

IMPORTANT - EN ACHETANT ET / OU EN UTILISANT VOTRE ADHÉSION À ILIOS INTERNATIONAL, VOUS DÉCLAREZ ET GARANTISSEZ QUE VOUS POSSÉDEZ LE DROIT ET LA CAPACITÉ LEGALE, AU NOM DE CHAQUE PERSONNE INDIQUÉE SUR LA DEMANDE D'ASSISTANCE, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, CHAQUE ENFANT MINEUR DONT UN MEMBRE EST UN PARENT OU TUTEUR, D'ACCEPTER D'ÊTRE LIÉ PAR LE PRÉSENT CONTRAT DE SERVICES ET SES CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « les Conditions Générales de Vente » ou « CGV ») s'appliquent à la souscription d'un contrat de prestation d'assistance à l'international par le Client tel que défini aux termes des Conditions Particulières du contrat et des CGV, l'ensemble formant un tout indivisible, le « Contrat ».

La société ILIOS INTERNATIONAL se réserve le droit d'adapter et de réviser à tout moment les présentes CGV. Les Conditions applicables sont celles en vigueur au moment de la vente et/ou de la dernière notification au Client.

Article 1 – Définitions

Dans le présent Contrat et sans préjudice des définitions particulières dans le corps du Contrat, les mots et expressions suivants utilisés avec une majuscule ont le sens qui leur est attribué ci-dessous, sans qu'il y ait lieu de distinguer selon qu'ils sont utilisés au singulier ou au pluriel et inversement. Toute référence à un genre inclut l'autre genre :

- **Adhérents** : désigne l'ensemble des personnes physiques ayant souscrit un contrat auprès de l'Assureur Partenaire ;
- **Adhésion** : désigne toute souscription d'abonnement ou de prestations ponctuelles aux Services proposés par la société ILIOS INTERNATIONAL.
- **Appels entrants** : désigne l'ensemble des appels émis par les Adhérents via le bouton d'urgence « emergency call » mis à leur disposition via l'Application ou aux numéros dédiés qui déclenche l'intervention du Centre de Conduite des Opérations (CCO) ;
- **Assistance primaire** : désigne l'ordonnancement de services de sécurité et de secours au profit des Clients et des Collaborateurs ou des membres afin de leur fournir une aide et une assistance à l'occasion d'incidents survenant à l'étranger, ceci jusqu'au point de stabilisation le plus proche ;
- **Assureur partenaire** : désigne la personne morale partenaire de Ilios International, propriétaire et émetteur du contrat d'assurance.
- **Application** : logiciel applicatif ILIOS ;
- **Centre de Conduite des Opérations (CCO)** : désigne le lieu où la cellule d'assistance de ILIOS INTERNATIONAL veille 24h/24 et 7j/7 sur la sécurité des Adhérents ;
- **Chef de site** : désigne l'ensemble des chefs de services et directeurs de zone définis par le Client dans l'Application ;
- **Chargé d'assistance** : désigne toute personne physique intégrée au CCO dont la mission consiste à réceptionner les appels d'urgence, évaluer la gravité de l'incident auquel l'Utilisateur fait face, le renseigner et, le cas échéant, coordonner l'intervention d'un Prestataire local de sécurité le plus rapidement possible avec l'objectif de récupérer le collaborateur en difficulté et le mettre en sécurité ;
- **Compte Client** : désigne l'accès au portail de gestion ILIOS, conditionné par la création d'un compte utilisateur pour lequel le Client doit renseigner, sans que cette liste ne soit exhaustive, les noms, prénoms, adresses mails, informations relatives à l'identification l'entreprise et du salarié. La création d'un Compte Client est obligatoire. Le Client doit s'assurer du recours à un mot de passe complexe à modifier régulièrement ;
- **Conditions Générales de Vente** : désigne les conditions générales de vente qui font l'objet des présentes ;
- **Conditions Générales d'Utilisation ILIOS** : modalités d'utilisation de l'Application ;
- **Conditions Particulières** : désigne les éventuelles conditions spécifiques de vente souscrites entre les Parties. Dès lors qu'un contrat, un Bon de commande ou des réponses techniques financières (appels d'offres) spécifiques sont acceptées, cela constitue les Conditions Particulières applicables au Contrat ;
- **Contrat** : désigne ensemble les Conditions Générales de Vente et les éventuelles Conditions Particulières, les Conditions Générales d'Utilisation ILIOS forment un tout indivisible : le Contrat ;

- Désigne l'ensemble contractuel composé des Conditions Générales de Ventes (CGV) et des Conditions Particulières, des Conditions Générales d'Utilisations (CGU) et des éventuelles Annexes qui forment un tout indivisible : le Contrat ;
- **Durée Initiale** : désigne la durée du Contrat éventuellement stipulée dans les Conditions Particulières (avant renouvellement éventuel dans les conditions prévues audit Contrat) ;
 - **Espace utilisateur** : désigne l'espace par l'intermédiaire duquel le Client et les Utilisateurs du Portail de gestion accèdent aux différentes fonctionnalités de l'Application et à partir duquel les accès de chacun sont gérés ;
 - **Gestionnaire** : désigne les personnes référentes du Prestataire au sein de l'Entreprise cliente telles que définies au sein de l'Application ILIOS ;
 - **Gravité** : désigne les trois niveaux de gravité associés aux niveaux d'assistance (niveau 1 ; niveau 2 et la gestion de crise) ;
 - **Incident** : désigne tout évènement ponctuel plus ou moins grave auquel fait face un Collaborateur, expatrié ou voyageur, d'une Entreprise cliente lors de son séjour à l'étranger pouvant avoir un impact sur son intégrité physique, mentale ou sa santé ;
 - **Mise en sécurité** : désigne la mise hors de danger, entendue comme la protection de l'intégrité physique, du Collaborateur par le Prestataire ;
 - **Point de stabilisation** : désigne l'hôpital, la clinique ou le médecin le plus proche du lieu d'incident ou en adéquation avec la gravité de l'incident ;
 - **Prestation de Services** : désigne l'ensemble des prestations de services proposées par ILIOS INTERNATIONAL comprenant tant les Services que les Services additionnels à l'exception de la gestion de crise qui fait l'objet d'un contrat spécifique non compris au sein des présentes ;
 - **Prestataire** : désigne la société ILIOS INTERNATIONAL ;
 - **Prestataire local de sécurité** : désigne la société de sécurité locale en mesure de porter assistance et/ ou d'intervenir au profit du Collaborateur du Client voyageur ;
 - **Référent sûreté** : désigne la personne référente en matière de sécurité chez le Client ;
 - **Services** : désigne l'ensemble des prestations de briefing de sécurité, de mise à disposition de l'Application ILIOS, et d'assistance de sécurité telles que définies aux Conditions Particulières du Contrat ;
 - **Services complémentaires** : désigne l'ensemble des prestations complémentaires proposées en plus des Services par ILIOS INTERNATIONAL et définies aux Conditions Particulières du Contrat ;
 - **Utilisateurs** : désigne l'ensemble des utilisateurs de l'Application : Client, Collaborateur et personnel du Client désigné par lui ;
 - **Vente** : désigne toute Commande validée et réglée ;
 - **Zone d'intervention** : désigne la zone d'intervention du Prestataire local de sécurité telle que définie aux Conditions Particulières. Cette zone pourra être définie de différente manière selon pays et selon les modalités contractuelles définies entre ILIOS INTERNATIONAL et son prestataire. Les références aux Articles sont des références aux articles du présent Contrat, à moins qu'il n'en soit disposé autrement.

