

# sobrio.

---

Conditions Générales

**C'EST VOUS  
L'AVENIR**  **SOCIETE  
GENERALE**

---

## PRESENTATION GENERALE DE SOBRIO

---

Sobrio est une offre groupée de services bancaires comprenant des services communs à tous les Adhérents. A ces services communs, l'Adhérent peut ajouter l'option Internationale présentée ci-après. L'adhésion à Sobrio permet également d'accéder à des tarifs avantageux sur un certain nombre de produits et services.

### ARTICLE 1 – LES SERVICES COMMUNS A TOUS LES ADHERENTS

---

#### 1.1 Les services principaux

Sobrio se compose obligatoirement des services suivants :

- une carte de paiement (uniquement CB VPay/CB Visa Evolution mineur pour les Adhérents âgés de 15 ans et uniquement CB VPay/CB Visa Evolution, CB Visa ou CB MasterCard à débit immédiat pour les 16/17 ans),
- une assurance : Mon Assurance au Quotidien,
- un système d'alertes par SMS ou Push Smartphone permettant le suivi du compte et des moyens de paiement : Mon Compte en Bref.

Les services principaux de Sobrio forment un ensemble indivisible de services. La résiliation de l'un ou l'autre de ces services entraîne automatiquement la résiliation de Sobrio dans son ensemble.

La Notice d'Information de Mon Assurance Au Quotidien et les conditions générales de Mon Compte en Bref sont annexées aux présentes conditions générales et en font partie intégrante.

Les Conditions Générales de fonctionnement des cartes de paiement figurent dans la Convention de Compte et de services - Particuliers Société Générale.

#### 1.2 Les services complémentaires

En plus des services principaux, dont l'Adhérent bénéficie automatiquement dès son adhésion, la souscription à Sobrio comprend également la possibilité pour l'Adhérent de bénéficier, en fonction de ses souhaits et/ou de ses besoins, des services bancaires complémentaires ci-dessous :

- le choix du code secret de la carte de paiement incluse dans Sobrio ;
- la réédition du code secret de la carte de paiement incluse dans Sobrio ;
- le remplacement sans frais de la carte de paiement en cas de perte, vol ou utilisation frauduleuse.

#### 1.3 Réductions tarifaires offertes dans le cadre de la détention de Sobrio

L'adhésion à Sobrio permet aussi de bénéficier de réductions tarifaires sur certains services bancaires de Société Générale. Ces réductions sont indiquées dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ».

### ARTICLE 2 – AVANTAGES RESERVES AUX ADHERENTS DE 18/24 ANS

---

En plus des services et avantages indiqués à l'article 1, les Adhérents Sobrio de 18/24 ans, bénéficient d'une réduction tarifaire sur la cotisation Sobrio et sur l'Option Internationale (hormis sur le niveau Etudiants). Le montant de ces réductions est indiqué dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ».

Au vingt-cinquième anniversaire de l'Adhérent, sauf résiliation de sa part, le contrat Sobrio se poursuit automatiquement et l'Adhérent conserve, aux conditions tarifaires indiquées dans la brochure des « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers », les services communs à tous les Adhérents Sobrio et l'Option Internationale éventuellement souscrite.

### ARTICLE 3 – AVANTAGES RESERVES AUX ADHERENTS DE 15/17 ANS

---

En plus des services indiqués à l'article 1 auxquels ils ont accès, les Adhérents de 15/17 ans bénéficient d'une réduction tarifaire sur la cotisation Sobrio. Le montant de cette réduction est indiqué dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ».

À compter de son seizième anniversaire, l'Adhérent peut demander à son Conseiller, sous réserve d'acceptation par Société Générale, une carte CB Visa ou CB MasterCard à débit immédiat.

Au dix-huitième anniversaire de l'Adhérent, sauf résiliation de sa part, le contrat Sobrio se poursuit automatiquement au tarif réservé aux Adhérents Sobrio de 18/24 ans et indiqué dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ». L'Adhérent peut alors demander à son Conseiller, sous réserve d'acceptation par Société Générale une carte CB Visa Premier, CB Gold MasterCard ou CB Infinite et/ou choisir le débit différé

### ARTICLE 4 – L'OPTION INTERNATIONALE

---

Aux services et avantages visés aux articles 1 et 2, l'Adhérent de 16 ans ou plus (ou mineur émancipé) peut ajouter à tout moment l'Option Internationale présentée synthétiquement ci-dessous. Les conditions particulières et générales de l'option sont remises à l'Adhérent au moment de sa souscription. Sauf dispositions contraires dans les Conditions Générales de l'Option Internationale, l'ensemble des clauses des présentes Conditions Générales de Sobrio sont également applicables à l'option.

L'Option Internationale n'est pas proposée aux moins de 16 ans.

Elle comprend un ensemble de services bancaires composé, selon le niveau choisi :

- d'un forfait mensuel d'exonérations des commissions fixes et variables Société Générale sur les paiements et les retraits effectués en dehors de la zone Euro, avec la carte bancaire internationale souscrite dans le cadre de Sobrio ;

- et en sus pour les niveaux illimité et Etudiants, d'un forfait mensuel d'exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur les virements occasionnels non SEPA (internationaux) émis ou reçus avec coordonnées correctes du bénéficiaire. Quatre niveaux sont proposés :

Niveau Initial :

- exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur 6 paiements par carte hors zone Euro, par mois ;
- exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur 2 retraits par carte bancaire dans un Distributeur Automatique de Billets (hors guichets), hors zone Euro, par mois.

Niveau Intense :

- exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur tous les paiements par carte hors zone Euro ;
- exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur tous les retraits par carte bancaire dans un Distributeur Automatique de Billets (hors guichets), hors zone Euro.

Niveau Illimité :

- exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur tous les paiements par carte bancaire hors zone Euro ;

- exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur tous les retraits par carte bancaire dans un Distributeur Automatique de Billets (hors guichets), hors zone Euro ;
- en plus de services liés à la carte de paiement internationale, en niveau Illimité, l'Adhérent bénéficie de l'exonération des frais pour émission ou réception de virements internationaux pris par Société Générale sur tous les virements occasionnels internationaux non SEPA reçus et émis en agence ou sur Internet (montant maximum autorisé pour un virement sur Internet : 4 000 €. Au-delà de 4 000 €, l'Adhérent doit contacter son Conseiller clientèle).

Niveau Etudiants :

- Exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur tous les paiements par carte hors zone Euro ;
- Exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur tous les retraits par carte bancaire dans un Distributeur Automatique de Billets hors zone Euro.

En plus de services liés à la carte de paiement internationale, en niveau Étudiants, l'Adhérent bénéficie de l'exonération des frais pour émission ou réception de virements internationaux pris par Société Générale sur tous les virements occasionnels internationaux non SEPA reçus et émis en agence ou sur Internet (montant maximum autorisé pour un virement sur Internet : 4 000 €). Au-delà de 4 000 €, l'Adhérent doit contacter son Conseiller clientèle).

Le niveau Etudiants est réservé aux étudiants de moins de 29 ans révolus (présentation d'un justificatif du statut d'étudiant obligatoire valide au moment de la souscription). Dès lors que les conditions ne sont plus remplies (client non étudiant et/ou client âgé de 30 ans ou plus), le niveau basculera automatiquement en niveau Illimité et sera facturé au tarif en vigueur dès le mois de changement de situation.

Les opérations carte dans une devise autre que l'euro donnent lieu à perception de commissions de change qui restent à la charge de l'Adhérent (voir la brochure des "Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers").

Par ailleurs, les éventuelles commissions des banques correspondantes restent à la charge de l'Adhérent.

## ARTICLE 5 – CONDITIONS D'ADHÉSION À SOBRIO

Peuvent adhérer à Sobrio les personnes physiques âgées d'au moins 15 ans, titulaires à Société Générale d'un compte bancaire, individuel ou collectif, enregistrant les opérations relatives à la vie privée, et ne faisant pas l'objet d'une interdiction bancaire ou judiciaire d'émettre des chèques ni d'une inscription au Fichier Cartes Bancaires géré par la Banque de France.

Sobrio est incompatible avec les services bancaires de base et Génériss.

Les mineurs doivent être représentés par leur représentant légal.

