordonnées bancaires par Okali. Ce contrôle porte, pour une personne physique, sur les nom, prénom, date de naissance du Titulaire ou bien, pour une personne morale, sur les SIREN, SIRET et n° de TVA intracommunautaire du Titulaire. Le résultat du contrôle est destiné au prestataire de service de paiement du donneur d'ordre pour le compte de son client et est conservé trente (30) jours par Okali. Le résultat pourra également être utilisé et conservé par Okali pendant cinq (5) ans à des fins de lutte contre la fraude et de protection de la clientèle.

Le Titulaire dispose pour les données le concernant des droits mentionnés sous l'article Informatique et libertés – Données personnelles et Secret professionnel.

44. Propriété intellectuelle

Helios concède au Client un droit personnel, non-exclusif, non-cessible, non-transférable et résiliable d'utilisation des applications mobiles, API et site Internet Helios aux seules fins d'utilisation du Service Helios. Le Client reconnaît que le seul usage de ces application mobile, API et site Internet de Helios ne lui permet pas de revendiquer des droits de propriété intellectuelle d'aucune sorte sur ceux-ci.

Helios conserve la propriété exclusive des droits attachés aux application mobile, API et site Internet de Helios, ainsi qu'à l'ensemble de leur contenu, y compris les noms, marques, noms de domaines, logos ou autres signes distinctifs qu'elle détient. La reproduction de ces éléments n'est permise qu'à des fins d'information ou de reproduction pour un usage strictement privé.

45. Notification d'un contenu illégal

Conformément aux dispositions de l'article 6, I, 7° de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004, Helios n'est pas soumis à une obligation générale de surveillance des informations hébergées sur ses réseaux sociaux.

Si le Client constate que des contenus postés sur l'Application Helios et/ou rendus accessibles via un lien hypertexte sont illicites, il est invité à contacter Helios à l'adresse e-mail contact@helios.do, ou directement son conseiller dédié dans l'Application Helios.

Afin de permettre à Helios d'identifier le contenu litigieux, le Client devra lui fournir les renseignements suivants :

- (i) ses nom, prénoms, profession, domicile, nationalité, date et lieu de naissance ;
- (ii) la description des faits contestés et leur localisation précise ;

helios

(iii) les raisons pour lesquelles le contenu devrait être supprimé, y compris le fondement juridique et factuel.

DYSFONCTIONNEMENTS

46. Continuité du service

Helios fera ses meilleurs efforts pour assurer la continuité du Service. Cependant, Helios ne saurait être tenu responsable à l'égard du Client en cas de mauvais fonctionnement, d'erreur ou d'interruption des Services tant que Helios a pris toutes les mesures nécessaires à sa disposition pour remédier à ces dysfonctionnements.

Le Client reconnaît que son accès aux Services peut être occasionnellement restreint pour permettre la correction d'erreurs, la maintenance ou l'introduction de nouvelles fonctionnalités ou de nouveaux services.

Le Client doit s'assurer d'être équipé d'un matériel compatible avec l'Application Helios et d'avoir installé les mises à jour nécessaires au bon fonctionnement des Services. Le Client fait son affaire personnelle de la location ou de l'acquisition, de l'installation et de la maintenance des matériels et des droits d'utilisation des logiciels.

Le Client doit s'être assuré, sous sa responsabilité, de la compatibilité de son terminal avec les Services et d'avoir installé l'ensemble des mises à jour nécessaires à leur bon fonctionnement.

Même si Helios fait ses meilleurs efforts afin d'optimiser la compatibilité de ses Services avec tout matériel, Helios ne peut pas garantir le fonctionnement des Services avec la totalité des terminaux existants. En conséquence, Helios est étranger à tout litige pouvant survenir entre le Client et le fournisseur du matériel ou encore dans l'utilisation des réseaux de télécommunications fixes ou sans fil et de leurs fournisseurs d'accès.

47. Incidents

Toutes les opérations nécessitant un traitement particulier, notamment lorsqu'elles entraînent une irrégularité ou un incident de fonctionnement sur le Compte font l'objet de l'application de frais spécifiques tels qu'indiqués dans les Conditions tarifaires.

Il n'y aura pas de perception de frais ou d'intérêts lorsque l'incident de fonctionnement résulte d'une erreur, d'une omission ou d'une faute imputable à Helios.

STIPULATIONS DIVERSES

48. Droit de rétractation

Dès lors qu'elle est conclue à distance avec un Client personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (Client consommateur), la Convention est soumise aux règles impératives du Code de la consommation applicables aux contrats conclus à distance portant sur des services financiers.

Le Client dispose en conséquence d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités, qui court à compter du jour de son acceptation de la Convention.

Le droit de rétractation doit être exercé par le Client par courrier postal ou électronique adressé à contact@helios.do. Le Client doit joindre à son envoi le formulaire de rétractation joint aux présentes dûment complété et signé dans le délai susmentionné, la date d'envoi du courrier de rétractation faisant foi.

Helios restituera au Client le solde créditeur éventuel figurant au Compte sous réserve du dénouement des opérations en cours. Conformément à la réglementation applicable, toute somme due par le Client produira intérêt au taux légal et continuera éventuellement à produire intérêt après la rétractation jusqu'à complet paiement.

49. Validité

Si l'une des stipulations de la Convention est nulle ou inapplicable au regard de la loi et des règlements, elle sera réputée non écrite. Toutefois, elle n'affectera pas la validité ou le caractère applicable des autres dispositions de la Convention, et en tout état de cause, elle n'affectera pas la continuité des relations contractuelles, à moins que cette clause soit de nature à modifier l'objet de la Convention.

50. Renonciation

Si Helios ne se prévaut pas d'une des stipulations de la Convention, cela ne pourra être considéré comme une renonciation de sa part à son exercice.

51. Cession

La Convention et l'ensemble des droits et obligations y afférents ne peuvent être cédés, totalement ou partiellement, par le Client, tant à titre onéreux qu'à titre gratuit.

helios

Helios se réserve le droit de céder la présente Convention et tout ou partie des droits et obligations y afférents à tout établissement tiers sous réserve que ce dernier dispose des autorisations nécessaires à la fourniture au Client des services de paiement prévus aux présentes.

52. Signature électronique et convention de preuve

Le Client accepte expressément de souscrire à la Convention sous format électronique et de recevoir toute la documentation afférente à celle-ci sous ce même format dans son Application Helios.

Le Client reconnaît aux présentes, conclues par voie électronique et établies sur support durable au sens de la réglementation, la même force probante que l'écrit sur support papier.

CONTACT, RÉCLAMATION, MÉDIATIONS ET LITIGES

53. Contact

Pour toute question, observation ou réclamation relative au fonctionnement du compte ou à l'utilisation des services mis à sa disposition, le Client peut contacter Helios par e-mail à l'adresse contact@helios.do, ou directement dans l'Application Helios.

54. Réclamations

Conformément à la loi, Okali a mis en place une procédure destinée au traitement des réclamations des Clients, en particulier relatives à l'exécution des services de paiement.

Toute réclamation, rédigée en langue française, devra être adressée par le Client à Okali, par l'intermédiaire de Helios, en indiquant en objet de la demande : « Réclamation Okali », à l'adresse e-mail suivante : reclamation@helios.do.

D'un commun accord, Okali répondra, par l'intermédiaire de Helios, à la demande du Client ou de l'Utilisateur dans l'Application sous dix (10) jours ouvrables. Toutefois, si une analyse plus approfondie de la demande est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, Okali lui communiquera, par l'intermédiaire de Helios, le nouveau délai qui, sauf cas très particulier, ne devrait pas dépasser deux (2) mois à compter de la date de réception de la réclamation.

Concernant les réclamations liées à l'exécution des services de paiement, Okali et Helios s'engagent à aborder tous les points soulevés par le Client ou l'Utilisateur et à lui transmettre sa réponse dans les meilleurs délais et, au plus tard, dans les quinze (15) jours ouvrables suivants la réception de la réclamation.

Exceptionnellement, si une réponse ne peut être donnée dans les quinze (15) jours ouvrables pour des raisons échappant au contrôle d'Okali et de Helios, ceux-ci envoient une réponse d'attente motivant clairement le délai complémentaire nécessaire pour répondre à la réclamation et précisant la date ultime

helios

à laquelle le Client recevra une réponse définitive. En tout état de cause, le Client recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq jours (35) ouvrables suivant la réception de la réclamation.

Dans le cadre du traitement des réclamations, le Client accepte de recevoir des lettres recommandées avec accusé de réception électronique, tel que défini à l'Article 100 du Code des postes et des communications électroniques. Cet envoi sera précédé d'un e-mail du prestataire chargé de l'envoi de la lettre, permettant au Client de refuser, sous quinze (15) jours, ce moyen de communication.

55. Médiation

Le Médiateur est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire. La saisine d'un Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret professionnel par le Client à l'égard de Helios pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

Vous pouvez saisir gratuitement et par écrit le Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières (ASF), à condition :

- soit d'être en désaccord avec la réponse apportée au préalable par le conseiller Helios et par le Service Réclamations Helios,
- soit de ne pas avoir obtenu de réponse à votre réclamation dans un délai de 2 mois, ou de 35 jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement.

Le Médiateur auprès de l'ASF doit être saisi uniquement par écrit, en français, par un client, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, et exclusivement pour les litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte et opérations de crédit, services de paiement), de produits d'épargne, ainsi qu'en matière de commercialisation de contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par Helios.

- soit par voie postale :
Monsieur le Médiateur de l'ASF, 75854 PARIS CEDEX 17
- soit par voie électronique :
<https://lemediateur.asf-france.com/Accueil+Saisine>

Vous pouvez retrouver la charte de la médiation sur le site :
<https://lemediateur.asf-france.com/Accueil+Saisine>.

Tout litige résultant d'un contrat de vente ou de services en ligne peut aussi être formulé par voie électronique sur la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) sur le site Internet :
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

Le médiateur dispose d'un délai de deux (2) mois pour rendre son avis, qui ne s'impose pas aux Parties.

helios

56. Langue, loi applicable, juridiction compétente

La langue française est utilisée dans le cadre de l'ensemble des relations précontractuelles et contractuelles ainsi que pour toute communication entre le Client et Helios.

La Convention ainsi que les relations précontractuelles sont exclusivement soumises à la loi française. En cas de traduction, seule la version française de la Convention fera foi entre les Parties.

Les tribunaux compétents sont les tribunaux français.

helios

ANNEXE 1 - FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Client :

Je soussigné (e)

Monsieur Madame

Nom :

Prénom :

Numéro de téléphone auquel est associé le Compte :

Certifie avoir souscrit au Compte le / /

Conformément à l'article L. 121-20-12 du Code de la consommation, je bénéficie, sans pénalité et sans avoir à en justifier les motifs, d'un délai de réflexion de 14 jours calendaires à compter de l'ouverture de mon Compte. Dans ce cadre, je demande à Helios de clôturer mon Compte ainsi que tous les produits et services que j'ai pu y associer.

Fait à : le / /

SIGNATURE :

helios

ANNEXE 2 - CONDITIONS TARIFAIRES

Les Conditions Tarifaires s'appliquent à tout Compte, sous réserve des produits et services souscrits par le Client, sauf lorsqu'il en est spécifiquement indiqué autrement. Elles sont reproduites sur le site Web (https://www.helios.do/documents/conditions_tarifaires.pdf) et dans l'Application Helios.

Ces tarifs sont exprimés en euros et indiqués TTC lorsqu'ils sont soumis à TVA. Ils sont modifiables à tout moment sous réserve du respect des dispositions contractuelles et de la réglementation en vigueur. Nos conseillers se tiennent à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire ou pour toute opération qui ne figureraient pas dans ce document.

Sauf stipulation expresse contraire, les mots et expressions contenues dans ces Conditions Tarifaires ont la même signification que celle contenue dans les CGU.

SERVICE CLIENT

Nos conseillers peuvent être contactés du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 9h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 :

- par e-mail envoyé à contact@helios.do ;
- via la bulle accessible au bas de chaque page du site Internet Helios ;
- dans l'Application Helios via la messagerie sécurisée ou sur réservation d'un créneau téléphonique

Toute réponse de nos conseillers sera adressée au Client et/ou l'Utilisateur via le site Internet et/ou par notification sur son Compte et/ou par e-mail.

Helios se réserve le droit, après en avoir informé le Client et/ou l'Utilisateur durant l'appel, d'enregistrer les conversations avec nos conseillers à des fins d'assurance de qualité, d'identification et de vérification de l'identité du Client, du respect de ses obligations légales et réglementaires et de lutte contre la fraude.

FRAIS DU COMPTE

Pour ouvrir un Compte et bénéficier des Services, il est nécessaire au Client de souscrire un abonnement payant, conformément aux présentes Conditions Tarifaires. Nos Comptes sont sans engagement, hormis le Compte Premium qui s'accompagne d'un engagement de six (6) mois.

L'abonnement est automatiquement renouvelé de six (6) mois pour le Compte Premium et d'un (1) mois pour tous les autres Comptes jusqu'à ce que le Client le résilie. Le prix de l'abonnement est prélevé chaque

helios

mois au jour anniversaire de la souscription par le Client. Si le règlement de l'abonnement échoue, Helios peut suspendre l'accès aux Services jusqu'à ce que les montants dus aient été réglés. Helios peut également débiter les montants dus sur le compte associé à la carte bancaire ou de paiement utilisée lors de la première alimentation du Compte. Les factures d'abonnement sont disponibles sur le Compte.

Tous les frais et commissions applicables aux Services et à l'ouverture, la gestion et le fonctionnement du Compte sont définis ci-dessous :

1. Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte (pour toutes les offres)

Services	Pour toutes les offres proposées
Ouverture, transformation, clôture	Gratuit
Relevés de compte numériques	Gratuit
Découvert autorisé	Service non disponible
Frais de compte sur les dépôts	Gratuit
Relance de paiement	1,00€ par relance

helios

2. Offres

Service	Offre Compte Courant	Offre Compte Jeune	Offre Compte Commun
Abonnement Helios	6,00 EUR / mois ^[1]	3,00 EUR / mois jusqu'à la date du 24 ^e anniversaire puis 6,00 EUR / mois ^[1]	6,00 EUR / mois ou 0,00 EUR / mois si les deux Utilisateurs du Compte Commun ont chacun un Compte Courant, un Compte Jeune, un Compte Indépendant, un compte Premium ou un compte Liberté ^[2]
Délivrance d'une carte de débit physique Helios	Gratuit pour la première carte ^[3] 10,00 EUR pour chaque carte supplémentaire ^[4]	Gratuit pour la première carte ^[3] 10,00 EUR pour chaque carte supplémentaire ^[4]	Gratuit pour les deux premières cartes ^[5] 10,00 EUR pour chaque carte supplémentaire ^[4]
Délivrance d'une carte virtuelle Helios	Gratuit pour la première carte 1,00 EUR pour chaque carte supplémentaire	Gratuit pour la première carte 1,00 EUR pour chaque carte supplémentaire	Carte virtuelle non disponible pour cette offre

helios

Plafond journalier de paiement par carte	2 000 EUR	2 000 EUR	2 000 EUR
Plafond mensuel de paiement par carte	Jusqu'à 10 000 EUR selon la situation	Jusqu'à 10 000 EUR selon la situation	Jusqu'à 10 000 EUR selon la situation
Plafond journalier de retrait	500 EUR	500 EUR	500 EUR
Plafond mensuel de retrait	1 500 EUR	1 500 EUR	1 500 EUR
Frais de retrait aux distributeurs automatiques en Zone Euro	5 retraits gratuits par mois (puis 0,85 EUR par retrait supplémentaire) dans la limite de 1 500 EUR par mois	5 retraits gratuits par mois (puis 0,85 EUR par retrait supplémentaire) dans la limite de 1 500 EUR par mois	5 retraits gratuits par mois (puis 0,85 EUR par retrait supplémentaire) dans la limite de 1 500 EUR par mois
Frais de retrait aux distributeurs automatiques hors Zone Euro	1,50 EUR par retrait + 1% du montant retiré dans la limite de 1 500 EUR par mois	1,50 EUR par retrait + 1% du montant retiré dans la limite de 1 500 EUR par mois	1,50 EUR par retrait + 1% du montant retiré dans la limite de 1 500 EUR par mois
Frais de paiement par carte hors Zone Euro	0 EUR jusqu'à 2 000 EUR par mois puis 1% du montant du paiement	0 EUR jusqu'à 2 000 EUR par mois puis 1% du montant du paiement	0 EUR jusqu'à 2 000 EUR par mois puis 1% du montant du paiement

helios

Virement SEPA	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Virements reçus en EUR des pays de l'EEE et de Suisse	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Virement International (hors Zone SEPA)	Service non disponible	Service non disponible	Service non disponible
Virement récurrent	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Prélèvement SEPA	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Frais de rejet d'un prélèvement	1,00 EUR par rejet	1,00 EUR par rejet	1,00 EUR par rejet
Frais de rappel d'un virement	8,00 EUR par rappel (dans la limite de 80 EUR par mois)	8,00 EUR par rappel (dans la limite de 80 EUR par mois)	8,00 EUR par rappel (dans la limite de 80 EUR par mois)
Alimentation instantanée du compte par Stripe^[6]	Gratuit pour la première alimentation Puis 3 % du montant déposé	Gratuit pour la première alimentation Puis 3 % du montant déposé	Gratuit pour la première alimentation Puis 3 % du montant déposé

helios

Frais par saisie administrative à tiers détenteur (SATD)	10 % du montant de la saisie dans la limite de 70 EUR	10 % du montant de la saisie dans la limite de 70 EUR	10 % du montant de la saisie dans la limite de 70 EUR
Frais par saisie attribution, saisie conservatoire, saisie de valeurs mobilières	70 EUR	70 EUR	70 EUR
Frais de recherche sur contestation non justifiée d'un paiement par carte (ou d'un retrait le cas échéant)	35 EUR	35 EUR	35 EUR

Service	Offre Compte Indépendant	Offre Compte Premium	Offre Compte Liberté
Abonnement Helios	6,00 EUR / mois (prix TTC) ^[1]	15,00 EUR / mois avec un engagement de 6 mois ^[1]	4,00 EUR / mois ^[1]
Délivrance d'une carte de débit physique Helios	Gratuit pour la première carte ^[3] 10,00 EUR pour chaque carte supplémentaire ^[4]	Gratuit pour la première carte ^[3] 10,00 EUR pour chaque carte supplémentaire ^[4]	Non disponible pour cette offre

helios

Délivrance d'une carte virtuelle Helios	Gratuit pour la première carte 1,00 EUR pour chaque carte supplémentaire	Gratuit pour la première carte 1,00 EUR pour chaque carte supplémentaire	Gratuit pour la première carte 1,00 EUR pour chaque carte supplémentaire
Plafond journalier de paiement par carte	2 000 EUR	2 000 EUR	Jusqu'à 2 000 EUR selon la situation
Plafond mensuel de paiement par carte	Jusqu'à 10 000 EUR selon la situation	Jusqu'à 10 000 EUR selon la situation	Jusqu'à 2 000 EUR selon la situation
Plafond journalier de retrait	500 EUR	500 EUR	Non disponible pour cette offre
Plafond mensuel de retrait	1 500 EUR	1 500 EUR	Non disponible pour cette offre
Frais de retrait aux distributeurs automatiques en Zone Euro	5 retraits gratuits par mois (puis 0,85 EUR par retrait supplémentaire) dans la limite de 1 500 EUR par mois	5 retraits gratuits par mois (puis 0,85 EUR par retrait supplémentaire) dans la limite de 1 500 EUR par mois	Non disponible pour cette offre
Frais de retrait aux distributeurs automatiques hors Zone Euro	1,50 EUR par retrait + 1% du montant retiré dans la limite de 1 500 EUR par mois	1,50 EUR par retrait + 1% du montant retiré dans la limite de 1 500 EUR par mois	Non disponible pour cette offre

helios

Frais de paiement par carte hors Zone Euro	0 EUR jusqu'à 2 000 EUR par mois puis 1% du montant du paiement	0 EUR jusqu'à 2 000 EUR par mois puis 1% du montant du paiement	0 EUR jusqu'à 2 000 EUR par mois (plafond de paiement par carte)
Virement SEPA	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Virements reçus en EUR des pays de l'EEE et de Suisse	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Virement International (hors Zone SEPA)	Service non disponible	Service non disponible	Service non disponible
Virement récurrent	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Prélèvement SEPA	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Frais de rejet d'un prélèvement	1,00 EUR par rejet	1,00 EUR par rejet	1,00 EUR par rejet
Frais de rappel d'un virement	8,00 EUR par rappel (dans la limite de 80 EUR par mois)	8,00 EUR par rappel (dans la limite de 80 EUR par mois)	8,00 EUR par rappel (dans la limite de 80 EUR par mois)

helios

Alimentation instantanée du compte par Stripe^[6]	Gratuit pour la première alimentation Puis 3 % du montant déposé	Gratuit pour la première alimentation Puis 3 % du montant déposé	Gratuit pour la première alimentation Puis 3 % du montant déposé
Frais par saisie administrative à tiers détenteur (SATD)	10 % du montant de la saisie dans la limite de 70 EUR	10 % du montant de la saisie dans la limite de 70 EUR	10 % du montant de la saisie dans la limite de 70 EUR
Frais par saisie attribution, saisie conservatoire, saisie de valeurs mobilières	70 EUR	70 EUR	70 EUR
Frais de recherche sur contestation non justifiée d'un paiement par carte (ou d'un retrait le cas échéant)	35 EUR	35 EUR	35 EUR

^[1] Tout mois commencé est dû. Le prélèvement est effectué mensuellement à la date d'anniversaire de l'ouverture du compte. Votre date d'anniversaire correspond au jour où le compte est ouvert par Helios. L'offre Compte Jeune est disponible pour les 18-24 ans inclus jusqu'à la date du 24e anniversaire. L'abonnement est à 3,00 EUR / mois jusqu'à la date du 24e anniversaire, puis l'abonnement est à 6,00 EUR. Tout mois commencé est dû. Le prélèvement est effectué mensuellement à la date d'anniversaire de l'ouverture du compte.

^[2] Compte à partager à deux pour 6,00 EUR par mois, soit 3,00 EUR par personne et par mois. Tout mois commencé est dû. Le prélèvement est effectué mensuellement à la date d'anniversaire de l'ouverture du compte. Le compte commun est offert sur la période si les deux titulaires du compte commun ont également chacun une offre Compte Courant, Compte Jeune, Compte Indépendant, Compte Premium ou Compte Liberté sur la période.

^[3] La première carte est gratuite lors de l'inscription. En cas de clôture de compte avant une période de deux semaines suivant l'ouverture du compte, cette première carte sera facturée 10 euros.

^[4] Réémission de la carte à la demande du client quelle qu'en soit la cause.

^[5] Chaque titulaire du compte commun a une carte gratuite lors de l'inscription. En cas de clôture de compte avant une période de deux semaines suivant l'ouverture du compte, chaque carte sera facturée 10 euros.

^[6] Dépôts de minimum 20€ et maximum 150€ (plafond maximum de 450€ par mois). Les frais seront débités directement sur votre compte Helios.

helios

3. Compte Avenir

Service	Offre Compte Courant	Offre Compte Jeune	Offre Compte Commun
Gestion du Compte	Gratuit / Inclus dans l'offre	Gratuit / Inclus dans l'offre	Le Compte Avenir n'est pas disponible avec l'offre Compte Commun
Ouverture	Gratuit	Gratuit	Non disponible pour cette offre
Montant minimum de dépôt	A partir de 10 EUR	A partir de 10 EUR	-
Clôture du Compte	Gratuit	Gratuit	-
Virement instantané entre Comptes	Gratuit	Gratuit	-
Virement récurrent	Gratuit	Gratuit	-
Relevés de compte numériques	Gratuit	Gratuit	-
Nombre de coffres actifs (projets pour économiser)	4	4	-

helios

Service	Offre Compte Indépendant	Offre Compte Premium	Offre Compte Liberté
Gestion du Compte	Le Compte Avenir n'est pas disponible avec l'offre Compte Indépendant	Gratuit / Inclus dans l'offre	Gratuit / Inclus dans l'offre
Ouverture	-	Gratuit	Gratuit
Montant minimum de dépôt	-	A partir de 10 EUR	A partir de 10 EUR
Clôture du Compte	-	Gratuit	Gratuit
Virement instantané entre Comptes	-	Gratuit	Gratuit
Virement récurrent	-	Gratuit	Gratuit
Relevés de compte numériques	-	Gratuit	Gratuit
Nombre de coffres actifs (projets pour économiser)	-	100	4

helios

CONDITIONS GÉNÉRALES DES CARTES

VISA

CONVENTION CARTE - SERVICE ASSOCIÉ

Bienvenue !

Nous vous rappelons que la Convention carte fait partie intégrante de la Convention telle que définie dans les CGU. À ce titre, l'ensemble des stipulations des CGU, de la Convention Carte et des Conditions tarifaires s'appliquent dans le cadre des présentes.

Sauf indication contraire, les termes en majuscules qui ne seraient pas définis dans la présente Convention carte font références aux termes définis dans les CGU.

Si malgré tous nos efforts, des doutes ou des incompréhensions subsistent pour vous, nous vous recommandons d'écrire à nos conseillers, disponibles pour répondre à toutes vos questions par e-mail adressé à contact@helios.do, depuis la bulle disponible au bas de chaque page de notre site Internet, ou directement dans l'Application Helios.

GÉNÉRALITÉS

1. Mentions légales

Pour offrir ses Services, Helios agit en qualité d'agent prestataire de services de paiement d'Okali, établissement de monnaie électronique agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sous le numéro CIB 17448. Le Compte est un compte de paiement ouvert dans les livres d'Okali, société par actions simplifiée au capital de 5 660 962,00 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 890 111 776, dont le siège social est situé 50 rue La Boétie, 75008 Paris, agissant en tant qu'établissement de monnaie électronique agréé par l'ACPR, établie au 4, place de Budapest, CS 92459 75436 Paris Cedex 09.

Okali, en tant que membre principal du schéma de cartes de paiement « Visa », est l'émetteur des Cartes portant la marque du « VISA » et des Cartes virtuelles associées.

Le Compte et ses moyens de paiement associés sont une offre à destination des clients particuliers proposée par la société Helios, société par actions simplifiée au capital de 25 858,80 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 883 111 585 dont le siège social est situé 9

helios

rue des Colonnes, 75002 Paris, agissant en qualité d'agent prestataire de services de paiement d'Okali (identifiant REGAFI 731225).

2. Définitions

Accepteur	Désigne les commerçants et prestataires de services adhérant au système de paiement Visa et acceptant la Carte comme moyen de paiement.
Code confidentiel	Désigne le code à quatre (4) chiffres permettant au Client/à l'Utilisateur de s'authentifier en cas d'utilisation de la Carte depuis un TPE.
CVV	Card Verification Code - désigne les trois derniers chiffres du code de vérification de la Carte situés au verso de la Carte.
Données de la Carte	Désigne le numéro de la Carte, sa date d'expiration et/ou le CVV.
DAB	Désigne un Distributeur Automatique de Billets.
Émetteur	Désigne, un membre qui émet une Carte à un titulaire de Carte et qui, dans le cadre d'un accord de coopération, a l'intention d'émettre une carte (extrait des « Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules »).
TPE	Désigne un Terminal de Paiement Électronique.

3. Caractéristiques de la Carte

La Carte est une carte internationale de paiement VISA à interrogation systématique du solde et à débit immédiat, ce qui signifie que le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du client, après vérification automatique et systématique du solde disponible sur son compte. La Carte est liée au Compte du Client qui doit s'assurer de toujours disposer d'un solde suffisant sur son Compte afin d'effectuer toute opération de paiement ou de retrait au moyen de la Carte.

La Carte est une carte de paiement individuelle, nominative et personnelle. Il est strictement interdit au Client et/ou à l'Utilisateur de prêter la Carte ou de s'en déposséder.

helios

4. Délivrance et activation de la Carte

La Carte est délivrée au Client par Helios à l'adresse postale indiquée par le Client. Le cas échéant, il appartient au Client de remettre la Carte à tout Utilisateur auquel une Carte serait émise.

Le Code confidentiel est communiqué au Client et/ou l'Utilisateur dans l'Application.

À réception de la Carte, le Client/ l'Utilisateur doit :

- activer la Carte en saisissant dans l'Application les 4 (quatre) derniers chiffres du numéro de la Carte, ainsi que sa date d'expiration ;
- réaliser un premier paiement en insérant la Carte dans un TPE et en saisissant le Code confidentiel pour activer le sans contact.

La Carte est strictement personnelle. Elle est la propriété d'Okali en tant qu'Emetteur qui peut la retirer à tout moment.

5. Durée de la Convention Carte et de validité de la Carte

La Convention Carte est conclue pour une durée indéterminée.

Elle peut être résilié à tout moment par écrit par le Client.

