

helios

Conditions générales d'utilisation de la plateforme Helios

(Version 1.7, date : 05/07/2023)

Helios est :

- une entreprise à mission qui a pour raison d'être d'œuvrer pour l'émergence d'une économie durable et respectueuse de l'environnement ;
- une société par actions simplifiée au capital de 25.858,80 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le n° 883 111 585 et dont le siège social est situé 9 rue des Colonnes - 75002 Paris (ci-après dénommée « Helios ») ;
- un intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP), régie par le Code monétaire et financier (art. L.519 et suivants et R.519-1 et suivants), immatriculée sous le No 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)

Helios permet d'accéder et d'utiliser divers services, via son site www.helios.do et son application¹ (ci-après dénommés « Plateforme Helios »), dont certains, tels les services bancaires, sont soumis à l'acceptation préalable des conditions générales spécifiques de [Solarisbank AG](#), partenaire d'Helios.

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après dénommées « CGU ») **régissent les relations entre Helios et les utilisateurs inscrits à la Plateforme Helios** (ci-après dénommés les « Utilisateurs Helios »), **formant, avec les conditions tarifaires, le contrat à durée indéterminée qui les lie** (ci-après dénommé le « Contrat »), **ce que les Utilisateurs Helios sont réputés avoir accepté, s'étant ainsi engagés à en respecter l'intégralité des termes.**

Le Contrat est susceptible d'évoluer à tout moment. S'il s'agit d'une modification de la version alors en vigueur du Contrat, les Utilisateurs Helios seront informés 30 (trente) jours avant l'entrée en vigueur de la nouvelle version. Passé ce délai, sauf manifestation contraire qui entraînera alors la rupture du Contrat, l'acceptation sera acquise. S'il s'agit de l'ajout d'une nouvelle fonctionnalité, d'un nouveau service, l'entrée en vigueur sera immédiate.

¹ Sur IOS et Android

Article 1 : Inscription à la Plateforme HELIOS

L'inscription à la Plateforme Helios implique de disposer de l'équipement requis² (au minimum à ce jour, un smartphone ou équivalent, une adresse électronique personnels et un numéro de téléphone portable).

Elle est effective, sous réserve de la validation définitive d'Helios, au terme du parcours d'inscription auquel il doit être pleinement satisfait, notamment en respectant chaque étape, chaque demande, et en fournissant tous les renseignements et documents sollicités.

Pour s'inscrire, il faut :

- Être une personne physique, majeure et juridiquement capable,
- Agir à des fins personnelles privées et non professionnelles ou associatives,
- Résider fiscalement dans un pays membre de l'Union Européenne,
- Respecter la Foreign Account Tax Compliance Act (FACTCA) et ainsi ne pas être soumis à la fiscalité américaine,
- Disposer d'un original de pièce d'identité en cours de validité,
- Disposer d'une adresse postale valide sur le territoire français

Article 2 : Les services Helios

Les Utilisateurs Helios accèdent à de nombreux services gratuits relatifs à l'économie durable et au respect de l'environnement, à la transparence de ses activités, et à l'animation de sa communauté.

Les Utilisateurs Helios peuvent aussi accéder à des services payants, tels, via Solarisbank, le compte bancaire Helios et la carte bancaire Helios (ci-après les « Services Bancaires Helios »)

Pour bénéficier des Services Bancaires Helios, l'Utilisateur Helios devra entrer en relation contractuelle avec Solarisbank AG (ci-après « Solarisbank ») dont Helios est le partenaire, prestataire externe, et ce en tant que fournisseur de services d'accès aux comptes bancaires, conformément à l'Arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissement, soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (« ACPR »). Les Services Bancaires Helios sont fournis par Solarisbank, établissement de crédit « CRR » supervisé par l'Autorité de régulation financière fédérale allemande (« BaFin ») et la Banque Centrale Européenne (« BCE »).

En acceptant les présentes, Les Utilisateurs Helios adhèrent aux Conditions Générales de vente du Programme « Tous Consom'Acteurs ! » (disponible au lien suivant :

² A la charge financière et technique de l'Utilisateur Helios et sous sa garde exclusive.

https://helios.do/documents/Programme_Tous_Consomacteurs.pdf) duquel ils bénéficient gratuitement.

Article 3 : Obligations et responsabilités de Helios

Helios fait ses meilleurs efforts pour assurer l'accessibilité de la Plateforme Helios 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et son bon fonctionnement.

Helios a une obligation de moyens envers les Utilisateurs Helios et ne s'oblige en aucune manière à des résultats notamment sur les services, leurs usages, leurs qualités, leur fonctionnement.