Seuls les majeurs capables peuvent souscrire à Sobrio en ligne via l'Espace Client.

Les non-résidents peuvent adhérer à Sobrio.

Sauf dispositions contraires dans les Conditions Générales de l'Option Internationale éventuellement souscrite, les conditions d'adhésion à l'option sont identiques à celles de la présente clause.

## ARTICLE 6 – COTISATIONS SOBRIO

La cotisation de Sobrio est indiquée dans la brochure des « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ». Elle est débitée mensuellement, sur le compte bancaire rattaché à Sobrio, en milieu de mois. Pour un contrat souscrit entre le 1er et le 14, la cotisation est débitée dès le mois de souscription. Pour un contrat souscrit à partir du 15 du mois, la cotisation n'est débitée qu'à compter du mois suivant.

Avantages tarifaires spécifiques et fonctionnement

En fonction de sa situation, l'Adhérent peut bénéficier d'avantages tarifaires. Ils sont précisés dans la brochure des « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers » ou le cas échéant la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Professionnels » (ces avantages tarifaires ne sont pas cumulables. Le tarif préférentiel le plus avantageux est appliqué).

Dès lors que les conditions pour que l'Adhérent puisse bénéficier des avantages tarifaires qui le concernaient ne sont plus remplies, le tarif spécifique dont il bénéficiait cesse automatiquement et de plein droit et il devient redevable du montant de la cotisation mensuelle correspondant à sa nouvelle situation, mentionnée dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – particuliers », en vigueur à cette date.

Concernant les tarifs Sobrio / JAZZ Pro, il est ici précisé que si l'Adhérent Sobrio est également Adhérent JAZZ Pro (l'offre groupée de Société Générale destinée à sa clientèle de professionnels), l'Adhérent Sobrio et l'Adhérent JAZZ Pro bénéficient, compte tenu de la détention concomitante de Sobrio et de JAZZ Pro, d'une réduction sur leurs cotisations mensuelles (Sobrio, d'une part et JAZZ Pro, d'autre part).

Quand l'Adhérent JAZZ Pro est une personne morale, c'est le représentant légal personne physique désigné qui bénéficie de la réduction, tant qu'il conserve cette qualité. Dans cette hypothèse, l'Adhérent Sobrio reconnaît expressément qu'en acceptant le bénéfice de la réduction, il autorise Société Générale à informer l'Adhérent JAZZ Pro de la résiliation de Sobrio.

En outre, cette réduction n'est pas cumulable avec celle éventuellement proposée à l'Adhérent Sobrio co-titulaire d'un compte joint (Duo).

Lorsque la détention concomitante de Sobrio et de JAZZ Pro n'est plus respectée, la réduction accordée à chaque Adhérent est perdue immédiatement et de plein droit. Chaque Adhérent devient redevable de l'intégralité de ses cotisations.

La présente clause s'applique à l'Option Internationale associée à Sobrio, sauf dispositions contraires du contrat relatif à cette option.

## ARTICLE 7 – DUREE DU CONTRAT - RESILIATION

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée. Chacune des parties peut à tout moment le résilier.

Les services principaux de Sobrio formant un ensemble indivisible de services, la résiliation de l'un ou l'autre de ces services entraîne automatiquement la résiliation de Sobrio et de l'Option Internationale souscrite.

### 7.1 Résiliation du fait de l'Adhérent

L'Adhérent peut à tout moment, par lettre simple, lettre recommandée ou lettre signée remise à son guichet, résilier son adhésion à Sobrio. Lorsque Sobrio est rattaché à un compte collectif, chaque co-titulaire peut individuellement résilier Sobrio valablement. Une telle résiliation sera opposable aux autres co-titulaires du compte sans que Société Générale n'ait besoin d'effectuer aucune démarche ni formalité à l'égard des autres co-titulaires.

### 7.2 Résiliation du fait de Société Générale

Société Générale se réserve la possibilité de résilier Sobrio à tout moment moyennant un préavis d'un mois minimum. Cette résiliation sera portée à la connaissance de l'Adhérent par lettre simple et prendra effet le dernier jour du mois d'expiration du préavis.

En outre, Société Générale se réserve le droit de résilier sans préavis Sobrio :

en cas d'impossibilité de prélever le montant d'une cotisation due par l'Adhérent, au titre des services communs de Sobrio ou de l'Option Internationale éventuellement souscrite ;

- en cas de comportement gravement répréhensible ou de manquement grave de l'Adhérent à ses obligations contractuelles.

Lorsque le compte auquel est rattaché Sobrio est inactif au sens de la législation applicable sur les comptes bancaires inactifs rappelée dans la convention de compte de particulier, Société Générale résilie Sobrio avec un préavis minimum d'un mois à compter de la date d'envoi du premier courrier constatant l'inactivité du compte, et au plus tard trois mois à compter de cet envoi.

### 7.3 Résiliation du fait de la clôture du compte bancaire supportant la cotisation de Sobrio

La clôture du compte bancaire entraîne immédiatement et automatiquement la résiliation de Sobrio et de l'Option Internationale.

### 7.4 Conséquences de la résiliation de Sobrio

La cotisation est due au titre du mois civil au cours duquel intervient la résiliation, elle sera perçue même si la résiliation intervient avant sa perception effective.

#### 7.4.1 Sur la carte de paiement

Sauf indication contraire reçue du client, la résiliation de Sobrio, hors clôture du compte, n'entraîne pas automatiquement la résiliation de la carte de paiement. Elle est conservée séparément dans les conditions prévues dans la Convention de Compte. La conservation de la carte de paiement donne lieu au paiement par le client d'une cotisation annuelle indiquée dans la brochure des « Conditions appliquées aux opérations bancaires – particuliers »

#### 7.4.2 Sur Mon Compte en Bref

Sauf indication contraire reçue du client, la résiliation de Sobrio, hors clôture du compte, n'entraîne pas automatiquement la résiliation du service Mon Compte en Bref. Il est conservé séparément par le client. La conservation de Mon Compte en Bref donne lieu au paiement par le client d'une cotisation mensuelle indiquée dans la brochure des « Conditions appliquées aux opérations bancaires – particuliers ».

#### 7.4.3 Conséquences sur les autres services

La résiliation de Sobrio met immédiatement et automatiquement fin aux réductions tarifaires dont bénéficiait l'Adhérent au titre de la détention de Sobrio.

#### 7.4.4 Conséquences sur l'Option Internationale

La résiliation de Sobrio met immédiatement et automatiquement fin à l'Option Internationale éventuellement souscrite. Toutes les conséquences de la résiliation de l'Option Internationale sont indiquées dans les conditions générales de celle-ci en annexe.

## ARTICLE 8 – MODIFICATIONS

Toute mesure législative ou réglementaire qui aurait pour effet de modifier tout ou partie de la présente Convention, sera applicable dès son entrée en vigueur.

Cette Convention peut, par ailleurs, évoluer et faire l'objet de modifications, y compris tarifaires. Dans ce cas, et sauf conditions particulières prévues pour certains services, Société Générale communiquera sur support papier ou sur un autre support durable à l'Adhérent, au plus tard deux mois avant leur date d'application, les modifications envisagées. L'Adhérent pourra pendant ce délai refuser ces modifications et résilier sans frais la convention par lettre simple, lettre recommandée adressée à l'agence concernée ou lettre signée remise à son guichet. En l'absence de dénonciation de la convention par l'Adhérent dans les délais susvisés, la(les) modification(s) sera(seront) considérée(s) à son égard comme définitivement approuvée(s) à l'issue de ce délai.

La présente clause s'applique à l'Option Internationale associée à Sobrio, sauf dispositions contraires du contrat relatif à l'option.

## ARTICLE 9 – SECRET BANCAIRE ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

### 9.1. Secret bancaire

Société Générale est tenue au secret professionnel. Toutefois, ce secret peut être levé à la demande expresse du client ou avec son autorisation expresse au cas par cas, ou, conformément à la loi et aux conventions internationales, notamment à la demande des autorités de tutelle, de l'administration fiscale ou douanière, ainsi qu'à celle du juge pénal. Conformément à la loi, Société Générale est autorisée à partager le secret bancaire à des fins de gestion de la relation bancaire au bénéfice des personnes morales de son groupe, ainsi que de ses prestataires de services, ou à des tiers lors d'opérations de crédit, sur instruments financiers, de garanties, ou d'assurance destinées à la couverture d'un risque de crédit, ou en cas de cessions ou de transferts de créances ou de contrats.