Article 2. Les Parties

Le présent Contrat de services aux membres (« Contrat ») est un accord juridique entre le Client ou un Membre, et **la Société ILIOS INTERNATIONAL, SAS au capital de 172 120€, dont le siège est sis 380 Avenue Archimède Parc Cézanne Bât E 13100 Aix-en-Provence**, immatriculée au RCS d'Aix-en-Provence sous le n°534 176 656.

ILIOS INTERNATIONAL se réserve le droit, à sa seule discrétion, de rejeter toute demande d'adhésion à ses prestations de services, auquel cas le présent Accord sera nul et non avenue. S'il est accepté, le présent accord, pour le type d'abonnement et la durée achetées, entrera en vigueur à 12h00 GMT à la date d'entrée en vigueur et se poursuivra jusqu'à 23h59 GMT à la date de fin.

Ci-après dénommées ensemble « *les Parties* »

Article 3 – Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des Parties lors de la souscription Prestations de Services telles que définies aux Conditions Particulières et de définir les modalités selon lesquelles le Prestataire exécute ses obligations ainsi que les droits et devoirs du Client.

Article 4. – Avertissements

4.1. L'attention de l'Adhérent est attirée sur le fait qu'en raison de la particularité des Prestations de Services délivrées par le Prestataire et de leur caractère particulièrement sensible, celui-ci doit une pleine et entière collaboration au Prestataire, à son personnel ainsi qu'aux Correspondants pays susceptibles d'être engagés dans les opérations d'assistance et de secours.

Article 5. – Durée – Tacite reconduction – Résiliation anticipée

5.1. Durée.

Sauf pour les prestations au voyage qui sont à durée déterminée (à savoir date de début de consommation du Contrat et date de fin de consommation du Contrat), le Contrat est souscrit pour une Durée Initiale stipulée dans le contrat qui commence à courir à la date de signature du contrat l'Adhérent. Elle constitue également la date anniversaire du Contrat.

5.2. Résiliation amiable

Sauf pour les prestations au voyage, chacune des Parties pourra résilier le présent Contrat de façon amiable moyennant le respect d'un préavis de trois (3) mois avant le terme du Contrat à compter de l'envoi de la résiliation par lettre RAR.

5.3. Résiliation anticipée

5.3.1 L'Adhérent peut renoncer à son contrat dans un délai de 14 (quatorze) jours calendaires révolus à compter de la date d'achat du contrat. L'Adhérent doit adresser sa demande par lettre RAR au Partenaire Assureur. A partir du moment où la consommation effective du contrat est entamée (date d'arrivée dans le pays), le droit de rétractation ne peut plus s'appliquer.

5.3.2. Un rapatriement médical vers le pays d'origine entraîne automatiquement la fin du contrat.

5.3.3. Le cas échéant, il devra payer au Prestataire, l'ensemble des sommes normalement dues au jour de la résiliation qui deviendront immédiatement exigibles sans mise en demeure. Ces sommes ne seront toutefois pas dues si la résiliation est dûment motivée par l'Adhérent en raison d'un manquement avéré du Prestataire à l'une de ses obligations essentielles auxquelles il ne serait pas remédié sept (7) jours ouvrés à compter de sa mise en demeure.

5.4. Résiliation pour faute

5.4.1. En cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties aux présentes, le Contrat pourra être suspendu ou résilié par la Partie lésée sans préjudice de toute autre voie d'action contractuelle ou légale si, dans un délai de trente (30) jours à compter de la première présentation d'un courrier RAR de mise en demeure de s'exécuter, celle-ci est restée en tout ou partie sans effet.

5.4.2. La mise en demeure doit mentionner l'intention d'appliquer la présente clause et les manquements contractuels ou légaux auxquels il est demandé de remédier.

5.4.3. En cas de résiliation pour faute, le Client doit payer au Prestataire l'ensemble des sommes normalement dues au jour de la résiliation qui deviendront immédiatement exigibles sans mise en demeure sans préjudice de tous dommages et intérêts le cas échéant.

5.5. Effets de la résiliation.

5.5.1. Résiliation anticipée

5.5.1.1. La résiliation anticipée des présentes entraîne l'arrêt immédiat des Prestations de Services, sauf en cas d'intervention en cours. Le cas échéant, le Contrat est résilié après la dernière intervention.

5.5.1.2. A défaut de mention expresse, le Client ne pourra engager la responsabilité du Prestataire en cas d'arrêt immédiat de ses Prestations.