Sans que cette liste ne soit limitative, Helios décline toute responsabilité en cas de :

- Interruption ou de difficulté d'accès à la Plateforme Helios pour des opérations de maintenance technique, d'actualisation des informations, ou en cas de problèmes techniques, qu'elle qu'en soit l'origine ou la nature ;
- Omission, inexactitude ou imprécision des informations fournies et publiées sur la Plateforme Helios ;
- Contamination par d'éventuels virus informatiques ou troubles informatiques ayant mêmes incidences ;
- Dysfonctionnement de la Plateforme Helios et des conséquences pouvant en résulter pour les Utilisateurs Helios ;
- Utilisation anormale ou d'une exploitation illicite de la Plateforme Helios ;
- Perte, de vol, ou de divulgation par tout Utilisateur Helios de ses codes d'accès à la Plateforme Helios ou en cas d'usurpation de son identité ;
- Contenu illicite de qu'elle que nature mis en ligne par un Utilisateur Helios ;
- En cas de force majeure telle que définie par l'article 1218 du code civil et la jurisprudence française.

A titre général, Helios n'est responsable d'aucun dommage direct ou indirect causé aux Utilisateurs Helios, quelle qu'en soit la nature. Si toutefois la responsabilité d'Helios devait être retenue, la somme totale dont serait redevable Helios ne pourra excéder le montant total des sommes versées par l'Utilisateur Helios à Helios au cours des douze (12) mois ayant précédé la reconnaissance de la responsabilité d'Helios.

Article 4 : Obligations et responsabilités des Utilisateurs Helios

L'Utilisateur Helios s'engage à respecter l'intégralité des stipulations des présentes CGU.

L'Utilisateur Helios est seul responsable des informations et données qu'il communique à partir de la Plateforme Helios et de l'utilisation qu'il opère de cette dernière. Il en assume toutes les conséquences, tant vis-à-vis de lui-même que vis-à-vis de tout tiers.

L'Utilisateur Helios s'engage à se rendre régulièrement sur la Plateforme Helios et à veiller à ce que les données le concernant soient tenues à jour.

Il s'engage à respecter les lois et réglementations en vigueur et à ne pas porter atteinte à Helios, ses partenaires et mandants.

L'Utilisateur Helios doit prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses équipements (au minimum à ce jour, un smartphone ou équivalent³ et une adresse électronique personnels), leur accès, à se protéger, et à protéger Helios contre toute atteinte ou dommage pouvant affecter les données, les systèmes ou les contenus stockés à partir de la Plateforme Helios.

L'Utilisateur Helios s'engage à ne pas publier, distribuer, transférer, reproduire ou sauvegarder tout ou partie de la Plateforme Helios, à ne pas stocker tout ou partie de la Plateforme Helios sur un serveur ou un autre dispositif de stockage connecté à un réseau, ou créer une base de données en récupérant et en stockant systématiquement les données de la Plateforme Helios, à ne pas supprimer ou modifier le contenu tout ou partie de la Plateforme Helios, contourner les mesures de sécurité ou entraver le bon fonctionnement de la Plateforme Helios ou du serveur sur lequel elle est hébergée, à ne pas créer de lien vers la Plateforme Helios, à agir en dehors du cadre expressément fixé par les présentes CGU.

En cas de violation des obligations ci-dessus décrites, Helios pourra, ce que l'Utilisateur reconnaît et accepte sans réserve, bloqué l'accès de l'Utilisateur Helios à la Plateforme Helios. Le blocage ne pourra être levé qu'à la condition que l'Utilisateur Helios démontre son absence entière de responsabilité.

L'inscription à la Plateforme Helios engendre la création d'un espace personnel sécurisé auquel l'Utilisateur Helios ne peut accéder que via ses éléments d'identification personnels et confidentiels.

Les éléments d'identification sont ainsi placés sous l'entière responsabilité de l'Utilisateur Helios qui devra veiller à leur sécurité, et à ne pas les révéler ou les divulguer.

Ni Helios, ni ses partenaires ou mandants, ne demanderont, sous quelque moyen que ce soit, à l'Utilisateur Helios de communiquer ses éléments d'identification.

Dans le cas où l'Utilisateur Helios viendrait à s'apercevoir qu'un tiers non autorisé a pu s'introduire ou est en capacité de s'introduire dans son espace personnel sécurisé, il devra immédiatement en informer Helios.

Article 5 – Protection des données

Helios est conduite à traiter en tant que responsable et sous-traitant, de manière automatisée ou non, des données à caractère personnel, dans le cadre de la fourniture des services. Les

³ Dotés des systèmes d'exploitation à jour ;

conditions de mise en œuvre de ces traitements sont décrites au sein de la Politique de protection des données personnelles en Annexe ci-après.

Article 6 – Résiliation du Contrat

Résiliation :

Sauf dispositions légales contraires, il peut y être mis fin au Contrat sans motif et à tout moment :

- soit à l'initiative de l'Utilisateur Helios sans préavis, en suivant la procédure à cet effet accessible via l'espace personnel sécurisé de l'Utilisateur Helios
- soit à l'initiative de Helios ou d'un partenaire tel Solaris, par e-mail, avec un préavis de deux mois, sauf dispositions contraires. En cas de comportement gravement répréhensible de l'Utilisateur Helios, la clôture sera effectuée sans préavis.

