

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 [ici](#) consultables.

Elles permettent de prendre connaissance :

- des garanties d'assurance et d'assistance de la Carte associée au Compte Premium helios (en page 2) ;
- des conditions générales du service de conciergerie inclus avec le Compte Premium helios (en page 43).

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

helios

Article 20.4 - Exclusions relatives à la garantie Utilisation Frauduleuse	15
Article 20.5 - Déclaration d'un sinistre concernant la garantie Utilisation Frauduleuse	15
Article 21 – Garantie Hameçonnage.....	16
Article 21.1 Définition spécifique à la garantie Hameçonnage	16
Article 21.2 Objet de la garantie Hameçonnage.....	16
Article 21.3- Limites de la garantie Hameçonnage.....	16
Article 21.4 - Exclusions spécifiques relatives à la garantie Hameçonnage.....	16
Article 21.5 - Déclaration d'un Sinistre concernant la garantie Hameçonnage.....	16
Article 22 - Délaiement	17
DISPOSITIONS SPECIFIQUES AUX GARANTIES « VOYAGE »	18
Article 23 - Définitions communes aux garanties « Voyage »	18
Article 24 - Garantie Retard de transport	18
Article 24.1- Définitions spécifiques à la garantie Retard de transport.....	18
Article 24.2 - Objet de la garantie Retard d'avion	18
Article 24.3 - Engagement maximum et limitations	19
Article 24.4 - Exclusions relatives la garantie Retard de Transport	19
Article 25 - Garantie retard de bagages.....	20
Article 25.1 - Objet de la garantie Retard de bagages	20
Article 25.2 - Engagement maximum et limitations	20
Article 25.3 - Effet, cessation et durée de la garantie Retard de bagages.....	20
Article 25.4 - Exclusions relatives à la garantie Retard de bagages.....	20
Article 26 - Garantie perte, vol ou détérioration des bagages.....	20
Article 26.1 - Définitions spécifiques à cette garantie	20
Article 26.2 - Objet de la garantie perte, vol ou détérioration des bagages	20
Article 26.3 - Engagement maximum et limitations	21
Article 26.4 - Exclusions relatives à la garantie perte, vol ou détérioration des bagages	21
Article 27 - Garantie Responsabilité Civile à l'étranger	21
Article 27.1 - Définitions spécifiques à la garantie Responsabilité Civile à l'étranger	21
Article 27.2 - Objet de la garantie Responsabilité Civile à l'étranger	21
Article 27.3 - Effet, cessation et durée de la garantie	21
Article 27.4 - Engagement maximum et limitations	22
Article 27.5 - Exclusions relatives à la garantie responsabilité civile à l'étranger	22
Article 28 - Garantie Véhicule de location	22
Article 28 1 - Définitions spécifiques à la garantie Véhicule de location	22
Article 28.2 - Objet de la garantie Véhicule de location	22
Article 28.3 - Effet, cessation et durée de la garantie	23
Article 28.4 - Engagement maximum et limitations	23
Article 28.5 - Exclusions relatives à la garantie Véhicule de location	23
Article 29 - Garantie Modification ou Annulation de voyage	24
Article 29.1 - Définitions spécifiques à la garantie modification ou annulation de voyage	24
Article 29.2 - Objet de la garantie Modification ou Annulation de voyage	24
Article 29.3 - Engagement maximum et limitations	25
Article 29. 4 - Effet, cessation et durée de la garantie	25
Article 29. 5 - Exclusions relatives à la garantie Modification ou annulation de voyage.....	25
Article 30 - Gestion des Sinistres pour les garanties « Voyage »	25
TITRE 2- GARANTIES D'ASSISTANCE	28

helios

Article 31 - Où s'appliquent les garanties ?	28
Article 32 - Quelle est la période des garanties ?.....	28
Article 33 - DEFINITIONS	28
Article 34 - MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS	29
Article 34.1 - Délivrance des prestations.....	29
Article 34.2 - Remboursement des prestations.....	30
Article 34.3 - Conditions d'ordre médical.....	30
Article 34.4 - Conditions de prise en charge des Titres de transport	31
Article 34.5 - Conditions d'avance de frais	31
Article 35 - TABLEAU DES GARANTIES	31
Article 36 - DETAIL DES GARANTIES.....	32
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	32
Frais de secours en cas d'Accident de ski	33
Avance et remboursement complémentaire des frais médicaux engagés à l'Etranger	33
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	33
Rapatriement de corps	34
Article 37 – EXCLUSIONS.....	34
Article 37.1 - Exclusions communes à toutes les garanties et prestations.....	34
Exclusions générales.....	34
Article 37.2 - Exclusions spécifiques à la garantie « Avance et remboursement complémentaire des frais médicaux engagés à l'Etranger ».....	36
Article 37.3 - Exclusions spécifiques aux rapatriements.....	36
Article 38 - CLAUSES REGLEMENTAIRES	37
Article 38.1 - Subrogation.....	37
Article 38.2 - Informatique et libertés	37
Article 38.3 - Responsabilité.....	38
Article 38.4 - Autorité de contrôle.....	39
Article 38.5 - Réclamations.....	39
Article 38.6 - Prescription	39
Article 38.7 - Loi applicable et juridiction compétente	42

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'exercer 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, ENGINS 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, DONKERVORT, 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 facture 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 CHIROPRAIXIE ;
- 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, VERRES 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