5.5.2. Résiliation pour faute

La résiliation des présentes pour faute entraîne l'arrêt immédiat des Prestations de Services, sauf en cas d'intervention en cours. Le cas échéant, le Contrat est résilié après la dernière intervention.

5.6. Tacite reconduction

5.6.1. Le renouvellement par tacite reconduction n'est activé que pour les contrats d'une durée égale ou supérieure à un an, sauf disposition contraire mentionnée dans les Conditions Particulières éventuelles.

5.6.2. Au terme du Contrat, le Client sera redevable envers le Prestataire de toutes les sommes contractuellement exigibles et non encore payées.

Article 6 – Obligations des Parties

6.1. Obligations et responsabilité du Client ou du Membre

6.1.1. Obligations générales

Afin de permettre la mise en service des Prestations et leur bon déroulement, l'Assureur Partenaire et les Adhérents doivent fournir l'ensemble des informations et moyens pouvant contribuer à la bonne réalisation de l'objet défini aux présentes.

- Obligation de renseignement :

6.1.1.1. Afin d'activer la mise en service de la protection offerte les Adhérents doivent renseigner correctement l'ensemble des informations demandées dans l'Application ILIOS, à savoir l'ensemble des informations nécessaires à l'ouverture des droits par ILIOS INTERNATIONAL et, plus généralement, toutes les informations qui lui seront demandées, notamment lors de la signature du Contrat d'Adhésion, dans le cadre de l'exécution du Contrat. Il doit se soumettre aux éventuelles procédures de tests ou de maintenance nécessaires.

6.1.1.2. Les Adhérents doivent également définir et renseigner **l'ensemble** des profils à savoir nom et prénom, adresse, le ou les numéros de téléphones utilisés ou à utiliser, photographie (dans un objectif de reconnaissance immédiate en cas d'intervention ou de secours). Les Adhérents vérifient et garantissent que les données qu'ils fournissent lors de l'inscription sont exactes et régulièrement mises à jour. Ils ont la faculté de les modifier à tout moment. En cas de fourniture de données inexactes ou erronées, ILIOS INTERNATIONAL ne saurait être tenu pour responsable de l'impossibilité d'ouvrir les droits d'utilisation de l'Application ou de tout autre conséquence liée à l'inexactitude des informations fournies lors du paramétrage du compte Client ou Membre.

- Obligation de souscription d'une couverture médicale et de rapatriement :

6.1.1.3. Les Adhérents doivent disposer d'une couverture médicale et de rapatriement adaptées et fournir l'ensemble des références et coordonnées de ces contrats à ILIOS INTERNATIONAL.

6.1.2. Obligations générales

6.1.2.1. Les Adhérents s'engagent à collaborer de manière étroite et renforcée avec les services d'ILIOS INTERNATIONAL et ses prestataires de sécurité agréés. En cas de problème ou d'activation du bouton d'urgence ou d'appel à la hotline par un Adhérent, il doit se soumettre strictement aux instructions et protocoles définis par le Prestataire de sécurité local et/ou le correspondant pays sur place.

6.1.2.2. Les Adhérents à conserver le numéro de son Contrat à portée de main et à le fournir au Prestataire sur simple demande.

6.1.3. Obligations des Adhérents.

6.1.3.1. L'Adhérent est avisé de ce que l'Assistance sécuritaire ne peut être effectuée sans sa collaboration pleine et entière.

6.1.3.2. L'Adhérent doit se conformer aux instructions définies par ILIOS INTERNATIONAL et/ou par le Prestataire de sécurité local désigné par les services de ILIOS INTERNATIONAL pour assurer sa sécurité.

6.1.3.3. A défaut, ILIOS INTERNATIONAL n'est pas en mesure d'assurer la délivrance de ses Prestations de Services et sa responsabilité ne pourra pas être engagée.

6.1.4. Obligations relatives à l'accès et à la bonne utilisation de l'Application ILIOS

6.1.4.1. L'Adhérent reconnaît et accepte que la bonne exécution des Prestations de services est conditionnée à l'utilisation de l'Application ILIOS dans les conditions fixées par le Prestataire. Il est impératif que l'Adhérent ait accès à l'Application 24h/24 et 7j/7.

6.1.4.2. L'Adhérent fera son affaire d'accéder et de permettre l'accès à l'Application et aux services fournis par ILIOS INTERNATIONAL via l'Application ILIOS dans des conditions techniques et humaines optimales pour permettre la bonne utilisation des Services par l'ensemble Utilisateurs particulièrement lorsqu'ils sont à l'étranger. Les éventuelles interruptions des Services, quelle(s) qu'en soit(en)t la cause, ne donnent lieu à aucune indemnité par ILIOS INTERNATIONAL, dès lors que ce dernier est totalement étranger à la survenance de telles circonstances et que le Prestataire n'est en aucune manière maître du réseau de communications électroniques utilisé par l'Adhérent, ce dont l'Adhérent déclare être parfaitement informé et qu'il accepte expressément.

6.1.4.3. L'Adhérent utilise les Services pour son usage exclusif et s'interdit d'en faire la revente sous une forme intégrée ou sous quelque forme que ce soit, sauf accord préalable et écrit de ILIOS INTERNATIONAL.

6.1.4.5. L'Adhérent garantit également à ILIOS INTERNATIONAL de toute atteinte qui pourrait lui être portée de quelque manière que ce soit, le cas échéant, par les Utilisateurs de l'Application. L'Adhérent est en effet seul responsable vis-à-vis du Prestataire de toute utilisation du Service contraire aux lois et règlements en vigueur, aux conditions générales d'utilisations à l'ordre public et aux bonnes mœurs. A défaut, le Contrat pourra être résilié de plein droit aux torts exclusifs de l'Adhérent, sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts qui pourraient être réclamés à ce titre par le Prestataire à l'Adhérent.

6.1.4.6. L'Adhérent ne pourra mettre en cause la responsabilité du Prestataire en cas de différend relatif à une utilisation anormale et/ou illicite des Services liée à des activités contraires aux lois et règlements en vigueur, à l'ordre public et aux bonnes mœurs ou conditions générales d'utilisation, et garantit le Prestataire contre tout recours sur ce fondement.