La résiliation par le Client de la Convention Carte prend effet trente (30) jours après la date d'envoi de sa notification à Helios. La résiliation par Helios prend effet deux (2) mois après la date d'envoi de sa notification à l'Utilisateur de la Carte. Cette résiliation à l'initiative de Helios pourra notamment intervenir en cas de non-utilisation de la carte par le Titulaire pendant une durée de six (6) mois, et ce pour des raisons de sécurité.

Le Client et/ou l'Utilisateur s'engage à restituer ou détruire la carte, et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

A compter de la résiliation, le Client et/ou l'Utilisateur de la carte n'a plus le droit de l'utiliser et Helios peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

La Carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la carte elle-même. La durée limitée de la validité de la Carte répondant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent contrat.

A la date d'échéance de la carte, celle-ci fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le contrat a été résilié dans les conditions prévues à la Convention Carte.

Outre les cas de blocage résultant de la gestion du Compte, l'Emetteur peut bloquer la carte pour des raisons de sécurité ou de présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que le Client et/ou l'Utilisateur soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement. Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au Client et/ou l'Utilisateur. Dans ces cas, Helios peut retirer ou faire retirer la carte par un établissement dûment habilité à fournir des services de paiement.

helios

Le Client s'oblige en conséquence à la restituer ou détruire à la première demande et s'interdit d'en faire usage.

La clôture du Compte sur lequel fonctionne une ou plusieurs cartes entraîne l'obligation de les restituer ou détruire. La clôture définitive du Compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution des cartes.

OPÉRATIONS

6. Opérations autorisées avec la Carte

Sous réserve notamment d'un solde disponible sur le Compte du Client, la Carte permet au Client et/ou à l'Utilisateur d'effectuer les opérations suivantes :

- Opérations de retraits à un DAB acceptant les cartes du système de paiement Visa.
- Opérations de paiement réalisées depuis un TPE acceptant les cartes du système de paiement Visa.
- Opérations de paiement réalisées par un moyen de communication à distance en ce compris les paiements par Internet auprès d'un Accepteur acceptant les cartes du système de paiement Visa.

Le consentement donné par le Client/l'Utilisateur à la réalisation des opérations ci-dessus est formalisé, selon le cas, par :

- La saisie du Code confidentiel.
- La communication des Données de la Carte et, le cas échéant, la mise en œuvre de toute mesure d'Authentification forte demandée.
- La présentation et le maintien de la Carte devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite « sans contact ».

La Carte peut être utilisée pour une série d'opérations de paiement auprès d'Accepteurs pour l'achat de biens ou de services. Le Client/l'Utilisateur donne son consentement à la série d'opérations de paiement lors de la première opération. Le Client/ l'Utilisateur peut retirer pour l'avenir son consentement à l'exécution de l'opération de paiement au plus tard à la fin du Jour ouvrable précédant le jour de l'exécution de l'opération de paiement.

7. Authentification forte

Conformément aux stipulations du Contrat-cadre de services de paiement, des mesures d'Authentification forte pourront être appliquées lors de l'utilisation de la Carte et notamment en cas de paiement sur Internet.

Les mesures d'Authentification forte éventuellement applicables en cas de paiement par Carte sont communiquées au Client et/ou à l'Utilisateur de l'Application Helios.

helios

8. Paiement sans contact

L'ensemble des Cartes émises disposent de la technologie dite « sans contact » dont les conditions de fonctionnement sont régies par les présentes.

La technologie « sans contact » est activée par défaut et le Client/l'Utilisateur peut désactiver l'option « sans contact » de sa Carte au sein de l'Application Helios.

La technologie « sans contact » permet le règlement rapide d'achats de biens ou de prestations de services aux TPE des Accepteurs équipés en conséquence, avec une lecture à distance de la Carte sans saisie du Code confidentiel.

Les paiements pouvant être effectués « sans contact » sont limités tant en montant pour un paiement unique qu'en montants cumulés sur une période fixée.

CARTE VIRTUELLE VISA

9. Caractéristiques de la Carte virtuelle

Les cartes virtuelles sont des cartes de débit Visa fournies par Helios exclusivement sous forme dématérialisée par l'intermédiaire de l'Émetteur.

L'Émetteur fournit au Client/Utilisateur un ou plusieurs e-numéros, exclusivement destiné(s) au règlement d'achats à distance sur Internet de biens ou de prestations de services auprès de commerçants ou prestataires de services. À cet effet, le titulaire de la carte virtuelle accède dans l'Application Helios aux informations sur les cartes virtuelles requises pour l'utilisation de cette méthode de paiement.

Le titulaire de la carte virtuelle peut, s'il a préalablement activé la fonctionnalité de paiement mobile (Google Pay, Apple Pay) utiliser les cartes virtuelles pour effectuer des paiements sur tous les terminaux en point de vente acceptant la carte VISA en paiement sans contact, en France et à l'étranger.

10. Fonctionnalités de la Carte virtuelle

a. Le service Visa Token Service

La Carte Virtuelle Visa bénéficie du service Visa Token Service (VTS). Ainsi, si le Client et/ou l'Utilisateur a enregistré sa Carte Virtuelle Visa sur un site internet pour le règlement périodique d'un abonnement forfaitaire, quand, après expiration, cette Carte Virtuelle Visa est automatiquement renouvelée, les informations de cette Carte Virtuelle Visa sont automatiquement mises à jour sur le site internet en question. Les paiements pourront donc continuer à s'effectuer sans que le Client/l'Utilisateur n'ait besoin de mettre manuellement à jour ses informations.

helios

b. Le remboursement de transactions par le Bénéficiaire

Le Client/l'Utilisateur peut recevoir, de la part du vendeur, un remboursement sur sa Carte virtuelle d'un bien ou d'un service acheté avec cette même Carte Virtuelle Visa. Ce remboursement ne peut être qu'inférieur ou égal au montant de l'achat.

Pour les transactions qui nécessitent un changement de devise, le taux de change applicable est celui en vigueur à la date de traitement de la transaction par le réseau Visa, et non celui en vigueur à la date d'autorisation du paiement. Des frais supplémentaires définis dans les Conditions tarifaires peuvent être appliqués.

PORTEFEUILLES ÉLECTRONIQUES

Le Client/l'Utilisateur peut souscrire aux services de portefeuilles électroniques proposés par des constructeurs de téléphones mobiles (Apple Pay, Google Pay).

Les conditions d'utilisation de ces services sont détaillées au sein de l'Application Helios.

RÉSEAU D'ACCEPTEURS

La Carte ne doit être utilisée par le Client/l'Utilisateur que pour :

- Régler des achats de biens et des prestations de services à des Accepteurs.
- Effectuer des opérations de retrait depuis des DAB acceptant les cartes du système de paiement Visa

Le Client/l'Utilisateur doit s'assurer avant tout paiement par Carte que le commerçant ou le prestataire de service concerné est bien un accepteur du réseau Visa.

Helios et Okali restent étrangers à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que relatif à l'ordre de paiement, pouvant survenir entre le Client/l'Utilisateur et l'Accepteur. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du Client/de l'Utilisateur d'honorer les règlements par Carte.

CONDITIONS TARIFAIRES

La Carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans les Conditions tarifaires. Cette cotisation est débitée sur le Compte, sauf résiliation de la Convention Carte conformément aux dispositions de la Convention.

helios

DÉBIT DU COMPTE

Le montant correspondant à chaque opération de paiement et/ou de retrait effectué avec la Carte est immédiatement débité du Compte du Client auquel la Carte est associée.

Dans certains cas, l'Accepteur peut effectuer une demande de pré-autorisation. Il peut ainsi demander à ce que le Client/l'Utilisateur dispose d'un solde disponible sur son Compte supérieur à la valeur de l'opération de paiement concernée. L'Accepteur peut également être amené à bloquer des fonds temporairement afin de vérifier la validité de la Carte et s'assurer que le Compte du Client est suffisamment approvisionné. Cette situation peut notamment se présenter en cas d'achat effectué auprès d'un distributeur automatique de carburant ou en cas de réservation de prestations hôtelières.

En cas de solde insuffisant, l'opération de paiement et/ou de retrait par Carte sera automatiquement refusée par Helios.

Dans le délai qui lui est imparti au titre du contrat avec son propre établissement bancaire, l'Accepteur peut : annuler la pré-autorisation et libérer la totalité du montant pré-autorisé ; utiliser tout ou partie du montant pré-autorisé et, le cas échéant, libérer le reste du montant.

Le montant qui sera réellement débité du Compte sera le montant réel de l'opération de paiement, correspondant à l'ordre de paiement final adressé par l'Accepteur concerné. Passé ce délai, sur lequel Helios n'a aucune maîtrise, en cas d'inaction de l'Accepteur, la totalité du montant de pré-autorisation est automatiquement libérée. Ce montant sera de nouveau crédité sur le Compte du Client.

SÉCURITÉ

11. Données de sécurité personnalisées

Le Code confidentiel et les Données de la Carte constituent des Données de sécurité personnalisées au sens de la Convention.

Le Client et/ou l'Utilisateur doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa Carte, des Données de la Carte, du Code confidentiel et plus généralement de tout autre élément du dispositif de sécurité personnalisé. Il doit donc tenir son Code confidentiel absolument secret et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment l'inscrire sur la Carte ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

Le Code confidentiel est indispensable pour l'utilisation de la Carte au niveau de TPE, DAB ou de certains terminaux de paiement à distance. Le Client et/ou l'Utilisateur doit utiliser le Code confidentiel chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les équipements de paiement ou de retrait concernés.

Le nombre d'essais successifs de composition du Code confidentiel est limité à trois (3). Le troisième essai successif infructueux entraîne le blocage de la Carte.

helios

En cas d'oubli du Code confidentiel, le Client et/ou l'Utilisateur peut obtenir communication de ce dernier directement dans l'Application Helios.

Conseils de vigilance :

Afin d'assurer la sécurité de sa Carte, il est conseillé au Client de :

- Apprendre son Code confidentiel par cœur ;
- De ne jamais communiquer son Code confidentiel à un tiers ;
- Toujours composer son Code confidentiel à l'abri des regards indiscrets et de ne jamais le composer à la demande d'un tiers.

12. Mesures de sécurité

Conformément à la Convention, la Carte, les Données de la Carte et le Code confidentiel doivent être conservés avec le plus grand soin par le Client/l'Utilisateur.

Toute communication à un tiers de la Carte, des Données de la Carte et/du Code confidentiel constitue une négligence grave aux obligations de préservation de ses données sécurisées personnelles de la part du Client/de l'Utilisateur.

13. Mise en opposition

En cas de perte, de vol, de détournement ou d'utilisation non autorisée de son instrument de paiement ou des données qui lui sont liées, le Client doit en informer sans tarder Helios et procéder au blocage définitif et immédiat de l'instrument de paiement dans l'onglet Cartes de l'Application. Cette notification doit être effectuée auprès de Helios :

- en contactant son conseiller dédié par e-mail à l'adresse contact@helios.do
- directement dans l'Application Helios ;
- par téléphone via le service interbancaire d'opposition à carte bancaire dont le numéro surtaxé est le 0 892 705 705 (ouvert 7 jours/7 et 24h/24, coût d'un appel vers un numéro fixe + 0,34 € TTC/min, depuis un téléphone fixe ou mobile)..

Sans accès à l'Application, le Client pourra demander à Helios de procéder au blocage définitif de l'instrument de paiement. Helios informera le Client de la bonne exécution de la demande.

Helios se réserve la possibilité de demander au Client tout document (déclaration écrite, copie du dépôt de plainte) apportant la preuve du motif déclaré de demande de blocage de la Carte. Cette demande ne constitue pas une condition au remboursement des opérations contestées.

helios

OPÉRATIONS NON AUTORISÉES

14. Opérations non autorisées, effectuées avant la demande de blocage

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte sont à la charge du titulaire de la Carte dans la limite de 50 (cinquante) euros.

Toutefois, sa responsabilité n'est pas engagée :

- En cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation des Données de Sécurité Personnalisées ;
- Dans le cas où la perte ou le vol de la Carte ne pouvait être détecté(e) par le titulaire de la Carte avant le paiement ;
- Lorsque la perte de la Carte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale ou d'une entité vers laquelle Helios a externalisé ses activités.

Cependant, lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur n'est situé ni dans l'EEE, ni à Saint-Pierre-et-Miquelon ou à Saint-Barthélemy, les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte sont à la charge du titulaire de la Carte dans la limite de 50 (cinquante) euros, même en cas d'opérations de paiement effectuées sans utilisation d'une Donnée de Sécurité Personnalised. Les opérations non autorisées réalisées au moyen d'une carte de paiement contrefaite ou résultant d'un détournement des données liées à l'utilisation de la Carte sont à la charge de Helios.

15. Opérations non autorisées, effectuées après la demande de blocage

Elles sont également à la charge de Helios.

Exceptions :

Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du Client/de l'Utilisateur, sans limitation de montant en cas :

- De manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées à l'article 13 ci-dessus ;
- D'agissements frauduleux du titulaire de la Carte.

Responsabilité du Client :

Le Client, lorsqu'il n'est pas l'Utilisateur de la Carte, est solidairement et indivisiblement tenu des conséquences financières résultant de la responsabilité du titulaire de la Carte au titre de la conservation de la Carte et des Données de Sécurité Personnalisées (notamment le code secret) et de leur utilisation jusqu'à :

- Restitution de la Carte à Helios, ou,

helios

- En cas de révocation du mandat donné à l'Utilisateur de la Carte, notification de celle-ci à Helios par le ou l'un des titulaire(s) du compte, au moyen d'email envoyé au service support de Helios ;
- Dénonciation de la Convention Carte.

Contestations :

Le titulaire de la Carte et/ou du Compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal) a la possibilité de contester une opération si possible en présentant le ticket émis par l'équipement électronique ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte le litige, le plus rapidement possible et dans un délai maximum de 13 (treize) mois à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur le compte sur lequel fonctionne la Carte.

Il est précisé que toute contestation qui n'aurait pas été formulée sans tarder ne pourra être recevable qu'en cas de retard dûment justifié par le titulaire de la Carte et/ou du compte (ou le représentant légal).

Le délai maximum durant lequel le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal) a la possibilité de contester une opération, est fixé à 120 (cent vingt) jours à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur ledit compte, lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'EEE, de Saint Pierre- et-Miquelon ou de Saint-Barthélemy.

Les contestations qui portent sur le prix des biens ou services achetés auprès de tiers ne sont pas recevables auprès de Helios. Par conséquent, Helios ne prendra en charge aucune contestation liées à l'annulation ou au remboursement des achats réalisés auprès de tiers. Le titulaire de la Carte devra s'adresser directement au marchand pour toute contestation liée à la vente du bien ou service concerné.

Par dérogation, le titulaire de la Carte a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée effectuée dans l'EEE si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération et si le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le titulaire de la Carte peut raisonnablement s'attendre.

La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit (8) semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement sur le compte sur lequel fonctionne la Carte.

Helios dispose d'un délai de 10 (dix) Jours ouvrables à compter de la réception de cette demande pour rembourser le titulaire du compte du montant de l'opération ou pour justifier son refus de rembourser.

À la demande de Helios, le titulaire de la Carte devra lui fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

Helios et le titulaire de la Carte conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération.

helios

16. Remboursement d'une opération non autorisée ou mal exécutée

Le Client et/ou l'Utilisateur du Compte sur lequel fonctionne la Carte est remboursé au plus tard le Jour ouvrable suivant la réception de la contestation de l'opération :

- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le titulaire de la Carte dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse et/ou de détournement de sa Carte et des données qui y sont liées, survenue avant la demande de blocage ;
- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le titulaire de la Carte, survenue après la demande de blocage .

Si, après remboursement par Helios, il était établi que l'opération était en réalité autorisée par le titulaire de la Carte, Helios se réserve le droit de contrepasser le montant du remboursement effectué à tort. Toutefois, conformément aux dispositions légales, Helios peut ne pas procéder au remboursement dans le délai susvisé si elle a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du titulaire de la Carte. Dans ce cas, Helios en informe la Banque de France.

Opération de paiement mal exécutée : le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte est remboursé, du montant de l'opération mal exécutée, si besoin et sans tarder.

Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu (en ce compris s'agissant de la date de valeur).

17. Blocage d'un instrument de paiement à l'initiative de Helios

Dans les conditions prévues par la Convention, Helios se réserve le droit de bloquer toute Carte émise, pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité de la Carte, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de la Carte ou au risque sensiblement accru que le Client soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte ou au représentant légal par e-mail. Le blocage du compte sur lequel les opérations effectuées avec la Carte sont débitées entraîne de plein droit le blocage de l'usage de la Carte. La notification du blocage du compte vaut notification du blocage de la Carte.

Le titulaire de la Carte s'interdit, en conséquence, d'en faire usage et s'oblige à la restituer à première demande.

La clôture du Compte sur lequel fonctionne(nt) une ou plusieurs Carte(s) entraîne l'obligation de la (les) restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la Convention.

18. Conservation de la Carte

Le Client/l'Utilisateur s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des TPE et DAB de quelque manière que ce soit. À ce titre, il est

helios

fait interdiction au Client/ Utilisateur d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la Carte.

19. Carte défectueuse

En cas de Carte défectueuse, le Client doit contacter son conseiller dédié Helios par e-mail à l'adresse contact@helios.do, ou directement dans l'Application Helios.

Toute Carte défectueuse sera remplacée par Helios dans les meilleurs délais et sans frais sauf dans le cas où la défectuosité de la Carte serait due au Client/à l'Utilisateur et notamment en cas de non-respect des règles de conservation telles que prévues à l'article 18 ci-dessus. Dans ce cas, des frais de remplacement de la Carte tels que prévus aux Conditions tarifaires pourront être facturés au Client.

20. Protection des Données personnelles

En tant que responsable de traitement, Helios traite des Données personnelles qui concernent le titulaire de la Carte et/ou le titulaire du Compte sur lequel fonctionne la Carte. Les catégories de Données personnelles traitées sont les informations recueillies dans le cadre du présent Contrat, celles figurant sur la Carte, le cas échéant celles constituant un identifiant du Contrat Carte (également dénommée « PAR ») et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de la Carte.

Ces informations feront l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre :

- la fabrication de la Carte, la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des opérations de paiement, notamment lorsque la Carte fait l'objet d'un blocage. Ces traitements sont nécessaires à la bonne exécution du présent Contrat et, à défaut, le Contrat ne pourra être exécuté ;
- la prévention et la lutte contre la fraude au paiement par carte, qui constituent des obligations légales pour Helios en vertu de l'article L.521-6 du CMF ;
- la gestion des éventuels recours en justice, la prospection commerciale, la réalisation d'animations commerciales et de campagnes publicitaires, la réalisation d'enquêtes ou sondages ainsi que l'élaboration de statistiques anonymes ne permettant pas l'identification du titulaire de la Carte en vertu de l'intérêt légitime de Helios ;
- de répondre aux obligations légales ou réglementaires notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte.

helios

En vue de l'authentification du titulaire de la Carte et/ou de l'autorisation d'une opération de paiement, Helios peut mettre en œuvre une prise de décision automatisée reposant notamment sur l'analyse des données personnelles qui concernent le titulaire de la Carte, du contexte de l'opération, du solde disponible sur le compte sur lequel fonctionne la Carte et des capacités de la Carte. Nécessaire à la bonne exécution du contrat, la prise de décision automatisée peut entraîner l'autorisation ou le refus de l'opération de paiement.

Les données servant à la fabrication de la Carte sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du Contrat et ensuite archivées conformément aux prescriptions légales applicables.

Les données relatives aux opérations de paiement sont conservées pendant cinq ans à compter de leur exécution conformément aux dispositions de l'article L561-12 du CMF.

Les données nécessaires à d'éventuelles opérations de prospection commerciale et de campagnes publicitaires sont conservées pour une durée de 3 (trois) ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Les données nécessaires à la gestion d'un éventuel recours en justice sont conservées jusqu'au terme de la procédure. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.

Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus, les Données personnelles du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte pourront être communiquées aux établissements de crédit et, plus généralement, aux établissements habilités à fournir des services de paiement et soumis au secret professionnel, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la Carte, à des sous-traitants, aux Accepteurs, ainsi qu'à la Banque de France et au schéma de cartes de paiement Visa dont la marque est apposée sur la Carte.

Conformément à la réglementation en vigueur, le titulaire de la Carte et/ou le titulaire du Compte sur lequel fonctionne la Carte peut(vent), dans les conditions prévues au Chapitre iii du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et aux articles 38 et suivants de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 :

- demander à accéder aux Données personnelles le(s) concernant et/ou en demander la rectification ou l'effacement ;
- définir des directives relatives au sort des Données personnelles le(s) concernant après son (leur) décès ;
- s'opposer au traitement de Données personnelles le(s) concernant réalisé aux fins de gestion des éventuels recours en justice en expliquant les raisons particulières qui justifient sa (leur) demande, sous réserve que Helios n'invoque pas de motifs légitimes et impérieux ;
- demander des limitations au traitement des Données personnelles le(s) concernant ;
- demander à recevoir et/ou transmettre à un autre responsable de traitement les Données personnelles le(s) concernant nécessaires à l'exécution de la Convention sous une forme couramment utilisée et lisible par un appareil électronique ;
- introduire une réclamation auprès de la Commission de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Ces personnes peuvent aussi, à tout moment et sans frais, s'opposer à ce que leurs données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

helios

Les droits prévus au présent article peuvent être exercés par le Client et/ou l'Utilisateur par courrier postal ou électronique envoyé vers l'adresse suivante : confidentialite@helios.do. Le Délégué à la protection des Données personnelles peut être contacté selon les mêmes modalités.

helios

CONDITIONS GÉNÉRALES DU PROGRAMME DE PARRAINAGE

GÉNÉRALITÉS

Article 1. Eligibilité

Les participants au programme de parrainage « Inviter mes proches » (ci-après dénommé le « Programme ») comprennent les clients existants de helios (ci-après dénommés les « Client Existant ») et la personne parrainée (« Ami Parrainé »).

Afin d'éviter toute ambiguïté, les Clients Existants ne peuvent pas se parrainer entre eux comme nouveaux clients.

Le Client Existant ne peut parrainer une personne ayant préalablement commencé l'inscription sur l'application helios.

L'Ami Parrainé doit être une personne physique âgée d'au moins 18 ans et doit résider en France.

La prime de parrainage (telle que défini ci-après) est versée au Client Existant.

Article 2. Prime de parrainage

Une prime de parrainage (ci-après dénommé la « Prime de parrainage ») peut être obtenue comme suit :

- i. Le Client Existant partage à 1 (un) Ami Parrainé son lien de parrainage unique (ci-après dénommé le « Lien de parrainage ») qui lui est fourni dans l'espace client de l'application helios. Le Lien de parrainage ne peut en aucun cas faire l'objet d'un usage commercial, qu'il s'agisse, notamment, mais sans s'y limiter, de promotions payantes, de publicité en ligne, de diffusion publique via des services de messagerie ou sur des sites internet (tels que Wikipédia, Reddit, les sites de bons de réduction, les blogs sollicitant des récompenses/primes, etc.) d'envoi de spams, ou encore de l'utilisation de systèmes automatisés ; et
- ii. L'Ami parrainé s'inscrit sur le site Internet helios (www.helios.do) en cliquant sur le Lien de parrainage, puis ouvre un compte helios via l'application helios ; et
- iii. L'Ami Parrainé commande une carte helios.

L'Ami Parrainé ne peut utiliser le Lien de parrainage d'un Client Existant qu'une seule fois lors de l'ouverture d'un compte helios.

helios

Article 3. Montant de la prime

La prime de parrainage correspond à 3 (trois) mois d'abonnement à la plateforme helios (tel que défini dans les conditions tarifaires) offert pour le Client Existant et 3 (trois) mois d'abonnement à la plateforme helios pour l'Ami Parrainé.

Chaque client existant peut prétendre à une prime de parrainage sans limite.

Article 4. Divers

Le Programme est offert à titre gracieux par Helios et n'entraîne aucune obligation légale qui puisse être portée devant un tribunal.

helios peut suspendre, résilier ou modifier les conditions et critères du Programme et des présentes Conditions Générales d'Utilisation à tout moment.

En cas de violation des présentes Conditions Générales d'Utilisation par le Client Existant, helios se réserve le droit de retirer toute Prime de parrainage déjà reçue. helios se réserve le droit de clôturer les comptes ou d'annuler la Prime de parrainage en cas de constat d'activité abusive, frauduleuse ou contraire aux Conditions Générales d'helios. helios se réserve le droit d'examiner et d'enquêter sur toutes les activités de parrainage et de clôturer les comptes ou de modifier les parrainages à sa seule discrétion, si cela est jugé juste et approprié.

Les conditions énoncées dans les présentes peuvent être mises à jour et/ou modifiées à tout moment sans préavis. Toute modification de ces conditions entrera en vigueur dès sa publication sur le site internet d'helios (www.helios.do) ou son application.

helios

CONDITIONS GÉNÉRALES DU PROGRAMME « TOUS CONSOM'ACTEURS ! »

GÉNÉRALITÉS

Article 1. Objet

Le Programme « Tous Consom'Acteurs ! » permet au Client de bénéficier de remise différée à l'achat (de type « Cashback ») chez une sélection de Partenaires qui se démarquent par leur engagement en matière d'éthique et d'écologie et, sous réserve de conditions définies par les Partenaires et par Helios.

Il s'agit de remises (Gains) qui se matérialisent par un remboursement différé d'une partie du montant d'un Achat (type Cashback) effectué chez un Partenaire payé avec une Carte Helios (hors carte enrôlée dans Paypal, Sum'up etc...), et sous réserve des conditions de l'offre définies par le Partenaire ou par Helios. A cet effet, les transactions des Clients effectuées avec une carte Helios sont analysées afin d'identifier l'enseigne dans laquelle elles ont été réalisées et vérifier si ces dernières sont des Partenaires.

Article 2. Obtention des gains

Dès la réalisation d'un Achat, le Client bénéficie d'un Gain Potentiel, dont le montant est indiqué à titre indicatif sur sa Cagnotte « Mes Gains Éthiques » dans un court délai suivant la passation de l'Achat (au maximum de quelques jours ouvrés).

Helios fournit ses meilleurs efforts pour identifier automatiquement que la transaction a bien eu lieu chez le Partenaire.

Sous réserve que l'Achat ne soit pas retourné au Partenaire, que le Partenaire valide l'Achat et que le Partenaire remplisse l'ensemble de ses obligations au titre de sa participation au Programme Tous Consom'acteurs, notamment le paiement des sommes dues à Helios, le Gain Potentiel est converti en Gain

helios

Définitif dans les meilleurs délais suivant le paiement par le Partenaire à Helios du versement correspondant. Le montant du Gain Définitif apparaîtra en cette qualité dans l'Application.

En ce sens, le Client s'engage à signifier à Helios tout remboursement qui n'aurait pas été réalisé sur la carte helios lié à un Achat qui ferait l'objet de Gains afin d'invalider ces derniers.

Le Client pourra à tout moment demander le versement du solde de Gains Définitifs de sa Cagnotte « Mes Gains Éthiques » sur son compte bancaire, sous réserve que le solde des Gains Définitifs de la Cagnotte « Mes Gains Éthiques » soit d'au moins vingt (20) euros.

Article 3. Offres du programme Tous Consom'Acteurs !

Le Client est informé des différentes conditions de chaque offre des Partenaires sur l'Application Helios notamment : les conditions pour y bénéficier et le taux de remise sur Achat

Helios n'intervient pas dans la vente ou la réalisation de prestations ou d'un quelconque contrat qui pourrait être conclu entre le Client et les Partenaires. Le Partenaire est seul responsable des conditions juridiques et financières applicables aux prestations ou produits qu'il commercialise, et, plus largement, du traitement de toute réclamation ou de toute autre question découlant de leur vente ou fourniture.

Helios peut décider de supprimer tout Partenaire ou toute offre de son choix du Programme Tous Consom'acteurs ou le Programme Tous Consom'acteurs lui-même (cf. Article 5) sans préavis et sans qu'aucune contrepartie ne puisse être exigée par le Client de ce fait.

Article 4. Souscription au programme

La souscription au Programme « Tous Consom'Acteurs ! » est gratuite pour l'Utilisateur et se fait pour l'ensemble des Comptes et Cartes Helios du Client.

Article 5. Résiliation et fin du programme

À tout moment, le Client peut demander la résiliation de son adhésion au Programme Tous Consom'acteurs, au travers de l'Application ou par demande effectuée auprès d'un conseiller Helios. Réciproquement, Helios se réserve le droit d'exclure à tout moment le Client du programme, sans préavis ni justificatif.

A ce titre, les Parties conviennent et reconnaissent que les Gains Définitifs feront automatiquement l'objet d'un virement sur le compte Helios du Client ou sur tout compte de son choix, à sa demande et même si le solde de la Cagnotte « Mes Gains Éthiques » est inférieur à 20€. Les Gains potentiels, eux, sont automatiquement invalidés.