Lorsque la résiliation est à son initiative ou au cours du délai de préavis, l'Utilisateur Helios ayant souscrit aux Services Bancaires doit prendre les dispositions nécessaires pour le règlement des opérations en cours (prélèvement, transfert, ...) et le paiement de ses mensualités dues, le cas échéant. Après dénouement de l'ensemble des opérations en cours, le solde créditeur éventuel sera restitué par virement/transfert vers un compte dont le RIB aura été préalablement communiqué par l'Utilisateur Helios sortant visé.

Rétractation :

Conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation, vous disposez d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion des Contrat pour vous rétracter.

Dans ce délai, vous devez informer Helios de votre intention soit en lui écrivant en ce sens de manière claire et sans ambiguïté, soit en suivant la procédure à cet effet accessible via votre espace personnel sécurisé Helios. Vous n'avez à aucun moment besoin de justifier votre choix.

Lorsque vous mettez en œuvre le droit de rétractation, les opérations que vous avez réalisées avant ne sont pas remises en cause.

Si vous avez commencé à utiliser les Services, vous serez tenu au paiement du prix correspondant à l'utilisation desdits Services.

Article 7 - Liens hypertextes

Des liens hypertextes contenus sur la Plateforme Helios peuvent orienter les Utilisateurs Helios vers des sites web ou applications indépendants de Helios. La responsabilité de Helios ne saurait être engagée à ce titre.

De même, Helios ne saurait être tenue pour responsable de tous préjudices directs, indirects ou fortuits résultant de l'accès ou de l'utilisation des informations provenant de sites tiers.

Article 8 – Propriété intellectuelle

Les marques, logos, signes, charte graphique ainsi que tous les contenus de la Plateforme Helios (textes, images, son...) font l'objet d'une protection par le Code de la propriété intellectuelle et plus particulièrement par le droit d'auteur.

La marque Helios est une marque déposée par la société Helios SAS, et enregistrée à l'INPI sous le numéro 24661884.

Toute représentation et/ou reproduction et/ou exploitation partielle ou totale de cette marque, de quelque nature que ce soit, est totalement prohibée.

L'Utilisateur Helios doit solliciter l'autorisation préalable de Helios pour toute reproduction, publication, copie des différents contenus. Il s'engage à une utilisation des contenus du site dans un cadre strictement privé, toute utilisation à des fins commerciales et publicitaires est strictement interdite.

Toute représentation totale ou partielle de la Plateforme Helios par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation expresse de Helios constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Il est rappelé conformément à l'article L122-5 du Code de propriété intellectuelle que l'Utilisateur Helios qui reproduit, copie ou publie le contenu protégé doit citer l'auteur et sa source.

Article 9 - Convention de preuves

L'Utilisateur Helios reconnaît et accepte que tous les enregistrements électroniques et les données recueillies sur la Plateforme Helios, relatifs à ses relations avec Helios et/ou ses partenaires et/ou mandats feront foi, y compris en cas de litige, sauf preuve contraire rapportée par l'Utilisateur Helios.

Article 10 - Relations Utilisateurs Helios et traitement des réclamations

Si vous rencontrez un problème avec votre compte, contactez notre équipe Relations clients.

Le service est disponible comme suit :

- Par mail : contact@helios.do
- Par messagerie en direct à partir de la Plateforme Helios

Le service est disponible du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Helios s'engage à répondre à l'ensemble des demandes dans les meilleurs délais.

Helios se réserve le droit, après en avoir informé l'Utilisateur Helios durant l'appel, d'enregistrer les conversations entre le Service Client et vous à des fins d'assurance de qualité.

Si la réponse ne satisfait pas l'Utilisateur Helios, celui-ci pourra soumettre à Helios une réclamation en l'envoyant à reclamation@helios.do en exposant les faits en détails et en apportant l'ensemble des éléments relatifs à la réclamation. Helios répondra dans les 10 jours ouvrés dès lors que toutes les informations nécessaires au traitement de la réclamation seront en sa possession.

Article 11 - Droit applicable et attribution de compétence

Les présentes CGU sont soumises au droit français.

En cas d'absence de résolution amiable d'un litige né entre les parties, les tribunaux français seront seuls compétents pour en connaître.

*

ANNEXE I

POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Lors de votre inscription puis de votre utilisation de la Plateforme Helios, nous sommes amenés à vous demander de nous communiquer des données à caractère personnel vous concernant. Le terme « données à caractère personnel » désigne toutes les données qui permettent d'identifier un individu, ce qui correspond notamment à vos nom, prénoms, pseudonyme, photographie, adresse postale et de courrier électronique, numéros de téléphone, date de naissance, lieu de naissance, données relatives à vos transactions sur et via la Plateforme Helios, détails de vos opérations financières, ainsi qu'à tout autre renseignement que vous choisirez de nous communiquer à votre sujet. Toutes les données sollicitées sont nécessaires pour vous inscrire et utiliser la Plateforme Helios.