Par ailleurs le titulaire autorise Société Générale à partager le secret bancaire avec les entités de son groupe à des fins marketing et d'études dans les conditions de garantie du document détaillé relatif à la Protection des données à caractère personnel disponible en agence, sur le site particuliers.societegenerale.fr et dans l'Espace Client.

Société Générale a pris les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des informations transmises.

### 9.2. Protection des données personnelles

#### 9.2.1. Données personnelles

Société Générale, établissement bancaire et courtier en assurances, est amenée à traiter en qualité de responsable de traitement, les données personnelles du titulaire, notamment pour les besoins de la gestion des contrats et services, de la relation commerciale, et afin de répondre à ses obligations légales et réglementaires.

Le titulaire peut retrouver le détail des traitements réalisés, en ce compris les données traitées, les finalités, les bases légales applicables, les destinataires, les durées de conservation, et les informations relatives aux transferts hors Espace économique européen, sur l'Espace Internet de Société Générale dans la rubrique – nos engagements / informations réglementaires, ou à la demande du Client auprès de son agence. Cette information est également communiquée au titulaire à l'ouverture de son compte, et à l'occasion des modifications dont elle peut faire l'objet.

Le titulaire dispose d'un droit d'accès et de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, ainsi que d'un droit à la portabilité de ses données. Le titulaire peut également s'opposer pour des raisons tenant à sa situation particulière, à ce que ses données à caractère personnel fassent l'objet d'un traitement, ou encore définir des directives générales ou spécifiques sur le sort de ses données personnelles en cas de décès. Le titulaire peut aussi, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver sa demande, s'opposer à ce que ses données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

Le titulaire peut exercer ses droits, ainsi que contacter le délégué à la protection des données personnelles en s'adressant :

- Par courrier électronique à l'adresse suivante : [protectiondesdonnees@societegenerale.fr](mailto:protectiondesdonnees@societegenerale.fr) ;
- Sur son Espace Internet ;
- A l'adresse postale suivante : Service Protection des données personnelles – CPLE/FRB/DPO – 75886 Paris Cedex 18 ;
- Apres de l'agence où est ouvert son compte.

Enfin, le titulaire a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en France en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.

#### 9.2.2. Règles spécifiques au démarchage téléphonique :

Tout client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique prévue à l'article L 223-1 du

code de la consommation directement sur le site Internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

Toute personne inscrite sur cette liste ne pourra être démarchée téléphoniquement par la Banque ou l'un de ses partenaires sauf lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au consommateur des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

## ARTICLE 10 – DISPOSITIONS DIVERSES

Loi applicable, juridictions compétentes et langue du contrat

La loi applicable à la relation précontractuelle ainsi qu'au contrat est la loi française et les juridictions compétentes sont les juridictions françaises. La langue utilisée durant la relation précontractuelle et durant le contrat, ainsi que celle dans laquelle le contrat est rédigé est la langue française.

Autorités de contrôle et fonds de garantie des dépôts

Société Générale est un établissement de crédit français agréé, supervisé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (« ACPR » : 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09), contrôlé par l'Autorité des Marchés Financiers (« AMF ») et sous la supervision prudentielle de la Banque Centrale Européenne (« BCE »). Les dépôts espèces recueillis par Société Générale, les titres qu'elle conserve et certaines cautions qu'elle délivre à ses clients sont couverts par le Fonds de Garantie des dépôts, dans les conditions et selon les modalités définies par les textes en vigueur. La clientèle peut s'adresser directement au : Fonds de Garantie des dépôts et de Résolution

65 rue de la Victoire - 75009 Paris - Tél. 01 58 18 38 08

Traitement des réclamations

Pour toute difficulté éventuelle ou réclamation, l'Adhérent peut se rapprocher des interlocuteurs suivants dans l'ordre indiqué.

Le conseiller de clientèle est le premier interlocuteur.

En cas de désaccord ou d'absence de réponse, il peut s'adresser au Service Relations Clientèle aux coordonnées suivantes :

Société Générale - Service Relations Clientèle - BDDF/SEG/SRC - 75886 Paris cedex 18,

Tél. : 01 42 14 31 69 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

Fax : 01 42 14 55 48

Email : [relations.clientele@socgen.com](mailto:relations.clientele@socgen.com)

Société Générale s'engage à accuser réception de la réclamation sous 10 (dix) jours ouvrés et à apporter une réponse au client sous 2 (deux) mois, sauf cas exceptionnels.

En dernier recours, le client ou, le cas échéant, son représentant légal peut saisir gratuitement le Médiateur. À cette fin, il est fait application de la Charte de la Médiation Société Générale Particuliers reproduite ci-dessous.

Le Médiateur

Société Générale a mis en place une procédure de médiation dont l'objectif est de favoriser le règlement amiable des différends subsistant entre la Banque et ses clients, en application des dispositions du titre I du Livre VI du code de la consommation et de l'article L. 316-1 du code monétaire et financier, ainsi que de la présente charte.

10.1 : La fonction de Médiateur est assurée actuellement par Monsieur Yves Gérard. Conformément aux dispositions du code de la consommation (article L613-2) et du code monétaire et financier (article L614-1), Monsieur Yves Gérard a été désigné, pour une durée de 3 ans, en tant que médiateur auprès de la Société Générale par une décision de l'organe collégial du Comité consultatif du secteur financier en date du 23 juin 2016. Une demande d'inscription sur la liste des médiateurs de la consommation a été présentée à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation consommation.

Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre Société Générale et le Médiateur. Il dispose d'un budget distinct et suffisant pour lui

permettre de mener à bien sa mission. Il agit en toute indépendance et ne peut recevoir aucune instruction des parties.

10.2 : Le Médiateur peut être saisi une fois que les recours auprès de l'agence puis du Service Relations Clientèle ont été exercés ou, en cas de non réponse de la Banque dans un délai de deux mois après la date d'envoi de la réclamation écrite à la Banque.

Le Médiateur ne peut être saisi dès lors que le même litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal. Il ne peut de même être saisi lorsque la demande est manifestement infondée ou abusive, ou que le client a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de la banque. Le Médiateur reste toutefois compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement à l'exception des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

La saisine du Médiateur par le client vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire.

10.3 : Le Médiateur est compétent pour les différends relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opération de crédit...), de services de paiement, d'émission et de gestion de monnaie électronique, de services d'investissement, d'instruments financiers et produits d'épargne, ainsi qu'à la commercialisation des contrats d'assurance. Les litiges sur contrat d'assurance portant sur un autre domaine que leur commercialisation relèvent de la compétence du Médiateur de l'Assurance. Le Médiateur en informera le demandeur en lui précisant coordonnées de ce nouvel interlocuteur.

En matière de services d'investissement, d'instruments financiers et produits d'épargne, le Médiateur ne peut traiter les différends tant qu'une convention n'aura pas été signée avec le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF). Les clients peuvent saisir le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) à l'adresse suivante : [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org), lequel traitera le différend conformément à sa propre charte. Sont exclus de la compétence du Médiateur les différends mettant en jeu la politique générale de la banque.

10.4 : Le recours à la médiation est une procédure gratuite qui s'exerce sous forme écrite en langue française.

Les parties (client et banque) peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix et à leurs frais. Chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert à ses frais également.

La saisine du Médiateur peut s'effectuer :

- Soit par le client :

en adressant un courrier à l'adresse suivante :

Le Médiateur auprès de Société GÉNÉRALE - 17 cours Valmy - 92 987 Paris La Défense Cedex 7,

en déposant une demande par voie électronique sur le site internet du Médiateur : [www.mediateur.societegenerale.fr](http://www.mediateur.societegenerale.fr)

- Soit par le Médiateur lui-même, qui peut apprécier l'opportunité de se saisir d'un dossier, même s'il n'y a pas eu épuisement des recours internes.

Les parties peuvent également joindre le Médiateur à l'adresse suivante : [societe-generale.mediation@socgen.com](mailto:societe-generale.mediation@socgen.com)

10.5 : Le Médiateur statue sur la recevabilité de la demande. Pour lui permettre d'en apprécier la recevabilité, conformément à l'article 2, le client doit joindre lors de sa saisine copie de sa réclamation écrite adressée à la banque et le cas échéant copie de la réponse de cette dernière. Si la demande est recevable, le Médiateur en informe les parties. En cas d'irrecevabilité, il en informe le client dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier.