La clôture du compte Helios du Client et/ou de sa souscription à la Carte Helios entraîne de plein droit et automatiquement la résiliation de son adhésion au Programme Tous Consom'acteurs.

helios

Dans ces hypothèses, le Client ne pourra demander à Helios une quelconque indemnité complémentaire ou somme de quelque nature que ce soit.

Helios peut mettre fin au Programme « Tous Consom'Acteurs ! » et aux présentes conditions générales à tout moment et sans préavis. En cas d'arrêt du Programme « Tous consom'acteurs ! », le montant des Gains Définitifs sera automatiquement versé sur le compte Helios du client.

Article 6. Offres supplémentaires

En plus des offres de Partenaires d'Helios, le Client peut bénéficier gratuitement d'Offres supplémentaires d'enseignes qui ne sont pas Partenaires mais ont été sélectionnées par helios. Ces offres sont personnalisées selon les habitudes de consommation du client et sont opérées par Paylead, partenaire d'helios dans le cadre de la fourniture de ce service.

Dès la souscription du Client aux offres supplémentaires : les mêmes conditions que celles des présentes s'appliquent avec les enseignes que celles qui s'appliquent avec les Partenaires. Les gains des offres supplémentaires sont alors ajoutés à la Cagnotte « Mes Gains Ethiques ».

6.1. Souscription aux Offres supplémentaires

La souscription se fait par l'activation des offres supplémentaires, directement dans l'application helios, en confirmant avoir lu la politique d'utilisation des données pseudonymisées de Paylead et helios dans le cadre de ces offres supplémentaires

6.2. Résiliation

À tout moment, le Client peut résilier sa souscription aux offres supplémentaires via l'application ou en contactant son conseiller. La résiliation n'entraîne pas la résiliation de l'ensemble du programme mais seulement des Offres supplémentaires.

A ce titre, les Parties conviennent et reconnaissent que les Gains Définitifs resteront dans la Cagnotte « Mes gains éthiques » du client tandis que les Gains potentiels sont automatiquement invalidés.

6.3. Politique de Données

En cas de souscription aux Offres supplémentaires, les données de transaction du Client (y compris son historique de transactions sur six mois) sont échangées avec notre partenaire Paylead selon la politique d'utilisation des données pseudonymisées de Paylead et helios . Paylead analyse les données de transaction pour (1) d'identifier l'éligibilité du Client aux Offres supplémentaires et (2) identifier les Achats réalisés dans les enseignes susceptibles d'être éligibles à un Cashback et (3) générer le Cashback. Les Cashbacks sont validés par PayLead à l'expiration d'un délai de validation variant d'une enseigne à l'autre. En tout état de cause, le Cashback est payé au Client par helios conformément aux conditions prévues à l'article 2.

helios

Article 7. Contact

Le Client peut joindre Helios pour toute question relative à l'Application et/ou au Programme Tous Consom'acteurs via l'adresse email suivante « contact@helios.do » ou directement sur l'Application.

Article 8. Interruption de service

Le service peut être interrompu temporairement en raison de maintenance, de mises à jour, de raisons techniques ou pour toutes autres raisons sans qu'il en résulte un quelconque droit à indemnisation ou compensation pour le Client.

Article 9. Propriété intellectuelle

L'ensemble des données (textes ou images) et bases de données le cas échéant figurant sur les pages « Tous consom'acteurs ! » sont la propriété exclusive d'Helios ou de tiers (comme les Partenaires). Toute reproduction, représentation ou diffusion, intégrale ou partielle, du contenu ou de tout autre élément constitutif ainsi que toute extraction même partielle de bases de données, sur quelque support ou par tout procédé, est interdite.

Toute reproduction totale ou partielle des marques et logos y figurant à quelque titre que ce soit est interdite sans accord préalable et écrit d'Helios.

Article 10. Divers

Le Programme est offert à titre gracieux par Helios et n'entraîne aucune obligation légale qui puisse être portée devant un tribunal.

Le Client s'engage à respecter de bonne foi les termes des Conditions Générales et du Programme Tous Consom'Acteurs. Ainsi le Client s'engage à n'effectuer aucune manœuvre frauduleuse lui permettant de bénéficier de Gains Définitifs non valablement dus, et notamment s'interdit, s'il n'en informe pas Helios au préalable, de procéder à tout retour de l'Achat une fois les Gains Potentiels devenus Gains Définitifs et à ne procéder à aucun retour dont le remboursement aurait été effectué avec un moyen de paiement différent de la Carte Helios ayant servi à l'Achat. Tout retour ou remboursement effectué en ce sens pouvant mener lieu à l'annulation des gains, même définitifs.

Dans cette optique, Helios peut être amené à demander au Client, au moment de la demande de versement des Gains Définitifs sur le compte du Client, de fournir les justificatifs de commande, d'achat, de livraison, une copie de la facture ou un justificatif de débit correspondant à un Achat. Le Client s'engage à ce titre à se plier aux instructions d'Helios et à présenter tout justificatif utile permettant de témoigner

helios

de la régularité d'un Achat au moment de la demande de versement des Gains Définitifs sur le compte du Client.

Toute violation de cette clause pourra entraîner la demande de remboursement de l'ensemble des sommes perçues au titre du Programme Tous Consom'Acteurs sur les douze (12 derniers) mois.

Les conditions énoncées dans les présentes peuvent être mises à jour et/ou modifiées à tout moment selon un préavis de quatorze (14) jours. Toute modification de ces conditions entrera en vigueur dès sa publication sur le site internet d'Helios (www.helios.do) ou son application.

Article 11. Définitions

Les termes ou expressions qui suivent, qu'ils soient employés au pluriel ou au singulier, commençant par une majuscule auront la signification qui leur est attribuée ci-après :

« **Achat** » : Désigne l'opération d'acquisition au moyen de la Carte Helios d'un produit ou d'un service par l'Utilisateur auprès d'un Partenaire et permettant, à terme, de lui faire bénéficier d'un Gain Définitif, sous réserve du respect des présentes.

« **Carte Helios** » : Désigne toute carte bancaire reçue par le Client et émise par Helios, physique ou virtuelle, conformément à la Convention Préalable.

« **Client** » : Désigne toute personne disposant d'un Abonnement à la Plateforme Helios et d'une Carte Helios et adhérant aux conditions générales

« **Cagnotte « Mes Gains Éthiques** » » : Désigne le compte accessible au Client sur l'Application lui permettant de suivre l'évolution des gains dont il pourrait bénéficier à terme, sous réserve du respect des présentes.

« **Gain Définitif** » : Désigne le montant effectivement remboursé au Client par Helios en fonction du Taux de Remise, après finalisation de l'Achat et paiement préalable du montant correspond à Helios par le Partenaire.

« **Gain Potentiel** » : Désigne le montant potentiellement remboursé au Client par Helios en fonction du Taux de Remise, auquel peut prétendre le Client par la réalisation d'un Achat, étant précisé que le gain sera définitivement acquis sous réserve du respect des présentes.

helios

« **Partenaire** » : Désigne tout commerçant ayant conclu avec Helios une convention de partenariat l'intégrant dans le Programme Tous Consom'acteurs et certifiant, notamment, correspondre à la Charte Éthique accessible à l'adresse : <https://www.helios.do/charte-tous-consomacteurs>

« **Taux de Remise** » : désigne le taux de cashback relatif à l'Achat concerné qui proposé au Client et indiqué dans l'Application. Ce taux peut être modifié par Helios à tout moment. Le taux applicable est celui indiqué dans l'Application au moment de l'Achat.

« **Offres supplémentaires** » : désigne des offres de cashback dans des enseignes sélectionnées par helios, se démarquant dans leur démarche éthique, mais n'ayant pas certifié correspondre à la Charte Ethique accessible à l'adresse : <https://www.helios.do/charte-tous-consomacteurs>.

helios

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES SERVICES ASSOCIÉS AU COMPTE PREMIUM HELIOS

(Version 1, date : 20/06/2024)

GÉNÉRALITÉS

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation des Services associés au Compte Premium helios viennent compléter les Conditions Générales d'Utilisation des Services helios ci-dessus consultables.

Elles permettent de prendre connaissance :

- des garanties d'assurance et d'assistance de la Carte associée au Compte Premium helios ;
- des conditions générales du service de conciergerie inclus avec le Compte Premium helios.

helios

GARANTIES D'ASSURANCE ET D'ASSISTANCE CARTE ASSOCIEE AU COMPTE PREMIUM HELIOS - NOTICE D'INFORMATION

Contrats d'assurance et d'assistance pour compte régis par le Code des assurances

HELIOS SAS (ci-après dénommée Helios) société par actions simplifiée au capital social de 24 352 euros, dont le siège social se situe 9 rue des Colonnes 75002 Paris, inscrite au RCS de Paris sous le n° 883 111 585,

- **Contrat d'assurance pour compte n°A713M** souscrit auprès de :

- Pour les garanties « Achat et Fraude » : **CNP Caution**, Siège social : 4 promenade Cœur de Ville 92130 Issy-les-Moulineaux - Société anonyme au capital de 258 734 553,36 euros entièrement libéré – 383 024 098 RCS Nanterre - Entreprise régie par le Code des assurances – IDU EMP FR231782_01ZWUC.

Et

- Pour les garanties « Voyage » : **CNP Assurances IARD** – S.A. au capital de 146 952 480 euros. Siège social : 4 Promenade Cœur de ville, 92130, Issy-les-Moulineaux. RCS Nanterre - 493 253 652. Entreprise régie par le Code des assurances. IDU EMP FR232845_01WXTG.

(ci-après dénommées individuellement « l'Assureur » ou ensemble « les Assureurs »)

- **Contrat d'assistance pour compte n° FIC24MED0033** pour la Garantie « Rapatriement », souscrit auprès de :

- **Filassistance International** (ci-après dénommée « Filassistance »), Société Anonyme au capital de 4 100 000 euros, entreprise régie par le Code des assurances, inscrite au RCS de Nanterre sous le n° 433 012 689, enregistrée sous l'identifiant unique ADEME : FR329780_01LOPR, dont le siège social se situe au 108 Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD Cedex.

Les contrats visés ci-dessus ont été souscrits par l'intermédiaire d'OWEN, SAS au capital de 16 118 euros, dont le siège social est situé au 38 rue François Villon, 91450 Soisy sur Seine, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Evry sous le numéro 852449131, et inscrit en tant que courtier d'assurance au registre de l'ORIAS sous le n° 19005949

helios

Sommaire

TITRE 1- GARANTIES D'ASSURANCE	78
<i>DISPOSITIONS COMMUNES AUX GARANTIES D'ASSURANCE.....</i>	78
Article 1 – Définitions	78
Article 2 - Prise d'effet et cessation des garanties	79
Article 3 - Exclusions communes aux garanties d'assurance	79
Article 4 - Cotisation	79
Article 5 – Modifications du Contrat	79
Article 6 - Gestion des Sinistres.....	79
Article 7 -Territorialité en cas de Sinistre pour les garanties d'assurance.	79
Article 8 - Réclamation	79
Article 9 - Prescription	80
Article 10 - Subrogation	81
Article 11- Pluralité d'assurances	81
Article 12 - Langue applicable et droit applicable au Contrat.....	81
Article 13 - Autorité de contrôle	81
Article 14 - Opposition au démarchage téléphonique	81
Article 15 - Protection des données à caractère personnel.....	81
Article 16– Lutte Contre le Blanchiment des Capitaux et le Financement du Terrorisme et Respect des Sanctions Financières Internationales	82
Article 17 – Lutte contre la corruption	83
<i>DISPOSITIONS SPECIFIQUES AUX GARANTIES « ACHAT ET FRAUDE »</i>	84
Article 18 – Garantie Achat.....	84
Article 18.1 – Définitions spécifiques à la garantie Achat	84
Article 18.2 - Objet de la garantie Achat	84
Article 18.3 - Limites de la garantie Achat.....	85
Article 18.4 - Exclusions spécifiques à la garantie Achat	85
Article 18.5 – Déclaration d'un Sinistre concernant la garantie Achat.....	85
Article 19 – Garantie Bonne fin de livraison	86
Article 19.1 - Définitions spécifiques à la garantie Bonne fin de livraison.....	86
Article 19.2 Objet de la garantie Bonne fin de livraison.....	86
Article 19.3- Limites de la garantie Bonne fin de livraison	86
Article 19.4 – Exclusions spécifiques à la garantie Bonne fin de livraison.....	86
Article 19.5 - Déclaration d'un Sinistre concernant la garantie Bonne fin de livraison	86
Article 20 - Utilisation frauduleuse de la Carte assurée	87
Article 20.1 - Définitions spécifiques à la garantie Utilisation Frauduleuse	87
Article 20.2 Objet de la garantie Utilisation Frauduleuse.....	87
Article 20.3- Limites de la garantie Utilisation Frauduleuse.....	87

helios

Article 20.4 - Exclusions relatives à la garantie Utilisation Frauduleuse	87
Article 20.5 - Déclaration d'un sinistre concernant la garantie Utilisation Frauduleuse	87
Article 21 – Garantie Hameçonnage.....	88
Article 21.1 Définition spécifique à la garantie Hameçonnage	88
Article 21.2 Objet de la garantie Hameçonnage.....	88
Article 21.3- Limites de la garantie Hameçonnage.....	88
Article 21.4 - Exclusions spécifiques relatives à la garantie Hameçonnage.....	88
Article 21.5 - Déclaration d'un Sinistre concernant la garantie Hameçonnage.....	88
Article 22 - Délaissement	89
DISPOSITIONS SPECIFIQUES AUX GARANTIES « VOYAGE »	90
Article 23 - Définitions communes aux garanties « Voyage »	90
Article 24 - Garantie Retard de transport	90
Article 24.1- Définitions spécifiques à la garantie Retard de transport.....	90
Article 24.2 - Objet de la garantie Retard d'avion	90
Article 24.3 - Engagement maximum et limitations	91
Article 24.4 - Exclusions relatives la garantie Retard de Transport	91
Article 25 - Garantie retard de bagages.....	92
Article 25.1 - Objet de la garantie Retard de bagages	92
Article 25.2 - Engagement maximum et limitations	92
Article 25.3 - Effet, cessation et durée de la garantie Retard de bagages.....	92
Article 25.4 - Exclusions relatives à la garantie Retard de bagages.....	92
Article 26 - Garantie perte, vol ou détérioration des bagages.....	92
Article 26.1 - Définitions spécifiques à cette garantie	92
Article 26.2 - Objet de la garantie perte, vol ou détérioration des bagages	92
Article 26.3 - Engagement maximum et limitations	93
Article 26.4 - Exclusions relatives à la garantie perte, vol ou détérioration des bagages	93
Article 27 - Garantie Responsabilité Civile à l'étranger	93
Article 27.1 - Définitions spécifiques à la garantie Responsabilité Civile à l'étranger	93
Article 27.2 - Objet de la garantie Responsabilité Civile à l'étranger	93
Article 27.3 - Effet, cessation et durée de la garantie	93
Article 27.4 - Engagement maximum et limitations	94
Article 27.5 - Exclusions relatives à la garantie responsabilité civile à l'étranger	94
Article 28 - Garantie Véhicule de location	94
Article 28 1 - Définitions spécifiques à la garantie Véhicule de location	94
Article 28.2 - Objet de la garantie Véhicule de location	94
Article 28.3 - Effet, cessation et durée de la garantie	95
Article 28.4 - Engagement maximum et limitations	95
Article 28.5 - Exclusions relatives à la garantie Véhicule de location	95
Article 29 - Garantie Modification ou Annulation de voyage	96
Article 29.1 - Définitions spécifiques à la garantie modification ou annulation de voyage	96
Article 29.2 - Objet de la garantie Modification ou Annulation de voyage	96
Article 29.3 - Engagement maximum et limitations	97
Article 29. 4 - Effet, cessation et durée de la garantie	97
Article 29. 5 - Exclusions relatives à la garantie Modification ou annulation de voyage.....	97
Article 30 - Gestion des Sinistres pour les garanties « Voyage »	97
TITRE 2- GARANTIES D'ASSISTANCE	100

helios

Article 31 - Où s'appliquent les garanties ?	100
Article 32 - Quelle est la période des garanties ?.....	100
Article 33 - DEFINITIONS	100
Article 34 - MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS	101
Article 34.1 - Délivrance des prestations.....	101
Article 34.2 - Remboursement des prestations.....	102
Article 34.3 - Conditions d'ordre médical.....	102
Article 34.4 - Conditions de prise en charge des Titres de transport	103
Article 34.5 - Conditions d'avance de frais	103
Article 35 - TABLEAU DES GARANTIES	103
Article 36 - DETAIL DES GARANTIES.....	104
Article 36.1 - PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE DU BENEFICIAIRE SURVENU EN FRANCE A PLUS DE 50 KM DU DOMICILE OU A L'ETRANGER	104
Frais de secours en cas d'Accident de ski	105
Avance et remboursement complémentaire des frais médicaux engagés à l'Etranger	105
Article 36.2 - PRESTATION D'ASSISTANCE ACCESSIBLE EN CAS DE DECES DU BENEFICIAIRE EN FRANCE A PLUS DE 50 KM DU DOMICILE OU A L'ETRANGER	105
Rapatriement de corps	106
Article 37 – EXCLUSIONS.....	106
Article 37.1 - Exclusions communes à toutes les garanties et prestations.....	106
Exclusions générales.....	106
Article 37.2 - Exclusions spécifiques à la garantie « Avance et remboursement complémentaire des frais médicaux engagés à l'Etranger ».....	108
Article 37.3 - Exclusions spécifiques aux rapatriements.....	108
Article 38 - CLAUSES REGLEMENTAIRES	109
Article 38.1 - Subrogation.....	109
Article 38.2 - Informatique et libertés	109
Article 38.3 - Responsabilité.....	110
Article 38.4 - Autorité de contrôle.....	111
Article 38.5 - Réclamations.....	111
Article 38.6 - Prescription	111
Article 38.7 - Loi applicable et juridiction compétente	114

TITRE 1- GARANTIES D'ASSURANCE

DISPOSITIONS COMMUNES AUX GARANTIES D'ASSURANCE

Article 1 – Définitions

Pour une meilleure compréhension, les définitions ci-dessous sont applicables à l'ensemble des garanties d'assurance, sauf précisions complémentaires propres à chaque garantie.

Les termes définis sont repris dans la notice d'information avec une majuscule.

Assuré : personne physique majeure titulaire de la Carte assurée Helios, agissant à titre non professionnel, et qui réside fiscalement en France métropolitaine, dans les départements et régions d'outre-mer, à Saint Martin ou à Saint Barthélemy.

Carte assurée : désigne la Carte de paiement associée au compte Premium, dont l'Assuré est titulaire et qui lui est fournie par Helios.

Contrat : contrat d'assurance pour compte n°0713M souscrit par Helios auprès de CNP Caution et CNP Assurances IARD dont la présente notice d'information décrit les garanties d'assurance.

Courtier : Owen, qui gère également les garanties d'assurance pour le compte des Assureurs.

Exclusion de garantie : clause qui prive l'Assuré de la garantie en raison des circonstances de la réalisation du risque. C'est à l'Assureur de rapporter la preuve de l'exclusion. Les exclusions sont soit communes à toutes les garanties, soit spécifiques à une ou plusieurs garanties.

Facture : document établi par le vendeur du Bien ou le voyageur et remis à l'Assuré comportant les mentions suivantes :

- la date de son émission,
- le nom et l'adresse du prestataire,
- le nom et prénom de l'Assuré,
- la date d'exécution de la prestation,
- le libellé ainsi que le décompte détaillé - en quantité et prix - de chaque prestation et produit fourni ou vendu,
- la somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises.

Guerre Civile : opposition déclarée ou non ou toute autre activité guerrière ou armée, de deux ou plusieurs parties appartenant à un même État dont :

- les opposants sont d'ethnies différentes,
- de confession ou d'idéologie différentes.

Sont notamment assimilés à la Guerre Civile :

- une rébellion armée,
- une révolution, une sédition,
- une insurrection, un coup d'État,
- les conséquences d'une loi martiale, de fermeture de frontière commandée par un gouvernement ou par des autorités locales.

Guerre Étrangère : guerre déclarée ou non ou toute autre activité guerrière, y compris l'utilisation de la force militaire par une quelconque nation souveraine à l'encontre d'une autre nation souveraine :

- à des fins économiques,
- géographiques,
- nationalistes,
- politiques,
- raciales, religieuses ou autres,
- une invasion, insurrection,
- révolution,
- l'utilisation de pouvoir militaire,
- ou l'usurpation de pouvoir gouvernemental ou militaire.

Préposé : personne qui possède un lien de subordination découlant d'un contrat de travail avec l'Assuré.

Sinistre : survenance d'un événement aléatoire de nature à entraîner l'application d'une des garanties d'assurance du Contrat, objet de la présente notice d'information. La date du Sinistre est celle à laquelle survient le fait générateur du dommage.

Substances Biologiques : Tout micro-organisme pathogène (producteur de maladie) et/ou toxine produite biologiquement (y compris des organismes modifiés génétiquement et des toxines synthétisées chimiquement) susceptibles de provoquer une maladie, une invalidité ou le décès chez les humains ou les animaux.

Substances Chimiques : Tout composant solide, liquide ou gazeux qui, selon la manipulation qui en est faite, est susceptible de

helios

provoquer une maladie, une invalidité ou le décès chez les humains ou les animaux.

Substances Nucléaires : Tous les éléments, particules, atomes ou matières qui par émissions, rejets, dispersions, dégagements ou échappements de matériaux radioactifs émettent un niveau de radiation par ionisation, fission, fusion, rupture ou stabilisation.

Souscripteur du Contrat : Helios.

Tiers : toute personne autre que l'Assuré, son Conjoint, ses ascendants, descendants ou son Préposé.

Article 2 - Prise d'effet et cessation des garanties

Les garanties sont acquises à l'Assuré à compter du jour de la souscription de la Carte assurée et sont liées à la durée de validité de la Carte assurée.

Les garanties cessent automatiquement aux mêmes dates en cas de résiliation, de renonciation, de non-renouvellement, de blocage, de retrait et de restitution de la Carte assurée.

Elles cessent également en cas de fin du Contrat, pour quelque raison que ce soit ; dans ce cas, l'Assuré en sera informé deux mois avant la date d'effet de la cessation.

La fin de validité de la Carte assurée entraîne la perte du droit à garantie de l'Assuré, sauf si le service ou le bien, objet de la demande d'une des garanties de la présente Notice a été réglé, totalement ou partiellement, au moyen de la Carte assurée avant sa date de fin de validité. La déclaration de perte et de vol de la Carte assurée ne suspend pas les présentes garanties d'assurance.

Article 3 - Exclusions communes aux garanties d'assurance

EN COMPLEMENT DES EXCLUSIONS PARTICULIERES A CHAQUE GARANTIE D'ASSURANCE, L'ASSUREUR NE REpond PAS DES DOMMAGES OCCASIONNES PAR :

- LA FAUTE INTENTIONNELLE OU DOLOSIVE DE L'ASSURE,
- LA GUERRE ETRANGERE OU LA GUERRE CIVILE,
- LA PARTICIPATION DE L'ASSURE A DES RIXES, DES CRIMES, DES PARIS, DES INSURRECTIONS, DES EMEUTES ET DES MOUVEMENTS POPULAIRES, SAUF CAS DE LEGITIME DEFENSE OU S'IL SE TROUVE DANS L'ACCOMPLISSEMENT DU DEVOIR PROFESSIONNEL OU DANS UN CAS D'ASSISTANCE A PERSONNE EN DANGER,
- TOUTE SUITE OU CONSEQUENCE DIRECTE OU INDIRECTE PROVENANT D'UNE QUELCONQUE MISE EN CONTACT OU CONTAMINATION PAR DES SUBSTANCES DITES NUCLEAIRES, BIOLOGIQUES OU CHIMIQUES,
- UN SUICIDE OU SA TENTATIVE,
- LES EFFETS DIRECTS OU INDIRECTS D'EXPLOSIONS, DE DEGAGEMENT DE CHALEUR OU D'IRRADIATION PROVENANT DU FAIT DE TRANSMUTATION DE NOYAUX D'ATOME ET DE LA RADIOACTIVITE AINSI QUE LES DOMMAGES DUS AUX EFFETS DE RADIATION PROVOQUES PAR L'ACCELERATION ARTIFICIELLE DE PARTICULES.

Article 4 - Cotisation

La cotisation est incluse dans le prix de la Carte assurée.

Article 5 – Modifications du Contrat

Les conditions et garanties du Contrat peuvent évoluer. Dans ce cas, le Souscripteur communiquera ces évolutions à l'Assuré, par tout moyen au plus tard un mois avant leur date d'application.

Article 6 - Gestion des Sinistres

Pour bénéficier des présentes garanties d'assurance, l'Assuré doit déclarer son Sinistre, selon les conditions et modalités définies dans chaque garantie.

Article 7 -Territorialité en cas de Sinistre pour les garanties d'assurance.

Les garanties d'assurance couvrent les Sinistres survenant dans le monde entier.

Article 8 - Réclamation

En cas d'insatisfaction relative aux garanties d'assurance liées à la Carte assurée, l'Assuré peut adresser sa demande via l'application Helios. Dans l'onglet où sont présentées les garanties, l'assuré peut appuyer sur le bouton « faire une réclamation »

Le Courtier s'engage à accuser réception de la réclamation formulée par écrit, dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de son envoi sauf si une réponse peut être apportée dans ce délai et, en tout état de cause, à apporter une réponse à la

helios

réclamation dans les **deux (2) mois** maximum suivant sa date d'envoi.

En cas de désaccord avec la réponse apportée ou en l'absence de réponse dans les deux (2) mois suivants l'envoi de la première réclamation écrite, l'Assuré pourra s'adresser gratuitement au Médiateur de l'Assurance dans un délai d'un (1) an à compter de l'envoi de la première réclamation écrite :

- par voie postale à « La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09 »,
- ou directement sur le site internet www.mediation-assurance.org en complétant le formulaire en ligne.

La saisine du Médiateur suspend le délai de prescription défini à l'article 9 à compter de la notification de la recevabilité de la saisine.

La saisine du Médiateur de l'Assureur ne peut intervenir qu'après l'envoi d'une réclamation écrite. Il formulera un avis selon les modalités prévues dans la charte de la Médiation de l'Assurance (<https://www.mediation-assurance.org/la-charte-du-mediateur/>), à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas aux parties et laisse la liberté pour l'Assuré de saisir les tribunaux compétents.

En cas de souscription en ligne d'un produit ou service, l'Assuré pourra également avoir recours à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) à l'adresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Article 9 - Prescription

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du Contrat sont fixées par les articles L 114-1 à L 114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

Article L114-1 du Code des assurances : « Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'Assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'Assuré décédé. Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du Bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'Assuré ».

Article L114-2 du Code des assurances : « La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un Sinistre.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception ou d'un envoi recommandé électronique adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

Article L 114-3 du Code des assurances : « Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci ».

Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après :

Article 2240 du Code civil : « La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription ».

Article 2241 du Code civil : « La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure ».

Article 2242 du Code civil : « L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance ».

Article 2243 du Code civil : « L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée ».

Article 2244 du Code civil : « Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée ».

Article 2245 du Code civil : « L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu. Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers ».

Article 2246 du Code civil : « L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution ».

helios

Pour prendre connaissance de toute mise à jour éventuelle des dispositions précitées, nous vous invitons à consulter le site Officiel : www.legifrance.gouv.fr. (Coût de connexion selon le fournisseur d'accès.)

Article 10 - Subrogation

L'Assureur peut demander au responsable du Sinistre de rembourser l'indemnisation versée à l'Assuré.

Conformément aux dispositions de l'article L 121-12 du Code des assurances, l'Assureur est subrogé, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par lui, dans les droits et actions de l'Assuré contre les Tiers responsables du Sinistre.

Dans le cas où la subrogation ne pourrait plus, du fait de l'Assuré, s'opérer en faveur de l'Assureur, ce dernier sera alors déchargé, en tout ou en partie, de ses obligations à l'égard de l'Assuré dans la mesure où aurait pu s'exercer la subrogation.

Article 11- Pluralité d'assurances

Conformément à l'article L.121-4 du Code des assurances, Celui qui est assuré auprès de plusieurs assureurs par plusieurs polices, pour un même intérêt, contre un même risque, doit donner immédiatement à chaque assureur connaissance des autres assureurs.

L'Assuré doit, lors de cette communication, faire connaître le nom de l'assureur avec lequel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée.

Quand plusieurs assurances contre un même risque sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, les sanctions prévues à l'article L. 121-3, premier alinéa du Code des assurances, sont applicables.

