

helios

Conditions générales d'utilisation de la Plateforme

Dernière mise à jour : le 11 mars 2025

En accédant au site Internet, accessible à l'adresse web <https://www.helios.do> et à l'application mobile Helios (ci-après désignés ensemble sous le terme de « Plateforme »), l'utilisateur de la Plateforme (ci-après désigné « l'Utilisateur ») reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme (ci-après désignées sous le terme « CGU »), et s'engage à les respecter.

L'éditeur se réserve le droit de modifier les présentes CGU à tout moment afin, notamment, de les adapter aux évolutions de la Plateforme. L'Utilisateur s'engage donc à les consulter régulièrement. Il est réputé accepter cette dernière version à chaque nouvelle connexion à la Plateforme.

1. Mentions légales

Editeur :

La Plateforme est éditée par Helios SAS, société par actions simplifiée à l'actionnaire unique au capital social de 22 171,10 €, dont le siège social est situé au 9 rue des Colonnes, 75002 Paris, immatriculée au R.C.S de Paris sous le numéro 883 111 585.

Numéro individuel d'identification d'assujetti à la TVA : FR 54 883 1115 85.

Helios SAS est un agent prestataire de services de paiement autorisé à fournir des services de paiement pour le compte de prestataires de services de paiement, et enregistrée comme telle par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (l'« ACPR »), situé au 4 place de Budapest, à Paris (75436) Cedex 09 sous l'identifiant REGAFI 731225. Voir sur le site internet : <https://www.regafi.fr/>.

Helios SAS est également Mandataire d'intermédiaire d'assurance (MIA) régie par le Code monétaire et financier (art. L.519 et suivants et R.519-1 et suivants), immatriculée sous le N°20005731 au Registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance tenu par l'ORIAS (1 rue Jules Lefebvre 75311 Paris CEDEX 9 - www.orias.fr), qui exerce sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de résolution (ACPR) - 4 Place de Budapest - 75436 Paris. www.acpr.banque-france.fr.

Contact :

Adresse e-mail : contact@helios.do

Adresse postale : 9 rue des Colonnes, 75002 Paris,

Directrice de publication et responsable de rédaction :

Madame Maeva Courtois, Présidente d'Helios SAS.

Hébergement

OVH, société par actions simplifiée au capital social de 10 174 560 €, dont le siège social est situé au 2 rue Kellermann, 59100 Roubaix, et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille sous le numéro 537 407 926.

Site Internet : <https://www.ovhcloud.com/fr/>.

AWS France, société par actions simplifiée au capital social de 487 482 143 €, dont le siège social est situé au 52 rue du Port 92000 Nanterre et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 487 482 143.

Site Internet : <https://aws.amazon.com/fr/>.

Marques déposées :

Twitter est une marque déposée de Twitter Inc.

LinkedIn est une marque déposée de LinkedIn Inc.

Instagram et Facebook sont des marques déposées de Meta Platforms Inc.

2. Objet

Il est mis à la disposition de l'Utilisateur sur la Plateforme :

- des informations et actualités à destination du public concernant l'activité d'Helios et ses produits et services ;
- une présentation commerciale des offres proposées par Helios, notamment le compte courant Helios, le compte commun Helios, le compte jeune Helios, le compte Avenir et le programme « Tous Consom'Acteurs ! » ;
- un espace client à disposition des clients, sous réserve de leur acceptation préalable des présentes CGU associées aux Conditions Générales d'Utilisation des Services Helios ;
- un accès à un simulateur de calcul d'empreinte carbone de son compte ouvert auprès d'un établissement de crédit et/ou de la société Helios ;
- un accès à différentes ressources, notamment un blog, une foire aux questions, et un lexique de la banque éthique.

3. Tarification

L'accès à la Plateforme est gratuit, hors la fourniture d'accès internet et les communications téléphoniques dont les coûts sont facturés directement par les opérateurs.

Les services de paiement sont facturés dans le cadre des Conditions Générales d'Utilisation des Services Helios.