6.1.4.7. L'Adhérent s'engage à utiliser l'Application ILIOS selon les Conditions Générales d'Utilisation d'Ilios.

6.2. Obligations et responsabilité du Prestataire

6.2.1. Obligations générales

6.2.1.1. ILIOS INTERNATIONAL s'engage à mettre en œuvre tous les moyens lui permettant de mener à bien les Prestations de services objets du présent Contrat conformément aux règles de l'art et apportera le plus grand soin à l'accomplissement de sa mission.

6.2.1.2. ILIOS INTERNATIONAL est soumis à une obligation de moyens et non de résultat, ce dont l'Adhérent déclare avoir parfaite connaissance et qu'il accepte expressément.

6.2.1.3. ILIOS INTERNATIONAL pourra modifier les Services (sans frais supplémentaires pour l'Adhérent) à la condition que cette modification n'affecte pas substantiellement l'utilisation et les modalités de délivrance des Prestations de services. ILIOS INTERNATIONAL pourra également modifier, voire supprimer, un ou plusieurs Services additionnels (sans frais supplémentaires pour l'Adhérent), ce qui ne sera jamais considéré comme une modification substantielle du Contrat, lesdits Services additionnels étant considérés par les Parties comme purement accessoires au Contrat.

6.2.1.4. ILIOS INTERNATIONAL pourra toutefois modifier substantiellement les Services (avec ou sans frais supplémentaires pour l'Adhérent) si cette modification s'impose à lui par l'effet d'une nouvelle réglementation applicable de plein droit. Le cas échéant, l'Adhérent comme le Prestataire pourront alors soit continuer le Contrat ainsi modifié, soit le résilier sans pénalités de retard. Pour le cas où l'Adhérent souhaite user de cette faculté de résiliation, il dispose d'un délai de trente (30) jour à compter du moment où il a été officiellement avisé par le Prestataire de ladite modification et de ses incidences, notamment financières sur le Contrat. A défaut, il est réputé avoir accepté sans réserve la modification et le Contrat se poursuivra selon les mêmes termes et conditions.

6.2.1.5. Le Prestataire reconnaît avoir obtenu l'ensemble des assurances nécessaires à l'exercice de son activité. Il dispose pour cela d'un contrat souscrit auprès de l'assureur HISCOX, N° de Police d'assurance MRP6503974.

6.2.2. Responsabilité du Prestataire

6.2.2.1. En aucun cas, le Prestataire ne pourra être tenu responsable des conséquences dommageables ou préjudiciables d'un événement survenu dans des circonstances de force majeure au sens des lois et règlements en vigueur. Dans l'hypothèse où un cas de force majeure empêche, retarde ou affecte l'exécution d'une obligation essentielle par l'une ou l'autre des Parties pendant plus de soixante (60) jours consécutifs, les Parties se concerteront afin de trouver une solution. A défaut d'accord sur une telle solution, chacune des Parties pourra résilier le Contrat par l'envoi d'un courrier RAR sans droit à indemnité de part et d'autre avec effet à la date de réception du courrier ou à la date précisée dans ledit courrier sans que celle-ci ne puisse être antérieure à la date d'envoi dudit courrier.

6.2.2.2. Le Prestataire ne sera jamais tenu responsable, à quelque titre que ce soit, des dommages indirects et/ou immatériels subis par l'Adhérent et pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du Contrat.

6.2.2.3. Dans le cas où la responsabilité du Prestataire serait établie et retenue au titre du présent Contrat, il est expressément convenu que le Prestataire ne sera tenu à réparation que du préjudice matériel et immédiat et ce, dans la limite cumulative d'un montant ne pouvant excéder les sommes facturées par le Prestataire au titre de l'année précédant la survenance de l'évènement donnant lieu à réclamation l'Adhérent.

Article 7. Nature des prestations

SI UN ADHERENT CONNAIT UNE URGENCE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, UNE URGENCE MÉDICALE OU DE SÉCURITÉ, IL DOIT IMMÉDIATEMENT APPELER LES SERVICES MÉDICAUX D'URGENCE OU DE SÉCURITÉ LOCAUX. (C'est-à-dire, par exemple, 15 ou 18 en France, 911 aux Etats Unis ou au Canada).

7.1. Organisation opérationnelle des Prestations et Zone d'intervention

A l'exception des prestations de gestion de crise et/ou d'évacuation qui font l'objet d'un contrat spécifique le cas échéant, les Services délivrés par ILIOS INTERNATIONAL consistent en des Prestations de sécurité et de sûreté internationales, et de conseils médicaux mises en œuvre selon les modalités suivantes :

- Information, suivi, alerte via l'Application ILIOS ;
- Hotline et conseils ;
- Assistance primaire.

7.2. Application ILIOS

7.2.1. Dans le cadre des Services délivrés par le Prestataire, une Application de type SaaS (Software as a Service – ou portail web) et d'une application mobile sont mises à disposition de l'Adhérent. L'Utilisation est soumise aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de l'Application annexées et qui font partie intégrante du présent Contrat.

7.2.2. L'Application permet d'informer (fiches pays et alertes) et au besoin de localiser sous certaines conditions techniques, afin de favoriser l'intervention rapide auprès de l'Adhérent temporairement en difficulté localement. Elle comprend également un système de cartographie locale définissant les zones à risques à éviter pour des raisons de sécurité, ainsi qu'une technologie de geofencing (détection et avertissement d'entrée dans une zone). L'Application mobile donne accès à un bouton d'urgence « emergency call » à activer en cas d'incident, dans les conditions définies dans les points 7.4 et 7.5.

7.2.3. Il est impératif que l'Adhérent se connecte et utilise l'application mobile afin d'être informé des risques de la zone dans laquelle ils se situent et qu'ils soient à tout moment géolocalisables. A défaut de géolocalisation, ILIOS INTERNATIONAL ne sera pas mesure d'assurer convenablement et rapidement ses prestations d'assistance primaire. Le cas échéant, sa responsabilité ne saurait être engagée.