La présente charte a pour objet de vous informer sur les moyens que nous mettons en œuvre pour collecter vos données à caractère personnel, dans le **respect le plus strict de vos droits**. Nous vous indiquons à ce sujet que nous nous conformons, dans la collecte et la gestion de vos données à caractère personnel, à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.

Lorsque vous choisissez de communiquer vos données à caractère personnel, vous donnez expressément votre consentement pour la collecte et l'utilisation de celles-ci conformément à ce qui est énoncé à la présente charte et à la législation en vigueur.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez du droit d'obtenir la communication et, le cas échéant, la rectification ou la suppression des données vous concernant, à travers un accès en ligne à votre dossier. Vous disposez également d'un droit à la portabilité et d'un droit à la limitation du traitement de vos données (Consultez le site cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits).

Pour toute demande, vous pouvez vous adresser à :

- adresse de courrier électronique : confidentialite@helios.do
- adresse de courrier postal : 2 rue du Plateau, 75019 Paris

Il est rappelé que toute personne peut, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données la concernant.

Collecte des données à caractère personnel

Vos données à caractère personnel sont collectées pour répondre à une ou plusieurs des finalités suivantes :

- Accéder à la Plateforme Helios ;
 - Gérer votre accès aux Services ;
 - Effectuer toutes les opérations relatives à votre utilisation de la Plateforme Helios ;
 - Constituer un fichier des Utilisateurs Helios ;
 - Adresser des newsletters, sollicitations et messages promotionnels ;
 - Mener des opérations de marketing (fidélisation, promotions) et adresser des publicités par courriel auprès des Utilisateurs Helios qui ne s’y sont pas opposés ou qui l’ont accepté :
 - o Sur des services analogues à ceux qu’ils auxquels ils ont souscrit
 - o Sur d’autres services proposés par Helios ;
- Dans le cas où vous ne le souhaiteriez pas, nous vous donnons la faculté d’exprimer votre refus à ce sujet lors de la collecte de vos données ;
- Élaborer des statistiques commerciales et de fréquentation de la Plateforme Helios ;
 - Gérer la gestion des avis des Utilisateurs Helios sur la Plateforme Helios ;
 - Gérer les contentieux éventuels quant à l’utilisation des services ;
 - Respecter nos obligations légales et réglementaires.

Dans le cadre des Services Bancaires Helios

La collecte des données personnelles est notamment impérative pour accéder aux Services Bancaires Helios mis en place avec notre partenaire Solaris et nécessitant à cet effet contractualisation entre ce dernier et l’Utilisateur Helios.

L’ouverture d’un Compte Bancaire Helios requiert une vérification identité. Pour ce faire, nous vous demandons, outre les pièces justificatives usuelles, de vous soumettre à une procédure d’identification vidéo d’un prestataire de services tiers, Fourthline .

Pour émettre et vous livrer la Carte Bancaire Helios, nous traitons et nous transférons à SolarisBank, et Exceet Card group, votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre adresse e-mail, l’identifiant de votre appareil et les informations relatives au Compte Bancaire auquel est associée la carte. S’il s’agit d’une carte virtuelle, nous traitons toutes les données susmentionnées, à l’exception de votre adresse.

Virements et paiements : lorsque vous commencez à utiliser les Services Bancaires Helios, en plus de certaines données personnelles fournies pour l’ouverture de votre compte, nous traitons les informations suivantes :

- Virements sur et depuis votre compte (par exemple, les numéros de compte externe et interne, l’IBAN pour les virements externes, le nom et/ou le numéro de téléphone du destinataire, le montant, la devise, la date, l’identifiant client).
- Transactions par cartes (par exemple, le commerçant, le montant, la devise, le lieu, la date, la méthode de paiement ou l’identifiant client).

Sachez que lorsque vous effectuez un virement de fonds à une autre personne en utilisant son numéro de téléphone, nous devons montrer le nom et le numéro de compte du destinataire sur votre relevé mensuel ou annuel, ou sur tout autre document bancaire faisant état des virements effectués sur et depuis votre compte.

Google Pay et Apple Pay : l'ajout de votre Carte Bancaire Helios sur Google Pay ou Apple Pay implique le traitement, par nous et par notre banque partenaire, des informations de votre carte et de l'identifiant du portefeuille Google ou Apple. Les informations de votre carte sont transférées au prestataire de services de notre partenaire Visa, où elles sont tokénisées (c'est-à-dire cryptées), puis nous les transférons à Google ou à Apple accompagnées de votre adresse, de votre numéro de téléphone et des quatre derniers chiffres du numéro de la carte. Google et Apple utiliseront ces données cryptées de la carte pour effectuer des transactions à chaque fois que vous payez en utilisant votre téléphone mobile.

Selon la disponibilité de ce service sur la Plateforme Helios.