Quand elles sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties du contrat et dans le respect des dispositions de l'article L. 121-1 du Code des assurances, quelle que soit la date à laquelle l'assurance aura été souscrite. Dans ces limites, le bénéficiaire du contrat peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'assureur de son choix.

Dans les rapports entre assureurs, la contribution de chacun d'eux est déterminée en appliquant au montant du dommage le rapport existant entre l'indemnité qu'il aurait versée s'il avait été seul et le montant cumulé des indemnités qui auraient été à la charge de chaque assureur s'il avait été seul."

Article 12 - Langue applicable et droit applicable au Contrat

Le droit français régit les relations précontractuelles et contractuelles entre l'Assureur, le Souscripteur, le Courtier et l'Assuré. L'Assureur s'engage à utiliser la langue française pendant toute la durée du Contrat.

Article 13 - Autorité de contrôle

L'Autorité chargée du contrôle de l'Assureur, du Souscripteur et du Courtier est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09.

Article 14 - Opposition au démarchage téléphonique

L'Assuré a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique en adressant un courrier à Worldline - Service Bloctel CS 61311 - 41013 Blois Cedex ou sur Internet - www.bloctel.gouv.fr.

Article 15 - Protection des données à caractère personnel

Conformément au Règlement n°2016/679 relatif à la protection des personnes physiques, à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« RGPD ») et conformément à la Loi « Informatique et Libertés » modifiée, le traitement de vos données à caractère personnel est nécessaire pour la gestion de votre contrat d'assurance, le respect d'une obligation légale, l'exercice d'un intérêt légitime par CNP Caution ou par CNP Assurances IARD, Helios, Owen, Filassistance.

Les traitements mis en œuvre ont pour finalité :

Pour CNP Caution, CNP Assurances IARD et Filassistance : la gestion et l'exécution des contrats d'assurance ; l'élaboration des statistiques et études actuarielles ; l'exercice des recours et la gestion des réclamations et contentieux ; l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur notamment la lutte anti-blanchiment, contre le financement du terrorisme et contre la fraude ; les opérations relatives à la gestion des clients ; l'amélioration du service au client permettant de proposer des produits ou services réduisant la sinistralité, d'offrir un contrat ou une prestation complémentaire ; la gestion des avis des personnes sur les produits et services.

Pour CNP Assurances IARD : les opérations relatives à la gestion des clients et à la prospection commerciale.

Pour Helios et Owen : la passation, la gestion et l'exécution des contrats d'assurance ; l'exercice des recours et la gestion des réclamations et contentieux ; l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur notamment la lutte anti-blanchiment, contre le financement du terrorisme et contre la fraude ; les opérations relatives à la gestion des clients.

helios

Les destinataires de ces données à caractère personnel, sont, dans le strict cadre des finalités énoncées ci-dessus : les personnels dûment habilités de CNP Caution ou de CNP Assurances IARD, Helios, Owen, Filassistance, de leurs prestataires, partenaires, sous-traitants, respectifs et, s'il y a lieu, les organismes sociaux des personnes impliquées, les intermédiaires d'assurance, ainsi que les personnes intéressées au contrat. Ces éventuels transferts des données à caractère personnel sont formalisés dans un cadre contractuel entre les parties concernées.

Vos données à caractère personnel seront conservées durant toute la vie de la relation contractuelle, jusqu'à expiration à la fois des délais de prescription légaux et des délais prévus par les différentes obligations de conservation imposées par la réglementation.

Pour CNP Caution : pour plus d'informations vous pouvez consulter notre site Internet « cnp.fr », <https://www.cnp.fr/particuliers/info-reglementee/donnees-personnelles>.

Pour CNP Assurances IARD : vos données à caractère personnel liées à votre contrat sont conservées dix (10) ans après la résiliation de votre contrat d'assurance.

Pour Filassistance : vos données à caractère personnel liées à votre contrat sont conservées dix (10) ans après la résiliation de votre contrat d'assurance ou à compter de la date de clôture de votre dossier d'assistance.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de vos données personnelles. Lorsqu'un consentement est nécessaire au traitement, vous disposez du droit de le retirer. Sous certaines conditions réglementaires, vous disposez du droit de demander la limitation du traitement ou de vous y opposer.

Vous pouvez également demander la portabilité des données que vous avez transmises lorsqu'elles étaient nécessaires au contrat ou lorsque votre consentement était requis.

Vous pouvez exercer ces différents droits en contactant directement :

Par courrier	Pour CNP Caution, CNP Assurances IARD et Filassistance : CNP Assurances - Service DPO, TSA n°16939, 4 Promenade Cœur de Ville 92130 Issy-Les-Moulineaux Pour Helios : Délégué à la Protection des Données HELIOS, 9 rue des Colonnes 75002 Paris Pour Owen : Délégué à la Protection des Données OWEN, 38 rue F.Villon, 91450 Soisy sur Seine
Par courriel	Pour CNP Caution : dpo@cnp.fr Pour CNP Assurances IARD : dpo.poleassurances@cnp.fr Pour Filassistance : dpo@filassistance.fr Pour Helios : confidentialite@helios.do Pour Owen : dpo@getowen.eu

Vous disposez également du droit de prévoir des directives relatives au sort de vos données à caractère personnel après votre décès.

En cas de désaccord persistant concernant vos données, vous avez le droit de saisir la CNIL à l'adresse suivante : Commission Nationale Informatique et Libertés, 3 place de Fontenoy 75007 Paris, <https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil>, 01 53 73 22 22.

Article 16– Lutte Contre le Blanchiment des Capitaux et le Financement du Terrorisme et Respect des Sanctions Financières Internationales

Conformément aux dispositions légales et réglementaires relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, les Assureurs, Helios et Owen sont tenus à un devoir d'identification et de vérification de l'identité du client et de son bénéficiaire effectif le cas échéant, à une connaissance actualisée du client et de la relation d'affaires, ainsi qu'à une obligation de vigilance constante sur les opérations effectuées et leur cohérence au regard de la connaissance qu'ils ont du client. À ce titre, le client ou le cas échéant son représentant légal, s'engage à donner aux Assureurs, Helios et Owen, en tant que besoin, toutes informations utiles à la mise à jour de la connaissance client, de l'objet et de la nature de la relation d'affaires. De même, eu égard à l'obligation de vigilance constante des Assureurs, Helios et Owen sur les opérations, le client s'engage à leur fournir toutes informations utiles concernant notamment l'objet et la nature des opérations réalisées, l'origine et la destination des fonds, l'identité du (des) bénéficiaire(s) des fonds en produisant, le cas échéant, tout document probant. Ces vérifications pourront retarder l'exécution d'une opération, ce que le client reconnaît et accepte. À défaut d'obtenir les justifications nécessaires, les Assureurs, Helios et Owen pourront ne pas exécuter ou annuler une opération et se réservent la possibilité de rompre la relation d'affaires. De même, les Assureurs, Helios et Owen sont tenus de respecter les sanctions financières nationales et internationales mises en place par les autorités compétentes à l'encontre d'un État,

helios

d'une personne ou d'un organisme. Afin de se conformer à leurs obligations, ils pourront être amenés à suspendre, ne pas exécuter ou annuler une opération et se réservent la possibilité de rompre la relation d'affaires.

Sanctions internationales

Les Assureurs ne fourniront aucune garantie ni aucune couverture, ne prendront en charge aucune prestation et ne fourniront aucun service décrit dans le présent document si cela peut les exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, et/ou la France et/ou l'Union Européenne, et/ou le Royaume-Uni et/ou les États-Unis d'Amérique.

A ce titre, et cumulativement avec toute autre exclusion territoriale définie dans le présent document, les prestations d'assurance ne seront pas fournies pour les opérations en lien avec des pays et territoires soumis à sanctions par l'Organisation des Nations Unies, et/ou la France et/ou l'Union Européenne, et/ou le Royaume-Uni et/ou les États-Unis d'Amérique ainsi que des pays figurant sur la liste noire du GAFI (Groupe d'Action Financière).

Ces listes sont susceptibles d'évoluer et le client se doit de se renseigner auprès de son établissement bancaire pour toute opération envisagée en lien avec un pays susceptible de figurer sur les listes précitées.

Article 17 – Lutte contre la corruption

Les Assureurs sont tenus, pendant toute la durée de la relation de respecter la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique ainsi que l'ensemble des lois, réglementations et normes internationales afférents aux Manquements à la Probité applicables, le cas échéant.

Dans ce cadre, l'Assuré s'engage pendant toute la durée d'exécution du contrat à respecter les dispositions relatives à la lutte contre tout manquement à la probité et s'interdit de réaliser tout acte susceptible d'être qualifié de crime ou délit au regard des réglementations en vigueur, en France ou à l'Étranger. Le Code de Conduite Groupe de CNP ASSURANCES, intitulé C@pEthic, qui reprend les procédures mises en place par le Groupe en matière de lutte contre la corruption et le trafic d'influence, est accessible en ligne sur le site institutionnel cnp.fr.

L'implication de l'Assuré dans une activité prohibée ou l'absence d'éléments fournis par l'Assuré, sur demande des Assureurs, permettant de justifier la conformité des opérations au regard des réglementations en vigueur, constitue un motif de rupture de la relation d'affaires.

helios

Récapitulatif des garanties d'assurance et des plafonds d'indemnisation

Les informations ci-dessous ne sont qu'une brève description des garanties prévues dans cette notice d'information.

GARANTIES « ACHAT ET FRAUDE »	
Garanties	Plafonds
<ul style="list-style-type: none">Garantie AchatBonne fin de livraison	Max 2.000 €/Sinistre et jusqu'à 3.000 €/année civile Max 2.000 €/Sinistre et jusqu'à 3.000 €/année civile
<ul style="list-style-type: none">Utilisation Frauduleuse de la Carte de paiementHameçonnage	Max 3.000 €/année civile Max 1.000 €/année civile
GARANTIES VOYAGE	
Garantie retard de transport	Max 400 € TTC par retard
Garantie retard de bagages	Max 800 € TTC/bagage (*)
Garantie perte, vol ou détérioration des bagages	Max 800 € TTC par Bagage. (*)
Garantie responsabilité civile à l'étranger	Max 500 000 €/événement
Garantie véhicule de location	2 Sinistres par année civile
Garantie modification ou annulation de voyage	Max 5000 € TTC/année civile

(*) En cas de mise en jeu des garanties "Retard de bagages" et "Perte, vol ou détérioration des bagages", pour un même événement, l'indemnité totale ne pourra excéder le montant maximum de 800 € TTC.

DISPOSITIONS SPECIFIQUES AUX GARANTIES « ACHAT ET FRAUDE »

Article 18 – Garantie Achat

Article 18.1 – Définitions spécifiques à la garantie Achat

Bien : désigne tout bien matériel meuble dont la Valeur unitaire d'achat est égale ou supérieure à **50 euros TTC** (hors frais de livraison), acheté par l'Assuré en tout ou partie au moyen de la Carte assurée.

Dommage matériel accidentel : toute destruction, détérioration totale ou partielle, provenant d'un événement soudain, imprévisible et extérieur à l'Assuré et au Bien garanti, survenues après la date d'acquisition et non imputable à une faute de l'Assuré.

Tous Consom'acteurs : enseignes éco-responsables intégrées dans un programme de fidélité accessible grâce à la Carte assurée.

Valeur unitaire d'achat : prix du Bien à la date d'achat, tel qu'indiqué sur la facture d'achat du Bien, toutes taxes comprises, remise déduite et hors frais de livraison.

Vol caractérisé : désigne la soustraction frauduleuse du Bien par un Tiers avec agression ou effraction :

- Vol avec agression** : Vol du Bien, commis par un Tiers, en exerçant une menace, une violence physique, un arrachement, ou un autre moyen de persuasion sur l'Assuré en vue de déposséder celui-ci du Bien.
- Vol avec effraction** : Vol du Bien commis par un Tiers, impliquant forcément (y compris par voie électronique), une dégradation ou une destruction de tout dispositif de fermeture extérieure, d'un local immobilier clos et couvert, d'une habitation, d'un véhicule terrestre à moteur, d'un bateau ou d'un aéronef.

Article 18.2 - Objet de la garantie Achat

L'assurance a pour objet :

- En cas de Vol caractérisé**, de rembourser la Valeur d'achat du Bien garanti ;
- En cas de Dommage matériel accidentel**, de rembourser les frais de réparation du Bien garanti ou, si ces frais sont supérieurs à la Valeur d'achat du Bien ou si celui-ci n'est pas réparable, sa Valeur d'achat.

La garantie ne produit ses effets que sur la partie du prix réglée au moyen de la Carte assurée.

Le Vol caractérisé ou le Dommage matériel accidentel sont couverts pendant **trente (30) jours** après l'achat ou la réception du Bien en cas d'achat à distance.

Pour les Biens achetés auprès des enseignes Tous Consom'acteurs, le Vol caractérisé ou le Dommage matériel accidentel sont

helios

couverts pendant **quatre-vingt-dix (90) jours** après l'achat ou la réception du Bien en cas d'achat à distance.

Article 18.3 - Limites de la garantie Achat

L'Assureur indemnise l'Assuré selon les limites et plafonds des garanties ci-dessous :

- Maximum 2.000 € par Sinistre
- Maximum 3.000 € par Année civile.

La prise en charge intervient lorsque la valeur unitaire TTC du Bien Garanti est supérieure à 50 euros

La garantie Achat ne se cumule pas avec la garantie Bonne fin de livraison.

Article 18.4 - Exclusions spécifiques à la garantie Achat

OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES D'ASSURANCE DEFINIES A L'ARTICLE 3, SONT EXCLUES DE LA GARANTIE ACHAT :

- L'USURE NORMALE DU BIEN ;
- LES DOMMAGES D'ORIGINE INTERNE (PANNE, DEREGLAGES, DEFAILLANCE) OU RELEVANT DE LA GARANTIE DUE PAR LE CONSTRUCTEUR, DE LA GARANTIE LEGALE DES VICES-CACHES AU SENS DES ARTICLES 1641 ET 1648 DU CODE CIVIL, AINSI QUE LES DOMMAGES RELEVANT DE LA GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE AU SENS DES ARTICLES L.217-3 A L.217-20 DU CODE DE LA CONSOMMATION ;
- LE NON-RESPECT DES CONDITIONS D'UTILISATION DU BIEN PRECONISEES PAR LE FABRICANT OU LE DISTRIBUTEUR DE CE BIEN ;
- LE VOL CARACTERISE DANS UN VEHICULE STATIONNE SUR LA VOIE PUBLIQUE ENTRE 22H ET 8H ;
- LE VOL DU BIEN A LA TIRE : C'EST-A-DIRE COMMIS PAR UN TIERS, PAR SUBTILISATION DU CONTENU DE LA POCHE DU VETEMENT OU DU SAC PORTE PAR L'ASSURE, SANS VIOLENCE ;
- LE VOL DU BIEN A LA SAUVETTE : C'EST-A-DIRE COMMIS PAR UN TIERS, ALORS QUE CELUI-CI SE SITUE A PORTEE DE MAIN DE L'ASSURE, SOUS SURVEILLANCE, DANS UN RAYON MAXIMUM D'UN METRE, SANS VIOLENCE ;
- LE BIEN SAISI DANS LE CADRE D'UNE SAISIE ADMINISTRATIVE OU JUDICIAIRE ;
- LES ENGINs FLOTTANTS OU AERIENS, LES VEHICULES TERRESTRES A MOTEUR, LES ESPECES, LES DEVICES, LES CHEQUES DE VOYAGE, LES TITRES DE TRANSPORT ET BILLETS DE SPECTACLES, LES LINGOTS ET PIECES EN OR ET TOUT TITRE NEGOCIABLE, LES ŒUVRES D'ART ET COMMANDES SUR MESURE, TOUT BIEN CONSOMMABLE ET PERISSABLE, LES ANIMAUX, LES PLANTES NATURELLES ET PLUS LARGEMENT LES BIENS ATTACHES A LA TERRE, LES BIJOUX ET LES MONTRES D'UNE VALEUR SUPERIEURE A 150 EUROS, LES FOURRURES, LES BIENS ACHETES DANS LE BUT D'UNE REVENTE OU UTILISES A DES FINS PROFESSIONNELLES, LES ARMES ET LES MEDICAMENTS ET LES BIENS DONT L'ACHAT, LA POSSESSION OU L'UTILISATION SONT INTERDITS EN FRANCE.

Article 18.5 – Déclaration d'un Sinistre concernant la garantie Achat

A. Délais de déclaration

Pour bénéficier de la garantie Achat, l'Assuré doit déclarer son Sinistre au Courtier dans un délai de 30 jours (trente) jours ouvrables à compter du moment où il en a eu connaissance, via l'application Helios. Dans l'onglet où sont présentées les garanties, l'assuré peut appuyer sur le bouton « déclarer un sinistre. »

Le non-respect de ce délai entraîne la perte de tout droit à garantie pour le Sinistre en cause si le Courtier établit que le retard à la déclaration lui a causé un préjudice, cette disposition ne s'appliquant pas si le retard est dû à un cas fortuit ou de force majeure.

B. Pièces à fournir

La production des pièces listées ci-dessous est nécessaire à la prise en charge du Sinistre par l'Assureur :

- **Dans tous les cas :**
 - un RIB du compte lié à la Carte assurée,
 - la photocopie recto/verso de la pièce d'identité de l'Assuré en cours de validité.
 - la preuve du paiement du Bien par la Carte assurée ou le relevé de compte de paiement,
 - la facture d'achat du Bien ou un duplicata aux nom et prénom(s) de l'Assuré comportant son prix et la date d'achat,
- **En cas de Vol caractérisé du Bien :**
 - faire, dans les **deux (2) jours** ouvrables qui suivent le Vol, un dépôt de plainte auprès des autorités de police locales mentionnant le Vol du Bien, les circonstances précises de ce Vol et les références du Bien volé (marque, modèle et numéro de série),
 - la photocopie du procès-verbal détaillé (déclaration de Vol) auprès des autorités compétentes, sur lequel devront apparaître les circonstances du Vol,
- **En cas de Dommages causés au Bien :**
 - le descriptif précisant les circonstances de l'endommagement Bien : date, lieux, événements, etc.,
 - un devis ou une facture indiquant le montant des réparations du Bien ou précisant que le Bien n'est pas réparable,
 - les photos ou vidéos du Bien endommagé.

C. Versement de la prestation

helios

L'Assuré reçoit la prestation en euros sur le compte lié à la Carte assurée dans un délai de **15 jours (quinze)** après réception du dossier complet et accord de l'Assureur.

Article 19 – Garantie Bonne fin de livraison

Article 19.1 - Définitions spécifiques à la garantie Bonne fin de livraison

Livraison non conforme : le Bien livré est :

- défectueux,
- différent du Bien commandé,
- cassé.

Non livraison : non réception du Bien constatée par l'Assuré au bout d'un délai de **trente (30) jours** ouvrables après le débit de la commande apparaissant sur le relevé de compte de la Carte assurée.

Article 19.2 Objet de la garantie Bonne fin de livraison

La garantie a pour objet de rembourser le Bien acheté avec la Carte assurée, en cas de Livraison non conforme ou en cas de Non-livraison

La Livraison non conforme doit être constatée dans un délai maximum de **vingt (20) jours** ouvrables à compter de la réception de la marchandise.

Avant toute mise en jeu de cette garantie, l'Assuré doit mettre en œuvre les garanties légales à l'égard du vendeur et du constructeur. Ces garanties légales sont prévues aux articles 1641 et 1648 alinéa 1 du Code civil et aux articles L217.3 et suivants du Code de la consommation.

- Si le vendeur ou le constructeur accepte le retour de la marchandise et expédie ensuite un produit de remplacement ou rembourse l'Assuré : la garantie couvre les frais de cet envoi avec demande d'avis de réception du Bien à ce dernier.
- Si le vendeur ou le constructeur n'accepte pas le retour du Bien : la garantie couvre les frais d'envoi avec avis de réception du Bien au Courtier et le remboursement du Bien.

En cas de Non-livraison, conformément aux délais initialement annoncés par le vendeur, l'Assuré effectue une relance écrite auprès de ce dernier.

- S'il n'est toujours pas livré au bout d'un délai de **trente (30) jours** ouvrables après le débit de l'opération sur le compte de la Carte assurée ou après avis de débit donné à l'Assuré du montant de la commande en ligne et, au plus tard, **quatre-vingt-dix (90) jours** ouvrables après ledit débit, alors l'Assuré peut déclarer, à l'Assureur la Non-livraison qu'il a constatée.

Article 19.3- Limites de la garantie Bonne fin de livraison

L'Assureur indemnise l'Assuré selon les limites et plafonds des garanties ci-dessous :

- Maximum 2.000 € par Sinistre
- Maximum 3.000 € par année civile.

L'Assureur rembourse un montant correspondant à la Valeur d'achat du Bien dans la limite du paiement des sommes effectivement réglées au vendeur.

La garantie Bonne fin de livraison ne se cumule pas avec la garantie Achat.

Article 19.4 – Exclusions spécifiques à la garantie Bonne fin de livraison

OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES DEFINIES A L'ARTICLE 3, SONT EXCLUES DE LA GARANTIE BONNE FIN DE LIVRAISON :

- LE VICE PROPRE DE LA CHOSE (RELEVANT DE GARANTIES LEGALES OU COMMERCIALES DU CONSTRUCTEUR) ;
- LES RETARDS DE LIVRAISON ;
- LA NON-LIVRAISON RESULTANT D'UNE GREVE DU SERVICE POSTAL OU CHEZ LE TRANSPORTEUR ;
- LES ACHATS SUR DES SITES PERMETTANT DES TRANSACTIONS ENTRE PARTICULIERS.

Article 19.5 - Déclaration d'un Sinistre concernant la garantie Bonne fin de livraison

A. Délais de déclaration

Pour bénéficier de la garantie Bonne fin de livraison, l'Assuré doit déclarer son Sinistre au Courtier dans un délai de **trente (30) jours** ouvrables à compter de sa connaissance,, **via l'application Helios. Dans l'onglet où sont présentées les garanties, l'assuré peut appuyer sur le bouton « déclarer un sinistre. »**

Le non-respect de ce délai entraîne la perte de tout droit à garantie pour le Sinistre en cause si le Courtier établit que le retard à la déclaration lui a causé un préjudice, cette disposition ne s'appliquant pas si le retard est dû à un cas fortuit ou de force majeure.

B. Pièces à fournir

La production des pièces listées ci-dessous est nécessaire à la prise en charge du Sinistre par l'Assureur.

- **En cas de Livraison non conforme ou de Non-livraison :**
 - la facture d'achat du Bien ou un duplicata aux nom et prénom(s) de l'Assuré ;

helios

- la notification de refus du vendeur ou du constructeur de remplacer ou de rembourser le Bien dans le cadre des garanties légales ;
 - le justificatif de la commande ou du mail de confirmation d'acceptation de commande en provenance du vendeur permettant d'identifier la nature, la référence et le prix du bien garanti ;
 - le(s) justificatif(s) de relance ou réclamation auprès du vendeur (mails, lettre recommandé avec avis de réception) ;
 - la preuve du paiement par la Carte assurée ou le relevé de compte de paiement sur lequel figure l'achat ;
 - une déclaration sur l'honneur de Non-livraison du Bien commandé et payé ;
 - un RIB du compte lié à la Carte assurée ;
 - une photocopie recto/verso de la pièce d'identité de l'Assuré en cours de validité.
 - en cas de non-réception du Bien, le résultat de l'enquête de La Poste ou du transporteur ;
- **En cas de Livraison non conforme, l'Assuré doit également fournir :**
- le bon de livraison remis à l'Assuré ou à défaut une photo du Bien faisant apparaître les références du Bien livré ;
 - en cas de renvoi du Bien chez le vendeur : le justificatif du montant des frais d'expédition d'envoi en recommandé avec accusé de réception et une copie du mail ou toute pièce justificative d'acceptation de retour du Bien par le vendeur ;
 - des photos ou vidéos du Bien faisant apparaître la non-conformité.
- C. Versement de la prestation

L'Assuré reçoit la prestation en euros sur le compte lié à la Carte assurée dans un délai de **15 jours (quinze)** après réception du dossier complet et accord de l'Assureur.

Article 20 - Utilisation frauduleuse de la Carte assurée

Article 20.1 - Définitions spécifiques à la garantie Utilisation Frauduleuse

Utilisation frauduleuse : toute opération de paiement ou de retrait à l'aide de la Carte assurée perdue ou volée, effectuée par un Tiers avant la mise en opposition de la Carte assurée.

Vol : vol par un Tiers, dûment constaté par un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes décrivant les circonstances du vol.

Article 20.2 Objet de la garantie Utilisation Frauduleuse

La garantie a pour objet de rembourser à l'Assuré :

- les sommes indûment prélevées par un Tiers sur le compte lié à la Carte assurée de paiement en cas d'opérations de paiement ou de retrait effectuées frauduleusement à l'aide de la Carte assurée perdue ou volée et que Helios n'a pas remboursées, (plusieurs Utilisations frauduleuses à la suite d'une même perte ou d'un même Vol constituent un seul et unique Sinistre)
- les frais de remplacement de la Carte assurée en cas d'Utilisation frauduleuse de celle-ci .

Article 20.3- Limites de la garantie Utilisation Frauduleuse

L'Assureur indemnise l'Assuré à hauteur des sommes restant à sa charge après éventuelle indemnisation par Helios au titre du contrat « compte premium Helios », en vertu de la réglementation en vigueur et dans la limite de **3000€ par an**.

Article 20.4 - Exclusions relatives à la garantie Utilisation Frauduleuse

OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES DEFINIES A L'ARTICLE 3, SONT EXCLUES DE LA GARANTIE UTILISATION FRAUDULEUSE DE LA CARTE ASSUREE :

- **LES PERTES PECUNIAIRES CONSECUTIVES AU VOL OU A LA PERTE DE LA CARTE ASSUREE ET QUE L'ASSURE A CONFIEE A UNE AUTRE PERSONNE EN VUE DE SON UTILISATION ;**
- **LES DEBITS EFFECTUES PAR UN TIERS SANS SAISIE DU CODE CONFIDENTIEL ;**
- **LES DEBITS EFFECTUES APRES MISE EN OPPOSITION ;**
- **LES UTILISATIONS FRAUDULEUSES EFFECTUEES AVANT RECEPTION DE LA CARTE ET DE SON CODE ;**
- **LES UTILISATIONS FRAUDULEUSES EFFECTUEES AU MOYEN D'UNE CARTE VOLEE AVEC LA COMPLICITÉ DES MEMBRES DE LA FAMILLE (CONJOINT, ASCENDANTS ET DESCENDANTS) OU PAR CES DERNIERS.**

Article 20.5 - Déclaration d'un sinistre concernant la garantie Utilisation Frauduleuse

A. Délais de déclaration

Pour bénéficiaire de la garantie Utilisation frauduleuse, l'Assuré doit :

- Dans les **2 jours (deux)** ouvrables qui suivent la découverte de l'opération frauduleuse avertir Helios du débit frauduleux sur son compte ;
- faire opposition à la Carte assurée auprès de Helios.
 - faire une déclaration auprès des autorités de police locales, dans laquelle doit figurer : les références de la Carte assurée perdue ou volée, ainsi que les circonstances précises de la perte ou du Vol.

helios

- Doit déclarer son Sinistre à l'Assureur dans un délai de **trente (30) jours** ouvrables à compter du moment où il en a eu connaissance, en appuyant sur le bouton «déclarer un sinistre» dans l'application Helios.

Le non-respect de ce délai entraîne la perte de tout droit à garantie pour le Sinistre en cause si le Courtier établit que le retard à la déclaration lui a causé un préjudice, cette disposition ne s'appliquant pas si le retard est dû à un cas fortuit ou de force majeure.

B. Pièces à fournir

La production des pièces listées ci-dessous est nécessaire à la prise en charge du Sinistre par l'Assureur.

- La photocopie des relevés de compte indiquant les débits contestés,
- en cas de refus de prise en charge de l'Utilisation Frauduleuse d'Helios : photocopie de la notification émise par l'établissement de paiement émetteur, indiquant le motif de refus et le montant restant à la charge de l'Assuré.
- la photocopie du procès-verbal détaillé (déclaration de perte ou de Vol) auprès des autorités compétentes,
- la lettre de confirmation de mise en opposition, avec indication de la date et de l'heure de la demande de mise en opposition de la Carte assurée.
 - un RIB du compte lié à la Carte assurée,
 - une photocopie recto/verso de la pièce d'identité de l'Assuré en cours de validité.

C. Versement de la prestation

L'Assuré reçoit la prestation en euros sur le compte lié à la Carte assurée dans un délai de **15 jours (quinze)** après réception du dossier complet et accord de l'Assureur.