7.2.4. ILIOS INTERNATIONAL s'engage à mettre en œuvre tous les moyens permettant à l'Adhérent un accès fiable et rapide aux Services dans la limite des contraintes techniques inhérentes à leur fonctionnement dans le cadre d'une obligation de moyens. L'Adhérent déclare avoir accepté les coûts ainsi que les limites propres à toute connexion au réseau de communications électroniques pour l'utilisation des Services particulièrement lorsque l'Adhérent se situe à l'étranger. L'Adhérent devra faire le nécessaire pour s'assurer d'une connexion suffisante permettant l'utilisation de l'Application. A défaut, la responsabilité de ILIOS INTERNATIONAL ne saurait être engagée.

7.2.5. ILIOS INTERNATIONAL se réserve le droit exclusif de corriger les éventuelles erreurs affectant l'Application.

7.2.6. ILIOS INTERNATIONAL apporte tous ses soins à l'Application et aux contenus incorporés aux logiciels mis à disposition. Cependant, il ne consent aucune garantie quant aux logiciels et aux contenus, ce que l'Adhérent reconnaît expressément.

7.2.7. Dans toute la mesure permise par les dispositions applicables, ILIOS INTERNATIONAL n'assume aucune responsabilité quant aux conséquences qui pourraient résulter de l'utilisation de l'Application ou d'un dysfonctionnement quelconque, d'une erreur ou d'une omission pouvant affecter le(s) contenu(s) de l'Application.

7.3. Hotline et conseils

7.3.1. Les services d'urgence de ILIOS INTERNATIONAL (CCO) sont accessibles via un bouton d'urgence « emergency call » **par l'Application** ou au numéro **+33 411 980 192**.

7.3.2. Les services d'urgence de ILIOS INTERNATIONAL (CCO) sont à la disposition de l'Adhérent pour toute demande de renseignement ou de conseil, ou d'incident d'ordres administratif, sécuritaire ou médicale.

7.3.3. ILIOS INTERNATIONAL fournira des conseils d'ordre sécuritaires et/ou médicaux sur la base, principalement, des informations fournies par l'Adhérent.

7.3.4. En cas d'appel pour des conseils d'ordre médical, le chargé d'assistance du CCO collectera les éléments nécessaires à la bonne compréhension de la situation et fournira le cas échéant les premières recommandations. Il communiquera les éléments collectés au médecin d'ILIOS INTERNATIONAL d'astreinte qui rappellera au besoin l'Adhérent au plus tard une (1) heure après la prise en compte du premier appel.

7.3.5. En cas de conseils d'ordre médical, ILIOS INTERNATIONAL ne fournira aucun diagnostic définitif, mais donnera les premières recommandations de traitement. Le cas échéant, les services d'ILIOS INTERNATIONAL pourront fournir un document indiquant un pré-diagnostic, des recommandations, des adresses de médecins ou de centres de traitement (hôpitaux, cliniques) les plus proches et/ou en adéquation avec la pathologie pressentie (point de stabilisation). En cas d'impossibilité de déplacement vers les points de stabilisation conseillés, le CCO pourra organiser une mission d'assistance primaire sur la base des conditions définies au point 7.5. Les services d'urgence d'ILIOS INTERNATIONAL resteront à la disposition de l'Adhérent dans le cadre d'une coordination médicale avec les autorités compétentes ou un médecin local, et/ou pour fournir un deuxième avis l'Adhérent.

7.3.6. En aucun cas, ILIOS INTERNATIONAL ne pourra couvrir les frais d'hospitalisation ou d'évacuation internationale de l'Adhérent. L'Adhérent fera son affaire de contracter une assurance voyage avant son départ. ILIOS INTERNATIONAL ne refusera jamais ses services à d'un Adhérent dans le besoin, mais sans assurance, il devra couvrir les frais et coûts liés à une hospitalisation locale.

7.3.7. ILIOS INTERNATIONAL ne se substitue pas au médecin local ayant diagnostiqué l'Adhérent sur place

7.3.8. ILIOS INTERNATIONAL ne fournit pas d'ordonnance médicale et n'envoie pas de médicaments.

7.4. Conditions d'intervention de l'assistance locale

7.4.1. L'ensemble des Prestations proposé est ordonnancé par la Direction de l'assistance qui commande les opérations menées par le Centre de Conduite des Opérations (CCO). Le CCO coordonne les actions d'assistance primaire auprès de Prestataires locaux de sécurité agréés par ILIOS INTERNATIONAL.

7.4.2. L'Assistance primaire est décidée par le CCO de ILIOS INTERNATIONAL en fonction du degré de gravité de l'incident évalué par les experts attachés au CCO.

7.4.3. Lorsque l'intervention du Prestataire Local de Sécurité est décidée, ce dernier détermine la stratégie et les moyens à mettre en œuvre en coordination avec le CCO pour mettre l'Adhérent en sécurité et/ou répondre à son besoin.

7.4.4. L'assistance primaire démarre à l'endroit où l'Adhérent se trouve en difficulté et s'arrête au point de stabilisation définis en coordination entre le CCO et le prestataire local de sécurité engagé. En cas d'intervention, dans les mesures permises par la loi en vigueur localement et sous réserve des conditions de sécurité et de transport locales, ILIOS INTERNATIONAL fournira et organisera tous les services d'intervention nécessaires, y compris les services de conseil connexes, jusqu'au centre médical le plus proche. Les services liés à la recherche de l'Adhérent disparus ne sont pas inclus.

7.4.5. L'Adhérent bénéficie d'un contact régulier avec le CCO pendant la durée de l'intervention et dispose en fin de mission d'un compte rendu de la part du Prestataire.

7.4.6. ILIOS INTERNATIONAL se réserve le droit de ne pas intervenir si les conditions de sécurité s'avèrent beaucoup trop dangereuses ; pour ses propres personnels et/ou celles du Prestataire local de Sécurité ; en raison de la **dégradation extrêmement rapide de la situation sécuritaire locale**.