Virements rapides à vos contacts téléphoniques : si vous décidez d'utiliser la fonction vous permettant d'effectuer rapidement et facilement des virements d'argent à des contacts du répertoire de votre appareil mobile, nous accèderons à vos contacts afin de vérifier si le contact auquel vous tentez de transférer de l'argent est également un Utilisateur Helios. Sachez que lorsque nous accédons à vos contacts et que nous effectuons la vérification, les numéros de téléphone sont traités de manière à ce que seules des versions cryptées (transformées irréversiblement en des ensembles de chiffres uniques et impossibles à reconnaître), stockées sur votre appareil, soient utilisées pour faire correspondre le numéro à un Utilisateur Helios existant. Vous pouvez interrompre l'accès aux contacts dans les paramètres de votre appareil à tout moment.

Selon la disponibilité de ce service sur la Plateforme Helios.

En cas de contact avec nous : lorsque vous nous contactez via la messagerie d'assistance sécurisée ou par tout autre moyen, nous pouvons traiter des catégories de données personnelles telles que votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone, votre identifiant, ainsi que toute information relative au maintien de votre compte ou aux détails de vos transactions, en fonction du problème que vous rencontrez. Nous pouvons également collecter d'autres informations si vous décidez de les partager avec nous. Veuillez ne pas partager de données personnelles ni de documents supplémentaires, vous concernant ou concernant d'autres individus, à moins que nous vous les demandions spécifiquement.

En cas de visite sur la Plateforme Helios : nous pouvons automatiquement collecter certaines données personnelles de votre appareil. Ces informations peuvent inclure votre adresse IP, la date et l'heure de la demande, la différence de fuseau horaire par rapport à l'heure GMT, la langue et la version du navigateur, la version ou le fabricant du système d'exploitation, des informations relatives à votre appareil, ainsi que des données sur la façon dont vous interagissez avec la Plateforme Helios (par exemple, le site Internet dont vous venez, les pages que vous visitez, les liens sur lesquels vous cliquez). Nous faisons cela pour assurer la sécurité de la Plateforme Helios et pour savoir qui la visite et quelles pages sont considérées comme intéressantes, nous permettant ainsi de nous améliorer et de fournir du contenu pertinent.

Certaines de ces données sont collectées en utilisant des cookies. Les cookies sont des fichiers textes, souvent cryptés, stockés dans votre navigateur. Ils sont créés lorsque le navigateur d'un Utilisateur Helios charge un site internet donné : le site envoie des informations au navigateur, qui crée alors un fichier texte. Chaque fois que l'Utilisateur Helios revient sur le même site, le navigateur récupère ce fichier et l'envoie au serveur du site internet. On peut distinguer deux types de cookies, qui n'ont pas les mêmes finalités : les cookies techniques et les cookies publicitaires.

Les cookies techniques sont utilisés tout au long de votre navigation, afin de la faciliter et d'exécuter certaines fonctions. Un cookie technique peut par exemple être utilisé pour mémoriser les réponses renseignées dans un formulaire ou encore des préférences s'agissant de la langue ou de la présentation d'un site internet, lorsque de telles options sont disponibles. Les cookies publicitaires peuvent être créés non seulement par le site internet sur lequel l'individu navigue, mais également par d'autres sites internet diffusant des publicités, annonces, widgets ou autres éléments sur la page affichée. Ces cookies peuvent notamment être utilisés pour effectuer de la publicité ciblée, c'est-à-dire de la publicité déterminée en fonction de la navigation de l'individu.

Nous utilisons des cookies techniques. Ceux-ci sont stockés dans votre navigateur pour une période qui ne peut excéder six mois.

Nous utilisons des cookies publicitaires. Vous avez la possibilité de désactiver ces cookies.

Nous utilisons ou pouvons utiliser Google Analytics qui est un outil statistique d'analyse d'audience qui génère un cookie permettant de mesurer le nombre de visites sur la Plateforme Helios, le nombre de pages vues et l'activité des visiteurs. Votre adresse IP est également collectée pour déterminer la ville depuis laquelle vous vous connectez. Nous vous rappelons à toutes fins utiles qu'il vous est possible de vous opposer au dépôt de cookies en configurant votre navigateur. Un tel refus pourrait toutefois empêcher le bon fonctionnement du site.

Nous traitons les données personnelles que vous nous fournissez, ainsi que les données créées suite à votre utilisation de la Plateforme Helios, à des fins d'analyse. Par exemple, nous analysons la façon dont vous interagissez avec la Plateforme Helios et nous la rendons ainsi plus intuitive et plus facile à utiliser, ou nous cherchons à savoir si nos services sont adaptés à vos besoins pour pouvoir apporter des modifications le cas échéant, mettre au point les tarifs et les conditions et développer de nouveaux services. Dans ce cas, les identifiants directs ont été retirés de ces données, fournissant ainsi un degré de protection supplémentaire. Si vous souhaitez vous opposer à ce traitement, veuillez nous contacter à l'adresse confidentialite@helios.do.