4. Accessibilité

La Plateforme est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf cas de force majeure, fait(s) de tiers et/ou travaux de maintenance et interventions nécessaires au bon fonctionnement du site. Dans ce cas, cette interruption sera notifiée au moyen d'un avertissement figurant sur la page d'accueil ou par tout autre procédé. Cette interruption ne peut en aucun cas engager la responsabilité de l'éditeur et n'ouvre droit à aucune indemnité. Par ailleurs, l'éditeur peut mettre fin à tout moment à l'accès au Site à la suite d'un quelconque manquement aux présentes conditions par l'Utilisateur.

En visitant La Plateforme, l'Utilisateur prend connaissance et accepte les procédures en vigueur sur le réseau Internet notamment en ce qui concerne les performances techniques, les temps de réponses, de connexion, les interrogations ou transfert d'information, les risques de coupure, les risques de contamination par virus, chevaux de Troie, vers, bombes à retardement ou autres programmes et procédés circulant sur le réseau et de manière générale, tous les risques liés à l'utilisation du réseau Internet. La société Helios n'est pas responsable en cas de problèmes de connexion au réseau Internet. Notamment, l'Utilisateur déclare disposer d'un accès à Internet et d'un navigateur récent et à jour lui permettant de bénéficier de toutes les fonctionnalités du Site.

5. Responsabilité

L'Utilisateur est informé que l'utilisation du réseau Internet ne garantit pas le secret des correspondances ; il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées afin de protéger ses propres données et/ou outils.

L'Utilisateur s'engage à respecter l'intégrité du site et s'interdit d'entraver ou forcer le fonctionnement du Site, de modifier, d'altérer ou de supprimer frauduleusement les contenus accessibles via La Plateforme et d'introduire frauduleusement des données sur La Plateforme.

En conséquence, l'éditeur :

- ne saurait être tenu responsable des dommages qui pourraient éventuellement être subis, à l'occasion d'une visite sur son site, par l'environnement technique de l'Utilisateur et notamment, ses ordinateurs, logiciels, équipements réseaux (modems, téléphones, etc...) et tout autre matériel utilisé pour accéder à ou utiliser le service et/ou les informations ;
- ne peut être tenu responsable en cas de mauvaise utilisation du site par l'Utilisateur ;
- ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur le réseau Internet ou les réseaux qui lui sont connectés ;
- saurait être responsable en cas d'interruption des réseaux d'accès au d'indisponibilité totale ou partielle du site résultant notamment de l'opérateur de télécommunications, en cas d'erreur de transmission ou de problèmes liés à la sécurité des transmissions, en cas de défaillance du matériel de réception ou de votre ligne téléphonique.

Lorsque l'Utilisateur souscrit aux CGU pour les besoins de tierces personnes (y compris de personnes morales) et qu'il renseigne pour le compte de cette personne des informations personnelles, il certifie sur l'honneur être habilité et disposer de tous les pouvoirs et autorisations nécessaires pour souscrire aux présentes conditions générales d'utilisation et fournir des informations pour compte de tiers sur La

Plateforme. Dès lors, l'utilisateur garantit entièrement l'éditeur de toutes conséquences des réclamations émanant des tierces personnes (y compris morales) concernées portant sur cette habilitation et/ou en cas de fraude de l'Utilisateur.

6. Liens hypertextes

La Plateforme peut comporter des informations mises à disposition par des sociétés externes ou des liens hypertextes vers d'autres sites qui n'ont pas été développés par Helios.

L'existence, sur la Plateforme, d'un lien hypertexte conduisant à un autre site Internet ne constitue pas une validation de cet autre site ou de son contenu. L'Utilisateur décide, sous sa seule responsabilité, d'accéder à un autre site par l'intermédiaire d'un lien hypertexte : l'éditeur n'assume aucune responsabilité de ces sites, leur contenu, publicités, produits ou services disponibles sur ou à partir de ces sites.