7.4.7. AFIN D'ÊTRE ADMISSIBLE AUX SERVICES DE TRANSPORT MÉDICAL, L'ADHERENT OU LEUR REPRÉSENTANT DÉSIGNÉ DOIT CONTACTER ILIOS INTERNATIONAL AU MOMENT DE L'ÉVÉNEMENT NÉCESSITANT UNE HOSPITALISATION. LA SOCIÉTÉ NE SERA EN AUCUN CAS TENUE DE REMBOURSER UN ADHERENT OU DE PAYER UN FOURNISSEUR DE SERVICES TIERS POUR LES FRAIS DE TRANSPORT QUI ONT ÉTÉ ORGANISÉS PAR L'ADHERENT OU AU NOM DE L'ADHERENT PAR UN TIERS.

7.4.8. ILIOS INTERNATIONAL ne se substitue en aucun aux autorités locales et à leurs interventions. Dans ce cadre, ILIOS INTERNATIONAL fera son possible pour assurer une coordination locale convenable entre les autorités locales et l'Adhérent impacté.

7.4.9 ILIOS INTERNATIONAL se réserve le droit de déterminer, à sa seule discrétion si la situation ou l'état de l'Adhérent est suffisamment grave pour justifier des services d'assistance primaire, et le mode de transport. ILIOS INTERNATIONAL n'aura aucune obligation de fournir d'assistance primaire si, comme peut être déterminé par ILIOS INTERNATIONAL et à sa seule discrétion :

- 1) L'Adhérent s'est mis volontairement en danger ou en situation à risque ;
- 2) L'Adhérent n'est pas raisonnablement accessible et ne peut pas être transporté en toute sécurité ou est situé dans une région qui n'est pas accessible en toute sécurité (les Adhérents tombant malades sur les navires de croisière doivent débarquer dans un établissement médical ou un port accessible avant le transport) ;
- 3) L'Adhérent a une maladie contagieuse ou infectieuse ;
- 4) L'état de l'Adhérent a été auto-infligé (y compris, mais sans s'y limiter, le fait de ne pas prendre de mesures de précaution face à l'apparition d'un événement médical si cela est raisonnablement possible) ;
- 5) L'Adhérent a commis ou est accusé d'avoir commis un acte délictueux et/ou criminel selon la législation locale ;
- 6) L'Adhérent a déjà été diagnostiqué et/ou traité pour une ou plusieurs affections pour lesquelles une greffe d'organe est indiquée (qu'elle soit actuellement sur une liste de greffe ou non) et que ce transport soit lié, directement ou indirectement, à cette ou ces affections, traitement et/ou greffe ;
- 7) L'Adhérent est hospitalisé ou a besoin d'une hospitalisation due à des circonstances qui ont été diagnostiquées ou traitées, ou pour lesquelles il existait des symptômes qui pouvait amener une personne normalement prudente à rechercher un tel diagnostic ou traitement, dans un délai de quarante-cinq (45) jours (un an pour les Membres âgés de 70 ans et plus) avant la date d'entrée en vigueur du présent Contrat ou avant le voyage ;
- 8) L'Adhérente en est au troisième trimestre de sa grossesse (après le 186e jour) ;
- 9) L'état de l'Adhérent est causé par l'ingestion/utilisation intentionnelle et/ou d'une surdose d'alcool, d'une substance contrôlée ou interdite, ou est hospitalisé en raison de la consommation d'alcool, de drogues ou de substances intoxicantes non prescrites par un médecin,
- 10) L'Adhérent ne peut pas être transporté en toute sécurité ;
- 11) L'Adhérent a été exposé à une réaction nucléaire, à des contaminations chimiques ;
- 12) L'Adhérent voyage contre l'avis d'un médecin ou de tout autre professionnel de santé, en attendant un traitement ou en voyage dans le but d'obtenir un traitement médical ;

7.4.10. Sauf modification laissée à la discrétion de ILIOS INTERNATIONAL, les opérations d'assistances primaires se déroulent dans les pays suivants : Afrique du Sud, Algérie, Angola, Arabie Saoudite, Azerbaïdjan, Bahreïn, Bangladesh, Bénin, Brésil, Cambodge, Cameroun, Chili, Colombie, Côte d'Ivoire, Cuba, Égypte, Émirats Arabes Unis, Équateur, Ghana, Inde, Kenya, Koweït, Laos, Liban, Madagascar, Malaisie, Maroc, Mexique, Mozambique, Népal, Ouganda, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Pérou, Philippines, Qatar, RD Congo, Rwanda, Sénégal, Singapour, Sri Lanka, Tchad, Thaïlande, Tunisie, Vietnam, Zimbabwe.

7.5. Limitations géographiques de l'Assistance primaire

7.5.1. Sauf modification laissée à la discrétion de ILIOS INTERNATIONAL ou en cas de guerre ou de dégradation notoire de la situation sécuritaire, politique ou sociale, toute demande d'intervention dans les pays suivants est exclue : Afghanistan, Biélorussie, Birmanie, Burkina Faso, Burundi, République Centrafricaine, Corée du Nord, Djibouti, Éthiopie, Gabon, France, Irak, Iran, Libéria, Libye, Mali, Mauritanie, Niger, Nigeria, Russie, Somalie, Soudan, Soudan du Sud, Syrie, Ukraine, Vénézuéla, Yémen.

7.6. Limitations financières de l'Assistance primaire

Le coût maximum d'une intervention effectuée par ILIOS INTERNATIONAL comme précisée à la section 7.4 sera de 30 000 EUROS.

Le coût total maximum pour ILIOS INTERNATIONAL pour les prestations fournies sera limité à 150 000 EUROS par Adhérent sur une période de 12 mois.

Les frais d'hospitalisation et de rapatriement médical ne sont pas pris en charge par les services de ILIOS INTERNATIONAL.