10.6 : Le Médiateur s'engage à étudier le dossier à partir des positions respectives du client et de la banque, à apprécier les arguments des parties et à formuler une proposition motivée, fondée en droit et/ou en équité.

Le Médiateur communiquera sa proposition motivée dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification de réception des documents sur lesquels est fondée la demande du client. Ce délai peut être prolongé

à tout moment par le médiateur en cas de litige complexe et il en avise les parties.

10.7 : Chacune des parties peut à tout moment mettre fin à la médiation. Les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition du Médiateur.

Elles disposent d'un délai d'un mois suivant la date d'envoi de la proposition pour signifier au Médiateur leur décision d'accepter ou de refuser celle-ci.

L'acceptation de la proposition engage les parties. En cas de refus, chacune des parties peut exercer un recours devant la juridiction compétente, la décision rendue par le juge pouvant être différente de la proposition formulée par le Médiateur en droit et/ou en équité.

10.8 : La médiation prend fin :

- Dès l'envoi de la proposition émise par le médiateur,

- En cas de décision par l'une des parties de mettre un terme à la médiation.

10.9 : La saisine du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de sa proposition, de toute action initiée par Société Générale, à l'exception de celles intentées à titre conservatoire. La Médiation suspend également les délais de prescription pendant cette même durée. Les constatations et les déclarations que le Médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties. La proposition du Médiateur ne peut être produite devant les tribunaux qu'en cas d'accord des parties.

10.10 : Le Médiateur est tenu au secret professionnel.

La présente clause s'applique à l'Option Internationale associée à Sobrio, sauf dispositions contraires du contrat relatif à l'option.

---

## ANNEXE 1 : MON ASSURANCE AU QUOTIDIEN – inclus dans votre offre SOBRIO

---

### NOTICE D'INFORMATION

---

Mon assurance au quotidien est un contrat d'assurance collective de dommages régi par le Code des assurances.

Il est conclu entre :

Le souscripteur :

Société Générale, Société Anonyme au capital de  
1 066 714 367,50 euros

Immatriculée au RCS de Paris sous le numéro  
552 120 222

Siège social : 29 boulevard Haussmann 75009 Paris

Agissant en sa qualité d'intermédiaire en assurance inscrit à l'ORIAS sous  
le numéro 07 022 493.

L'immatriculation à l'ORIAS peut être vérifiée sur le site [www.orias.fr](http://www.orias.fr).

a souscrit pour le compte de ses adhérents un contrat comportant les  
garanties suivantes :

Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés-Papiers,  
Sécurité Téléphone Mobile et Prolongation de la garantie Constructeur.

Celles-ci sont assurées et gérées par :

L'Assureur :

SOGESSUR

Société Anonyme au capital de 33 825 000 euros,

Immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 379 846 637 Entreprise  
régie par le Code des assurances.

Siège social : Tour D2 - 17 bis place des Reflets – 92919 Paris La Défense  
Cedex

Adresse de correspondance : SOGESSUR - TSA 91102 - 92894 Nanterre  
Cedex 9

Cette entreprise est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle  
Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4 place de Budapest, CS 92459,  
75436 PARIS CEDEX 09

Votre contrat se compose des présentes conditions générales et des  
conditions particulières de votre contrat SOBRIO (y compris la notice  
d'information qui délimite le champ d'application, les modalités de mise  
en œuvre et les limites de vos garanties).

### ARTICLE 1 : DEFINITIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

---

- Bénéficiaire : Vous-même, nommément désigné sur les conditions particulières, titulaire ou co-titulaire du Compte de prélèvement ouvert auprès de Société Générale (les mandataires ne peuvent pas être bénéficiaires), en qualité de simple particulier agissant dans le cadre de votre vie privée (en dehors de toute participation à une activité professionnelle, à la gestion ou à l'administration d'une association ou d'une société civile ou commerciale).

- Carte SIM / USIM : Carte délivrée au titre d'un abonnement ou d'une formule prépayée, utilisée pour le fonctionnement de l'appareil garanti.

- Clés : Pour les bâtiments dont vous êtes propriétaire, locataire ou occupant, ou pour les véhicules dont vous êtes propriétaire ou locataire, les Clés (ou tout autre objet) servant à faire fonctionner le mécanisme d'ouverture et de fermeture d'une porte.

- Clé de coffre : La clé de tout compartiment de coffre-fort qui vous est loué par Société Générale.

- Comptes de particulier : Vos comptes privés ouverts dans une banque ou un établissement financier domiciliés en France dont vous êtes titulaire ou co-titulaire.

- Compte de prélèvement : Votre compte de particulier, ouvert auprès de Société Générale, sur lequel est prélevée votre cotisation et dont les références figurent sur les conditions particulières.

- Eligibilité aux garanties : pour bénéficier des présentes garanties, votre adhésion à SOBRIO doit être en cours de validité. En cas de résiliation à SOBRIO, ces garanties ne vous seront plus acquises.

- Intérêts en jeu : Le montant en principal du Litige, hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes. S'agissant des contrats dont l'exécution s'échelonne dans le temps et avec une périodicité convenue, le montant du Litige correspond à une échéance.

- Litige : Opposition d'intérêts, différend ou situation conflictuelle vous conduisant à faire valoir un droit contre un Tiers lorsque vous subissez un préjudice, ou à défendre vos droits, à l'amiable ou devant une juridiction.

- Moyens de paiement et/ou de retrait : Toutes vos cartes de paiement et/ou de retrait ou vos formules de chèques à votre nom, lorsqu'elles sont attachées à un Compte de particulier.

- Oxydation : Toute corrosion par effet chimique de l'appareil garanti et résultant d'un événement extérieur nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil garanti.

- Papiers : La carte nationale d'Identité, la carte de séjour, le permis de conduire, le brevet de sécurité routière, la carte grise, le passeport, le permis de chasse, le permis de pêche et le permis bateau du bénéficiaire.

- Sinistre : Événement susceptible de mettre en œuvre la garantie au sens du présent contrat.
- Tiers : Toute personne autre que vous, votre conjoint non séparé, votre concubin notoire ou partenaire signataire d'un Pacte Civil de Solidarité ainsi que les enfants respectifs des bénéficiaires à charge au sens fiscal du terme.
- Usure : Détérioration progressive de l'Appareil garanti ou d'un ou plusieurs de ses éléments constitutifs, résultant de l'usage qui en est fait conformément aux instructions d'utilisation et d'entretien du constructeur de l'appareil garanti et ceci quels que soient l'origine et le processus de cette détérioration (physique ou chimique).

Les termes définis ci-dessus commencent dans les pages suivantes par une majuscule.

## ARTICLE 2 : LES GARANTIES

Pour ces garanties, le Bénéficiaire est désigné par « vous ».

### 2.1. Sécurité financière

#### Objet de la garantie

La garantie « Sécurité financière » a pour objet de couvrir les pertes pécuniaires que vous subissez à la suite d'un usage frauduleux de vos Moyens de paiement dans les conditions suivantes :

- pour les cartes : vous rembourser les pertes pécuniaires laissées à votre charge par la banque émettrice de la carte à la suite d'une opération non autorisée sur votre Compte de particulier consécutive à la perte ou au vol de votre carte conformément au droit en vigueur (article L. 133-19 du Code monétaire et financier), dans la mesure où ces opérations frauduleuses sont effectuées entre le moment de la perte ou du vol et la notification de votre demande de mise en opposition. Par exemple, perte pécuniaire résultant de la franchise de 50 euros laissée à votre charge et/ou les éventuels frais de remplacement de la carte.
- pour les chèques : vous rembourser les pertes pécuniaires, laissées à votre charge par la banque qui tient votre Compte de particulier, en cas d'opération de paiement effectuée frauduleusement au moyen d'un ou plusieurs chèques perdus ou volés, sur votre Compte de particulier, dans la mesure où ces opérations frauduleuses sont effectuées entre le moment de la perte ou du vol et la réception, par l'émetteur concerné de votre lettre confirmant l'opposition que vous devez envoyer dans les plus brefs délais.