Destinataires des données collectées

Le personnel de notre société, les services chargés du contrôle (commissaire aux comptes notamment), nos partenaires [SolarisBank](#), [Fourthline](#), et [Exceet Group AG](#) auront accès à vos données à caractère personnel. Peuvent également être destinataires de vos données à caractère personnel, les organismes publics, exclusivement pour répondre à nos obligations légales, les auxiliaires de justice, les officiers ministériels et les organismes chargés d'effectuer le recouvrement de créances.

Durée de conservation

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement de la finalité pour laquelle elles ont été collectées telle que mentionnée ci-dessus. Elles seront ensuite supprimées. Par exception, ces données pourront être archivées pour gérer les réclamations et contentieux en cours ainsi que pour répondre à nos obligations légales et/ou réglementaires et/ou encore pour répondre aux demandes des autorités autorisées à en faire la demande.

Helios conserve les données relatives à la gestion et à l'utilisation des Services, pour une durée de cinq (5) ans à compter de la fin de la relation commerciale, sauf si la loi exige que certaines de ces données soient conservées pour une durée plus courte. Elles peuvent être ensuite archivées selon les durées légales de conservation applicables.

Les données nécessaires à l'identification des comptes des personnes décédées sont conservées pendant une durée maximale de trente (30) ans en fonction des cas prévus par la réglementation en vigueur.

Les données relatives à la fraude avérée sont conservées pour une durée maximale de cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude. Lorsqu'une procédure judiciaire est engagée, les données sont conservées jusqu'au terme de la procédure judiciaire. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.

Les données nécessaires au recouvrement ou à la cession de créances ou à la gestion des incidents de paiements sont conservées pour une durée de douze (12) mois à compter de l'extinction de la créance.

Les enregistrements des conversations et des communications sont conservés pour une durée maximum de cinq (5) ans à compter de leur enregistrement. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.

En outre, certaines données pourront être conservées et anonymisées à des fins d'analyse statistique.

Sécurité de vos données

La sécurité de vos données est assurée par une protection des données renforcée par l'utilisation de mesures techniques de sécurisation logiques afin de garantir l'intégrité de vos données, ainsi que leur traitement confidentiel et sécurisé. De façon plus précise, vos données personnelles sont cryptées lorsqu'elles transitent sur les réseaux afin d'assurer leur confidentialité et d'éviter qu'elles ne soient interceptées par des tiers non autorisés. Afin d'assurer la confidentialité de vos données, les accès logiques sont octroyés uniquement aux processus automatiques et à des personnes désignées habilitées à les traiter.

Transfert de vos données

Certains de nos partenaires, des prestataires de services ou d'autres parties auxquels nous transférons vos données personnelles peuvent se situer dans des pays du monde entier, y compris en dehors de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen. Par conséquent, les données peuvent être envoyées à des pays ayant des lois sur la protection des données différentes à celle de votre pays de résidence. Dans de tels cas, afin de garantir que vos données personnelles bénéficient d'un niveau de protection comparable, nous fournissons des mesures de sécurité appropriées, telles que des décisions et des cadres en

matière d'adéquation ou des clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne.

*

ANNEXE II

Conditions d'Utilisation Particulières

Conditions d'Utilisation Particulières pour les Utilisateurs Helios qui ont téléchargé l'application Helios sur l'App Store d'Apple.

Les conditions suivantes s'appliquent en plus des CP de l'App + Site Web si un client télécharge l'App de Helios via l'App Store d'Apple Inc. ("Apple") :

1. Les conditions d'utilisation sont convenues uniquement entre le client et Helios. Apple n'est pas partie au présent contrat et n'assume aucune responsabilité concernant les conditions d'utilisation et leur contenu.
2. Le client se voit accorder un droit d'utilisation non transmissible de l'App de Helios sur chaque appareil Apple en sa possession dans le cadre des conditions d'utilisation figurant dans les conditions générales de l'App Store, sauf si l'App de Helios est également accessible et utilisée par d'autres comptes associés à l'acheteur via le partage familial ou l'achat en volume d'Apple.
3. Apple n'est pas responsable de la fourniture de services de maintenance et d'assistance pour l'App de Helios. Apple n'est en aucun cas dans l'obligation de fournir des services de maintenance et de support pour l'App de Helios.
4. Apple n'est pas responsable des garanties offertes par Helios, qu'elles soient explicites ou implicites en vertu d'un acte juridique, si elles ne sont pas effectivement supprimées. Dans le cas où Helios ne remplirait pas les garanties applicables, l'Utilisateur Helios peut contacter Apple pour un remboursement du prix potentiel, le cas échéant, auquel l'Utilisateur Helios a acheté l'application Helios. L'Utilisateur Helios note également qu'Apple ne fournit aucune autre garantie de quelque nature que ce soit concernant Helios, dans la mesure permise par la loi.
5. Dans le cas où un tiers prétend que l'App de Helios, sa détention ou son utilisation viole la propriété intellectuelle d'un tiers, Apple n'est pas responsable de l'enquête, de la défense, du règlement ou de l'exécution d'une telle réclamation concernant la violation de la propriété intellectuelle.
6. L'utilisation de l'App de Helios est interdite si l'Utilisateur Helios (i) réside dans un pays soumis à un embargo du gouvernement américain ou considéré par le gouvernement américain comme un pays qui soutient le terrorisme ; ou (ii) est inscrit sur la liste des personnes faisant l'objet d'un blocage ou d'une restriction par le gouvernement américain.
7. Toute question, plainte ou réclamation relative à l'App de Helios doit être adressée à Helios. Les coordonnées sont fournies sur l'App de Helios et sur le Site Web de Helios.
8. Apple et ses filiales sont des tiers bénéficiaires des présentes conditions d'utilisation et en acceptant ces conditions d'utilisation, Apple a le droit de faire valoir le présent contrat en tant que tiers bénéficiaire du contrat à l'encontre de l'Utilisateur Helios ; ce droit est réputé accepté par Apple.