Article 21 – Garantie Hameçonnage

Article 21.1 Définition spécifique à la garantie Hameçonnage

Hameçonnage (ou « Phishing ») : technique de fraude sur internet visant à obtenir des informations personnelles sensibles notamment le nom d'utilisateur, le mot de passe, les informations confidentielles attachées à la Carte assurée afin d'effectuer des paiements en lieu et place de l'Assuré ou de lui soustraire des sommes d'argent.

Article 21.2 Objet de la garantie Hameçonnage

La garantie Hameçonnage a pour objet de prendre en charge les pertes pécuniaires directes subies par l'Assuré :

- soit en cas de paiement effectué volontairement par l'Assuré suite à un Hameçonnage,
- soit suite à l'intervention d'un Tiers ayant utilisé les informations confidentielles de la Carte assurée pour effectuer un paiement en ligne ou pour détourner toute somme d'argent suite à un Hameçonnage.

Article 21.3- Limites de la garantie Hameçonnage

L'Assureur indemnise l'Assuré à hauteur des sommes restant à sa charge après éventuelle indemnisation d'Helios au titre du contrat « compte premium Helios », en vertu de la réglementation en vigueur et dans la limite de **1.000€ par an**.

La prise en charge au titre de l'Hameçonnage intervient lorsque le préjudice est supérieur à 50 euros.

Article 21.4 - Exclusions spécifiques relatives à la garantie Hameçonnage

OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES DEFINIES A L'ARTICLE 3, SONT EXCLUES DE LA GARANTIE HAMEÇONNAGE :

- LES PREJUDICES SUBIS PAR L'ASSURE RESULTANT DE LA CONSULTATION DE SITES ILLICITES OU D'ACHAT DE SERVICES OU BIENS INTERDITS PAR LA LOI,
- TOUTES PERTES PECUNIAIRES DONT LA PREMIERE UTILISATION EST ANTERIEURE A LA PRISE D'EFFET DES GARANTIES.
- TOUTE UTILISATION FRAUDULEUSE EFFECTUEE AU-DELA DE LA DATE DE MISE EN OPPOSITION OU RETRAIT DE LA CARTE.

Article 21.5 - Déclaration d'un Sinistre concernant la garantie Hameçonnage

A. Délais de déclaration

Pour bénéficier de la garantie Hameçonnage, l'Assuré doit déclarer son Sinistre dans l'application Helios.

Conditions de mise en œuvre :

- l'Assuré doit immédiatement mettre la Carte en opposition et modifier ses codes d'accès à son compte de paiement premium Helios et, plus généralement, effectuer toutes les démarches requises par Helios
- l'Assuré doit porter plainte auprès des autorités de police
- en cas de paiement effectué volontairement par l'Assuré suite à un Hameçonnage, l'Assuré doit avertir le Souscripteur dans les **deux (2) jours** ouvrables suivant la réalisation du paiement.
- si suite à l'intervention d'un Tiers ayant utilisé les informations confidentielles de la Carte assurée pour effectuer un paiement en ligne ou pour détourner toute somme d'argent suite à un Hameçonnage.

L'Assuré doit avertir le Souscripteur **dans la journée (soit, au plus tard, dans les 24 heures)** suivant la constatation de l'utilisation non autorisée de sa Carte assurée.

B. Pièces à fournir

- une attestation de refus de prise en charge d'Helios avec le montant restant à la charge de l'Assuré ;

helios

- captures d'écran des emails suspects
- enregistrement des numéros de téléphone ou des sites web frauduleux
- rapports de cybercriminalité si des transactions ou des activités frauduleuses ont été signalées
- un RIB du compte lié à la Carte assurée,
- une photocopie recto/verso de la pièce d'identité de l'Assuré en cours de validité.

C. Versement de la prestation

L'Assuré reçoit la prestation en euros sur le compte lié à la Carte assurée dans un délai de **15 jours (quinze)** après réception du dossier complet et accord de l'Assureur.

Article 22 - Délaissement

Lorsque le Bien est déclaré irréparable par l'Assureur, et une fois que ce dernier a indemnisé l'Assuré, alors le Bien devient la propriété de l'Assureur (article L. 121-14 du Code des assurances).

DISPOSITIONS SPECIFIQUES AUX GARANTIES « VOYAGE »

Article 23 - Définitions communes aux garanties « Voyage »

Assuré(es) : sont considérées comme Assurées les personnes suivantes, qu'elles se déplacent ensemble ou séparément et quel que soit leur mode de transport :

- le titulaire de la Carte assurée, son Conjoint,
- leurs enfants célibataires de moins de 25 ans fiscalement à charge et, le cas échéant, leurs enfants qui viendraient à naître au cours de la validité du contrat, objet de la présente notice,
- leurs enfants adoptés, célibataires de moins de 25 ans fiscalement à charge, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'État Civil Français,
- les enfants du titulaire ou ceux de son Conjoint, célibataires de moins de 25 ans, rattachés au foyer fiscal d'un de leurs parents.
- leurs ascendants et descendants, titulaires d'une carte d'invalidité dont le taux d'incapacité permanente est au moins de 80% (Art. L.241-3 du Code de l'action sociale et des familles), vivant sous le même toit que le titulaire de la Carte assurée, selon les termes de l'Article 196 A bis du Code général des impôts et :
 - fiscalement à charge,
 - Ou
 - auxquels sont versées, par le titulaire de la Carte assurée, son Conjoint, des pensions alimentaires permettant à ces derniers de bénéficier d'une déduction sur leur avis d'imposition de revenus.

Sont considérées comme Assurées les personnes suivantes, uniquement lorsqu'elles séjournent avec leur grand-parent titulaire de la Carte assurée et exclusivement pendant la durée du déplacement, quel que soit leur mode de transport :

- les petits-enfants, célibataires de moins de 25 ans.

Conjoint :

- époux ou épouse non séparé(e) de corps ou de fait,
- partenaire non séparé de fait en cas de vie commune à caractère conjugal (concubinage),
- partenaire non séparé de fait dans le cadre du Pacte Civil de Solidarité.

La preuve du PACS sera apportée par un certificat de PACS.

La preuve du concubinage sera apportée par un certificat de vie commune ou, à défaut, une attestation sur l'honneur de vie maritale et un justificatif de domicile établi antérieurement à la demande de prestation.

Voyage Garanti : tout déplacement ou séjour d'une distance supérieure à 100 km de la résidence principale de l'Assuré ou de son lieu de travail habituel dans la limite des cent quatre-vingts (180) premiers jours consécutifs et dont le règlement a été effectué, totalement ou partiellement, au moyen de la Carte assurée avant la survenance du Sinistre.

À l'occasion d'un Sinistre, il appartient à l'Assuré d'apporter le justificatif de ce règlement, l'Assureur se réservant le droit de demander tout autre élément constituant la preuve du paiement par la Carte assurée.

Article 24 - Garantie Retard de transport

Article 24.1- Définitions spécifiques à la garantie Retard de transport

Les définitions ci-après viennent compléter les définitions communes.

Moyen de Transport Public : moyen de transport commercial (terrestre, maritime, fluvial ou aérien) agréé pour le transport payant de passagers par une licence de transport.

Vol Régulier : vol commercial programmé dont les horaires sont publiés par une compagnie aérienne.

Vol Charter : vol affrété par une organisation de tourisme ou une compagnie aérienne dans le cadre d'un service non régulier.

Article 24.2 - Objet de la garantie Retard d'avion

➤ 1 - Retard d'avion

L'Assureur rembourse dans le cadre d'un Voyage Garanti dans la limite de **400€ TTC** par retard tel que défini ci-après, quel que soit le nombre d'Assurés :

- les frais engagés par l'Assuré en attendant l'avion retardé, pour ses repas, rafraîchissements, frais d'hôtel, frais de transfert aller-retour de l'aéroport ou du terminal,
- les frais liés à la modification ou au rachat du billet de transport, dans le cas où l'arrivée tardive du vol sur lequel voyageait l'Assuré l'empêche de prendre, afin de se rendre à sa destination finale, un autre moyen de transport (avion, train, bateau, bus) dont les billets avaient été réglés avec la Carte assurée avant le début du Voyage Garanti.

helios

La présente garantie est accordée dans les seuls cas suivants et, pour les Vols Charter, uniquement ceux au départ d'un des pays de l'Union Européenne :

- retard de vol de plus de quatre (4) heures du Vol Régulier ou de plus de six (6) heures du Vol Charter,
- annulation d'un vol que l'Assuré avait réservé ou réservation excédentaire (« surbooking ») qui l'empêche d'embarquer à bord du vol qu'il avait réservé ou sur un autre vol dans les quatre (4) heures s'il s'agissait d'un Vol Régulier ou dans les six (6) heures s'il s'agissait d'un Vol Charter,
- vol de correspondance : retard de vol de plus de quatre (4) heures du Vol Régulier ou de plus de six (6) heures du Vol Charter sur lequel l'Assuré voyageait et qui ne lui permet pas de prendre un vol de correspondance dans les quatre (4) heures suivant son arrivée s'il voyageait sur un Vol Régulier ou dans les six (6) heures s'il voyageait sur un Vol Charter,
- retard de plus d'une (1) heure, par rapport à l'horaire d'arrivée affiché, d'un Moyen de Transport Public utilisé pour se rendre à l'aéroport et qui ne permet pas à l'Assuré d'embarquer sur le vol qu'il avait réservé, ni d'embarquer sur un autre vol dans les quatre (4) heures suivant son arrivée, s'il voyageait sur un Vol Régulier ou dans les six (6) heures s'il voyageait sur un Vol Charter.

IMPORTANT

- **Le retard de vol de plus de quatre (4) heures du Vol Régulier ou de plus de six (6) heures sur un Vol Charter s'apprécie par rapport à l'heure initiale de départ portée sur le titre de transport de l'Assuré. La garantie est acquise sous réserve que les formalités de confirmation du vol aient été accomplies dans le délai requis par l'organisateur du Voyage Garanti.**
- **Les heures de départ, les correspondances et les destinations sont celles figurant sur le billet de l'Assuré.**
- **Le règlement de la Communauté Européenne 261/2004, entré en vigueur le 17 février 2005, établit des règles en matière d'indemnisation et d'assistance en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol. À cet effet, nous invitons l'Assuré à se rapprocher du transporteur pour faire valoir ses droits.**

➤ 1.2 Retard de train SNCF

L'Assureur rembourse dans le cadre d'un Voyage Garanti dans la limite de **400 € TTC** par retard, quel que soit le nombre d'Assurés :

- les frais engagés par l'Assuré en attendant le train retardé pour ses repas, rafraîchissements, frais d'hôtel, frais de transfert aller-retour de la gare,
- les frais liés à la modification ou au rachat du billet de transport, dans le cas où l'arrivée tardive du train SNCF dans lequel voyageait l'Assuré l'empêche de prendre, afin de se rendre à sa destination finale, un autre moyen de transport (avion, train, bateau, bus) dont les billets avaient été réglés avec la Carte assurée avant le début du Voyage Garanti.

La présente garantie est accordée dans les seuls cas suivants :

- Retard de plus de quatre (4) heures du train SNCF que l'Assuré avait réservé **par rapport à l'heure initiale de départ portée sur son titre de transport,**
- Annulation du train SNCF que l'Assuré avait réservé et qui l'empêche de prendre un autre train dans les quatre (4) heures **par rapport à l'heure initiale de départ portée sur son titre de transport.**

IMPORTANT

Seuls les horaires publiés par la SNCF seront pris en considération.

Article 24.3 - Engagement maximum et limitations

L'engagement maximum est fixé à **400 € TTC** par retard.

Article 24.4 - Exclusions relatives la garantie Retard de Transport

En PLUS DES EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES D'ASSURANCE AUCUN REMBOURSEMENT NE SERA DU :

- **EN CAS DE RETRAIT TEMPORAIRE OU DEFINITIF D'UN AVION OU D'UN VOL OU D'UN TRAIN QUI AURA ETE ORDONNE PAR LES AUTORITES AEROPORTUAIRES, LES AUTORITES DE L'AVIATION CIVILE OU PAR TOUT ORGANISME AYANT AUTORITE SUR LES COMPAGNIES AERIENNES OU FERROVIAIRES ET QUI AURA ETE ANNONCE VINGT-QUATRE (24) HEURES AVANT LA DATE DE DEPART PORTEE SUR LE TITRE DE TRANSPORT DE L'ASSURE.**
- **SI UN MOYEN DE TRANSPORT SIMILAIRE EST MIS A LA DISPOSITION DE L'ASSURE PAR LE TRANSPORTEUR DANS UN DELAI DE QUATRE (4) HEURES (SI L'ASSURE VOYAGEAIT SUR UN VOL REGULIER) OU DANS UN DELAI DE SIX (6) HEURES (SI L'ASSURE VOYAGEAIT SUR UN VOL CHARTER), SUIVANT L'HEURE INITIALE DE DEPART (OU D'ARRIVEE DANS LE CAS D'UN VOL DE CORRESPONDANCE) DU VOL OU DU TRAIN QU'IL AVAIT RESERVE ET CONFIRME.**
- **POUR LES FRAIS D'HOTELLERIE ET/OU DE RESTAURATION PRIS EN CHARGE PAR L'ORGANISME DE TRANSPORT RESPONSABLE DU VOYAGE AYANT SUBI LE RETARD**

helios

Article 25 - Garantie retard de bagages

Article 25.1 - Objet de la garantie Retard de bagages

Dans le cadre d'un Voyage Garanti, nous remboursons dans la limite de **800 € TTC** par retard, quel que soit le nombre d'Assurés, les achats de première nécessité d'un usage indispensable à se procurer d'urgence : vêtements ou articles de toilette, qui se trouvaient dans les bagages retardés.

Cette garantie concerne les bagages dûment enregistrés et placés sous la responsabilité de la compagnie Aérienne ou de la SNCF et parvenus plus de quatre (4) heures après l'heure d'arrivée de l'Assuré à l'aéroport ou à la gare.

IMPORTANT

- Pour la SNCF seuls les horaires publiés seront pris en considération.
- Pour que cette garantie soit acquise, l'Assuré, dès qu'il a connaissance du retard de ses bagages, doit en faire la déclaration auprès d'une personne compétente et habilitée de la compagnie Aérienne ou de la SNCF.
- L'Assuré doit obtenir de la SNCF, de la compagnie Aérienne ou du prestataire concerné le bordereau de remise de bagages retardés.

Article 25.2 - Engagement maximum et limitations

Notre engagement maximum est fixé à **800 € TTC** par retard, étant précisé que le montant qui serait remboursé au titre de la garantie « Retard de Bagages » serait déduit du montant que nous aurions à rembourser au titre de la garantie « PERTE, VOL OU DÉTÉRIORATION DES BAGAGES » et inversement.

Article 25.3 - Effet, cessation et durée de la garantie Retard de bagages

Cette garantie prend effet à compter du retard de plus de **quatre (4) heures** par rapport à l'heure d'arrivée de l'Assuré à l'aéroport ou à la gare et cesse à la date du retour de l'Assuré à son domicile.

Article 25.4 - Exclusions relatives à la garantie Retard de bagages

EN PLUS DES EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES D'ASSURANCE (ARTICLE 3), AUCUN REMBOURSEMENT NE SERA DU :

- DANS LE CAS OU LES BAGAGES DE L'ASSURE SERAIENT CONFISQUES OU REQUISITIONNES PAR LES SERVICES DE DOUANES OU LES AUTORITES GOUVERNEMENTALES.
- POUR LES OBJETS DE PREMIERE NECESSITE ACHETES POSTERIEUREMENT A LA REMISE DES BAGAGES PAR LE TRANSPORTEUR OU ACHETES PLUS DE QUATRE (4) JOURS APRES L'HEURE D'ARRIVEE DE L'ASSURE A L'AEROPORT OU A LA GARE DE DESTINATION DANS LE CAS OU SES BAGAGES NE SONT TOUJOURS PAS EN SA POSSESSION.

Article 26 - Garantie perte, vol ou détérioration des bagages

Article 26.1 - Définitions spécifiques à cette garantie

Bagages : Les valises, malles, sacs de voyage ainsi que leur contenu, pour autant qu'il s'agisse de vêtements, d'effets, d'objets personnels et d'Objets de Valeur emportés ou acquis au cours du Voyage Garanti.

Franchise : Somme restant à la charge de l'Assuré après survenance d'un événement entraînant la mise en oeuvre d'une des garanties prévues par la présente notice d'information.

Objets de Valeur : Les objets dont la valeur d'achat est supérieure ou égale à **250 € TTC** : bijoux, objets façonnés avec du matériel précieux, pierres précieuses, perles, montres, fourrures, matériels cinématographiques, photographiques, informatiques ou téléphoniques portables, d'enregistrement ou de production de son ou d'image ainsi que leurs accessoires.

Valeur de Remboursement : Pendant la première année à compter de la date d'achat, le montant remboursé sera égal à la valeur d'achat du Bagage ou de l'Objet de Valeur. L'année suivante, le montant de remboursement sera calculé à concurrence de 75 % du prix d'achat.

Les années suivantes la valeur sera réduite de 10 % supplémentaire par an.

Article 26.2 - Objet de la garantie perte, vol ou détérioration des bagages

Nous garantissons, dans la limite de **800 € TTC** par Bagage, le vol, la perte ou la détérioration totale ou partielle des Bagages de l'Assuré. Cette garantie s'applique lorsque ses Bagages sont dûment enregistrés et placés sous la responsabilité de la compagnie Aérienne ou de la SNCF avec laquelle l'Assuré effectue un Voyage Garanti.

Pour les Objets de Valeur, nous remboursons dans la limite de **250 € TTC** par Objet de Valeur et dans la limite de **800 € TTC** par Bagage.

helios

IMPORTANT

Notre garantie interviendra après épuisement et exclusivement en complément des indemnités que doit verser le transporteur, notamment en application de la Convention de Varsovie du 12 octobre 1929 et de la Convention de Montréal du 28 mai 1999, en application en cas de vol, perte ou destruction totale ou partielle des Bagages.

Pour que cette garantie soit acquise, l'Assuré, dès qu'il a connaissance de la perte, du vol ou de la détérioration de ses Bagages, doit en faire la déclaration auprès d'une personne compétente et habilitée de la compagnie Aérienne ou de la SNCF qui lui délivrera une fiche de réclamation à compléter et à conserver. Pensez à déclarer à la compagnie Aérienne ou la SNCF les Objets de Valeurs contenus dans vos Bagages placés sous leur responsabilité.

Article 26.3 - Engagement maximum et limitations

Toute indemnisation due au titre de la garantie « Retard de Bagages » sera déduite du montant total remboursé lorsque les Bagages sont perdus définitivement, étant précisé que le montant qui serait remboursé au titre de la garantie « PERTE, VOL OU DÉTÉRIORATION DES BAGAGES » serait déduit du montant que nous aurions à rembourser au titre de la garantie « Retard de Bagages » et inversement.

Notre engagement maximum est fixé à **800 € TTC** par Bagage après calcul de la Valeur de Remboursement et déduction d'une Franchise de 70 € TTC appliquée sur le montant total du préjudice.

Article 26.4 - Exclusions relatives à la garantie perte, vol ou détérioration des bagages

EN PLUS DES EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES D'ASSURANCE (ARTICLE 3), SONT EXCLUS DE CETTE GARANTIE :

- TOUS TYPES DE PROTHESES ET APPAREILLAGES, LUNETTES, LENTILLES DE CONTACT, PAPIERS PERSONNELS ET D'IDENTITE, DOCUMENTS COMMERCIAUX, DOCUMENTS ADMINISTRATIFS, DOCUMENTS D'AFFAIRES, ECHANTILLONS.
- TOUS TYPES DE TITRES DE TRANSPORT, « VOUCHER » ET TOUS TYPES DE MOYENS DE PAIEMENT.
- LES PERTES ET DOMMAGES CAUSES PAR USURE NORMALE, VETUSTE, VICE PROPRE DE LA CHOSE. LES DETERIORATIONS OCCASIONNEES PAR DES MITES OU VERMINES OU PAR UN PROCEDE DE NETTOYAGE OU PAR LES CONDITIONS CLIMATIQUES.
- LES DOMMAGES DUS AU MAUVAIS ETAT DES BAGAGES UTILISES POUR LE TRANSPORT DES EFFETS PERSONNELS.
- LES BIENS DONT L'ACHAT, LA POSSESSION OU L'UTILISATION SONT INTERDITS EN FRANCE, LES DOMMAGES RESULTANT DE CONFISCATION, SAISIE OU DESTRUCTION PAR ORDRE D'UNE AUTORITE ADMINISTRATIVE.
- LES BAGAGES ET LEUR CONTENU QUI NE SONT PAS LA PROPRIETE PERSONNELLE DE L'ASSURE.
- LES DENREES PERISSABLES, LES ANIMAUX, LES VEGETAUX.

Article 27 - Garantie Responsabilité Civile à l'étranger

Article 27.1 - Définitions spécifiques à la garantie Responsabilité Civile à l'étranger

Domage Corporel : On entend par Domage Corporel, toute atteinte physique subie par une **personne**.

Domage Immatériel Consécutif : On entend par Domage Immatériel Consécutif tout dommage autre que matériel ou corporel qui est la conséquence directe des Dommages Matériels ou Dommages Corporels garantis.

Domage Matériel : On entend par Domage Matériel toute altération, détérioration, perte ou destruction d'une chose ou d'une substance y compris atteinte physique à des animaux.

Étranger : tout pays à l'exclusion du pays de résidence de l'Assuré et de la France métropolitaine, des Principautés d'Andorre et de Monaco, des Départements d'Outre-Mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte), des Collectivités d'Outre-Mer (Polynésie française, St-Pierre-et-Miquelon, Wallis et Futuna, St-Martin et St-Barthélémy), la Nouvelle-Calédonie.

Évènement : toute réclamation amiable ou judiciaire qui est faite à l'Assuré. L'ensemble des réclamations se rattachant à un même fait générateur constitue un seul et même Évènement.

Tiers : Toute personne physique ou morale à l'exclusion :

- des personnes ayant la qualité d'Assurés, leurs ascendants, leurs descendants,
- de leurs préposés, salariés ou non, dans l'exercice de leurs fonctions.

Article 27.2 - Objet de la garantie Responsabilité Civile à l'étranger

L'Assureur garantit les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant incomber à l'Assuré en vertu de la législation ou de la jurisprudence en vigueur dans le pays du séjour en raison des Dommages Corporels et Dommages Matériels causés aux Tiers au cours d'un Voyage Garanti à l'Étranger.

Cette garantie intervient à défaut ou en complément d'une assurance Responsabilité Civile personnelle de l'Assuré.

Article 27.3 - Effet, cessation et durée de la garantie

- Les titres de transport du Voyage Garanti à l'Étranger ont été préalablement réglés au moyen de la Carte assurée :
 - cette garantie prend effet dès que l'Assuré quitte son Pays de Résidence habituel et cesse dès son retour dans son Pays de Résidence habituel.

helios

- **Aucun titre de transport n'a été réglé préalablement au moyen de la Carte assurée, mais les dépenses d'hôtellerie ou de Véhicule de Location de l'Assuré ont été réglées au moyen de la Carte assurée :**
 - cette garantie prend effet à compter du début du séjour à l'hôtel et/ou de la location de véhicule et cesse à la fin du séjour à l'hôtel ou de la location de véhicule majorée de vingt-quatre (24) heures.

IMPORTANT

- La Responsabilité Civile de l'Assuré en tant que conducteur d'un Véhicule de Location n'est pas garantie (Cf. Article 27.5 de la présente garantie).
- L'Assuré doit nous aviser immédiatement de toutes poursuites, enquêtes dont il pourrait faire l'objet. Aucune reconnaissance de responsabilité, promesse, offre, paiement et indemnisation ne pourra être proposé par l'Assuré sans notre accord écrit.
- L'Assuré doit également déclarer le Sinistre auprès de son assureur Multirisque Habitation.

Article 27.4 - Engagement maximum et limitations

L'engagement maximum est fixé à :

- Dommages Corporels et Dommages Immatériels Consécutifs causés à des Tiers : **500 000 €** par Évènement.
- Dommages Matériels et Dommages Immatériels Consécutifs causés à des Tiers : **500 000 €** par Évènement.

Dans le cas où un Assuré serait responsable d'un Dommage Corporel et d'un Dommage Matériel, l'engagement maximum serait de **500 000 €** par Évènement.

Ces montants incluent les frais et dépenses réclamés par le Tiers sinistré pour lesquels l'Assuré serait reconnu légalement redevable ainsi que les frais et dépenses engagés par l'Assureur pour sa défense.

Article 27.5 - Exclusions relatives à la garantie responsabilité civile à l'étranger

EN PLUS DES EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES D'ASSURANCE SONT EXCLUS DE CETTE GARANTIE :

- **LES DOMMAGES RESULTANT DE TOUTE PARTICIPATION A DES MATCHS, COURSES OU COMPETITIONS SPORTIVES OFFICIELS OU AUTRES ESSAIS PREPARATOIRES A CES MANIFESTATIONS, AINSI QUE LA PRATIQUE DE TOUT SPORT A TITRE PROFESSIONNEL.**
- **LES ACTIVITES NECESSITANT UNE ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE SPECIFIQUE ET OBLIGATOIRE.**
- **TOUT DOMMAGE IMMATERIEL NON CONSECUTIF A UN DOMMAGE CORPOREL OU UN DOMMAGE MATERIEL GARANTI.**
- **TOUT DOMMAGE CAUSE PAR DES VEHICULES A MOTEUR, CARAVANES, ENGIN A MOTEUR, EMBARCATIONS A VOILE OU A MOTEUR, AERONEFS, ANIMAUX DONT L'ASSURE OU LES PERSONNES DONT IL EST CIVILEMENT RESPONSABLE ONT LA PROPRIETE, LA CONDUITE OU LA GARDE.**
- **TOUT DOMMAGE CAUSE AUX BIENS APPARTENANT A L'ASSURE OU DONT IL A LA GARDE AU MOMENT DE L'EVENEMENT.**
- **LES AMENDES, Y COMPRIS CELLES QUI SERAIENT ASSIMILEES A DES REPARATIONS CIVILES ET LES FRAIS S'Y RAPPORTANT.**
- **LES DOMMAGES ENGAGEANT LA RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE DE L'ASSURE ET/OU LA RESPONSABILITE CIVILE DE SON EMPLOYEUR.**
- **LES DOMMAGES CAUSES PAR LES IMMEUBLES OU PARTIES D'IMMEUBLE DONT L'ASSURE EST PROPRIETAIRE, LOCATAIRE OU OCCUPANT.**

Article 28 - Garantie Véhicule de location

Article 28.1 - Définitions spécifiques à la garantie Véhicule de location

Assuré :

- personne physique, titulaire de la Carte assurée,
- les personnes participant au Voyage Garanti désignées en tant que conducteur sur le contrat de location.

Franchise : part du Sinistre qui reste à la charge de l'Assuré, dans la limite du montant prévu dans le contrat de location, lorsque l'Assuré a décliné les assurances du loueur.

Franchise non rachetable : Part du Sinistre qui reste à sa charge, dans la limite du montant prévu dans le contrat de location, lorsque l'Assuré a accepté les assurances du loueur ou que celles-ci ont été imposées.

Véhicule de Location : Tout engin terrestre à moteur, à quatre roues, immatriculé, faisant l'objet d'un contrat de location auprès d'un loueur professionnel et dont le règlement a été effectué, totalement ou partiellement, avec la Carte assurée préalablement à la survenance du Sinistre.

Article 28.2 - Objet de la garantie Véhicule de location

La garantie Véhicule de Location est acquise aux Assurés lors d'un Voyage Garanti à **condition que :**

- **leurs noms aient été préalablement portés sur le contrat de location,**
- **la durée totale du contrat de location n'excède pas trente-et-un (31) jours , même si la location est constituée de plusieurs contrats successifs.**

helios

- l'Assureur garantit dans la limite de la Franchise ou de la Franchise non rachetable :
 - le montant total des réparations ou la remise en état du Véhicule de Location en cas de dommages matériels avec ou sans Tiers identifié, responsable ou non responsable,
 - le vol du Véhicule de Location, sous réserve d'un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes,
 - en cas de dommages matériels uniquement, l'Assureur prend en charge la facturation des frais d'immobilisation dans la limite du prix de la location journalière multiplié par le nombre de jours d'immobilisation nécessités par la réparation du véhicule sans pouvoir excéder la durée de location prévue au contrat initial.
- La location du véhicule a été réglée, totalement ou partiellement, en utilisant la Carte assurée.

IMPORTANT

Pour bénéficier de cette garantie lors du Voyage Garanti, vous devez impérativement :

- répondre aux critères de conduite imposés par la loi, la juridiction locale ou le loueur,
- conduire le Véhicule de Location conformément aux clauses du contrat de location signé avec le loueur,
- louer le véhicule auprès d'un loueur professionnel avec établissement d'un contrat de location conforme à la réglementation locale.