Important : Vous devez prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de vos formules de chèques ainsi que de vos cartes qui sont rigoureusement personnelles.

Sous peine de déchéance, vous ne devez pas communiquer les codes confidentiels de vos Moyens de paiement à qui que se soit, pas même à un membre de votre famille et ne pas les inscrire sur vos cartes ou sur un autre document.

#### Exclusions spécifiques à la garantie

Outre les exclusions communes mentionnées à l'article 2.6, sont exclus :

- Les pertes pécuniaires consécutives au vol ou à la perte de la carte de paiement et/ ou retrait dont vous êtes titulaire et que vous avez confiée à une autre personne.
- Les retraits effectués avec le code confidentiel sauf en cas d'agression
- Les pertes pécuniaires consécutives au vol ou à la perte des monnaies virtuelles.

Montant maximum de la garantie (par Bénéficiaire) :

6 000 euros par Sinistre et par an.

Ce montant de garantie intègre le versement systématique :

- d'une somme forfaitaire de 15 euros en cas de Sinistre indemnisé ; cette somme est destinée à compenser les frais auxquels vous avez pu

avoir à faire face à l'occasion de ce Sinistre (par exemple frais téléphoniques, timbres)

- et exclusivement en cas de Sinistre indemnisé relatif à votre carte Alterna, d'une somme complémentaire forfaitaire de 15 euros destinée à compenser les intérêts générés par les sommes débitées frauduleusement sur votre Compte de particulier.

Toutes les opérations frauduleuses commises à la suite d'une même perte ou d'un même vol constituent un seul et même Sinistre.

Territorialité : Monde entier.

#### En cas de Sinistre

Vous devez, dès que vous constatez la perte ou le vol de vos Moyens de paiement et/ou de retrait :

- faire immédiatement opposition auprès des émetteurs de vos Moyens de paiement et/ou de retrait concernés,
- en cas de perte ou de vol de chèques, confirmer par écrit votre opposition auprès de l'établissement qui vous a délivré vos chèques
- en cas de vol de vos Moyens de paiement et/ou retrait : faire un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes.

Dès que vous constatez sur votre relevé de compte le débit des opérations effectuées frauduleusement à l'aide de vos Moyens de paiement et/ou de retrait perdus ou volés, vous devez :

- déclarer tout Sinistre dans les cinq jours ouvrés à compter de la date à laquelle vous en avez eu connaissance, par téléphone au service Mon assurance au quotidien au 09 69 32 22 51. En cas de vol, ce délai est ramené à deux jours ouvrés.
- faire un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes pour utilisation frauduleuse, s'il s'agit d'une perte.

#### Justificatifs à transmettre

Il vous appartient de justifier l'existence et le montant de votre préjudice en transmettant les documents suivants :

- en cas d'utilisation frauduleuse de vos cartes ou de vos chèques : la copie de la lettre de l'émetteur concerné vous accusant réception de votre demande d'opposition,
- en cas de perte ou de vol de vos Moyens de paiement et/ou de retrait : le récépissé de déclaration de perte ou le dépôt de plainte effectué auprès des autorités compétentes.
- la copie de vos relevés de compte bancaire attestant les montants frauduleusement débités avec vos Moyens de paiement et/ou de retrait,
- la copie du ou des courriers, envoyés par vos établissements bancaires, reprenant le montant des opérations frauduleuses laissées à votre charge par les services cartes, chèques ou monétiques,
- et le cas échéant, toute pièce de votre organisme bancaire permettant d'établir que vous êtes détenteur ou codétenteur du Compte.

SOGESSUR, pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation du montant de votre indemnité, pourra missionner un expert ou un enquêteur ou contacter tout émetteur de facture.

#### Ordre de priorité des remboursements

En cas de pertes pécuniaires subies en raison de l'utilisation frauduleuse de plusieurs Moyens de paiement dans un même Sinistre, le remboursement se fait en priorité (dans la limite du montant garanti) comme suit :

- en premier lieu, les Moyens de paiement et/ou de retrait Société Générale dans l'ordre suivant : tout d'abord le préjudice subi en raison de l'usage frauduleux de chèques puis de cartes bancaires (carte de paiement puis de retrait)
- en second lieu, le préjudice subi en raison de l'usage frauduleux de chèques puis de cartes bancaires (carte de paiement puis de retrait) délivrés par d'autres établissements bancaires

## 2.2. Sécurité vol d'espèces

### Objet de la garantie

La garantie « Sécurité Vol d'Espèces » a pour objet de vous rembourser les espèces (monnaie métallique et billets de banque) que vous retirez à l'aide d'un de vos Moyens de paiement et/ou de retrait sur votre Compte de particulier, aux guichets bancaires, aux distributeurs automatiques de billets ou aux guichets automatiques de banque :

- lorsque vous êtes victime, pendant la durée de votre adhésion, d'une agression vous contraignant à effectuer le retrait,
- lorsque les espèces vous sont volées, pendant la durée de votre adhésion, dans les 48 heures qui suivent le retrait, à la suite d'une agression, d'un malaise, d'un étourdissement ou d'une perte de connaissance de votre part, ou en cas d'accident de la circulation.

Par « agression », il faut entendre tout acte de violence commis par un Tiers et provoquant des blessures physiques, ou toute contrainte subie par vous en vue de vous déposséder.

### Exclusions spécifiques à la garantie

Outre les exclusions communes mentionnées à l'article 2.6, sont exclus :

- Le vol commis par l'un de vos proches (conjoint, concubin, partenaire signataire d'un Pacte Civil de Solidarité, ascendants, descendants, beaux-parents, enfants du conjoint, du concubin ou du partenaire signataire d'un Pacte Civil de Solidarité, collatéraux, demi-frères, demi-sœurs),
- Le vol des monnaies virtuelles,

### Montant maximum de la garantie (par Bénéficiaire) :

- 1 000 euros par Sinistre et par an pour les espèces retirées aux guichets bancaires, aux distributeurs automatiques de billets du Groupe Société Générale ou aux guichets automatiques de banque du Groupe Société Générale,
- 500 euros par Sinistre et par an pour les espèces retirées aux autres distributeurs automatiques de billets ou autres guichets automatiques de banque.

Territorialité : Monde entier.

### En cas de Sinistre

Vous devez, dès que vous constatez le vol des espèces :

- faire un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes,
- déclarer tout Sinistre dans les cinq jours ouvrés, à compter de la date à laquelle vous en avez eu connaissance, par téléphone au service Mon assurance au quotidien au 09 69 32 22 51. En cas de vol, ce délai est ramené à deux jours ouvrés.

### Justificatifs à transmettre

Il vous appartient de justifier l'existence et le montant de votre préjudice en transmettant les documents suivants :

- l'original du dépôt de plainte mentionnant les circonstances et notamment la nature des actes de violences ou de la contrainte que vous avez subis ainsi que le montant des espèces dérobées.
- la déclaration sur l'honneur précisant les circonstances et les conséquences de l'événement,
- en cas d'agression : un certificat médical ou un témoignage dans les formes légales (attestation écrite, datée et signée du témoin, mentionnant ses nom et prénom, la date et le lieu de sa naissance, son adresse et sa profession et l'existence d'un lien de parenté, d'alliance, de subordination etc. avec la victime) ainsi qu'une photocopie du document officiel justifiant de son identité. Ce document doit préciser les circonstances et les conséquences de l'événement,
- en cas de malaise, d'étourdissement, de perte de connaissance ou d'accident de la circulation : le rapport établi par l'autorité qui a constaté l'événement (tel que rapport de police, rapport des pompiers) ou un certificat médical,
- la copie de votre relevé de compte attestant la date et le montant des espèces dérobées ou retirées,
- et le cas échéant, toute pièce de votre organisme bancaire permettant d'établir que vous êtes détenteur ou codétenteur du Compte.

Afin d'apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation du montant de votre indemnité, SOGESSUR pourra missionner un expert ou un enquêteur ou contacter tout émetteur de facture.

## 2.3. Sécurité clés/papiers

### Objet de la garantie

La garantie « Sécurité Clés/Papiers » a pour objet de vous rembourser les frais de remplacement de vos clés et/ou papiers en cas de perte ou de vol de ces derniers.