*

Conditions d'Utilisation Particulière pour les Utilisateurs Helios qui ont téléchargé l'application Helios sur Google Play Store.

Les conditions suivantes s'appliquent en plus des CP de l'App + Site Web si le client télécharge l'App de Helios via Google Play Store de Google Inc. ("Google") :

1. L'Utilisateur Helios accepte que ces conditions d'utilisation ne soient effectives qu'entre lui et Helios, et non avec Google.
2. L'utilisation de l'application Android par l'Utilisateur Helios doit respecter les conditions d'utilisation actuelles de Google Play.
3. Google est uniquement le fournisseur de Google Play où l'Utilisateur Helios a téléchargé l'application Android de Helios. Seul Helios, et non Google, est responsable de l'application Android, des services et du contenu qui sont accessibles via celle-ci. Google n'a aucune obligation ni responsabilité concernant l'application Android ou le présent accord.
4. L'Utilisateur Helios reconnaît que Google est un tiers bénéficiaire des présentes conditions d'utilisation, dans la mesure où une connexion à l'application Android de Helios est établie.

* *

*

Conditions tarifaires applicables aux Utilisateurs Helios

I) Services

Service	Offre Compte Courant	Offre Compte Jeune	Offre Compte Commun
Abonnement Plateforme Helios	6,00 EUR / mois ⁴	3,00 EUR / mois jusqu'à la date du 24 ^e anniversaire puis 6,00 EUR / mois ⁵	6,00 EUR / mois ⁶ ou 0,00 EUR / mois si les deux titulaires du compte commun ont une offre Compte Courant ou Compte Jeune également ⁷
Délivrance d'une carte de débit physique Helios	Gratuit pour la première carte ⁸ 10,00 EUR pour chaque carte supplémentaire ⁹	Gratuit pour la première carte ¹⁰ 10,00 EUR pour chaque carte supplémentaire ¹¹	Gratuit pour les deux premières cartes ¹² 10,00 EUR pour chaque carte supplémentaire ¹³

⁴ Tout mois commencé est dû. Le prélèvement est effectué mensuellement à la date d'anniversaire de l'ouverture du compte. Votre date d'anniversaire correspond au jour où vous avez souscrit votre compte.

⁵ Offre disponible pour les 18-24 ans inclus jusqu'à la date du 24^e anniversaire. L'abonnement est à 3,00 EUR / mois jusqu'à la date du 24^e anniversaire, puis l'abonnement est à 6,00 EUR. Tout mois commencé est dû. Le prélèvement est effectué mensuellement à la date d'anniversaire de l'ouverture du compte.

⁶ Compte à partager à deux pour 6,00 EUR par mois, soient 3,00 EUR par personne et par mois. Tout mois commencé est dû. Le prélèvement est effectué mensuellement à la date d'anniversaire de l'ouverture du compte.

⁷ Le compte commun est offert sur la période, si les deux titulaires du compte commun ont également chacun une offre Compte Courant ou Compte Jeune sur la période.

⁸ La première carte est gratuite lors de l'inscription. En cas de clôture de compte avant une période de deux semaines suivant l'ouverture du compte, cette première carte sera facturée 10 euros.

⁹ Réémission de la carte à la demande du client quelle qu'en soit la cause

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

¹¹ Réémission de la carte à la demande du client quelle qu'en soit la cause

¹² Chaque titulaire du compte commun a une carte gratuite lors de l'inscription. En cas de clôture de compte avant une période de deux semaines suivant l'ouverture du compte, chaque carte sera facturée 10 euros.

¹³ Réémission de la carte à la demande du client quelle qu'en soit la cause.