Par ailleurs, la responsabilité de l'éditeur ne saurait être engagée quant aux informations, opinions et recommandations formulées par ces tiers.

Enfin, tout lien hypertexte vers La Plateforme doit faire l'objet d'une autorisation expresse et préalable de l'éditeur, lequel se réserve la possibilité de faire supprimer ce lien à tout moment.

7. Propriété intellectuelle

La Plateforme doit être considérée comme un tout indissociable.

Avec l'ensemble des éléments y figurant (informations, données, texte, sons, images, dessins, graphismes, signes distinctifs, logos, marques, etc.), **ils sont la propriété exclusive de l'éditeur ou de ses partenaires et sont soumis aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle.**

Ils sont, à ce titre, protégés contre toute utilisation non autorisée par la loi ou les présentes conditions d'utilisation. La reproduction de ces éléments n'est autorisée qu'à des fins d'information et/ou de copies ou reproductions destinées à un usage strictement privé et personnel.

Toute autre reproduction, représentation ou diffusion, en tout ou partie du contenu de ce site, sur quelque support ou par tout procédé que ce soit, est interdite. Le non-respect de cette interdiction constitue une contrefaçon susceptible d'engager la responsabilité civile et pénale du contrefacteur.

Il est notamment strictement interdit d'utiliser ou de reproduire le nom « Helios » et/ou son logo, seuls ou associés, à quelque titre que ce soit, et notamment à des fins publicitaires, sans l'accord préalable écrit de l'éditeur. De même, le téléchargement ou toute autre forme de copie d'un logiciel ou d'informations présentes sur La Plateforme ne confèrent aucun droit sur ceux-ci. Il est strictement interdit de les reproduire (en tout ou partie), de les transmettre (électroniquement ou de quelque autre manière) et de les modifier. Il est également interdit d'utiliser La Plateforme à des fins publiques ou commerciales sans l'autorisation écrite préalable de l'éditeur.

8. Mise en garde sur les informations publiées

L'éditeur de la Plateforme s'efforce d'assurer l'exactitude et la mise à jour des informations diffusées sur ce site, dont il se réserve le droit de corriger, à tout moment et sans préavis, le contenu. L'éditeur ne peut

cependant en garantir l'exhaustivité ou l'absence de modification par un tiers (intrusion, virus, etc.).

L'Utilisateur est informé que **le contenu du présent site Internet est à usage purement informatif**. Les informations qui y sont contenues ne peuvent être assimilées à une offre au public, une sollicitation, un conseil ou un démarchage de la part de l'éditeur à l'égard de l'Utilisateur.

9. Informations sur les produits et services

Toute demande de souscription en ligne d'un produit ou service proposé par l'éditeur implique la soumission de l'opération aux conditions contractuelles et tarifaires en vigueur, ainsi qu'à la loi française.

Pour toute demande d'information, vous pouvez prendre contact avec Helios par e-mail à l'adresse suivante : contact@helios.do.

L'Utilisateur est informé que l'accès à certains produits et services peut faire l'objet de restrictions à l'égard de certaines personnes ou dans certains pays autres que la France. A ce titre, aucun des produits et services ne sera fourni par l'éditeur à une personne si la loi de son pays d'origine ou de tout autre pays qui la concernerait l'interdit. Il est du ressort de toute personne souhaitant souscrire des produits et services, de vérifier que son statut juridique et fiscal le lui permet.

10. Réclamations

Nous ferons tout notre possible pour résoudre au plus vite la situation. Vos commentaires sont importants pour nous, ils nous aident à améliorer les services et les produits que nous vous offrons.

- En cas d'insatisfaction, nous vous remercions de nous le faire savoir de nous contacter par e-mail à l'adresse suivante : contact@helios.do.
- Vous pouvez également nous envoyer un courrier postal à l'adresse suivante :
Helios - Service de traitement des réclamations,
9 rue des Colonnes, 75002 Paris.