Article 8. Modalités financières

8.1. Le Partenaire Assureur devra payer au Prestataire l'ensemble des frais d'adhésion, d'utilisation et de mise en service prévus aux Conditions Particulières et par le présent Contrat. Les prix figurant aux Conditions Particulières et au présent Contrat sont exprimés en euros hors taxes. Le Partenaire Assureur est redevable en sus de la taxe sur la valeur ajoutée au taux en vigueur et de toute autre taxe applicable au jour de la facturation.

8.2. Sauf disposition contraire, la facturation entre les Parties pourra s'effectuer à l'ouverture d'un contrat (si facturation au voyage, au dossier, ou à la prestation) ou une base mensuelle ou trimestrielle dans les conditions prévues aux Conditions Particulières et au présent Contrat.

8.3. Sauf disposition contraire, les sommes facturées par au Partenaire Assureur seront dues à la date d'établissement de la facture et payable par virement bancaire à réception.

8.4. Le Client reconnaît et accepte expressément que le Prestataire se réserve le droit de lui adresser ses factures au format électronique (PDF) à l'adresse indiquée par le Partenaire Assureur comme adresse de contact dans les Conditions Particulières. Le Partenaire Assureur reconnaît qu'il lui appartient d'archiver les factures par ses propres moyens au fur et à mesure de sa relation contractuelle avec le Prestataire selon les durées légales requises. Le Partenaire Assureur pourra, sur demande écrite préalable adressée par mail à l'adresse compta@iliosinternational.com demander à recevoir ses factures au format papier.

8.5. Aucun escompte n'est consenti, y compris en cas de paiement anticipé.

8.6. Toute somme non réglée à sa date d'échéance par le Partenaire Assureur entraînera de plein droit à compter du lendemain de ladite échéance, sans qu'il soit besoin du moindre rappel, l'application de pénalités de retard d'un montant égal au taux de l'intérêt légal majoré de trois (3) points. Les pénalités susvisées courront jusqu'au parfait paiement, sur l'intégralité des sommes dues en principal ainsi que sur les intérêts échus depuis plus d'un an.

8.7. Tout paiement partiel s'imputera d'abord sur les intérêts, puis sur la Partie non privilégiée de la créance, et enfin sur les sommes faisant l'objet d'une sûreté.

8.8. Ces intérêts continueront à courir sur toutes les sommes exigibles, nonobstant l'expiration ou la résiliation du Contrat pour quelque cause que ce soit.

8.9. En application de l'article D. 441-5 du code de commerce ou de toute disposition qui viendrait s'y substituer ultérieurement, en cas de retard de paiement, Partenaire Assureur sera de plein droit redevable, à l'égard du Prestataire, outre des pénalités de retard, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, le Prestataire pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

8.10. En cas de retard de paiement ou de non-paiement partiel ou total d'une facture à la date limite de paiement et après une mise en demeure restée infructueuse, le Prestataire pourra d'office et sans préavis suspendre la fourniture des Services.

8.11. En cas de défaut de paiement total ou partiel de toute somme due par le Partenaire Assureur, intérêts et accessoires, et après une mise en demeure restée infructueuse pendant huit (8) jours, le Prestataire pourra résilier de plein droit le Contrat aux torts et griefs exclusifs du Partenaire Assureur et de son Adhérent, sans préjudice de tous dommages-intérêts susceptibles d'être demandés par le Prestataire.

8.12. Le non-paiement partiel ou total d'une facture par le Partenaire Assureur emportera immédiatement et automatiquement déchéance du terme de l'ensemble des factures émises, échues ou non échues, au titre du Contrat en cours. Ces dernières deviendront immédiatement exigibles.

Article 9 – Force majeure

9.1. Aucune des Parties ne peut être considérée en défaut dans l'exécution de ses obligations en vertu des Présentes, si telle exécution est retardée, retenue ou empêchée par suite de force majeure. La force majeure constitue toute cause ne dépendant pas de la volonté des Parties, qu'elles n'ont pu raisonnablement prévoir et contre laquelle elles n'ont pu se protéger. La force majeure comprend, sans limitation, tout cas fortuit, toute grève, tout arrêt partiel ou complet de travail, tout lock-out, tout incendie, toute émeute, toute intervention par les autorités civiles ou militaires, tout acquiescement aux règlements ou aux ordonnances de toutes autorités gouvernementales et tout fait de guerre (déclarée ou non) ou d'évènement sanitaire majeur.

9.2. La Partie affectée par un cas de force majeure devra informer sans délai l'autre Partie de son incapacité à remplir ses obligations et préciser les propositions qu'elle peut faire pour remédier aux effets de cette force majeure, en indiquant tout moyen alternatif raisonnable d'exécution.

9.3. Dans le cadre d'un Contrat annuel forfaitaire, si la suspension du fait de la force majeure dure plus de TROIS (3) mois, la vente pourra être annulée par l'autre Partie, sans que des indemnités soient dues par l'autre Partie, après notification par lettre recommandée avec A.R.

Article 10 – Intégralité des accords – Modifications du contrat – Nullité

10.1. Les présentes Conditions Générales de Vente, et les Conditions Particulières constituent l'intégralité des accords entre les Parties concernant son objet.

10.2. Au cas où, en raison de la promulgation d'une nouvelle loi ou réglementation, une obligation quelconque modifierait les droits de l'une ou l'autre des Parties, les Parties s'engagent à modifier le présent Contrat à l'effet de le rendre compatible avec les nouvelles dispositions légales.

10.3. Si l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente venait à être annulée pour quelque cause que ce soit, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions des Conditions Générales de Vente qui demeureront en vigueur entre les Parties, sauf si l'équilibre global du Contrat (Conditions Générales de Vente, Conditions Particulières, Conditions Générales d'Utilisation de l'Application) s'en trouvait sensiblement impacté.

ARTICLE 11. RGPD

11.1. Données personnelles de l'Adhérent.

11.1.1. L'Adhérent est informé de ce que le Prestataire met en œuvre des traitements de données à caractère personnel afin de lui permettre d'assurer la gestion, la facturation, le suivi des dossiers ainsi que la prospection.

