

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE GOOGLE PAY

### Addendum aux Conditions Générales d'Utilisation des Services Helios (Convention de compte de paiement)

#### GÉNÉRALITÉS

---

##### 1. Mentions légales

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

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

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

##### 2. Objet

Les présentes conditions générales d'utilisation du service Google Pay (ci-après les « Conditions d'Utilisation ») détaillent les conditions spécifiques d'utilisation de la Carte par un Utilisateur par le biais de la Solution Google Pay, développée et commercialisée directement par Google.

Ces Conditions d'Utilisation constituent un addendum aux Conditions Générales d'Utilisation des Services Helios (Convention de compte de paiement) que l'Utilisateur aura préalablement souscrit auprès de Helios. Il est ici rappelé que toutes les opérations de paiements réalisées via la Solution Google Pay sont soumises aux dispositions des Conditions Générales d'Utilisation des Services Helios. Les conditions de fonctionnement de la Solution Google Pay sont détaillées dans les instructions et procédures émises par Google et sous sa responsabilité et notamment dans les documents souscrits directement entre l'Utilisateur et Google auquel Helios n'est pas partie.

##### 3. Définitions

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Appareil Google Pay compatible | Désigne un Appareil Google Pay, équipé du système d'exploitation mobile de Google Android, compatible avec la Solution Google Pay. La liste des appareils compatibles est accessible sur le site <a href="#">Google Pay</a> . Cette liste pourra être complétée ultérieurement par d'autres modèles d'appareils, ce dont l'Utilisateur sera informé par affichage sur le site <a href="#">Google Pay</a> . |
|--------------------------------|--|

# helios

|  |  |
|--|--|
| Google                                   | Désigne Google Ireland Limited, constituée et opérant en vertu des lois de l'Irlande (numéro d'enregistrement : 368047/ numéro de TVA : IE6388047V) ayant son siège social à Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irlande.   |
| Authentification forte                   | Désigne les mesures d'authentification reposant sur l'utilisation de deux (2) éléments ou plus appartenant aux catégories « connaissance » (quelque chose que seul le Client connaît), « possession » (quelque chose que seul le Client possède) et « inhérence » (quelque chose que le Client est) et indépendante en ce que la compromission de l'un ne remet pas en question la fiabilité des autres, et qui est conçue de manière à protéger la confidentialité des données d'authentification.  |
| Carte                                    | Désigne la carte de débit Visa (carte de paiement à autorisation systématique). Okali, en tant que membre principal du schéma de cartes de paiement Visa, fournit une carte de paiement à autorisation systématique liée au compte du client. Elle est nominative et personnelle. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est débité directement et intégralement sur le compte du Client, après vérification automatique et systématique du solde (ou provision) disponible sur son compte. Elle est dématérialisée dans le cadre du Service, pour pouvoir être utilisée dans la Solution Google Pay.  |
| Compte                                   | Désigne le compte de paiement ouvert dans les livres d'Okali par Helios au nom du client et sur lequel sont débitées ou créditées les opérations de paiement réalisées par l'Utilisateur.  |
| Données de sécurité personnalisées       | Désignent ensemble (i) le Code secret de déverrouillage associé à la Solution Google Pay et (ii) le Dispositif de reconnaissance biométrique que l'Utilisateur a paramétré dans la rubrique « Paramètres de votre téléphone » de son Appareil Google Pay compatible à des fins d'authentification et de validation des paiements.  |
| Code secret de déverrouillage            | Désigne le code de déverrouillage utilisé pour accéder aux Appareils Google Pay compatibles, qui permet d'authentifier l'Utilisateur et de valider les paiements.  |
| Dispositif de reconnaissance biométrique | Désigne la technologie paramétrable dans la rubrique « Paramètres de votre téléphone » de son Appareil Google Pay compatible par laquelle l'Utilisateur peut s'authentifier directement sur son Appareil Google Pay compatible par les données biométriques qu'il a enregistrées (empreinte digitale (ou « Touch ID ») ou biométrie faciale (« ou « Face ID »)) et valider les paiements.  |
| Service                                  | Désigne le service proposé par Helios aux termes des présentes conditions d'utilisation permettant à l'Utilisateur (i) d'enregistrer les données de sa Carte éligible et d'utiliser sa Carte dans la Solution Google Pay et (ii) d'effectuer des opérations de paiement par carte, grâce à son Appareil Google Pay compatible, en mode sans contact ou par internet (sous réserve de la disponibilité de ce canal), sans utilisation physique de sa Carte et sans avoir à ressaisir les données de sa Carte. Le Service n'est disponible qu'en mode : dit « de proximité » lorsque l'Utilisateur dispose d'une montre connectée ; dit « In App » et sur Internet pour les gammes d'Appareils Google Pay compatibles. |
| Solution Google Pay                      | Désigne la fonctionnalité de paiement mobile développée par Google et disponible sur les Appareils Google Pay compatibles, permettant à l'Utilisateur de régler, de façon rapide et dans un environnement sécurisé, des biens ou des   |