Nous ne pourrions, en aucun cas, vous rembourser les primes d'assurance du loueur que vous auriez acquittées au titre du contrat de location, y compris celles automatiquement incluses dans le contrat de location que vous avez accepté.

CONSEIL :

Lors de la location du véhicule, l'Assureur recommande à l'Assuré :

- de veiller à ce que le contrat de location soit rempli de manière exhaustive, sans rature ou surcharge et qu'il indique le montant de la franchise applicable,
- d'établir un constat contradictoire de l'état du véhicule avant et après la location de celui-ci,
- en cas de vol ou de vandalisme au véhicule, d'effectuer sous quarante-huit (48) heures un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes précisant les circonstances du Sinistre et les références du véhicule (marque, modèle...)

En cas de Sinistre, le respect de ces dispositions facilitera la gestion du dossier.

- La Responsabilité Civile de l'Assuré en tant que conducteur d'un Véhicule de Location n'étant pas garantie, l'Assureur recommande à l'Assuré de souscrire les assurances de type LIA (Liability Insurance Automobile : Responsabilité Civile Automobile) qui sont proposées par le loueur dans le contrat de location.

Article 28.3 - Effet, cessation et durée de la garantie

Prise d'effet de la garantie

Cette garantie prend effet dès la remise des clés et des papiers du Véhicule de Location et après la signature du contrat de location.

Cessation de la garantie

La garantie prend fin dès la restitution du Véhicule de Location ainsi que des clés et des papiers et en tout état de cause, à la fin de la période de location.

Article 28.4 - Engagement maximum et limitations

L'indemnisation est limitée au maximum à **deux (2) Sinistres** par Carte assurée survenus au cours de la même année civile.

Article 28.5 - Exclusions relatives à la garantie Véhicule de location

EN PLUS DES EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES D'ASSURANCE, SONT EXCLUS DE CETTE GARANTIE :

- LES PRETS GRATUITS DE VEHICULES.
- LES DOMMAGES CAUSES SUITE AUX CONFISCATIONS OU AUX ENLEVEMENTS DES VEHICULES PAR LES AUTORITES DE POLICE OU SUR REQUISITION.
- LES DOMMAGES RESULTANTS DE L'UTILISATION DE STUPEFIANTS OU SUBSTANCES ANALOGUES, DE MEDICAMENTS NON PRESCRITS OU D'UN ETAT ALCOOLIQUE CARACTERISE PAR LA PRESENCE DANS LE SANG D'UN TAUX D'ALCOOL PUR EGAL OU SUPERIEUR A CELUI FIXE PAR LA LOI REGISSANT LA CIRCULATION AUTOMOBILE FRANÇAISE EN VIGUEUR A LA DATE DU SINISTRE.
- LES DOMMAGES CAUSES PAR L'USURE DU VEHICULE OU PAR UN VICE DE CONSTRUCTION AINSI QUE TOUS LES DOMMAGES VOLONTAIRES.
- LES DOMMAGES CAUSES DANS L'HABITACLE DU VEHICULE QUI SONT NON CONSECUTIFS A UN VOL OU A UN ACCIDENT DE CIRCULATION (LES ACCIDENTS DE FUMEURS, LES DOMMAGES CAUSES PAR LES ANIMAUX DONT L'ASSURE A LA PROPRIETE OU LA GARDE).
- LES DEPENSES N'AYANT PAS TRAIT A LA REPARATION OU AU REMPLACEMENT DU VEHICULE (A L'EXCEPTION, EN CAS DE DOMMAGES MATERIELS, DES FRAIS DE REMORQUAGE OU D'IMMOBILISATION QUI SERAIENT FACTURES).
- LA LOCATION DES VEHICULES SUIVANTS :

helios

AC COBRA, ACURA, ARO, ASTON MARTIN, AUDAX, BENTLEY, BERKELEY CARS, BRIKLIN, BUGATTI, CADILLAC, CATERHAM, CHEVROLET CORVETTE, DODGE (VIPER, STEALTH), COSTE, DAIMLER, DE LOREAN, DE TOMASO, DONKERVOORT, EAGLE, EXCALIBUR, FERRARI, GEO, GILLET, GINETTA, GMC, GRAHAM PAIGE, GTM, HOLDEN, HUDSON, HUMMER, IMOLA, INFINITI, INTERMECANICA, INTERNATIONAL HARVESTER, ISDERA, JAGUAR, JEEP, JENSEN, LAMBORGHINI, LEXUS, LINCOLN, LOTUS, MASERATI, MAC LAREN, MIKRUS, MOPAR, MORGAN, MEGA, PACKARD, PIERCE ARROW, PORSCHE, RILEY MOTOR CAR, ROLLS ROYCE, STALLION, STUDEBAKER, TUCKER, TVR, VENTURI, WIESMANN, VEHICULES UTILITAIRES CHEVROLET, KIT CARS.

- LES LIMOUSINES DE TOUTES MARQUES ET MODELES.
- LES VEHICULES DE COLLECTION EN CIRCULATION DEPUIS PLUS DE VINGT (20) ANS OU DONT LA PRODUCTION A ETE ARRETEE DEPUIS PLUS DE DIX (10) ANS PAR LE CONSTRUCTEUR.
- LES VEHICULES DE PLUS DE 3,5 TONNES DE POIDS TOTAL AUTORISE A VIDE ET LES VEHICULES DE PLUS DE 8 M3 DE VOLUME DE CHARGE.
- LES VEHICULES TOUT-TERRAIN OU 4X4, VEHICULES A 2 ET 3 ROUES, LES CAMPING-CARS ET CARAVANES.
- LA LOCATION SIMULTANEE DE PLUS D'UN VEHICULE.

Article 29 - Garantie Modification ou Annulation de voyage

Article 29.1 - Définitions spécifiques à la garantie modification ou annulation de voyage

Altération de Santé Garantie : Accident ou maladie faisant l'objet d'une consultation réalisée préalablement à la modification ou à l'annulation du Voyage Garanti, par une autorité médicale habilitée constatant la pathologie empêchant de voyager et impliquant :

- la cessation de toute activité professionnelle,
ou
- le maintien à domicile de la personne concernée si elle n'exerce pas une activité professionnelle, et nécessitant dans ces deux cas des soins appropriés.

Franchise : Somme restant à la charge de l'Assuré après survenance d'un évènement entraînant la mise en oeuvre d'une des garanties prévues par la présente notice d'information.

Préjudice Matériel Important : Tout dommage matériel (Incendie, Vol, Dégât des Eaux, Explosion, Effondrement) dont la gravité nécessite impérativement la présence de l'Assuré pour prendre les mesures conservatoires nécessaires ou parce que cette présence est exigée par les autorités de police.

Article 29.2 - Objet de la garantie Modification ou Annulation de voyage

L'Assureur garantit :

- En cas d'annulation du Voyage Garanti, les frais non récupérables résultant de l'annulation, prévus contractuellement aux conditions de vente.
- En cas de modification du Voyage Garanti, les frais occasionnés par le report de la date de départ du Voyage Garanti prévus contractuellement aux conditions de vente ainsi que le surcoût éventuel des billets dans la limite du prix du voyage initial.

L'indemnisation de l'Assuré est due dans les seuls cas suivants :

- Une Altération de Santé Garantie ou le décès de l'Assuré, son Conjoint, leurs ascendants (maximum 2^{ème} degré), descendants (maximum 2^{ème} degré), frères, sœurs, beaux-parents, gendres, brus, beaux-frères, belles-sœurs, demi-frères, demi-sœurs, compagnons de voyages nommés sur le bulletin d'inscription, associés ou toutes autres personnes amenées à remplacer temporairement l'Assuré dans le cadre de ses activités professionnelles. **Il est précisé que les personnes mentionnées ci-dessus ne sont en aucun cas indemnisées si elles n'ont pas la qualité d'Assuré.**
- Un Préjudice Matériel Important atteignant l'Assuré dans ses biens immeubles ou dans ses locaux professionnels lorsqu'il exerce une profession libérale ou dirige une entreprise.
- Pour les raisons professionnelles suivantes :
 - Le licenciement économique de l'Assuré à condition que la procédure n'ait pas été engagée avant l'achat du Voyage Garanti. Il est précisé que la convocation à l'entretien préalable à un licenciement fait partie de la procédure.
 - L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour le Voyage Garanti alors que l'Assuré était inscrit au chômage et à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat ni d'une mission de travail temporaire.
 - La décision de mutation professionnelle, effective dans les deux (2) mois qui suivent, imposée par l'employeur de l'Assuré à une date se situant avant la fin du Voyage Garanti, non connue avant la réservation et n'ayant pas fait l'objet d'une demande de sa part.
 - La suppression ou la modification, par l'employeur de l'Assuré, de la période de congés payés qu'il lui avait précédemment validée, l'empêchant ainsi d'effectuer son Voyage Garanti. Dans ce cas, **une Franchise correspondant à 20 % des frais supportés par l'Assuré au titre de la modification ou de l'annulation du Voyage Garanti sera déduite du montant du remboursement.** Cette garantie ne concerne que les collaborateurs salariés ayant plus d'un (1) an d'ancienneté dans leur entreprise. **De plus, sont exclues les personnes pour lesquelles la validation d'un supérieur hiérarchique pour poser, modifier et/ou annuler leurs congés n'est pas nécessaire (ex : les cadres dirigeants, responsables et représentants légaux d'entreprise...).**

helios

IMPORTANT

- Dès qu'il a connaissance de l'Évènement l'empêchant d'effectuer le Voyage Garanti pour l'une des causes prévues ci-dessus, l'Assuré, sauf cas fortuit ou de force majeure, doit immédiatement faire les démarches nécessaires à l'annulation ou la modification de son Voyage Garanti auprès de l'organisateur de voyage ou de séjour ou de la compagnie aérienne, et au plus tard dans les soixante-douze (72) heures suivant la première constatation de l'Évènement.
- Si l'Assuré ne respecte pas le délai de soixante-douze (72) heures, l'Assureur limite le remboursement au montant des frais qui auraient été à sa charge à la date du Sinistre conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions générales de vente du voyageur ou de la compagnie aérienne.
- Dans les cas d'Altération de Santé Garantie, la décision d'indemnisation est soumise à l'avis médical du Médecin Conseil. Celui-ci se réserve la faculté de demander toutes pièces médicales complémentaires et/ou procéder à tout contrôle médical qu'il jugera utile.
- L'Assureur ne peut, en aucun cas, rembourser à l'Assuré la prime d'assurance annulation ou modification qu'il aurait acquittée, les frais de dossier, de visa et taxes d'aéroport, auprès de son tour-operator ou de son agence de voyages si l'Assuré ne l'a pas déclinée, y compris celle automatiquement incluse dans un forfait qu'il a accepté. Selon la réglementation en vigueur, les taxes d'aéroport doivent vous être remboursées par le voyageur ou la compagnie aérienne.

Article 29.3 - Engagement maximum et limitations

L'Assureur rembourse les frais non récupérables prévus contractuellement aux conditions de vente :

- en cas de Préjudice Matériel Important dans la limite de **5 000 € TTC** par Assuré si la modification ou l'annulation intervient dans les dix (10) jours qui précèdent la date de départ,
- en cas d'Altération de Santé Garantie, décès ou raisons professionnelles dans la limite de **5 000 € TTC** par Assuré.

Dans tous les cas, la limite d'engagement est fixée à **5 000 € TTC** par Assuré et par année civile indépendamment du nombre de Sinistres que pourrait déclarer l'Assuré.

Article 29. 4 - Effet, cessation et durée de la garantie

La garantie « Modification ou Annulation de Voyage » prend effet :

- en cas d'Altération de Santé Garantie, décès ou raisons professionnelles dès l'achat du Voyage Garanti,
- en cas de Préjudice Matériel Important, au maximum dix (10) jours avant la date de départ.

La garantie « Modification ou Annulation de Voyage » cesse le jour du départ du Voyage Garanti à minuit. L'Assuré doit donc effectuer ses démarches de modification ou d'annulation du Voyage Garanti avant cette échéance.

Article 29. 5 - Exclusions relatives à la garantie Modification ou annulation de voyage

EN PLUS DES EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES D'ASSURANCE SONT EXCLUES DE CETTE GARANTIE, LES MODIFICATIONS OU ANNULATION DU VOYAGE GARANTIE RESULTANT :

- **DE LA NON-PRESENTATION POUR QUELQUE CAUSE QUE CE SOIT, D'UN DES DOCUMENTS INDISPENSABLES AU VOYAGE GARANTI**
- **DES ETATS ASTHENIQUES, ANXIEUX OU DEPRESSIFS, REACTIONNELS OU NON, QUELLE QU'EN SOIT L'ORIGINE, N'AYANT PAS FAIT L'OBJET D'UNE HOSPITALISATION D'AU MOINS TROIS (3) JOURS.**
- **D'UN ETAT PATHOLOGIQUE TROUVANT SON ORIGINE DANS UNE MALADIE ET/OU BLESSURE PREEXISTANTE(S) DIAGNOSTIQUEE(S) ET/OU TRAITEE(S) AYANT FAIT L'OBJET D'UNE HOSPITALISATION (HOSPITALISATION CONTINUE, HOSPITALISATION DE JOUR OU HOSPITALISATION AMBULATOIRE) DANS LES SIX (6) MOIS PRECEDANT LE REGLEMENT DU VOYAGE GARANTI QU'IL S'AGISSE DE LA MANIFESTATION OU DE L'AGGRAVATION DUDIT ETAT.**
- **DES CONSEQUENCES DE L'USAGE DE DROGUES OU DE MEDICAMENTS, NON PRESCRITS MEDICALEMENT.**
- **DES ACCIDENTS SURVENUS AU COURS D'EPREUVES, COURSES OU COMPETITIONS, NECESSITANT L'UTILISATION D'ENGINS A MOTEUR.**
- **DES ACCIDENTS RESULTANT DE L'UTILISATION D'ENGINS AERIENS (SAUF LES AERONEFS QUALIFIES POUR LE TRANSPORT DE PASSAGERS).**

Article 30 - Gestion des Sinistres pour les garanties « Voyage »

A- Déclarations des sinistres

L'Assuré doit déclarer tout Sinistre de nature à entraîner la mise en jeu d'une ou plusieurs des garanties prévues par le contrat, objet de la présente notice, dans **les quinze (15) jours** qui suivent la date à laquelle l'Assuré en a eu connaissance, via

helios

l'application Helios. Dans l'onglet où sont présentées les garanties, l'assuré peut appuyer sur le bouton « déclarer un sinistre. »

IMPORTANT

Si l'Assuré ne respecte pas les délais de déclaration et si l'Assureur prouve que ce retard lui a causé un préjudice, l'Assuré ou le bénéficiaire perdra tout droit à indemnité (déchéance), sauf si son retard résulte d'un cas fortuit ou de force majeure. L'Assuré ou le bénéficiaire perdra tout droit à indemnité si, volontairement, il fait de fausses déclarations sur la date, la nature, les causes, circonstances ou conséquences du Sinistre, ou sur l'existence d'autres assurances pouvant garantir le Sinistre. Il en sera de même s'il emploie sciemment des documents inexacts comme justificatifs ou use de moyens frauduleux. C'est à l'assureur d'apporter la preuve de la fausse déclaration, de l'utilisation de documents inexacts comme justificatifs ou de moyens frauduleux. Si des indemnités ont déjà été payées, elles doivent être remboursées à l'assureur. Dans tous les autres cas où l'Assuré ou le bénéficiaire ne respecte pas les formalités énoncées ci-avant (sauf cas fortuit ou de force majeure) et si l'assureur prouve que ce non-respect lui a causé un préjudice, il peut lui réclamer une indemnité proportionnelle à ce préjudice.

B- Pièces à fournir

Les documents communiqués par l'Assuré doivent être des originaux ou des documents certifiés conformes :

- La preuve de la qualité d'Assuré de la personne sinistrée au moment du Sinistre,
- Un justificatif de domicile au nom des Assurés (si vie maritale hors PACS ou certificat de concubinage notoire),
- La preuve du paiement par la Carte assurée des prestations garanties : l'attestation d'Helios dûment complétée adressée à l'Assuré ou à défaut le relevé de compte de paiement ou la facturette du paiement,
- Les documents matérialisant les prestations garanties : titres de transport (billets d'avion, e-billets d'avion, de train...), contrat de location (de véhicule, de séjour ou de logement...), forfaits, cours de ski,
- Une lettre circonstanciée de l'Assuré précisant la nature et les conséquences du Sinistre,
- Une déclaration sur l'honneur de l'Assuré attestant qu'il n'y a pas d'autre contrat garantissant le même risque (Article L121-4 du Code des assurances sur les assurances cumulatives),
- Un Relevé d'Identité Bancaire au nom du titulaire de la Carte assurée.

En plus, pour la garantie Retard de Transport »

- L'attestation de retard émanant de la compagnie Aérienne ou de la SNCF,
- Une liste inventaire des frais engagés ainsi que les Factures correspondantes.

En plus, pour la garantie « Retard de Bagages »

- L'attestation de retard émanant de la compagnie Aérienne ou de la SNCF,
- Le bordereau de remise des bagages retardés indiquant la date et l'heure de remise,
- Une liste inventaire des frais engagés ainsi que les Factures correspondantes.

En plus, pour la garantie « Perte, Vol ou Détérioration de Bagages »

- Le ticket d'enregistrement des Bagages perdus, volés ou détériorés,
- L'attestation de perte, de vol ou de détérioration de Bagage émanant de la compagnie Aérienne ou de la SNCF,
- La déclaration de Sinistre effectuée auprès de la compagnie Aérienne ou de la SNCF,
- Le justificatif précisant le montant des indemnités versées par la compagnie Aérienne ou la SNCF,
- Une liste inventaire des effets perdus, volés ou détériorés, ainsi que les Factures ou Factures proforma correspondantes des effets perdus, volés ou détériorés,
- En cas de détérioration, la Facture de réparation ou le constat d'impossibilité de réparation. Dans ce cas, l'objet endommagé sera réclamé et les frais d'envoi seront remboursés à l'Assuré.

En plus, pour la garantie « Responsabilité Civile à l'Étranger »

- Une déclaration circonstanciée de l'Assuré décrivant l'Évènement ainsi que les coordonnées du Tiers lésé,
- La réponse de l'assureur Multirisques Habitation de l'Assuré suite à sa déclaration de Sinistre,
- La Facture initiale des matériels endommagés ainsi que la Facture des réparations correspondantes,
- Les certificats médicaux, rapports d'expertise,
- La preuve du paiement des réparations,
- Tout pli, sommation, mise en demeure propre à engager la garantie.

En plus, pour la garantie « Véhicule de Location »

- Le contrat de location et la Facture détaillée correspondante,
- Le questionnaire de déclaration de Sinistre dûment complété qui sera adressé par le Courtier,
- En cas de vol du Véhicule de Location, le récépissé du dépôt de plainte remis par les autorités compétentes,
- La ou (les) fiche(s) de l'état du Véhicule de Location au départ et au retour signée(s) par les deux parties,
- Le constat amiable, si tiers identifiés,
- La preuve de paiement par l'Assuré de la franchise ou des réparations justifiées par la Facture, le devis ou le rapport d'expertise détaillant celles-ci.

En plus, pour la garantie « Modification ou Annulation de Voyage »

helios

- Tout certificat médical et toute pièce administrative (acte de décès, rapport de police ou de pompiers...), ainsi que le questionnaire médical dûment complété qui sera adressé par le Courtier.
- La preuve de la qualité d'Assuré au moment du règlement du Voyage Garanti si la personne sinistrée n'a plus la qualité d'Assuré au moment du Sinistre,
- Dans le cadre du Préjudice Matériel Important, toute pièce administrative prouvant la matérialité du Sinistre (rapport de police, de pompiers, dépôt de plainte en cas de vol, déclaration de sinistre auprès de l'assureur Multirisques Habitation...),
- Le bulletin d'inscription au la réservation du voyage Garanti et les conditions générales de vente du prestataire et la Facture détaillée des frais déboursés par avance au moyen de la Carte assurée,
- Les titres de transport originaux non utilisés, y compris les e-billets,
- La Facture des frais d'annulation ou de modification retenus par le prestataire ainsi que la copie du nouveau contrat de voyage, en cas de modification,
- Un document officiel précisant le lien de parenté avec la personne à l'origine de l'annulation ou de la modification ou de l'interruption,
- Pour une modification, la copie du nouveau contrat de voyage,
- Une attestation de l'employeur de l'Assuré justifiant de la date de décision de mutation professionnelle et de la date de prise d'effet,
- Une attestation de l'employeur de l'Assuré justifiant de la date de validation des congés préalable à la date de réservation du Voyage Garanti.

C. Versement de la prestation

L'Assuré reçoit la prestation en euros sur le compte lié à la Carte assurée dans un délai de **15 jours (quinze)** après réception du dossier complet et accord de l'Assureur.

TITRE 2- GARANTIES D'ASSISTANCE

HELIOS SAS, Société par actions simplifiée, au capital de 24 352,70 euros, immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 883 111 585, dont le siège social se situe au 9, Rue des Colonnes, 75002 PARIS a souscrit le contrat collectif n° **FIC24MED0033**.

Les garanties d'assistance sont assurées et gérées par **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** (ci-après dénommée « **FILASSISTANCE** »), Société Anonyme au capital de 4 100 000 €, entreprise régie par le Code des assurances, inscrite au RCS de Nanterre sous le n° 433 012 689, enregistrée sous l'identifiant unique ADEME : FR329780_01LOPR, dont le siège social se situe au 108 Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD Cedex.

Téléphone	01 70 36 06 73 (depuis la France) +33 1 70 36 06 73 (depuis l'étranger)
Mail	assistance.personnes@filassistance.fr
Adresse	108 Bureaux de la Colline 92213 Saint-Cloud Cedex
Télécopie	09 7 40 17 87

Article 31 - Où s'appliquent les garanties ?

Les garanties d'assistance du Contrat, **sauf stipulations contraires expressément prévues à l'article III. TABLEAU DES GARANTIES**, ne sont dues qu'à compter du moment où le fait générateur a lieu en France à plus de **50 Km** du Domicile et à l'Etranger.

Sauf stipulations contraires, les garanties ne sont délivrées qu'au sein de la Zone de résidence de l'Adhérent.

Article 32 - Quelle est la période des garanties ?

Les garanties sont acquises à tout Bénéficiaire dès lors que l'Evènement à l'origine de la demande d'assistance survient pendant l'adhésion au Contrat et durant la période de validité de ce dernier.

Les durées des adhésions sont strictement équivalentes à la durée du Contrat collectif d'assistance n° **FIC24MED0033** auquel elles se rattachent, à défaut de stipulation expresse contraire.

Les garanties prennent fin :

- En cas de cessation de l'adhésion au contrat d'assurance A713M;
- En cas de résiliation du Contrat collectif d'assistance n° **FIC24MED0033**.

Article 33 - DEFINITIONS

Sauf stipulations contraires, les termes définis ci-après seront interprétés de la manière suivante dès lors qu'ils commencent par une majuscule.

Accident : Blessure non intentionnelle et indépendante de la volonté du Bénéficiaire, provenant de l'action soudaine, violente et imprévisible d'une cause extérieure et dont la nature risque de porter atteinte à la vie même du Bénéficiaire ou d'engendrer à brève échéance une aggravation importante de son état si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement.

Adhérent : Toute personne physique, assurée au titre du contrat d'assurance A713M, ayant une carte de paiement proposée par **HELIOS SAS** et domiciliée en France telle que la définition en est donnée aux termes du présent article.

helios

Bénéficiaire : Toute personne vivant sous le même toit que l'Adhérent et résidant en France telle que définie au terme du Contrat susceptible de bénéficier de tout ou partie des prestations et garanties prévues au Contrat.

Conjoint : Le conjoint marié à l'Adhérent, non séparé de corps; le concubin tel que défini à l'article 515-8 du Code civil ; ou le partenaire lié par un Pacte Civil de Solidarité (PACS) à l'Adhérent.

Contrat : Le Contrat collectif d'assistance n° **FIC24MED0033**.

Domicile : Le foyer fiscal ou le lieu de résidence principale et habituelle de l'Adhérent déclaré lors de la souscription à la carte de paiement...

Etranger : Tout pays situé hors de France, **à l'exclusion des zones formellement déconseillées par le ministère des affaires étrangères français dont la liste, par pays, est accessible sur le site : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/>.**

Evènement : Toute situation prévue par la présente notice justifiant d'une demande d'intervention auprès de **FILASSISTANCE**. L'Evènement applicable pour chaque garantie est précisé au sein de ces dernières.

France : France métropolitaine.

Franchise : Part des frais qui reste définitivement à la charge du Bénéficiaire.

Zone de résidence : zone couvrant la France métropolitaine.

Article 34 - MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

Article 34.1 - Délivrance des prestations

FILASSISTANCE est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et met en œuvre les prestations garanties, après accord préalable, du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures (**hors jours fériés**).

En cas de rapatriement prévu par les garanties d'assistance, FILASSISTANCE met en œuvre cette prestation 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Le Bénéficiaire ou son entourage doivent impérativement contacter **FILASSISTANCE**, au numéro de téléphone indiqué au début de la notice, préalablement à toute intervention ou mise en œuvre d'une garantie **dans un délai maximum de cinq (5) jours calendaires** suivant soit :

- (i) **la date de survenance de l'Evènement qui donne lieu au bénéfice des présentes garanties,**
- (ii) **uniquement dans le cadre des garanties de rapatriement, la date de l'attestation médicale aux termes de laquelle est constatée une aggravation de santé consécutive à l'Evènement donnant lieu au bénéfice des garanties.**

Le Bénéficiaire obtiendra ensuite un numéro de dossier qui seul justifiera une prise en charge de la part de **FILASSISTANCE**.

Les prestations accessibles à l'Etranger sont acquises uniquement en cas de survenance de l'Evènement garanti avant le terme du 90^{ème} jour calendaire suivant la date de départ de France du Bénéficiaire. Seuls les déplacements privés à but non médical sont couverts.

A défaut de respecter cet accord préalable et ce délai, aucune dépense effectuée d'autorité par le Bénéficiaire (ou son entourage) ne sera remboursée.

Il appartient au Bénéficiaire de fournir toute pièce demandée par **FILASSISTANCE** permettant de justifier la réalité de l'évènement qui le conduit à sa demande d'assistance ainsi que le respect des conditions d'octroi des garanties.

En cas d'accident ou d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler les pompiers, le SAMU ou le médecin traitant.

Les prestations qui n'auront pas été utilisées par le Bénéficiaire lors de la durée de la garantie ne peuvent donner lieu à un remboursement *a posteriori* ou au versement d'une indemnité compensatoire.

helios

Les montants de prise en charge, la durée de mise en œuvre des prestations d'assistance ainsi que le nombre d'heures mentionnées dans les garanties ne sont pas forfaitaires.

FILASSISTANCE pourra suspendre la mise en œuvre de toute prestation nécessitant l'intervention au Domicile d'un Bénéficiaire lorsque celui-ci, eu égard à son état de dégradation, est considéré comme étant soit insalubre soit comme présentant un danger ou risque pour la santé ou pour la sécurité de l'intervenant de **FILASSISTANCE**.

FILASSISTANCE pourra suspendre la mise en œuvre de toute prestation en cas de comportement pénalement répréhensible (agressions, comportements racistes, insultes, ...) ou violent d'un Bénéficiaire à l'égard de **FILASSISTANCE** ou de l'un de ses prestataires.

En cas de fausse déclaration sur les circonstances du Sinistre, d'exagération frauduleuse des préjudices, de dissimulation d'existence d'autres prestations indemnitaires ou d'utilisation ou de production de documents/justificatifs frauduleux ou inexacts, les Bénéficiaires perdront tout droit à indemnisation pour le Sinistre.

Article 34.2 - Remboursement des prestations

Lorsque les garanties le prévoient expressément ou que l'intervention d'un prestataire auprès du Bénéficiaire n'est pas possible, **FILASSISTANCE** peut autoriser le Bénéficiaire à organiser lui-même la prestation.

Dans ce cas, **FILASSISTANCE** rembourse au Bénéficiaire ou à la personne ayant engagé les frais, par virement, les frais engagés sous réserve de la transmission des justificatifs suivants :

- un RIB au nom du Bénéficiaire ou au nom de la personne ayant engagé les frais afférent à un compte bancaire ouvert auprès d'une banque située sur le territoire de l'Union Européenne,
- une facture acquittée* originale ou copie scannée, au nom du Bénéficiaire ou au nom de la personne ayant engagé les frais, reprenant l'ensemble des mentions obligatoires imposées par la réglementation en vigueur et l'objet correspond exactement à la prestation qui aurait été mise en œuvre par **FILASSISTANCE** au profit du Bénéficiaire,
- les pièces justifiant la réalité de l'Évènement qui conduit le Bénéficiaire à sa demande d'assistance ainsi que le respect des conditions d'octroi des garanties.