Délivrance d'une carte virtuelle Helios	Gratuit pour la première carte 1,00 EUR pour chaque carte supplémentaire	Gratuit pour la première carte 1,00 EUR pour chaque carte supplémentaire	Carte virtuelle non disponible pour cette offre
Frais de retrait aux distributeurs automatiques en Zone Euro	5 retraits gratuits par mois Puis 0,85 EUR par retrait supplémentaire	2 retraits gratuits par mois Puis 0,85 EUR par retrait supplémentaire	5 retraits gratuits par mois sur le compte Puis 0,85 EUR par retrait supplémentaire
Frais de retrait aux distributeurs automatiques hors Zone Euro	1,50 EUR par retrait + 1% des montants retirés	1,50 EUR par retrait + 1% des montants retirés	1,50 EUR par retrait + 1% des montants retirés
Frais de paiement par carte en Zone Euro	gratuit	gratuit	gratuit
Frais de paiement par carte hors Zone Euro	1% du montant du paiement	1% du montant du paiement	1% du montant du paiement
Virement SEPA	gratuit	gratuit	gratuit
Virements reçus en EUR des pays de l'EEE et de Suisse	gratuit	gratuit	gratuit
Virement International (hors Zone SEPA)	Service non disponible	Service non disponible	Service non disponible
Virement récurrent	gratuit	gratuit	gratuit
Prélèvement SEPA	gratuit	gratuit	gratuit
Frais de rejet d'un prélèvement	1,00 EUR par rejet	1,00 EUR par rejet	1,00 EUR par rejet
Alimentation instantanée du compte par Stripe¹⁴	gratuit pour la première alimentation Puis 3% du montant déposé	gratuit pour la première alimentation Puis 3% du montant déposé	gratuit pour la première alimentation Puis 3% du montant déposé

¹⁴ Dépôts de minimum 20€ et maximum 150€ (plafond maximum de 450€ par mois). Les frais seront débités directement sur votre compte Helios

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

Services	Pour toutes les offres proposées
Ouverture, transformation, clôture	gratuit
Relevés de compte numériques	gratuit
Découvert autorisé	Service non disponible
Frais de compte sur les dépôts ¹⁵	0,5% du montant excédant 50 000 EUR (facturation mensuelle)
Relance de paiement	3,00 EUR par relance

2. Traitement des processus de paiement déclarés défectueux ou non induits (pour toutes les offres)

Services	Offre
Par évènement standard ¹⁶	70,00 EUR
Par évènement spécial ¹⁷	100,00 EUR
Par tâche spéciale ¹⁸	35,00 EUR

¹⁵ En cas de solde excédent 50 000€. Les Frais sur les dépôts sont calculés chaque mois rétroactivement sur le montant excédant le seuil du solde du compte autorisé et facturés mensuellement.

¹⁶ Un évènement standard fait référence à chacun des événements suivants : Recouvrement, rétrofacturation, deuxième rétrofacturation, Plainte pour un paiement, Ajustement de paiement, Contre passation, paiement de bonne foi.

¹⁷ Un évènement spécial fait référence à chacun des événements suivants: Extra-Chargeback, Pre-Arbitration, Arbitration, Pre-Compliance, Compliance.

¹⁸ Une tâche spéciale fait référence à chacun des événements suivants: Requête et recherche, Vérification d'un code de retour (raison pour laquelle un paiement a échoué). Si l'un des événements mentionnés ci-dessus survient lors du traitement de transactions défectueuses ou non exécutées par une carte de paiement, la rémunération est engagée pour chaque événement individuellement (par exemple en cas de demande de récupération, ou de rétrofacturation)

II) Compte Avenir

Service	Offre Compte Courant	Offre Compte Jeune	Offre Compte Commun
Gestion de compte	Gratuit / Inclus dans l'offre jusqu'à un solde total de 50 000€. Puis si le solde dépasse 50 000€, un taux d'intérêt négatif de -0,5% s'applique sur le montant dépassant ce seuil ¹⁹ (facturation mensuelle)	Gratuit / Inclus dans l'offre jusqu'à un solde total de 50 000€. Puis si le solde dépasse 50 000€, un taux d'intérêt négatif de -0,5% s'applique sur le montant dépassant ce seuil ²⁰ (facturation mensuelle)	Le Livret Avenir n'est pas disponible avec l'offre Compte Commun
Ouverture	Gratuit	Gratuit	non disponible pour cette offre
Montant minimum de dépôt	A partir de 10 EUR	A partir de 10 EUR	
Clôture	Gratuit	Gratuit	
Virement instantané entre comptes Helios	Gratuit	Gratuit	
Virement récurrent	Gratuit	Gratuit	
Relevés de compte numériques	Gratuit	Gratuit	

¹⁹ En cas de solde excédent 50 000€ sur ce compte. Les Frais sur les dépôts sont calculés chaque mois rétroactivement sur le montant excédant le seuil du solde du compte autorisé et facturés mensuellement.

²⁰ En cas de solde excédent 50 000€ sur ce compte. Les Frais sur les dépôts sont calculés chaque mois rétroactivement sur le montant excédant le seuil du solde du compte autorisé et facturés mensuellement.