# helios

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
|                                     | prestations de services, au moyen de sa(ses) Carte(s) dématérialisée(s) dont les données ont été enregistrées par l'Utilisateur dans le Google Wallet de son Appareil Google Pay compatible   |
| Utilisateur                         | Désigne la personne physique, majeure, agissant dans le cadre des Conditions Générales d'Utilisation des Services Helios. Il est titulaire d'une Carte se rattachant à un Compte et peut, s'il dispose d'un Appareil Google Pay compatible, utiliser le Service.          |
| Google Google Wallet (Portefeuille) | Désigne l'application qui permet à l'Utilisateur de gérer et d'accéder à ses Cartes activées dans le cadre du Service, quel que soit le nombre d'Appareil Google Pay compatible de l'Utilisateur. Le fonctionnement du Portefeuille est sous la responsabilité de Google. |

## LE SERVICE

---

### 4. Description du Service

Le Service permet à l'Utilisateur d'enregistrer les données de sa Carte et d'utiliser sa Carte éligible dans la Solution Google Pay, développée et commercialisée par Google, disponible sur son Appareil Google Pay compatible afin de lui permettre de réaliser des opérations de paiement par carte, ayant uniquement pour finalités de régler des achats de biens ou des prestations de services chez des commerçants ou prestataires de services :

- En proximité en mode « sans contact » (terminaux de paiement électroniques équipés de la technologie Near Field Communication),
- Sous réserve de la disponibilité de ces canaux :
  - Par internet sur une application mobile de vente en ligne affichant la Solution Google Pay (« In App »),
  - Sur le site de vente en ligne d'un commerçant affichant la Solution Google Pay, sans utilisation physique de sa Carte et sans avoir à ressaisir les données de sa Carte.

Les opérations de paiement réalisées par l'Utilisateur au moyen de sa Carte dématérialisée dans la Solution Google Pay sont des opérations de paiement par carte réalisées sous la marque VISA et sont régies par les dispositions générales des Conditions Générales d'Utilisation des Services Helios conclues entre le client et Helios.

### 5. Conditions d'éligibilité au Service

Le Service est exclusivement réservé aux Utilisateurs définis comme les personnes physiques, majeures capables et titulaires cumulativement : (i) d'un Compte ouvert auprès de Helios au nom du client, (ii) d'une ou de plusieurs Carte(s) éligible(s) émise(s) par Okali au nom de l'Utilisateur, (iii) d'un des Appareils Google Pay compatibles et (v) d'un numéro de téléphone mobile fiabilisé.

L'Utilisateur peut enregistrer plusieurs Cartes dans la Solution Google Pay et, dans ce cas, choisir la Carte qui sera utilisée par défaut pour réaliser le paiement. L'Utilisateur reconnaît être averti que l'enregistrement des données et l'utilisation de toute carte en dehors des Cartes éligibles dans la Solution Google Pay au même titre que l'utilisation de modèles d'appareils mobiles autres que les Appareils Google Pay compatibles pour accéder à la Solution Google Pay est interdite.