Le remboursement est conditionné à l'obtention par le Bénéficiaire de l'accord préalable de **FILASSISTANCE**.

Le remboursement est toujours fait dans la limite de ce que **FILASSISTANCE** aurait pris en charge si elle avait organisé elle-même la prestation. Le Bénéficiaire s'engage à payer le cas échéant le reste à charge à son prestataire.

Le remboursement sera versé soit au Bénéficiaire ou à la personne ayant engagé les frais dans un délai de trente (30) jours ouvrés suivant la réception de l'ensemble desdites pièces, sauf contestation notifiée à la personne concernée.

**Toute facture transmise dans un format ne garantissant pas l'inaltérabilité de cette dernière (.txt, .docx, .xlsx. ou tout autre format permettant la modification de la facture a posteriori de son édition) ne permettra pas d'obtenir un remboursement.*

Article 34.3 - Conditions d'ordre médical

Le choix des moyens à mettre en œuvre pour répondre à une demande d'assistance, relève de la décision de l'équipe médicale de **FILASSISTANCE**, qui recueille si nécessaire, l'avis du médecin traitant.

La durée de mise en œuvre des garanties est déterminée en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille du Bénéficiaire, par l'équipe médicale de FILASSISTANCE.

Afin de permettre à l'équipe médicale de **FILASSISTANCE** de prendre sa décision, cette dernière se réserve la possibilité de demander au Bénéficiaire de fournir toute pièce médicale originale qui justifie l'évènement qui le conduit à sa demande d'assistance.

helios

Les pièces médicales devront être adressées **sous pli confidentiel** à l'attention du service médical de **FILASSISTANCE**.

Article 34.4 - Conditions de prise en charge des Titres de transport

En cas de transfert sanitaire ou de transport organisé et pris en charge par **FILASSISTANCE**, le Bénéficiaire consent à utiliser en priorité ses titres de voyage initiaux, modifiés ou échangés.

A défaut de modification ou d'échange, le Bénéficiaire s'engage à accomplir toutes les démarches nécessaires au remboursement des titres non utilisés et à verser les sommes correspondantes à **FILASSISTANCE**, et ce dans les 90 jours de son retour.

Seuls les frais supplémentaires (résultant d'une modification, d'un échange ou d'un remboursement des titres de transport) par rapport au prix du titre initial acquitté par le Bénéficiaire pour son retour seront pris en charge par FILASSISTANCE.

Article 34.5 - Conditions d'avance de frais

Dans le cadre de certaines garanties stipulées par le Contrat, **FILASSISTANCE** peut verser au bénéficiaire, à sa demande, une avance de fonds afin de lui permettre de faire face à certaines dépenses imprévues.

- **Conditions préalables au versement de l'avance par Filassistance**

À titre de garantie de remboursement par le Bénéficiaire de l'avance consentie, **FILASSISTANCE** adressera un certificat d'engagement au Bénéficiaire qui devra le renvoyer dûment complété et signé par ses soins accompagné d'une copie d'une pièce d'identité en cours de validité à **FILASSISTANCE**. L'avance sera mise en œuvre après réception dudit certificat d'engagement par **FILASSISTANCE**.

- **Délai de remboursement de l'avance à Filassistance**

Le Bénéficiaire s'engage à rembourser à **FILASSISTANCE** la somme avancée par cette dernière **dans un délai de 3 mois à compter de la date de l'avance**.

- **Sanctions**

A défaut de remboursement dans le délai de 3 mois, la somme deviendra immédiatement exigible et **FILASSISTANCE** pourra, sans mise en demeure préalable, prendre toutes mesures susceptibles d'en assurer le recouvrement.

Article 35 - TABLEAU DES GARANTIES

PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE DU BENEFICIAIRE SURVENU EN FRANCE A PLUS DE 50 KM DU DOMICILE OU A L'ETRANGER

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :

- par Bénéficiaires : L'Adhérent, son Conjoint, les enfants et les ascendants fiscalement à charge,
- par Evènement : L'Accident ou la Maladie.

Frais de secours en cas d'Accident de ski

2 500 € TTC maximum par Evènement

Avance et remboursement complémentaires des frais médicaux engagés à l'Etranger

50 000 € TTC maximum par Evènement

PRESTATION D'ASSISTANCE EN CAS DE DECES DU BENEFICIAIRE EN FRANCE A PLUS DE 50 KM DU DOMICILE OU A L'ETRANGER

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :

- par Bénéficiaires : L'Adhérent, son Conjoint, les enfants et les ascendants fiscalement à charge,

helios

- par Evènement : Le décès.

Rapatriement de corps

1 500 € TTC maximum par Evènement

Article 36 - DETAIL DES GARANTIES

En cas de difficulté d'interprétation du tableau synoptique ci-avant, il convient de faire prévaloir la rédaction des garanties détaillées ci-après.

Article 36.1 - PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE DU BENEFICIAIRE SURVENU EN FRANCE A PLUS DE 50 KM DU DOMICILE OU A L'ETRANGER

Dans le cadre des garanties de cet article IV. 1, il faut entendre

- par Bénéficiaire : L'Adhérent, son Conjoint, les enfants et les ascendants fiscalement à charge,
- par Evènement : L'Accident.

helios

Frais de secours en cas d'Accident de ski

Si le Bénéficiaire est blessé suite à un Accident survenu sur une piste de ski balisée ouverte aux skieurs au moment des faits, **FILASSISTANCE** prend en charge les frais de secours du lieu de l'Accident jusqu'au centre de soins le plus proche, à concurrence de 2 500 € TTC maximum par Evènement.

Sont exclus de la garantie : les forfaits de remontées mécaniques inutilisés.

Avance et remboursement complémentaire des frais médicaux engagés à l'Etranger

Attention : pour les Sinistres survenus dans un état de l'Union Européenne, en Islande, au Liechtenstein, en Norvège et en Suisse, la mise en œuvre de cette garantie est subordonnée à la détention par le Bénéficiaire de la Carte Européenne d'Assurance Maladie (ce document est délivré, sur demande de l'assuré social, par la Caisse primaire d'assurance maladie). Il appartient donc au Bénéficiaire de procéder, avant son départ en voyage, à l'ensemble des démarches nécessaires en vue d'obtenir cette carte.

FILASSISTANCE, en complément des prestations dues par les organismes sociaux français, la mutuelle ou tout autre organisme de prévoyance individuelle ou collective dont bénéficie le Bénéficiaire, rembourse, **déduction faite d'une Franchise de 40 € TTC**, les frais médicaux et d'hospitalisation engagés sur place **dans la limite de 50 000 € TTC par Evènement, sous réserve que celui-ci ait la qualité d'assuré auprès d'un organisme d'assurance maladie.**

A la demande du Bénéficiaire, **FILASSISTANCE** procède à l'avance des frais médicaux et d'hospitalisation **dans la limite de 50 000 € TTC par Evènement, et dans les dispositions de l'article « Conditions d'avance de frais».**

Les soins faisant l'objet de cette prise en charge devront avoir été prescrits en accord avec les médecins de **FILASSISTANCE** et seront **limités à la période pendant laquelle ils jugeront le Bénéficiaire intransportable.**

La garantie cesse automatiquement à la date où FILASSISTANCE procède au rapatriement du Bénéficiaire.

Dans le cadre de l'avance des frais médicaux et d'hospitalisation, le Bénéficiaire s'engage à effectuer, **dès son retour en France, toute démarche nécessaire au recouvrement de ces frais auprès des organismes sociaux, et à transmettre à FILASSISTANCE les décomptes originaux justifiant les remboursements obtenus de ces organismes. Le Bénéficiaire joint à ces décomptes un chèque libellé à l'ordre de FILASSISTANCE ou une preuve de virement bancaire effectué sur le compte bancaire filassistance communiqué par le gestionnaire d'assistance »**

Pour le remboursement en complément des prestations dues par les organismes sociaux des frais médicaux et d'hospitalisation engagés par le Bénéficiaire, ce dernier **doit adresser sous pli confidentiel à l'attention du Directeur Médical de FILASSISTANCE, les décomptes originaux justifiant les remboursements obtenus de ces organismes ainsi que le certificat médical initial précisant la nature de l'Accident ou de la Maladie et tout autre certificat demandé par FILASSISTANCE. A défaut, FILASSISTANCE ne pourra pas procéder au remboursement.**

Seuls les frais médicaux engagés à l'Etranger sont couverts par cette garantie.

Article 36.2 - PRESTATION D'ASSISTANCE ACCESSIBLE EN CAS DE DECES DU BENEFICIAIRE EN FRANCE A PLUS DE 50 KM DU DOMICILE OU A L'ETRANGER

Dans le cadre des garanties de cet article IV. 2, il faut entendre

- par Bénéficiaire : L'Adhérent, son Conjoint, les enfants et les ascendants fiscalement à charge,

helios

- par Evènement : Le décès.

Rapatriement de corps

En cas de décès du Bénéficiaire, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge le transport du corps du lieu de décès jusqu'au lieu d'inhumation ou de crémation choisi en France, situé dans la Zone de résidence du Bénéficiaire.

FILASSISTANCE prend également en charge :

- les frais annexes rendus nécessaires par la législation en vigueur (soins de préparation, aménagements spécifiques au transport du corps, etc.),
- le coût d'un cercueil le plus simple ou d'une urne pour le transport des cendres à concurrence de **1 500 € TTC maximum par Evènement**.

Si la crémation a lieu sur le lieu de décès, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge le rapatriement de l'urne funéraire.

Les autres frais, notamment les frais de cérémonie, d'inhumation ou d'incinération restent à la charge des proches du défunt.

Le choix des Sociétés intervenant dans le traitement du rapatriement (pompes funèbres, transporteurs, etc.) est du ressort de **FILASSISTANCE**. Toutefois, en fonction de la volonté exprimée du défunt ou de son entourage, **FILASSISTANCE** peut accepter, à titre exceptionnel, de modifier l'un des éléments de la prestation garantie ou ses modalités de mise en œuvre.

Dans ce cas, la prise en charge financière ne pourra pas dépasser le montant qui aurait été engagé si la prestation avait été intégralement organisée par **FILASSISTANCE**.

Article 37 – EXCLUSIONS

Article 37.1 - Exclusions communes à toutes les garanties et prestations

FILASSISTANCE ne peut se substituer aux organismes locaux d'urgence, ni prendre en charge les frais consécutifs à leur intervention.

Exclusions générales

SONT EXCLUES ET N'ENTRAINENT AUCUNE PRESTATION, NI DELIVRANCE DE GARANTIE DE LA PART DE FILASSISTANCE :

- LES CONSEQUENCES DES ETATS RESULTANT DE L'USAGE ABUSIF D'ALCOOL (ALCOOLEMIE CONSTATEE SUPERIEURE AU TAUX FIXE PAR L'ARTICLE R234-1, I-1° DU CODE DE LA ROUTE) OU DE L'ABSORPTION DE MEDICAMENTS, DROGUES, STUPEFIANTS ET PRODUITS ASSIMILES, NON PRESCRITS MEDICALEMENT ;
- LES CONSEQUENCES D'UNE FAUTE INTENTIONNELLE OU DOLOSIVE DU BENEFICIAIRE ;
- LES CONSEQUENCES DE LA PARTICIPATION DU BENEFICIAIRE A TOUTE EPREUVE SPORTIVE A TITRE NON AMATEUR ;
- LES CONSEQUENCES DU NON-RESPECT DES REGLES DE SECURITE RECONNUES LIEES A LA PRATIQUE DE TOUTE ACTIVITE SPORTIVE DE LOISIRS ;
- LES CONSEQUENCES D'EXPLOSIONS PROVOQUEES PAR DES DISPOSITIFS DETENUS PAR LE BENEFICIAIRE ET/OU DES EFFETS NUCLEAIRES RADIOACTIFS ;
- LES CONSEQUENCES DE GUERRE CIVILE OU ETRANGERE, D'EMEUTES, DE GREVES, DE PIRATERIES, D'INTERDICTIONS OFFICIELLES, DE SAISIES, DE TERRORISME, D'ATTENTATS, D'ENLEVEMENTS, DE SEQUESTRATIONS, DE PRISES D'OTAGES OU CONTRAINTES PAR LA FORCE PUBLIQUE, TELS QUE VISES PAR LA REGLEMENTATION ;

helios

- LES CONSEQUENCES D'EVENEMENTS CLIMATIQUES TELS QUE TEMPETES, OURAGANS OU CATACLYSME NATUREL ;
- LES CONSEQUENCES DES EPIDEMIES, DES PANDEMIES, DE TOUT RISQUE INFECTIEUX OU CHIMIQUE ;
- LES CONSEQUENCES DE LA PARTICIPATION VOLONTAIRE DU BENEFICIAIRE A UN ACTE DE TERRORISME, DE SABOTAGE, UN CRIME OU UN DELIT, UNE RIXE, UN PARI OU UN DEFI ;
- LES CONSEQUENCES DE LA TENTATIVE DE SUICIDE OU LE SUICIDE DE L'ADHERENT SURVENU AU COURS DE LA 1^{ERE} ANNEE SUIVANT L'ADHESION ;
- LES CONSEQUENCES DES SEJOURS DANS UNE ZONE FORMELLEMENT DECONSEILLEE PAR LE MINISTERE DES AFFAIRES ETRANGERES FRANÇAIS (LA LISTE PAR PAYS PEUT ETRE TROUVEE SUR LE SITE : [HTTPS://WWW.DIPLOMATIE.GOUV.FR/FR/CONSEILS-AUX-VOYAGEURS/CONSEILS-PAR-PAYS-DESTINATION/](https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voageurs/conseils-par-pays-destination/)) ;
- LES CONSEQUENCES DES SEJOURS A L'ETRANGER, DE PLUS DE 90 JOURS CONSECUTIFS.

PAR AILLEURS, NE DONNENT LIEU A AUCUN REMBOURSEMENT DE LA PART DE FILASSISTANCE :

- TOUS FRAIS TELEPHONIQUES ENGAGES PAR L'ADHERENT OU LE BENEFICIAIRE ;
- TOUS FRAIS GENERES PAR UN SURPLUS DE POIDS DES BAGAGES OU PAR UN TRANSPORT DE CES DERNIERS EFFECTUES PAR UN TIERS QUE CELUI-CI AIT ETE OU NON SOLLICITE PAR LE BENEFICIAIRE, ET PLUS GENERALEMENT ;
- TOUS FRAIS ENGAGES PAR LE BENEFICIAIRE SANS L'ACCORD PREALABLE DE FILASSISTANCE

Exclusions territoriales

LES GARANTIES NE PEUVENT JAMAIS TROUVER A S'APPLIQUER, SAUF DISPOSITIONS DEROGATOIRES EXPRESSES:

- DANS UN PAYS EN GUERRE QUE CELLE-CI SOIT INTERNATIONALE OU CIVILE ;
- DANS UN PAYS SUR LE TERRITOIRE DUQUEL A LIEU QUELQUE EMEUTE, SOULEVEMENT DE POPULATION, MANIFESTATION OU PLUS GENERALEMENT TOUT EVENEMENT QUE CE SOIT DONT L'AMPLEUR REND MANIFESTEMENT LA MISE EN ŒUVRE DE LA PRESTATION OU GARANTIE IMPOSSIBLE.

TOUTE DELIVRANCE DE PRESTATION OU DE GARANTIE PREVUE AU CONTRAT DEVANT ETRE EFFECTUEE :

- DANS UN PAYS REPERTORIE SUR L'UNE DES LISTES OFFICIELLES MISES A DISPOSITION PAR LA DIRECTION GENERALE DU TRESOR ET LIBREMENT CONSULTABLES SUR LE SITE INTERNET OFFICIEL DE CETTE DERNIERE ACCESSIBLE NOTAMMENT, A TITRE INFORMATIF, A L'ADRESSE SUIVANTE : [HTTPS://WWW.TRESOR.ECONOMIE.GOUV.FR/RESSOURCES/SANCTIONS-FINANCIERES-INTERNATIONALES](https://www.tresor.economie.gouv.fr/ressources/sanctions-financieres-internationales),
- DANS UN PAYS REPERTORIE SUR L'UNE DES LISTES OFFICIELLES MISES A DISPOSITION PAR LE GROUPE D'ACTION FINANCIERE (GAFI) ET LIBREMENT CONSULTABLES SUR LE SITE INTERNET OFFICIEL DE CE DERNIER ET ACCESSIBLE NOTAMMENT, A TITRE INFORMATIF, A L'ADRESSE SUIVANTE : [HTTPS://WWW.FATF-GAFI.ORG/FR/PAYS/](https://www.fatf-gafi.org/fr/pays/), ET PLUS GENERALEMENT,
- DANS UN PAYS FAISANT L'OBJET D'UNE SANCTION INTERNATIONALE OU DANS LEQUEL LA DELIVRANCE EN TOUT OU PARTIE DE LA GARANTIE PAR L'ASSUREUR CONTREVIENDRAIT A LA REGLEMENTATION EUROPEENNE ET INTERNATIONALE APPLICABLES,

SERA REALISEE DANS LE CADRE DES DISPOSITIONS ET RESTRICTIONS SPECIFIQUES PREVUES AUX TERMES DE L'UNE OU L'AUTRE DES LISTES PRECITEES.

L'ADHERENT RECONNAIT QUE LA REGLEMENTATION EUROPEENNE ET INTERNATIONALE DEFINISSANT LES INTERDICTIONS ET/OU RESTRICTIONS D'ACTIVITE COMMERCIALE, FINANCIERE OU BIEN ENCORE ASSURANCIELLE DANS CERTAINS PAYS OU ZONES GEOGRAPHIQUES DE LA PLANETE, DONT LES LISTES OFFICIELLES TELLES QUE NOTAMMENT CELLES MISES A DISPOSITION PAR LA DGT ET LE GAFI DECOULENT DIRECTEMENT, SONT SUSCEPTIBLES D' EVOLUER A TOUT MOMENT ET AINSI ENTRAINDER DES MODIFICATIONS DU PERIMETRE ET/OU DE LA PORTEE DES MESURES DE RESTRICTION ET/OU D'INTERDICTION PREVUES AUX TERMES DE CES DERNIERES OU, LE CAS ECHEANT, DE TOUTE AUTRE LISTE OFFICIELLE S'Y AJOUTANT OU S'Y SUBSTITUANT.

A CE TITRE, EN CAS DE DESACCORD ENTRE LES PARTIES SUR L'INTERDICTION FAITE A FILASSISTANCE DE DELIVRER SA GARANTIE, CELLES-CI DEVRONT SE REFERER A LA OU LES LISTE(S) OFFICIELLE(S) DANS LEUR VERSION EN VIGUEUR AU REGARD DE LA REGLEMENTATION APPLICABLE A LA DATE DE SURVENANCE DU SINISTRE LITIGIEUX.

DANS LE CADRE DE TOUTE OPERATION DE VIREMENT A L'INTERNATIONAL ORDONNEE PAR FILASSISTANCE, IL EST ENTENDU ENTRE LES PARTIES QUE LA RESPONSABILITE DE FILASSISTANCE NE SAURAIT ETRE RECHERCHEE DANS L'HYPOTHESE OU L'ETABLISSEMENT BANCAIRE EMETTEUR AUQUEL FILASSISTANCE S'EST ADRESSE REFUSERAIT DE PROCEDER A L'OPERATION DE VIREMENT AU MOTIF QUE CELLE-CI SERAIT CONTRAIRE A LA REGLEMENTATION EUROPEENNE OU INTERNATIONALE APPLICABLE EN GENERAL OU PLUS PARTICULIEREMENT INCOMPATIBLE AVEC L'UNE DE SES POLITIQUES INTERNES.

[Article 37.2 - Exclusions spécifiques à la garantie « Avance et remboursement complémentaire des frais médicaux engagés à l'Étranger »](#)

FILASSISTANCE NE PEUT INTERVENIR POUR LES FRAIS SUIVANTS, ENGAGES A L'ETRANGER :

- LES FRAIS MEDICAUX ENGAGES POUR UN TRAITEMENT PRESCRIT EN FRANCE AVANT LE DEPART A L'ETRANGER OU APRES LE RETOUR ET NECESSITANT UN CONTROLE MEDICAL REGULIER, SAUF CAS D'AGGRAVATION IMPREVISIBLE ;
- LES FRAIS MEDICAUX ENGAGES EN FRANCE, QU'ILS SOIENT OU NON CONSECUTIFS A UN ACCIDENT OU A UNE MALADIE SURVENUS A L'ETRANGER ;
- LES FRAIS MEDICAUX, PHARMACEUTIQUES, CHIRURGICAUX OU D'HOSPITALISATION, CONSECUTIFS A DES PATHOLOGIES PREEXISTANTES ET AUX COMPLICATIONS QUI PEUVENT EN DECOULER ;
- LES FRAIS OCCASIONNES PAR LES ETATS PATHOLOGIQUES FAISANT SUITE A UNE INTERRUPTION VOLONTAIRE DE GROSSESSE OU UNE PROCREATION MEDICALEMENT ASSISTEE ;
- LES FRAIS CONSECUTIFS A UNE MALADIE CHRONIQUE, A DES MALADIES OU DES TROUBLES MENTAUX Y COMPRIS LES TROUBLES ANXIEUX ET ANXIO-DEPRESSIFS, LES SYNDROMES DEPRESSIFS, LES DEPRESSIONS ET AUTRES NEVROSES, LES PSYCHOSES, ET LES TROUBLES DE LA PERSONNALITE ET DU COMPORTEMENT ;
- LES TRANSPORTS PRIMAIRES D'URGENCE, LES FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS DE PERSONNE EN MONTAGNE, EN MER, OU DANS LE DESERT ;
- LES FRAIS DE REEDUCATION, DE KINESITHERAPIE, DE CHIROPRAxie ;
- LES VOYAGES ENTREPRIS A DES FINS DE DIAGNOSTIC ET/OU DE TRAITEMENT ;
- LES VACCINS ET LES FRAIS Y AFFERENTS ;
- LES VISITES MEDICALES DE CONTROLE ET LES FRAIS Y AFFERENTS ;
- LES SOINS HOSPITALIERS RELATIFS A UN TRAITEMENT OU A UNE OPERATION DE CHIRURGIE PLASTIQUE NON REPARATRICE CONSECUTIVE A UN ACCIDENT OU A UNE MALADIE DE L'ADHERENT SURVENU PENDANT LA PERIODE DE COUVERTURE DU CONTRAT ;
- LES SOINS DENTAIRES NON URGENTS, LEURS CONSEQUENCES ET FRAIS EN DECOULANT ;
- LES CURES THERMALES, SEJOURS, TRAITEMENTS OU SERVICES REÇUS DANS DES CENTRES DE THALASSOTHERAPIE, DE BALNEOTHERAPIE, D'HYDROTHERAPIE OU DE NATUROPATHIE;
- LES APPAREILLAGES MEDICAUX ET LES PROTHESES (DENTAIRES, AUDITIVES ET MEDICALES) ;
- LES FRAIS D'OPTIQUE (LUNETTES, VERRS DE CONTACT ET LENTILLES).

[Article 37.3 - Exclusions spécifiques aux rapatriements](#)

SAUF DISPOSITIONS CONTRAIRES, SONT EXCLUS LES RAPATRIEMENTS QUI SERAIENT LA CONSEQUENCE :

- DE L'ETAT DE GROSSESSE SAUF COMPLICATIONS IMPREVISIBLES ET DANS TOUS LES CAS A PARTIR DE LA 36EME SEMAINE DE GROSSESSE ;
- DES COMPLICATIONS DIRECTEMENT CAUSEES PAR UNE MALADIE OU UNE BLESSURE DONT LA COUVERTURE EST EXCLUE OU LIMITEE SELON LES TERMES ET CONDITIONS DU CONTRAT ;

helios

- DU TRAITEMENT MEDICAL ADMINISTRE EN MILIEU HOSPITALIER PAR UNE PERSONNE AYANT LE MEME DOMICILE OU UN LIEN FAMILIAL AVEC L'ADHERENT ;
- DU SEJOUR, DES TRAITEMENTS OU DES SERVICES REÇUS DANS DES CENTRES DE THALASSOTHERAPIE, DE BALNEOTHERAPIE, D'HYDROTHERAPIE OU DE NATUROPATHIE ;
- DU SEJOUR, DE LA CONVALESCENCE ET DES SOINS INFIRMIERS REÇUS LORSQUE L'HOSPITALISATION EST REALISEE DANS UN BUT AUTRE QUE CELUI DE RECEVOIR UN TRAITEMENT MEDICAL OU LORSQUE LE TRAITEMENT REÇU NE NECESSITE PAS UNE HOSPITALISATION ;
- DES SOINS HOSPITALIERS RELATIFS A UN TRAITEMENT OU A UNE OPERATION DE CHIRURGIE PLASTIQUE SAUF S'IL S'AGIT D'UNE OPERATION DE CHIRURGIE REPARATRICE CONSECUTIVE A UN ACCIDENT OU A UNE MALADIE DE L'ADHERENT SURVENU PENDANT LA PERIODE DE COUVERTURE DU CONTRAT ;
- DU TRAITEMENT ADMINISTRE EN MILIEU HOSPITALIER DES SUITES DE PATHOLOGIES ET TROUBLES ADDICTIFS LIES A LA CONSOMMATION DE DROGUES, NARCOTIQUES OU ALCOOL Y COMPRIS LES CURES DE DESINTOXICATION ;
- DU TRAITEMENT ADMINISTRE EN MILIEU HOSPITALIER DES TROUBLES DU COMPORTEMENT OU DE L'ATTENTION, DE L'HYPERACTIVITE, DES TROUBLES DU SPECTRE AUTISTIQUE, DU TROUBLE DE L'OPPOSITION ET DU DEFI, DES COMPORTEMENTS ANTISOCIAUX, DES TROUBLES OBSESSIONNELS COMPULSIFS, DES TROUBLES AFFECTIFS OU D'ADAPTATION, DES TROUBLES ALIMENTAIRES ;
- DES TRAITEMENTS CONÇUS POUR ENCOURAGER LES RELATIONS SOCIO-EMOTIONNELLES, DES THERAPIES PAR LA COMMUNICATION, LA PSYCHOTHERAPIE OU LE COACHING SAUF EN CAS DE TRAITEMENT PSYCHIATRIQUE PAR UN MEDECIN PSYCHIATRE PAR OPPOSITION A LA PSYCHANALYSE ;
- D'UNE HOSPITALISATION RESULTANT DU TRAITEMENT DE L'OBESITE ;
- DES TRAITEMENTS ET DES OPERATIONS EFFECTUEES EN MILIEU HOSPITALIER LIES A UN CHANGEMENT DE SEXE ;
- DES DIAGNOSTICS, DES TRAITEMENTS EFFECTUES EN MILIEU HOSPITALIER OU DES COMPLICATIONS LIES A LA STERILISATION, AUX DYSFONCTIONNEMENTS SEXUELS ET A L'INTERRUPTION DE GROSSESSE SAUF SUR DECISION OU CONSEIL DU CORPS MEDICAL.

Article 38 - CLAUSES REGLEMENTAIRES

Article 38.1 - Subrogation

Conformément à l'article L121-12 du Code des assurances, **FILASSISTANCE** est subrogée dans les droits et actions de l'Adhérent contre tout responsable du dommage, à concurrence du montant de la prestation servie.

L'Adhérent doit informer **FILASSISTANCE** de l'exercice d'un recours, d'une procédure pénale ou civile, dont il a connaissance, contre l'auteur présumé du dommage dont il a été victime.

Article 38.2 - Informatique et libertés

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » modifiée, la collecte des données à caractère personnel du Bénéficiaire est nécessaire pour la gestion de son contrat d'assistance par **FILASSISTANCE** et ses prestataires.

Les informations recueillies auprès du Bénéficiaire, lors d'une demande d'assistance font l'objet d'un traitement ayant pour finalités : la passation, la gestion et l'exécution des contrats d'assistance ; l'élaboration de statistiques notamment commerciales, d'activité et actuarielles ; l'exercice des recours et la gestion des réclamations et contentieux ; l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur notamment la lutte anti-blanchiment, contre le financement du terrorisme et contre la fraude ; les opérations relatives à la gestion des clients ; l'amélioration du service au client ; la gestion des avis des personnes sur les produits et services ; la gestion et le suivi des incidents relatifs à la sécurité des prestataires.

helios

Les destinataires de ces données personnelles, sont, dans le strict cadre des finalités énoncées ci-dessus : les personnels dûment habilités de **FILASSISTANCE**, de leurs prestataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs et, s'il y a lieu, les organismes sociaux des personnes impliquées, les intermédiaires d'assurance, ainsi que les personnes intéressées au contrat.

Les informations personnelles du Bénéficiaire pourront, si cela est nécessaire, faire l'objet de transferts vers des prestataires ou des sous-traitants établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne pour l'exécution des prestations d'assistance.