11.1.2. Les données à caractère personnel ainsi traitées sont enregistrées dans le fichier de la Société, et le fichier ainsi élaboré à partir de données à caractère personnel figure au registre des traitements mis en place par le Prestataire.

11.1.3. Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'Adhérent dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, de modification, de suppression, de limitation, d'opposition, de portabilité, à l'oubli des informations qui le concerne, à exercer à tout moment auprès de le Prestataire par courrier postal à l'adresse suivante ILIOS INTERNATIONAL 380 avenue Archimède, Parc Cézanne, Bâtiment E, 13100 Aix en Provence, ou encore par mail à l'adresse dpo@iliosinternational.com.

11.1.4. Pour des raisons de sécurité et afin d'éviter toute demande frauduleuse, cette demande devra être accompagnée d'un justificatif d'identité. Après traitement de la demande ce justificatif sera détruit.

11.1.5. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés au Prestataire par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la gestion des prestations et sans que l'Adhérent n'ait à donner son autorisation, notamment les Correspondants pays. En cas d'infraction avérée à des dispositions légales ou réglementaires, ces informations pourront faire l'objet d'une communication sur demande expresse et motivée des autorités judiciaires.

11.2. Données personnelles des Utilisateurs des Services de sécurité souscrits par le Client ou le Membre

11.2.1. Par ailleurs, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat et dans le cadre de la gestion des données personnelles de l'Adhérent auxquelles le Prestataire a accès, ce dernier s'engage à respecter l'ensemble des obligations légales en matière de données à caractère personnel.

11.2.2. L'Assureur Partenaire reconnaît qu'il doit se conformer à ses obligations en tant que responsable du traitement des données et qu'il a correctement informé et qu'il a obtenu (ou obtiendra) tous les consentements et droits nécessaires conformément à la réglementation en vigueur afin que le Prestataire puisse traiter les données traitées pour le compte du Client et fournir prestations objets du Contrat dans le respect de la réglementation en vigueur et du Contrat. A défaut, la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée.

ARTICLE 12 – Confidentialité

L'Assureur Partenaire **gardera** confidentielles toutes informations qu'il aura pu recueillir sur l'autre Partie dans le cadre de l'exécution du Contrat et ce, même après expiration ou résiliation du Contrat.

ARTICLE 13 – Cession

Le Contrat ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une cession, totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, de la part l'Adhérent, sans l'autorisation expresse et préalable du Prestataire.

ARTICLE 14 – Propriété intellectuelle

14.1. Aucune des Parties ne consent à l'autre Partie au titre du Contrat un droit de propriété intellectuelle, ou un quelconque droit d'utilisation, représentation, reproduction intégrale ou partielle transformation et plus généralement, toute exploitation ou diffusion, notamment des noms commerciaux, marques, logiciels ou procédés sous quelque forme que ce soit. Chacune restant par ailleurs titulaire de ses droits de propriété intellectuelle à défaut d'avoir fait l'objet d'une autorisation préalable.

14.2. L'Assureur Partenaire et l'Adhérent reconnaissent que le Prestataire est détenteur exclusif des droits patrimoniaux de propriété intellectuelle de l'Application ILIOS et de l'intégralité des contenus incorporés sauf éventuelle mention contraire. Les droits consentis aux termes des présentes sont une licence d'utilisation non exclusive des logiciels et des contenus pour la France entière. Ces licences sont incessibles. L'Assureur Partenaire et l'Adhérent ne sont pas autorisés à concéder de sous-licence.

14.3. Toute violation de cette interdiction pourra donner lieu à des poursuites civiles et/ou pénales sur le fondement du Code de la propriété intellectuelle.

ARTICLE 15 – Convention de preuve**15.1. Conclusion du Contrat**

Les Parties reconnaissent la force probante de tout Bon de Commande, Conditions Générales et/ou Conditions Particulières conclu(s) entre le Prestataire et le Client, que ce ou ces documents ai(en)t pris la forme : d'un document écrit dûment signé de manière manuscrite, d'un document écrit dûment signé de manière manuscrite ayant fait l'objet de la procédure de numérisation, de l'acceptation par le Client des Services du Prestataire par le biais d'une procédure sur une plateforme électronique / internet.

15.2. Documents échangés

15.2.1. Les Parties reconnaissent par ailleurs avoir pleinement connaissance et déclarent de convention expresse entre elles que tout document échangé entre elles, y compris par voie électronique, fait l'objet par le Prestataire d'une procédure de numérisation garantissant la parfaite conformité de la version numérisée avec l'original et assurant sa conservation, en totale intégrité, de manière fidèle et durable.

15.2.2. Elles conviennent ainsi que tout document ainsi échangé (y compris s'il s'agit d'une correspondance entre les Parties par voie électronique) ou ayant fait l'objet d'une procédure, constitue une preuve littérale, de sorte que le document en question est réputé produire ses effets juridiques au même titre que ceux par voie papier ou faisant l'objet d'une signature manuscrite. Sauf preuve contraire reconnue valide par une juridiction, un tel document est opposable non seulement entre les Parties, mais également à l'égard de tout tiers bénéficiaire avec la même force probante qu'un écrit sur support papier.

ARTICLE 16 – Droit applicable

LES DISPOSITIONS DU PRESENT CONTRAT SERONT REGIES PAR LA LOI FRANÇAISE.

ARTICLE 17– Litiges

17.1. En cas de difficulté susceptible de s'élever entre les Parties à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution des présentes, ou consécutivement à l'achèvement de celui-ci, les Parties s'engagent à régler préalablement leur différend par une tentative de règlement amiable.

17.2. A défaut d'accord amiable, toute difficulté susceptible de s'élever entre les Parties, sera soumise au Tribunaux compétents situés dans le ressort de la Cour d'appel d'AIX EN PROVENCE.

Contactez-nous

Pour toute question, information vous pouvez laisser un message à l'adresse suivante :

contact@liosinternational.com

ou auprès de votre interlocuteur habituel chez Ilios International.

-Fin de document-