# helios

## 6. Conditions d'accès et d'activation au Service

### 6.1. Conditions d'accès au Service

L'accès au Service nécessite cumulativement :

- La connexion de l'Appareil Google Pay compatible au compte Google de l'Utilisateur, selon les instructions et la procédure émises par Google et sous la responsabilité de ce dernier, est un prérequis à l'ouverture du Service.
- L'enregistrement par l'Utilisateur des données de sa Carte dans l'application « Google Wallet » de l'Appareil Google Pay (i) soit en choisissant une Carte éligible dont il a déjà communiqué les données à Google, (ii) soit en saisissant les données de sa Carte nécessaires à l'enregistrement, (iii) soit en utilisant l'appareil photo de son Appareil Google Pay compatible pour scanner les informations de la face recto de sa Carte et compléter les données manquantes.
- L'acceptation par l'Utilisateur des présentes Conditions d'Utilisation et de leurs évolutions réalisées conformément à l'article 15 « Modifications des Conditions d'Utilisation » ci-après.

### 6.2. Activation du Service

Après vérification de la demande d'activation par Helios, l'activation du Service est finalisée par l'acceptation des présentes Conditions d'Utilisation par l'Utilisateur. Dans certains cas, la finalisation de l'activation du Service nécessite l'utilisation d'une méthode d'Authentification forte mise en place par Helios. Pour pouvoir utiliser le Service, l'Utilisateur doit avoir communiqué à Helios un numéro de téléphone mobile fiabilisé, lequel permettra, dans certains cas, son authentification par Helios lors de l'activation du Service pour sa Carte.

Une fois les Conditions d'Utilisation acceptées par l'Utilisateur et dans certains cas, l'Authentification forte de l'Utilisateur effectuée par Helios, dès que l'Utilisateur constate que sa Carte est bien enregistrée dans la Solution Google Pay, alors le Service est activé pour cette Carte et l'Utilisateur peut donc immédiatement l'utiliser. En cas de renouvellement de la Carte physique, à la suite de son expiration ou d'une mise en opposition, la nouvelle Carte sera automatiquement mise à jour dans le Google Wallet de l'Utilisateur.

## 7. Adhésion au Service

L'Utilisateur reconnaît avoir expressément pris connaissance et accepté les termes des présentes Conditions d'Utilisation. Le présent Service est souscrit à distance dès l'acceptation par l'Utilisateur des présentes Conditions d'Utilisation. L'Utilisateur demande l'exécution immédiate du Service.

Les présentes Conditions d'Utilisation sont conclues au lieu où Helios a élu domicile, à savoir à l'adresse de son siège social.

Les présentes Conditions d'Utilisation sont accessibles en permanence depuis l'Appareil Google Pay compatible et sur le site internet de Helios. A tout moment, au cours de la relation contractuelle, l'Utilisateur peut demander à Helios de recevoir les conditions d'utilisation sur un support papier ou un autre support durable.

## 8. Modalités d'utilisation du Service pour le règlement d'achat de biens ou de prestations de services chez des commerçants

Le Service peut être utilisé pour réaliser des opérations de paiement :

- En proximité en mode sans contact sur des terminaux de paiement électroniques équipés de la technologie Near Field Communication (« de proximité »),
- Sous réserve de la disponibilité de ces canaux :
  - En paiement dans une application mobile de vente en ligne affichant la Solution Google Pay (« In App ») ou,

# helios

- En paiement sur le site internet de vente en ligne d'un commerçant affichant la Solution Google Pay.

Les modalités d'utilisation, de fonctionnement de la Carte et d'exécution des opérations de paiement par carte de paiement (dont notamment celles relatives aux plafonds d'utilisation de la Carte, au consentement, à l'irrévocabilité, aux délais d'exécution, aux modalités de contestation et de remboursement) dans la Solution Google Pay sont celles indiquées dans les Conditions Générales d'Utilisation des Services Helios conclu entre Helios et l'Utilisateur lesquelles prévoient l'utilisation dématérialisée de la carte de paiement.

L'Utilisateur donne son consentement pour réaliser une opération de paiement par Carte dans la Solution Google Pay conformément aux conditions générales des Conditions Générales d'Utilisation des Services Helios, soit par l'utilisation du Code secret de déverrouillage utilisé pour accéder aux Appareils Google Pay compatibles soit par le Dispositif de reconnaissance biométrique.

Le montant des paiements effectués avec la Carte par le biais du Service est imputé sur le compte auquel la Carte est associée selon les dispositions générales des Conditions Générales d'Utilisation des Services Helios. Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change) des opérations de paiement par Carte par le biais du Service, passées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte, figure sur le même relevé que les opérations de paiement par carte réalisées par l'Utilisateur en dehors du Service. Il appartient à l'Utilisateur de la Carte de vérifier la régularité des opérations de paiement par Carte réalisées par le biais du Service figurant sur le relevé d'opérations.