Pour les Clés autres que les Clés de coffre : Les frais occasionnés par le remplacement à l'identique de la serrure et des Clés (incluant pièces, main d'œuvre et déplacements s'y rapportant) et par l'ouverture de porte par un serrurier le cas échéant.

Pour les Clés de coffre : Vous rembourser les frais d'ouverture et de remise en état de votre compartiment de coffre-fort loué par Société Générale (y compris les frais de déplacement de la société intervenante). Pour les Papiers : Les frais de remplacement des Papiers, définis comme les coûts des timbres fiscaux, photographies d'identité, taxes et envois recommandés que vous devez acquitter.

### Exclusions

Les exclusions communes mentionnées à l'article 2.6

Montant maximum de la garantie (par Bénéficiaire) :

- Clés et serrures : 500 EUR par Sinistre et par an dont 350 EUR par Sinistre pour les Clés et serrures autres que les Clés et serrures de coffre),
- Papiers : 150 EUR par Sinistre et par an.

Territorialité : Monde entier.

### En cas de Sinistre

Vous devez, dès que vous constatez la perte ou le vol de vos Clés ou de vos Papiers :

- faire une déclaration de perte ou de vol auprès des autorités compétentes,
- déclarer tout Sinistre dans les cinq jours ouvrés, à compter de la date à laquelle vous en avez eu connaissance, par téléphone au service Mon assurance au quotidien au 09 69 32 22 51. En cas de vol, ce délai est ramené à deux jours ouvrés.

### Justificatifs à transmettre

Il vous appartient de justifier l'existence et le montant de votre préjudice qui seront établis sur la base des documents suivants :

- en cas de vol de vos Clés et de vos Papiers : le dépôt de plainte effectué auprès des autorités compétentes.
- en cas de perte ou de vol de vos Papiers : la déclaration de perte ou de vol émanant des autorités compétentes
- dans les autres cas : une déclaration sur l'honneur,
- pour le remboursement des Clés et des serrures : les factures originales détaillées correspondant aux frais garantis.
- pour le remboursement des Papiers : la copie de vos nouveaux Papiers et les factures originales détaillées correspondant aux frais garantis.
- pour le remboursement de la carte grise : la photocopie recto/ verso de la nouvelle carte grise avec la mention « duplicata » apposée par la préfecture.
- pour le remboursement des Clés de coffre-fort : les factures originales de l'ouverture et de remise en état du coffre-fort bancaire,
- et le cas échéant, toute pièce de votre organisme bancaire permettant d'établir que vous êtes détenteur ou codétenteur du Compte.

SOGESSUR, pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation du montant de votre indemnité, pourra missionner un expert ou un enquêteur ou contacter tout émetteur de facture.

### Ordre de priorité des remboursements

- Pour les Clés, le remboursement se fait en priorité (dans la limite du montant garanti) d'abord pour votre Clé de coffre-fort, puis pour vos autres Clés.



- Pour les Papiers, le remboursement se fait (dans la limite du montant garanti) dans l'ordre d'énumération des Papiers figurant dans la définition des Papiers.

#### 2.4. Sécurité téléphone mobile

##### Objet de la garantie

La garantie « Sécurité Téléphone Mobile » a pour objet, en cas de vol de votre téléphone mobile de vous rembourser le montant des communications effectuées frauduleusement par un Tiers, dans la mesure où elles ont été effectuées avant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la Carte SIM/USIM et dans les 48 heures qui suivent la constatation du vol.

##### Exclusions

Les exclusions communes mentionnées à l'article 2.6

Montant maximum de la garantie (par Bénéficiaire)

500 EUR par Sinistre et par an.

Territorialité : Monde entier.

##### En cas de Sinistre

Vous devez, dès que vous constatez le vol de votre téléphone mobile :

- faire opposition pour votre Carte SIM/USIM auprès de votre opérateur,
- faire un dépôt de plainte pour vol.

Dès que vous constatez les communications effectuées frauduleusement par un Tiers :

- déclarer tout Sinistre dans les cinq jours ouvrés, à compter de la date à laquelle vous en avez eu connaissance, par téléphone au service Mon assurance au quotidien au 09 69 32 22 51.

##### Justificatifs à transmettre :

Pour obtenir l'indemnisation de votre préjudice, vous devez fournir au service Mon assurance au quotidien les documents suivants :

- l'original du dépôt de plainte effectué auprès des autorités compétentes,
- la lettre de confirmation de la mise en opposition de votre Carte SIM/USIM,
- la facture originale détaillée des communications frauduleuses,
- et le cas échéant, toute pièce de votre organisme bancaire permettant d'établir que vous êtes détenteur ou codétenteur du Compte.

SOGESSUR, pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation du montant de votre indemnité pourra missionner un expert ou un enquêteur ou contacter tout émetteur de facture.

#### 2.5. Prolongation de la garantie constructeur

- Définitions spécifiques à cette garantie :

##### Appareil de remplacement

Appareil neuf de modèle identique à celui qui est garanti ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil neuf équivalent « iso-fonctionnel », c'est-à-dire possédant au minimum les mêmes caractéristiques techniques principales (à l'exception des caractéristiques de poids, de taille, de marque, de coloris ou de design). La valeur de l'appareil de remplacement ne pourra dépasser le prix TTC effectivement réglé, hors taxe écologique de l'appareil garanti.

##### Appareil garanti

Tout appareil électroménager, matériel électronique de son et/ou d'image et matériel informatique bénéficiant d'une garantie constructeur ou à défaut d'une garantie distributeur (telles que définies ci-après), qui a été acheté par le Bénéficiaire, neuf au moyen de tous Moyens de paiement dont il est titulaire ou co-titulaire et dont le prix de vente est supérieur à 75 euros TTC.

##### Appareil irréparable

Appareil techniquement irréparable selon le diagnostic de notre réseau de réparateur et/ou dont le coût de réparation TTC est égal ou supérieur à la valeur de remplacement à neuf à la date du sinistre de l'appareil garanti.

##### Frais de réparation

Ils comprennent le coût des pièces, de la main d'œuvre et des frais de déplacement.

##### Garantie constructeur

Il s'agit d'une garantie commerciale proposée par le constructeur.

##### Garantie distributeur

Il s'agit d'une garantie commerciale écrite, non optionnelle, gratuite et fournie au moment de l'achat de l'appareil par le distributeur, en plus de ses obligations légales visant à garantir la conformité du bien.

##### Paiement par carte

Par paiement par carte, il est entendu tout paiement effectué par saisie du code confidentiel, ou par signature d'une facture par le titulaire du compte ou tout paiement effectué sur instruction du titulaire en communiquant son numéro de carte, qui doit alors être dûment enregistré par écrit ou informatique et daté par le prestataire.

##### Panne

Dysfonctionnement électrique, électronique, électromécanique ou mécanique d'un ou de plusieurs composants ayant pour origine une cause interne à l'appareil garanti et nuisant à son bon fonctionnement.

##### Objet de la garantie

L'assurance « Prolongation de la garantie constructeur » a pour objet de prolonger dans les limites et sous réserve des exclusions stipulées ci-après, la garantie constructeur ou à défaut la garantie distributeur telles que définies ci-dessus pour les appareils garantis de moins de 5 ans achetés neufs par le Bénéficiaire au moyen de tous Moyens de paiement dont il est titulaire ou co-titulaire, en cas de panne de l'un de ses appareils.

Cette garantie a une durée de 24 mois à compter de la date d'expiration de la garantie constructeur ou, à défaut, de la garantie du distributeur.

##### La garantie prévoit :

- si l'appareil garanti est réparable, la mise en œuvre de la réparation et la prise en charge des frais de réparation
- si l'appareil est irréparable, la fourniture d'un appareil de remplacement. S'il nous est impossible de remplacer le bien endommagé par un appareil équivalent « iso-fonctionnel », nous vous versons une indemnité correspondant au prix TTC, hors taxe écologique, effectivement réglé et figurant sur la facture d'achat du bien garanti.

Sous réserve du délai de carence prévu à l'article 3.2 et du paiement de votre cotisation, les garanties sont acquises pour les pannes survenues entre la date de prise d'effet de votre adhésion et la date de résiliation de cette adhésion.

##### Montant maximum de la garantie

La garantie est acquise dans la limite de 5 000 euros TTC par sinistre et par an.