Notre objectif est de répondre immédiatement à toutes vos insatisfactions mais parfois la complexité des sujets peut augmenter les délais de réponse. Si une réponse ne peut pas vous être apportée immédiatement, nous vous enverrons la confirmation de la prise en charge de votre réclamation sous 10 jours ouvrables et la réponse vous sera envoyée dans un délai de deux mois.

Cas particuliers :

- Les services de paiement :

Si la réclamation porte sur les services de paiement fournis par Helios, nous nous engageons, conformément à la réglementation, à vous apporter une réponse dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation, sauf situation exceptionnelle où la réponse vous sera apportée au plus tard dans les 35 jours ouvrables.

Si la réponse que nous avons apportée à votre réclamation ne vous satisfait pas et préalablement à tout recours au juge arbitral ou étatique, vous pouvez contacter gratuitement le Médiateur de l'[Association des Sociétés Financières](#), dont Okali, partenaire d'Helios, est membre.

Pour enclencher cette médiation, l'Utilisateur peut contacter le Médiateur de l'ASF par courrier postal à l'adresse suivante :

Médiateur de l'ASF, 75854 Paris Cedex 17.

Le Médiateur de l'ASF peut être également saisi en remplissant un formulaire sur La Plateforme internet accessible à l'adresse suivante :

<https://lemediateur.asf-france.com/Saisine>.

Votre dossier de saisine doit contenir : vos nom, prénom, et votre adresse, nom de l'établissement concerné, la réponse que vous contestez ou à défaut la copie de la lettre adressée à l'établissement, un résumé des faits et de vos attentes, copie des pièces essentielles de votre dossier et la référence de votre dossier.

La médiation ne présentant pas un caractère obligatoire, l'Utilisateur peut à tout moment se retirer de la procédure.

EN CAS DE LITIGE, SEULS LES TRIBUNAUX FRANÇAIS SERONT COMPÉTENTS. DANS L'HYPOTHESE OU LA MÉDIATION ÉCHOQUERAIT OU NE SERAIT PAS ENVISAGÉE, LE LITIGE AYANT PU DONNER LIEU A UNE MÉDIATION SERA CONFIE À LA JURIDICTION COMPETENTE DÉSIGNÉE CI-DESSUS.

- Les services d'assurance

Si la réclamation porte sur les services d'épargne fournis par Helios en partenariat avec Goodvest, nous nous engageons, conformément à la réglementation, à vous apporter une réponse dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de votre réclamation, sauf situation exceptionnelle où la réponse vous sera apportée au plus tard dans les 2 mois suivant la réception de la réclamation.

Si la réponse que nous vous fournissons en collaboration avec Goodvest ne vous convient pas, vous avez la possibilité de contester la réponse et de solliciter un réexamen de sa réclamation. La réclamation fera alors l'objet d'une seconde analyse par un interlocuteur différent de celui ayant notifié la décision.

En cas de désaccord avec la seconde réponse apportée, vous pouvez faire appel à un médiateur. Une demande de médiation pourra être sollicitée auprès du médiateur de l'assurance par écrit aux coordonnées ci-après :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

Toute demande de médiation devra avoir été précédée d'une première démarche écrite auprès de Helios. En cas d'absence de réponse dans un délai de 2 mois ou de réponse insatisfaisante, le Médiateur peut être saisi par courrier ou formulaire électronique et instruira le dossier.

11. Droit applicable et juridiction compétente

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

Les CGU sont exclusivement soumises à la loi française. En cas de traduction, seule la version française des CGU fera foi entre les Parties.

Les tribunaux compétents sont les tribunaux français.

12. Informatiques et libertés

L'utilisation de la Plateforme et la fourniture des produits et services proposés par Helios peuvent entraîner le traitement par la Société et, le cas échéant ses partenaires, des données personnelles de l'Utilisateur.

Les modalités de ce traitement sont détaillées au sein de la Politique de protection des données à caractère personnel d'Helios, accessible à l'adresse suivante : <https://www.helios.do/confidentiality.html>.