## 9. Conditions tarifaires

L'utilisation du Service est gratuite hors coûts facturés par les opérateurs téléphoniques et les fournisseurs d'accès Internet à la charge de l'Utilisateur. Toute éventuelle modification tarifaire du Service devra être acceptée par l'Utilisateur selon la procédure prévue à [l'article 15 « Modifications des Conditions d'Utilisation »](#). Le refus de la modification tarifaire du Service entraînera la résiliation du Service. L'Utilisateur ne pourra plus utiliser le Service.

Il est rappelé que, conformément aux termes des Conditions Générales d'Utilisation des Services Helios signées entre le client et Helios, la Carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans les conditions tarifaires.

## 10. Convention de preuve

Il est fixé entre les parties dans le cadre des présentes, les règles relatives aux preuves recevables entre eux en cas de litige dans le cadre du Service. Les dispositions qui suivent constituent la convention de preuve passée entre les parties. Les parties acceptent qu'en cas de litige :

- Les éléments d'identification de l'Utilisateur dans le cadre du Service sont admissibles devant les tribunaux et cours compétentes, et feront preuve des données et des faits ainsi que des procédés d'authentification qu'ils expriment. L'Utilisateur reconnaît que les actions effectuées par le biais de la Solution Google Pay lui seront imputées lorsque ses Données de sécurité personnalisées auront été activées et que toutes les connexions sont réputées avoir été effectuées par lui.
- Les dates certifiées électroniquement par horodatage sont admissibles devant les tribunaux et cours compétentes et feront preuve des données et des faits qu'elles contiennent. Dans le cadre des opérations de traçabilité du Service, Helios respecte les prescriptions légales applicables en matière de collecte des données de connexion, notamment celles prévues par la réglementation relative à la protection des données personnelles.

# helios

## 11. Disponibilité du Service

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

Helios n'est pas tenu pour responsable en cas d'interruption du Service pour des raisons résultant de la force majeure, d'un cas fortuit ou d'un fait d'un tiers. Helios se réserve le droit de bloquer le Service pour des raisons de sécurité.

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

L'Utilisateur doit s'assurer d'être équipé d'un Appareil Google Pay compatible et d'avoir installé les mises à jour nécessaires au bon fonctionnement du Service. L'Utilisateur fait son affaire personnelle de la location ou de l'acquisition, de l'installation et de la maintenance de son Appareil Google Pay compatible.

## 12. Blocage du Service

### 12.1. Modalités de blocage du Service à l'initiative de l'Utilisateur

L'Utilisateur peut demander à Helios de suspendre temporairement l'utilisation de sa Carte dans toutes les applications de la Solution Google Pay de tous les Appareils Google Pay compatibles, dans lesquels elle est enregistrée :

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

La Carte ne peut alors plus être utilisée dans les applications de la Solution Google Pay pendant la durée de la suspension jusqu'à ce que l'Utilisateur demande sa réactivation à Helios selon les mêmes modalités.

Lorsque l'Utilisateur fait une demande de blocage/d'opposition de sa Carte auprès de Helios dans les conditions prévues aux conditions générales des Conditions Générales d'Utilisation des Services Helios , la Carte ne peut plus être utilisée dans le cadre du Service et est automatiquement supprimée de toutes les applications de la Solution Google Pay dans lesquelles elle est enregistrée.

L'Utilisateur peut supprimer à tout moment sa Carte de la Solution Google Pay directement à partir de son Appareil Google Pay compatible. Cette suppression entraîne la résiliation du Service dans les conditions prévues à l'article « Résiliation » pour la Carte concernée.

En cas de perte ou de vol de son Appareil Google Pay compatible, il appartient à l'Utilisateur de bloquer cet Appareil à partir du site Internet [android.com/find](https://android.com/find) mis à disposition par Google. Le blocage de l'Appareil Google Pay compatible entraîne le blocage de toutes les applications de la Solution Google Pay disponibles sur cet Appareil et les Cartes qui y sont enregistrées ne peuvent plus être utilisées avec cet Appareil. Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de son Appareil Google Pay compatible, du détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation, l'Utilisateur doit informer sans tarder Helios aux fins de blocage de la Carte, en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

En cas de déconnexion de l'Appareil Google Pay compatible du compte Google de l'Utilisateur, de suppression du Code secret de déverrouillage ou si l'Appareil Google Pay compatible et/son système d'exploitation subissent des modifications non autorisées aux termes des accords de licence conclus entre l'Utilisateur et Google, le Service peut être bloqué sur l'Appareil Google Pay compatible.