##### Exclusions spécifiques à la garantie

Outre les exclusions communes mentionnées à l'article 2.6 sont exclus :

- les appareils ayant une ancienneté de plus de 5 ans à compter de la date figurant sur la facture d'achat de l'appareil neuf ;
- les téléphones portables ;
- les véhicules terrestres à moteur et les engins flottants ou aériens ;
- les appareils dont le numéro (et/ou les références) a été enlevé, modifié ou est illisible et ceux pour lesquels la facture ne peut être présentée ou est raturée ou illisible ;
- les dommages subis par les pièces consommables du fait de leur usage, et par leurs accessoires, consommables et pièces d'usure tels que les ampoules d'éclairages, saphirs, diamants, cellules de tête ;
- les dommages, pannes, défaillances ou défauts, imputables à des causes d'origine externe ;
- les pannes résultant de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine de l'appareil garanti ;
- les frais de remise en service, ainsi que les défauts de fonctionnement constatés lors de celle-ci ;
- les frais de réglages accessibles à l'utilisateur sans démontage de l'appareil ;

- les dysfonctionnements résultant du non-respect des instructions du constructeur ;
- les pannes affectant des pièces non conformes à celle préconisées par le constructeur ;
- les appareils utilisés à des fins professionnelles, commerciales ou collectives ;
- le contenu des appareils (denrées, vêtements...);
- le calage des matériels encastrés ;
- les dommages résultant d'une erreur de manipulation
- les frais de réparation ainsi que les dommages subis par l'appareil assuré, après une réparation effectuée par toutes autres personnes qu'un service après vente agréé par le constructeur ;
- les frais supplémentaires entraînés par les modifications ou améliorations entreprises à l'occasion de la réparation ou du remplacement d'une pièce garantie. Par modification, on entend par exemple, l'implantation d'un nouveau matériel ou périphérique dans l'unité centrale par le Bénéficiaire ;
- les frais de devis suivis ou non de réparation ;
- les dommages imputables au réparateur ;
- les dommages exclus dans les notices remises par le constructeur ou le distributeur ;
- les dommages indirects tels que la perte de jouissance ainsi que les pénalités dues à une mauvaise performance ;
- l'inconfort de vision lié à la panne de pixels ;
- les dommages dus au vieillissement des composants électriques ;
- les dommages aux logiciels, les frais de reconstitution des informations et des données stockées dans la mémoire de l'unité centrale ;
- les dommages dus à la corrosion, à l'oxydation, à l'incrustation de rouille, de l'encrassement ou à la détérioration graduelle de l'appareil ;
- les conséquences de dysfonctionnement immatériel y compris en cas de sabotage immatériel ;
- les dommages aux logiciels autres que les systèmes d'exploitation ;
- les pannes afférentes aux accessoires tels que tuyau extérieur de vidange ou câble d'alimentation, antenne, casque d'écoute ;
- les pièces et les dommages d'ordre esthétique ;
- les contrefaçons et fausses pièces détachées ;

#### Territorialité

La garantie s'applique pour les sinistres survenus en France métropolitaine et à Monaco.

#### En cas de Sinistre

Sauf cas fortuit et force majeure, vous devez déclarer tout sinistre dans les cinq jours ouvrés à compter de la date à laquelle vous en avez pris connaissance en contactant le Service Mon assurance au quotidien par téléphone au

09 69 32 22 51 – Rubrique Prolongation de la garantie constructeur.

Pour accélérer la gestion de votre dossier, munissez-vous, lors de cet appel, de l'ensemble des justificatifs demandés.

Après l'ouverture de votre dossier et sous réserve de l'éligibilité de votre demande, vous serez mis en relation avec l'un de nos techniciens spécialisés qui procédera au diagnostic à distance de l'appareil et à la vérification des justificatifs.

- En cas de panne avérée, et selon le type d'appareil concerné, un rendez-vous pourra vous être proposé pour résolution de la panne à domicile. Si l'appareil est irréparable, un nouvel appareil à iso fonctionnalités vous sera alors proposé.
- Si la panne concerne un appareil de poids modeste (inférieur à 30 kg), vous devrez envoyer l'appareil auprès de notre réparateur agréé. Cet envoi s'effectuera sans frais de votre part. Si l'appareil est économiquement irréparable, un nouvel appareil à iso fonctionnalités vous sera alors proposé.

En cas d'envoi de l'appareil chez notre réparateur et si celui-ci est déclaré irréparable, aucun renvoi ne sera effectué. Nous vous invitons par conséquent à effectuer toutes les sauvegardes nécessaires avant l'envoi.

Si vous ne pouvez effectuer une déclaration par téléphone, vous avez la possibilité de l'adresser :

- soit par email : [sgpgc@grassavoye.com](mailto:sgpgc@grassavoye.com)
- soit par courrier à l'adresse :

Gras Savoye Mon assurance au quotidien PGC  
TSA 24286 - 77283 AVON CEDEX

Dans tous les cas :

- vous devez vous abstenir de procéder vous-même à toute réparation sous peine de déchéance de garantie.
- notre réseau de réparateurs ne pourra intervenir qu'en France métropolitaine et à Monaco.

#### Justificatifs à transmettre

Vous devez fournir aux adresses mentionnées au paragraphe précédent, les pièces justificatives suivantes :

- l'original de la facture d'achat de l'appareil garanti ainsi que les références de l'appareil garanti (marque, genre, modèle, numéro de série) mentionnant le nom du Bénéficiaire.

SOGESSUR, pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation des dommages résultant de la panne, pourra missionner un expert ou un enquêteur ou contacter tout émetteur de facture.

Si l'appareil n'est pas réparable et que vous avez obtenu son remplacement ou une indemnisation financière, celui-ci devient la propriété de l'Assureur qui mandate Gras Savoye pour en effectuer la valorisation.

#### 2.6. Exclusions communes aux garanties Sécurité Financière, Sécurité vol d'espèces, Sécurité clés papiers, Sécurité téléphone mobile et Prolongation de la garantie constructeur

Sont exclus des garanties Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité clés - papiers, Sécurité téléphone mobile et Prolongation de la garantie constructeur :

- La faute intentionnelle ou dolosive de votre part ou de la part d'un de vos proches (conjoint, concubin, partenaire signataire d'un Pacte Civil de Solidarité, ascendant, descendant, beaux-parents, enfants du conjoint, du concubin, du partenaire signataire d'un Pacte Civil de Solidarité collatéraux, demi-frère, demi-sœur).
- La guerre civile ou étrangère.
- L'embargo, la confiscation, la capture ou destruction, par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique.
- La désintégration du noyau atomique ou rayonnement ionisant.

#### 2.7. Délai de carence

Aucun Sinistre couvert par les garanties Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés/Papiers, Sécurité Téléphone Mobile ou Prolongation de la garantie constructeur ne peut donner lieu à indemnisation s'il survient dans les 8 premiers jours à partir de la date d'effet de votre adhésion à Mon assurance au quotidien.

Sous réserve du délai de carence prévu ci-dessus, les garanties sont acquises pour les sinistres survenus entre la date de prise d'effet de votre adhésion et la date de résiliation de votre adhésion. En revanche, les garanties sont sans effet lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou service d'assurance s'impose à Société Générale et Sogessur du fait de sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévues par les lois et règlements.

#### 2.8. Réticence ou fausse déclaration

En cas de réticence ou de fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque ou du Sinistre, à la souscription ou en cours de contrat, nous pouvons vous appliquer une réduction d'indemnités ou la nullité de votre contrat, conformément aux articles L 113-8 et L 113-9 du Code des assurances.

## 2.9. Paiement des indemnités

Les indemnités versées au titre de la garantie Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés/Papiers, Sécurité Téléphone Mobile ou Prolongation de la garantie constructeur sont versées par virement bancaire sur votre Compte de Prélèvement, dans les 15 jours qui suivent la réception, par le service Mon assurance au quotidien, de l'ensemble des pièces justificatives du Sinistre ou, en cas d'expertise ou d'enquête, du rapport de l'expert ou de l'enquêteur.

## 2.10. Subrogation

Conformément à l'article L. 121-12 du Code des assurances - pour les garanties Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés/Papiers, Sécurité Téléphone Mobile ou Prolongation de la garantie constructeur, Sogessur est subrogée jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par elle, dans vos droits et actions contre le responsable du Sinistre.