Dans le cadre de la gestion du contrat d'assistance, **FILASSISTANCE**, ses prestataires et sous-traitants peuvent être amenés à collecter auprès du Bénéficiaire des données de santé. Ces données de santé sont collectées aux fins de mise en œuvre des garanties demandées. Elles pourront être communiquées exclusivement pour cette finalité aux prestataires ou sous-traitants qui s'engagent à veiller au respect de la confidentialité des données qui leur sont transmises compte tenu de leur sensibilité.

Les données du Bénéficiaire seront conservées durant toute la vie du contrat, jusqu'au 31 décembre de l'année civile suivant l'expiration à la fois des délais de prescription légaux et des délais prévus par les différentes obligations de conservation imposées par la réglementation.

Le Bénéficiaire dispose notamment d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de ses données personnelles.

Le Bénéficiaire dispose également du droit de prévoir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès.

Sous certaines conditions règlementaires, le Bénéficiaire peut faire l'exercice du droit d'opposition ou de limitation du traitement de ses données personnelles, toutefois, toute opposition ou refus pourra empêcher l'exécution des présentes garanties.

Le Bénéficiaire peut exercer ces différents droits en se rendant sur www.filassistance.fr ou en contactant directement le service DPD par courrier (CNP Assurances, Service DPO, TSA n° 16939, 4 Promenade Cœur de ville 92130 Issy-les-Moulineaux) ou par courriel (dpo@filassistance.fr).

Le Bénéficiaire peut également demander la portabilité des données qu'il a transmises lorsqu'elles étaient nécessaires au contrat.

Le Bénéficiaire pourra adresser ses réclamations touchant à la collecte ou au traitement de ses données à caractère personnel au service du Délégué à la Protection des Données, dont les coordonnées ont été précisées ci-dessus. En cas de désaccord persistant, le Bénéficiaire a la possibilité de saisir la CNIL à l'adresse suivante : Commission Nationale Informatique et Libertés, 3 place de Fontenoy 75007 Paris, <https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil>, 01 53 73 22 22.

Article 38.3 - Responsabilité

FILASSISTANCE s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont elle dispose pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues à la présente notice. A ce titre, **FILASSISTANCE** est tenue d'une obligation de moyens dans la délivrance et la réalisation des prestations d'assistance. Il appartiendra aux Bénéficiaires, de prouver la défaillance de **FILASSISTANCE**.

FILASSISTANCE est seule responsable vis-à-vis du Bénéficiaire, du défaut ou de la mauvaise exécution des prestations d'assistance. A ce titre, **FILASSISTANCE** sera responsable des seuls dommages directs, quelle qu'en soit la nature, à l'égard du Bénéficiaire, pouvant survenir de son propre fait ou du fait de ses préposés.

helios

Les dommages directs susvisés s'entendent de ceux qui ont un lien de causalité direct entre une faute de **FILASSISTANCE** et un préjudice du Bénéficiaire.

En tout état de cause, FILASSISTANCE ne sera pas responsable d'un manquement à ses obligations qui sera la conséquence d'une cause étrangère (cas de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil et apprécié par la jurisprudence de la Cour de cassation, fait de la victime ou fait d'un tiers).

Article 38.4 - Autorité de contrôle

FILASSISTANCE est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située au 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09.

Article 38.5 - Réclamations

Sans préjudice du droit d'engager une action en justice pour le Bénéficiaire à tout moment, toute réclamation portant sur le traitement d'une demande d'assistance (délai, qualité, contenu de la prestation fournie, etc.) pourra être formulée dans un premier temps par l'Adhérent, un Bénéficiaire ou leurs mandataires ou leurs ayants droit (ci-après le « Réclamant ») :

- auprès du service qui a traité cette demande par téléphone au numéro non surtaxé indiqué au début de la notice,
- par courrier à l'adresse suivante : **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** - Service Réclamations, 108, Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD CEDEX,
- par mail à qualite@filassistance.fr,
- sur le site internet www.filassistance.fr via le formulaire de contact accessible dans la rubrique « Contactez-nous ».

FILASSISTANCE adressera un accusé de réception dans un délai de dix (10) jours ouvrables maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation, sauf si une réponse peut être communiquée au Réclamant dans ce délai.

A défaut, une réponse sera apportée dans un délai de deux (2) mois maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation sauf en cas de survenance de circonstances particulières induisant un délai de traitement plus long, ce dont le Réclamant sera informé.

En tout état de cause, le Réclamant peut saisir gratuitement le Médiateur de l'Assurance à l'expiration d'un délai de deux mois après l'envoi de sa première réclamation écrite, ou le cas échéant à compter de la date de réception de la réponse négative formulée par **FILASSISTANCE**, en adressant sa demande :

- par courrier à l'adresse suivante : **Médiation de l'Assurance** TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09,
- sur le site internet www.mediation-assurance.org.

Le Médiateur formulera un avis dans le délai prévu dans la charte de la médiation de l'assurance, à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas aux Parties et laisse la liberté pour le Réclamant, de saisir les tribunaux compétents.

Article 38.6 - Prescription

La prescription est l'extinction d'un droit après un délai prévu par la loi. Toutes actions dérivant du présent Contrat sont prescrites dans les délais et termes du Code des assurances :

Délai de prescription

Article L.114-1

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de

helios

mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

Causes d'interruption de la prescription

Article L.114-2

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un Sinistre.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Caractère d'ordre public de la prescription

Article L.114-3

Par dérogation à l'article 2254 du Code Civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

Causes ordinaires d'interruption de la prescription :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L.114-2 précité sont celles prévues selon les termes et conditions des articles suivants du Code civil :

Reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait

Article 2240 du Code civil

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

Demande en justice

Article 2241 du Code civil

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

Article 2242 du Code civil

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

Article 2243 du Code civil

L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

Mesure conservatoire et acte d'exécution forcée

Article 2244 du Code civil

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

Etendue de la prescription quant aux personnes

Article 2245 du Code civil

helios

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre les héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible.

Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous les héritiers.

Article 2246 du Code civil

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

Causes de report et de suspension de la prescription

Les causes de report du point de départ ou les causes de suspension de la prescription visées à l'article L. 114-3 du Code des assurances sont énumérées aux articles 2233 à 2239 du Code civil reproduits ci-après dans leur version en vigueur au 1er janvier 2018 :

Article 2233 du Code civil

La prescription ne court pas :

1. à l'égard d'une créance qui dépend d'une condition, jusqu'à ce que la condition arrive ;
2. à l'égard d'une action en garantie, jusqu'à ce que l'éviction ait lieu ;
3. à l'égard d'une créance à terme, jusqu'à ce que ce terme soit arrivé.

Article 2234 du Code civil

La prescription ne court pas ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

Article 2235 du Code civil

Elle ne court pas ou est suspendue contre les mineurs non émancipés et les majeurs en tutelle, sauf pour les actions en paiement ou en répétition des salaires, arrérages de rente, pensions alimentaires, loyers, fermages, charges locatives, intérêts des sommes prêtées et, généralement, les actions en paiement de tout ce qui est payable par années ou à des termes périodiques plus courts.

Article 2236 du Code civil

Elle ne court pas ou est suspendue entre époux, ainsi qu'entre partenaires liés par un pacte civil de solidarité.

Article 2237 du Code civil

Elle ne court pas ou est suspendue contre l'héritier acceptant à concurrence de l'actif net, à l'égard des créances qu'il a contre la succession.

Article 2238 du Code civil

La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative ou à compter de l'accord du débiteur constaté par l'huissier de justice pour participer à la procédure prévue à l'article L. 125-1 du Code des procédures civiles d'exécution.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois. En cas d'échec de la procédure prévue au même article, le délai de prescription recommence à courir à compter de la date du refus du débiteur, constaté par l'huissier, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois.

Article 2239 du Code civil

La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès.

helios

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée.

Ces différents articles peuvent évoluer en cours de vie du contrat. Ces articles sont disponibles à la rubrique « Les codes en vigueur » du site Internet du service public de la diffusion du droit (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Saisine du médiateur

Il est également prévu que la prescription de deux (2) ans sera suspendue en cas de médiation ou de conciliation entre les Parties (article 2238 du Code civil).

[Article 38.7 - Loi applicable et juridiction compétente](#)

La présente notice est régie par le droit français.

En cas de litige portant sur la présente notice et à défaut d'accord amiable, il sera fait expressément attribution de juridiction près les tribunaux dans le ressort desquels se situe le domicile de l'Adhérent

helios

CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA CONCIERGERIE

1. Identification de CLAC

La société CLAC DES DOIGTS (« CLAC ») est une société par actions simplifiée immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 810 580 514, dont le siège social est situé 128 rue de la Boétie, 75008 Paris.

CLAC peut être contactée à l'adresse e-mail suivante : contact@clacdesdoigts.com.

2. Services proposés

CLAC propose à des sociétés des services de conciergerie digitale à destination de leurs clients pour la fourniture de produits ou la réalisation de prestations.

3. Définitions

Dans le cadre des présentes conditions générales, les termes ci-après avec une majuscule, au singulier ou au pluriel, sont définis de la manière suivante :

Client : désigne l'entreprise ayant souscrit aux Services afin de permettre à ses clients d'en bénéficier et pouvoir formuler des Requêtes pour la fourniture de produits ou la réalisation de prestations.

Clients Finaux désignent les clients du Client utilisant les Services par le biais de l'abonnement souscrit par ce dernier auprès de CLAC.

Outils de Commande : désignent les outils permettant aux Client Finaux de formuler des Requêtes.

Prestations : désignent les prestations listées en Annexe 1 pouvant être commandées par le Client Final à CLAC via les Services, étant entendu que cette liste est énoncée à titre indicatif et n'est pas exhaustive.

Prestataire : désigne le prestataire ayant été mis en relation avec le Client Final par CLAC pour la réalisation de la prestation commandée par le Client Final via les Services.

Prestations Directes : désignent les Prestations réalisées par CLAC ou l'un de ses sous-traitants au bénéfice d'un Client Final.

Prestations Confiées : désignent les Prestations réalisées par un Prestataire au profit d'un Client Final à l'issue d'une mise en relation par CLAC.

Récapitulatif : désigne le récapitulatif de la Requête du Client Final émis par CLAC.

Requête : désigne la commande par le Client Final de Prestations à CLAC via les Services.

Services : désignent les services de conciergerie de CLAC mis à la disposition des Client Finaux.

4. Informations sur les Conditions Générales

Fonction des Conditions Générales

Les conditions générales (les « Conditions Générales ») constituent l'unique document régissant la relation contractuelle de CLAC avec les Client Finaux et définissent :

helios

- Les modalités d'utilisation des Services ;
- Les conditions de vente et de fourniture des Prestations ;
- Les obligations respectives des parties.

Modalités d'acceptation des Conditions Générales

Le Client Final accepte les Conditions Générales en cochant une case dont le lien communiqué par le Client (le « Lien ») permet de prendre connaissance des Conditions Générales. S'il n'accepte pas l'intégralité des Conditions Générales, le Client Final ne peut pas accéder aux Services.

5. Articulation avec les conditions générales du prestataire de service de paiement

Tous les paiements effectués au travers de l'Outil de Commande sont gérés par le prestataire de services de paiement Stripe (le « Prestataire de services de paiement »).

Le Client Final contractera directement avec le Prestataire de services de paiement s'agissant de la mise en œuvre de ces paiements, en acceptant ses conditions générales.

Le Client Final mandate CLAC expressément pour transmettre au Prestataire de services de paiement toutes ses instructions relatives aux paiements réalisés pour la réalisation des Prestations.

6. Conditions d'accès aux Services

- Le Client Final est une personne physique disposant de la pleine capacité juridique.
- Le Client Final a la qualité de consommateur, entendu comme toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle.

7. Modalités d'accès et de souscription aux Services

Le Client Final a la possibilité de bénéficier des Services par le biais de l'abonnement souscrit par le Client (l'« Abonnement »).

Conformément aux modalités d'acceptation définies à l'article 4, l'accès aux Services nécessite que le Client Final accepte les Conditions Générales.

Le Client Final peut accéder aux Services via les Outils de Commande.

8. Description des Services et des Prestations

8.1. Description des Services

Avant toute souscription, le Client Final peut prendre connaissance des caractéristiques des Services et des Prestations sur le site internet de CLAC accessible à l'adresse <https://clacdesdoigts.com/>.

Les Services permettent au Client Final de formuler des Requêtes pour la réalisation de Prestations.

CLAC se réserve la faculté de proposer tout autre service.

8.2. Description et commande des Prestations

8.2.a. Description des Prestations Confiées et des Prestations Directes

helios

CLAC propose aux Client Finaux la réalisation de :

- Prestations Directes qui sont réalisées par CLAC ou l'un de ses sous-traitants.

Dans cette hypothèse, CLAC choisit librement les modalités pratiques et organisationnelles selon lesquelles elle réalise les Prestations Directes, sous réserve de les exécuter conformément aux règles de l'art. Elle est ainsi notamment seule juge des moyens matériels qu'elle décidera d'affecter à leur réalisation. Elle est entièrement et exclusivement responsable de ces moyens et, plus généralement, des modalités pratiques de leur réalisation, dont elle assure la maîtrise complète. Pour les besoins de l'exécution des Prestations Directes, CLAC pourra être amenée à avoir recours à des moyens matériels spécifiques dont l'utilisation sera décidée d'un commun accord entre le Client Final et CLAC.

- Prestations Confiées pour lesquelles CLAC met en relation le Client Final avec un Prestataire pour la réalisation d'une Prestation.

Dans cette hypothèse, CLAC intervient en qualité de courtier dans les rapports entre le Client Final et le Prestataire. Sur la base des informations transmises par le Client Final, CLAC pourra alors lui communiquer les coordonnées du ou des Prestataires afin qu'il puisse le contacter directement. CLAC n'effectue qu'une prestation de mise en relation, le Client Final reste libre de contracter ou non avec le Prestataire. CLAC n'est pas partie à la relation entre le Client Final et le Prestataire.

CLAC indiquera au Client Final la qualification de la Prestation dans le Récapitulatif.

8.2.b. Commande des Prestations

Le Client Final formule sa Requête via l'Outil de Commande.

Le Client Final doit détailler sa Requête de la manière la plus précise et complète possible et doit notamment spécifier la nature de la prestation qu'il souhaite, la date, l'heure, l'adresse ou la zone géographique et sa fourchette de prix. Le Client Final s'engage à ne pas faire de Requête contraire à la loi ou la réglementation en vigueur.

Le Client Final est informé et accepte que CLAC se réserve la possibilité, sans motif, de refuser toute Requête. Le cas échéant, elle en informera le Client Final, sous une forme et selon les modalités qu'elle jugera utile.

CLAC confirmera la réception de la Requête et pourra, le cas échéant demander au Client Final des informations complémentaires. CLAC se réserve le droit de ne pas confirmer la Requête formulée par le Client Final dans l'hypothèse où ce dernier ne répondrait pas à ses demandes d'informations complémentaires.

Le Client Final est informé et accepte que les délais d'exécution de recherche du prestataire soient variables et peuvent être allongés, notamment en cas d'affluence ou de surcharge des serveurs de CLAC ou de tout autre événement externe à CLAC.

En cas de validation par CLAC, cette dernière adressera au Client Final, dans les meilleurs délais, le Récapitulatif précisant les informations notamment :

- Les délais de réalisation des Prestations Confiées ou des Prestations Directes ;
- Le montant des Prestations Confiées ou des Prestations Directes.
- Les coordonnées du Prestataire pour les Prestations Confiées.

Le Client Final devra valider le Récapitulatif après l'avoir reçu. En l'absence de retour, le Client Final sera réputé avoir refusé le Récapitulatif. En cas de refus ou d'absence de retour du Client Final, les Prestations Confiées ou Prestations Directes ne seront pas réalisées.

helios

8.3. Modification et annulation des Requêtes

Sauf accord préalable et écrit de CLAC, une fois que le Client Final a accepté le Récapitulatif, il ne pourra pas modifier sa Requête.

Sauf accord préalable et écrit de CLAC et sous réserve de son droit de rétractation, une fois que le Client Final a accepté le Récapitulatif, il ne pourra pas annuler sa Requête.

En cas de circonstances indépendantes de la volonté de CLAC, cette dernière pourra annuler une Requête sous réserve d'en informer préalablement le Client Final.

9. Durée de souscription aux Services

Le Client Final a accès aux Services pour la durée de l'Abonnement souscrit par le Client.

Le Client Final reconnaît et accepte que si le Client met fin à son Abonnement, le Client Final ne pourra plus accéder aux Services.

10. Conditions financières de CLAC

10.1. Conditions financières de l'Abonnement

Le Client Final ne souscrit pas à un Abonnement, ce dernier étant souscrit et pris en charge par le Client.

L'accès aux Services est gratuit pour le Client Final qui bénéficie de l'Abonnement du Client.

Néanmoins la commande des Prestations ainsi que les produits associés à cette dernière le cas échéant sont payantes et est à la charge du Client Final, ce que ce dernier reconnaît et accepte.

10.2. Conditions financières des Prestations

Le Prix des Prestations est indiqué :

- dans le Récapitulatif pour les Prestations Directes ;
- dans le devis du Prestataire pour les Prestations Confiées.

Sauf mention contraire, il est indiqué en euros, toutes taxes comprises.

Pour les Prestations Directes, le paiement est mis en œuvre par le biais du Prestataire de services de paiement.

Le Client Final garantit CLAC qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi.

Les modalités de paiement et de facturation sont précisées :

- dans le Récapitulatif pour les Prestations Directes ;
- dans le devis du Prestataire pour les Prestations Confiées.

10.3. Conséquences en cas de retard ou de défaut de paiement

En cas de défaut ou de retard de paiement des Prestations :

- CLAC se réserve le droit dès le lendemain de la date d'échéance figurant sur la facture, de suspendre immédiatement les Services en cours jusqu'au paiement de l'intégralité des sommes dues,

helios

- des pénalités d'un montant égal au taux d'intérêt légal français seront applicables de plein droit aux montants impayés 15 jours après la première présentation d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet.

11.Droit de rétractation du Client Final

11.1. Pour les Prestations Directes

Pour les Prestations Directes, le Client Final bénéficie d'un droit de rétractation. Ce droit de rétractation est de 14 jours calendaires à compter de l'acceptation des Conditions Générales.

Le Client Final peut exercer ce droit gratuitement en envoyant à CLAC avant la fin du délai aux coordonnées mentionnées à l'article « Identification de CLAC » toute déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté du Client Final de se rétracter.

Si le Client Final exerce son droit de rétractation, CLAC remboursera tous ses paiements reçus, en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client Final a utilisé (sauf s'il accepte expressément un moyen différent), sans retard excessif et au plus tard 14 jours calendaires à compter du jour où CLAC a été informée de la volonté du Client Final de se rétracter.

11.2. Pour les Prestations Confiées

En revanche, concernant les Prestations Confiées, CLAC n'est pas partie à la relation entre le Prestataire et le Client Final. Dès lors, l'existence d'un droit de rétractation et le cas échéant ses modalités seront déterminées par lesdits Prestataires.

12.Droits de propriété intellectuelle

Tous les éléments exploités ou communiqués par CLAC sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle ou droits des producteurs de bases de données en vigueur.

13.Obligations et responsabilité du Client Final

Sans préjudice des autres obligations prévues aux présentes, le Client Final s'engage à respecter les obligations qui suivent.

13.1. Concernant la fourniture d'informations

Le Client Final s'engage à fournir à CLAC toutes les informations nécessaires pour la réalisation des Prestations. Le Client Final reste seul responsable de l'exactitude des informations fournies.

Le Client Final doit immédiatement contacter CLAC aux coordonnées mentionnées à l'article « Identification de CLAC » s'il constate que les Services ont été utilisés à son insu.

Il reconnaît que CLAC aura le droit de prendre toutes mesures appropriées en pareil cas.

13.2. Concernant l'utilisation des Services

Le Client Final est responsable de son utilisation des Services et de toute information qu'il partage dans ce cadre. Il s'engage à utiliser les Services personnellement et à ne permettre à aucun tiers de les utiliser à sa place ou pour son compte.

helios

Le Client Final s'engage à respecter les règles usuelles de politesse et de courtoisie dans les échanges avec CLAC et les Prestataires.

Le Client Final s'interdit de détourner les Services à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été conçus, et notamment pour :

- exercer une activité illégale ou frauduleuse,
- porter atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs,
- porter atteinte à des tiers ou à leurs droits, de quelque manière que ce soit,
- violer une disposition contractuelle, législative ou réglementaire,
- effectuer des manœuvres visant à promouvoir ses services et/ou sites ou ceux d'un tiers,
- aider ou inciter un tiers à commettre un ou plusieurs actes ou activités listés ci-dessus.

Le Client Final s'interdit également de :

- copier, modifier ou détourner tout élément appartenant à CLAC ou tout concept qu'elle exploite dans le cadre des Services,
- porter atteinte aux droits et intérêts financiers, commerciaux ou moraux de CLAC,
- commercialiser, transférer ou donner accès de quelque manière que ce soit aux Services ou à tout élément appartenant à CLAC.

Le Client Final garantit à CLAC contre toute réclamation et/ou action qui pourrait être exercée à son encontre à la suite de la violation de l'une des obligations du Client Final. Le Client Final indemniserà CLAC du préjudice subi et la remboursera de toutes les sommes qu'elle pourrait avoir à supporter de ce fait.

14.Obligations et responsabilité de CLAC

CLAC s'engage à fournir les Services avec diligence, étant précisé qu'elle est tenue à une obligation de moyens.

CLAC ne peut pas garantir notamment la qualité des Prestataires ou bien la qualité des Prestations Confiées fournies dans le cadre de ses Services.

14.1. Concernant la qualité des Services de CLAC

CLAC fait ses meilleurs efforts pour fournir au Client Final des Services de qualité.

CLAC n'est pas responsable des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès à ses Services qui auraient pour origine :

- des circonstances extérieures à son réseau (et notamment la défaillance partielle ou totale des serveurs du Client Final),
- de la défaillance d'un équipement, d'un câblage, de services ou de réseaux non inclus dans ses Services ou qui n'est pas sous sa responsabilité,
- de l'interruption des Services du fait des opérateurs télécoms ou fournisseurs d'accès à internet,
- d'un cas de force majeure.

Par ailleurs, elle ne garantit pas que les Services, soumis à une recherche constante pour en améliorer notamment la performance et le progrès, seront totalement exempts d'erreurs, de vices ou défauts.

14.2. Concernant la mise en relation

CLAC intervient en qualité de courtier dans les rapports entre le Client Final et les Prestataires pour les Prestations Confiées.

helios

CLAC ne pourra donc pas engager sa responsabilité dans le cadre de ces relations avec les Prestataires, ni être partie à quelques litiges éventuels que ce soit.

14.3. Concernant le recours à la sous-traitance et la cession

CLAC peut recourir à des sous-traitants dans le cadre de l'exécution des Services, qui sont soumis aux mêmes obligations que les siennes dans le cadre de leur intervention. Elle reste néanmoins seule responsable de la bonne exécution des Services à l'égard du Client Final.

CLAC peut se substituer toute personne qui sera subrogée dans tous ses droits et obligations au titre de sa relation contractuelle avec le Client Final. Le cas échéant, elle informera le Client Final de cette substitution par tout moyen écrit.

15.Limitation de la responsabilité de CLAC

La responsabilité de CLAC est limitée aux seuls dommages directs avérés que le Client Final subit du fait de l'utilisation des Services.

La responsabilité de CLAC ne saurait en aucun cas être engagée pour tout dommage qui pourrait être lié aux Prestations Confiées.

16.Modes de preuve admis

Les Parties reconnaissent et acceptent expressément que les données recueillies sur les équipements informatiques du Prestataire :

- (i) font foi de la réalité des opérations intervenues dans le cadre des Conditions Générales,
- (ii) constituent le principal mode de preuve admis entre les Parties, notamment pour le calcul des sommes dues à CLAC.

17.Modalités de traitement des données à caractère personnel par CLAC en qualité de sous-traitant

CLAC agit en qualité de sous-traitant pour les traitements de données à caractère personnel réalisés sur les données des Client Finaux dans le cadre de l'Abonnement. Le Client agit ainsi en qualité de responsable de traitement des données des Client Finaux.

Les Client Finaux sont donc invités à consulter la politique de confidentialité mise à disposition par le Client afin d'en savoir plus sur la gestion de leurs données personnelles par CLAC.

Si le Client Final a des interrogations relatives au traitement de ses données à caractère personnel, il peut s'adresser directement au Client ayant souscrit à l'Abonnement.

18.Confidentialité

Sauf accord écrit de l'autre partie, les parties s'engagent respectivement à garder confidentielles, pendant la durée de leur relation contractuelle et 3 ans au-delà, toutes les informations relatives ou détenus par l'autre partie, dont elles auraient eu connaissance à l'occasion de la conclusion et de l'exécution de leur relation contractuelle.

Cette obligation ne s'étend pas aux informations :

- (i) dont la partie qui les reçoit avait déjà connaissance,
- (ii) déjà publiques lors de leur communication ou qui le deviendraient sans violation de cette clause,
- (iii) qui auraient été reçues d'un tiers de manière licite,

helios

(iv) dont la communication serait exigée par les autorités judiciaires, en application des lois et règlements ou en vue d'établir les droits d'une partie dans le cadre de la relation contractuelle entre les parties.

Les informations confidentielles peuvent être transmises aux employés, collaborateurs, stagiaires, mandataires et cocontractants respectifs des parties, à condition qu'ils soient soumis à la même obligation de confidentialité.

19. Force majeure

Les parties ne peuvent être responsables des manquements ou retards dans l'exécution de leurs obligations contractuelles dus à un cas de force majeure survenu pendant la durée de leur relation.

La force majeure recouvre :

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

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

La partie empêchée reste néanmoins tenue de l'exécution des obligations qui ne sont pas affectées par un cas de force majeure et de toute obligation de paiement.

20. Fin des Services

La fin de l'Abonnement entraîne la fin des Services, le Client Final ne pourra plus accéder à ces derniers. Indépendamment de la fin de l'Abonnement, le Client Final peut cesser à tout moment d'utiliser les Services.

21. Sanctions en cas de manquement

Constituent des obligations essentielles à l'égard du Client Final (les « Obligations essentielles ») :

- payer le prix des Prestations conformément à l'article « Conditions financières »,
- ne pas fournir d'informations erronées, incomplètes, mensongères pour la souscription et l'utilisation des Services,
- respecter les règles usuelles de politesse et de courtoisie,
- ne pas utiliser les Services pour un tiers,
- ne pas exercer d'activités illégales, frauduleuses ou portant atteinte aux droits ou à la sécurité des tiers, l'atteinte à l'ordre public ou la violation des lois et règlements en vigueur.

En cas de manquement à ces Obligations essentielles, CLAC peut :

- suspendre ou supprimer l'accès du Client Final aux Services,
- avertir toute autorité compétente, coopérer avec elle et lui fournir toutes les informations utiles à la recherche et à la répression d'activités illégales ou illicites,
- engager toute action judiciaire.

Ces sanctions sont sans préjudice de tous dommages et intérêts que CLAC pourrait réclamer au Client Final.

En cas de manquement à toute obligation autre qu'une Obligation essentielle, CLAC enverra une lettre recommandée avec accusé de réception au Client Final pour lui demander de remédier au manquement dans un délai maximum de 15 jours calendaires.

helios

Les Services prendront fin à l'issue de ce délai à défaut de régularisation du manquement.

22. Modification des Conditions Générales

CLAC peut modifier les Conditions Générales à tout moment et en informera le Client Final par tout moyen utile écrit (et notamment par email) 30 jours calendaires au moins avant leur entrée en vigueur.

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

Si le Client Final n'accepte pas ces modifications, il doit cesser d'utiliser les Services selon les modalités prévues à l'article « Fin des Services ».

23. Langue

La langue française prévaut en cas de contradiction ou de contestation sur la signification d'un terme ou d'une disposition.

24. Médiation

En cas de litige opposant CLAC avec un Client Final qui accède aux Services en qualité de consommateur, il peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation suivant en vue d'une résolution amiable :

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

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

Téléphone : [01 89 47 00 14](tel:0189470014)

<https://www.cm2c.net>

25. Loi applicable

Les Conditions Générales sont régies par la loi française.

helios

Annexe 1 – Liste des prestations

7J/7 de 9h00 à 21h00

Réservations et renseignements

Mise en relation
Démarches administratives
Demandes de devis
Renseignements
Billetterie
Prise de rendez-vous
Réservations

Les classiques

Pressing
Cordonnerie
Retouches
Blanchisserie
Location de véhicule
Évènementiel
Demande d'information

Livraison sur mesure

Nourriture
Vêtements
Pharmacie
Courses
Fleurs
Colis
Personal shopper

Services à domicile

Baby-sitting
Bricolage
Soutien scolaire
Cours à domicile
Ménage, repassage
Coiffure à domicile
Massage à domicile