# helios

## 12.2. Modalités de blocage du Service à l'initiative de Helios

Conformément aux dispositions générales des Conditions Générales d'Utilisation des Services Helios, Helios peut procéder au blocage de la Carte. Dans cette hypothèse, la Carte ne peut plus être utilisée, pendant la durée du blocage, dans toutes les applications de la Solution Google Pay dans lesquelles la Carte est enregistrée.

Helios se réserve le droit de bloquer, tout ou partie du Service, pour la Carte sur tous les Appareils Google Pay compatibles, sans aucun préavis, s'il devait révéler des faits laissant présumer l'utilisation frauduleuse du Service.

## RESPONSABILITÉ

---

### 13. Responsabilité d'Helios

La responsabilité d'Helios ne peut être retenue que dans les conditions prévues aux Conditions Générales d'Utilisation des Services Helios conclu entre Helios et le client et/ou conformément à la législation en vigueur.

Helios ne saurait être tenue pour responsable d'incidents et/ou de litiges ne relevant pas directement du champ d'application des présentes Conditions d'Utilisation. Sont ainsi notamment exclus les incidents et/ou litiges liés :

- à l'utilisation d'un Appareil Google Pay compatible ou au mauvais fonctionnement ou à une panne technique de la Solution Google Pay,
- à un défaut de sécurité (matériel ou logiciel) de l'Appareil Google Pay compatible utilisé par l'Utilisateur et des logiciels installés sur l'Appareil Google Pay compatible,
- au contrat conclu entre l'Utilisateur et son opérateur de téléphonie mobile et les fournisseurs d'accès Internet.

Concernant le Dispositif de reconnaissance biométrique, l'Utilisateur reconnaît être informé que :

- Cette fonction n'est pas mise en place par Helios mais par Google,
- La sécurité de cette fonction est assurée par Google,
- Qu'il lui appartient de configurer/gérer cette fonction dans les paramètres de configuration de son Appareil Google Pay compatible dans la rubrique « Réglages ».

Helios ne saurait être tenue pour responsable d'incidents et/ou de litiges liés à la sécurité du Dispositif de reconnaissance biométrique qui relève de la responsabilité de Google et/ou à la configuration/gestion de cette fonction paramétrable par l'Utilisateur dans la rubrique « Réglages » de son Appareil Google Pay compatible.

### 14. Responsabilité de l'Utilisateur

Les Données de sécurité personnalisées sont strictement confidentielles. Il est donc de la responsabilité de l'Utilisateur de les tenir secrets et de ne les communiquer à quiconque. L'Utilisateur s'interdit de communiquer à quelque tiers que ce soit, l'une quelconque de ses Données de sécurité personnalisées et, le cas échéant, assume l'entière responsabilité des conséquences de leur divulgation ou de leur utilisation par des tiers. Il appartient notamment à l'Utilisateur de s'assurer que la conservation, la saisie et le paramétrage de ses Données de sécurité personnalisées soient effectuées dans des conditions parfaites de sécurité et de confidentialité. L'utilisation de la Solution Google Pay est strictement personnelle à l'Utilisateur. L'Utilisateur est responsable de l'état sécuritaire de son téléphone mobile. En cas de cession de son téléphone mobile, l'Utilisateur est pleinement responsable de la suppression, préalablement à ladite cession, de sa Carte de la Solution Google Pay. Conformément aux conditions générales des Conditions Générales d'Utilisation des Services Helios, dès que l'Utilisateur a connaissance de la perte ou du vol de son Appareil Google Pay compatible ou de la Carte, du détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation, l'Utilisateur doit informer sans tarder Helios aux fins de blocage de la Carte, en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

## MODIFICATION, DURÉE ET RÉSILIATION

---

### 15. Modification des Conditions d'Utilisation

Helios se réserve le droit de modifier les présentes Conditions d'Utilisation pour prendre en compte toute évolution technique ou sécuritaire, sans préavis et sans information préalable. Toute autre modification des présentes Conditions d'Utilisation sera réalisée selon les dispositions prévues aux conditions générales des Conditions Générales d'Utilisation des Services Helios . Les modifications seront communiquées sur support papier ou sur tout autre support durable à l'Utilisateur deux (2) mois avant leur date d'entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à Helios avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où l'Utilisateur n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le Service.

### 16. Durée du contrat et résiliation

#### 16.1. Durée

Le Service est souscrit et les présentes Conditions Générales conclues pour une durée indéterminée, à partir de l'acceptation des présentes Conditions d'Utilisation selon les conditions et modalités décrites à l'article 4 ci-dessus.

#### 16.2. Résiliation du Service par l'Utilisateur

Le Service peut être résilié à tout moment par l'Utilisateur, sans préavis en supprimant sa Carte de la Solution Google Pay directement à partir de l'Appareil Google Pay compatible concerné.

#### 16.3. Résiliation du Service par Helios

Helios dispose de la faculté de résilier à tout moment le Service dans les conditions suivantes :

- (i) pour quelle que raison que ce soit, sous réserve de l'envoi d'une notification à l'Utilisateur et du respect d'un préavis de 2 (deux) mois à compter de la date d'envoi de cette notification ;
- (ii) sans préavis :

- En cas de non-respect des présentes Conditions d'Utilisation,
- En cas de résiliation des Conditions Générales d'Utilisation des Services Helios ,
- En cas d'arrêt du Service.

#### 16.4. Conséquences de la résiliation du Service

La Carte est supprimée de la Solution Google Pay disponible sur tous les Appareils Google Pay compatibles sur lesquels la Carte est enregistrée. Seule la Carte dont la suppression est demandée par l'Utilisateur est impactée.

## RÉGLEMENTATION APPLICABLE

---

### 17. Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme et sanctions internationales

Helios est soumis au respect (i) de la réglementation applicable en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et (ii) de mesures de sanctions internationales et de de gel des avoirs. Dans ce cadre, Helios doit notamment appliquer des mesures de vigilance vis-à-vis de l'Utilisateur, de ses bénéficiaires effectifs, de ses mandataires et de l'ensemble des opérations qu'ils réalisent.



# helios

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

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

## 18. Informatiques et libertés - Données personnelles

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

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

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

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

## 19. Secret professionnel

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

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

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

# helios

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

## STIPULATIONS DIVERSES

---

### 20. Droit de rétractation

Conformément à l'article L.343-1 du Code monétaire et financier applicable aux contrats entièrement conclus à distance, l'Utilisateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus pour se rétracter sans frais ni pénalités et sans être tenu d'indiquer les motifs de sa décision. Ce délai court à compter de l'acceptation des présentes Conditions d'Utilisation dans lesquelles figurent les conditions contractuelles et informations préalables requises en application de l'article précité.

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

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

Le commencement d'exécution ne prive pas l'Utilisateur du droit de rétractation. La rétractation met fin au Service de plein droit. L'Utilisateur ne pourra pas révoquer les ordres de paiement par Carte qui auront déjà été donnés dans le cadre du Service.

### 21. Validité

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

### 22. Renonciation

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

### 23. Cession

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

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

### 24. Signature électronique et convention de preuve

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

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

# helios

## CONTACT, RÉCLAMATION, MÉDIATIONS ET LITIGES

---

### 25. Contact

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

### 26. Réclamations

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

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

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

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

Exceptionnellement, si une réponse ne peut être donnée dans les quinze (15) jours ouvrables pour des raisons échappant au contrôle d'Okali et de Helios, ceux-ci envoient une réponse d'attente motivant clairement le délai complémentaire nécessaire pour répondre à la réclamation et précisant la date ultime à laquelle l'Utilisateur recevra une réponse définitive. En tout état de cause, l'Utilisateur recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq jours (35) ouvrables suivant la réception de la réclamation.

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

### 27. Médiation

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

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

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

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

# helios

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

Vous pouvez retrouver la charte de la médiation sur le site :

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

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

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

## **28. Langue, loi applicable, juridiction compétente**

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

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

Les tribunaux compétents sont les tribunaux français.