Si de votre fait la subrogation est devenue impossible, les garanties ne s'appliquent pas.

## 2.11. Prescription

Conformément aux dispositions prévues par l'article L.114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance,
- en cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action du Bénéficiaire contre l'assureur a pour cause le recours d'un Tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce Tiers a exercé une action en justice contre le Bénéficiaire ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit du Bénéficiaire décédé.

Conformément à l'article L. 114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription constituées par :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;
- toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantie du Bénéficiaire, ou toute reconnaissance de dette du Bénéficiaire envers l'assureur.

Elle est également interrompue par :

- la désignation d'experts à la suite d'un Sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par :
  - o l'assureur au Bénéficiaire en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;
  - o le Bénéficiaire à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

## 2.12. Relations consommateurs

Réclamation liée à la souscription auprès de votre conseiller de clientèle  
Si votre réclamation concerne la souscription de votre contrat auprès de votre banque, intermédiaire en assurances, nous vous invitons à vous rapprocher de votre conseiller de clientèle.

Réclamation liée à la gestion des garanties Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés/Papiers, Sécurité Téléphone Mobile ou Prolongation de la garantie constructeur

Vous pouvez vous adresser au service SOGESSUR Réclamation Clients en écrivant à l'adresse suivante :

Sogessur Réclamation Clients - TSA 91102 - 92894 Nanterre Cedex 9

## 2.13. Médiateur

Après épuisement des procédures internes de réclamations propres à Sogessur, vous pouvez saisir par voie postale ou via le formulaire en ligne le Médiateur de l'Assurance dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

Le Médiateur est une personnalité extérieure à Sogessur qui exerce sa mission en toute indépendance. Ce recours est gratuit.

Pour rendre ses conclusions, il a libre accès au dossier. Après réception du dossier complet, le Médiateur de l'Assurance rend un avis motivé dans les quatre-vingt-dix jours, au vu des pièces qui lui ont été communiquées. Son avis ne lie pas les parties qui conservent le droit de saisir les tribunaux.

La procédure de recours au Médiateur, le formulaire en ligne et la « charte de la Médiation de l'Assurance » sont consultables sur le site internet : <http://www.mediation-assurance.org>.

## 2.14. Protection des données personnelles

### 2.14.1. Données personnelles

Sogessur est amené à traiter, de manière automatisée ou non, des données à caractère personnel dans le cadre de vos garanties.

Le titulaire peut retrouver le détail des traitements réalisés, en ce compris les données traitées, les finalités, les bases légales applicables, les destinataires, les durées de conservation, et les informations relatives aux transferts hors Espace économique européen, sur l'Espace Internet de Société Générale dans la rubrique – nos engagements / informations réglementaires, ou à la demande du Client auprès de son agence. Cette information est également communiquée au titulaire à l'ouverture de son compte, et à l'occasion des modifications dont elle peut faire l'objet.

Le titulaire dispose d'un droit d'accès et de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, ainsi que d'un droit à la portabilité de ses données. Le titulaire peut également s'opposer pour des raisons tenant à sa situation particulière, à ce que ses données à caractère personnel fassent l'objet d'un traitement, ou encore définir des directives générales ou spécifiques sur le sort de ses données personnelles en cas de décès. Le titulaire peut aussi, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver sa demande, s'opposer à ce que ses données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

Le titulaire peut exercer ses droits, ainsi que contacter le délégué à la protection des données personnelles en s'adressant :

- Par courrier électronique à l'adresse suivante : [protectiondesdonnees@societegenerale.fr](mailto:protectiondesdonnees@societegenerale.fr) ;
- Sur son Espace Internet ;
- A l'adresse postale suivante : Service Protection des données personnelles – CPLE/FRB/DPO – 75886 Paris Cedex 18 ;
- Auprès de l'agence où est ouvert son compte.

Enfin, le titulaire a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en France en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.

### 2.14.2 Règles spécifiques au démarchage téléphonique

Tout client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique prévue à l'article L 223-1 du code de la consommation directement sur le site Internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

Toute personne inscrite sur cette liste ne pourra être démarchée téléphoniquement par la Banque ou l'un de ses partenaires sauf lorsqu'il

s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au consommateur des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

## 2.15. Loi applicable et langue utilisée

La loi applicable est la loi française. La langue utilisée durant la relation précontractuelle ainsi que celle dans laquelle le contrat est rédigé est la langue française.

---

## ANNEXE 2 : MON COMPTE EN BREF – Souscrit dans le cadre de votre offre SOBRIO

---

### CONDITIONS GÉNÉRALES

#### ARTICLE 1 - OBJET DU SERVICE

---

Sur abonnement, Société Générale met à la disposition de ses clients particuliers détenteurs d'un compte bancaire Société Générale un service bancaire sur téléphone mobile, ci-après dénommé « Mon Compte en Bref », ayant pour objet de permettre l'envoi d'informations bancaires personnelles par SMS et/ou « push notification » ci-après dénommée « notification », via l'Application Mobile Société Générale (telle que décrite aux paragraphes 14.2 des Conditions Générales de la Banque à Distance disponibles en téléchargement sur le site particuliers.societegenerale.fr). Sur abonnement, Société Générale met à la disposition de ses clients particuliers détenteurs d'un compte bancaire Société Générale un service bancaire sur téléphone mobile, ci-après dénommé « Mon Compte en Bref », ayant pour objet de permettre l'envoi d'informations bancaires personnelles par SMS et/ou « push notification » ci-après dénommée « notification », via l'Application Mobile Société Générale (telle que décrite aux Conditions Générales Banque à Distance disponibles sur societegenerale.fr).

#### ARTICLE 2 - MOYENS NECESSAIRES À L'UTILISATION DU SERVICE

---

L'usage du service nécessite de détenir de façon exclusive un téléphone mobile, relié au réseau d'un opérateur télécoms et un fournisseur d'accès à Internet pour la réception des SMS et/ou des notifications.

L'Abonné fait son affaire personnelle de la détention dudit téléphone mobile ainsi que de sa mise en service et de sa maintenance, relié au réseau téléphonique et à un fournisseur d'accès à Internet pour le transport des informations.

Le téléphone mobile doit disposer de la capacité à recevoir des SMS et, en fonction de la préférence de l'Abonné, être compatible à la réception de notifications. Ces notifications peuvent se présenter sous forme de bannières, de messages d'alerte ou de pastilles, en fonction du système d'exploitation du terminal ou du paramétrage de l'Abonné.

Si l'Abonné ne souhaite pas recevoir de notification via le système de son Application Mobile, il peut (les modalités varient en fonction du système d'exploitation du terminal de l'Abonné) :

- désactiver les notifications envoyées via l'Application Mobile d'accueil lorsque celui-ci est verrouillé
- désactiver les notifications pour l'ensemble des alertes envoyées via l'Application Mobile

Société Générale attire l'attention de l'Abonné sur le fait qu'en procédant ainsi certains services ou certaines fonctionnalités peuvent ne pas fonctionner correctement.

La désactivation des notifications n'entraîne pas la résiliation de Mon Compte en Bref.

Pour recevoir les SMS ou les notifications, le téléphone mobile doit être connecté au réseau de l'opérateur et être dans la zone de couverture de celui-ci (en France) ou dans l'un des pays avec lequel l'opérateur a des accords (dans le cas où l'Abonné aurait souscrit un abonnement lui permettant l'usage de son téléphone mobile à l'étranger).

La capacité de stockage de messages des téléphones mobiles étant limitée selon le téléphone mobile, l'Abonné devra s'assurer que la mémoire de son téléphone mobile n'est pas saturée par d'autres SMS et, le cas échéant, supprimer un ou plusieurs d'entre eux pour ménager la place nécessaire pour de nouveaux SMS.

Société Générale ne saurait être responsable de la non-réception d'un SMS ou d'une alerte du fait de la saturation de la mémoire du téléphone mobile de l'Abonné ou du fait que ledit téléphone n'est pas en service.

En outre, Société Générale ne garantit pas l'heure de réception des SMS ou des notifications, une fois que ceux-ci sont pris en charge par un opérateur télécoms ou un fournisseur d'accès à Internet, réception dépendante de la gestion du serveur du fournisseur d'accès de l'Abonné ou de son opérateur téléphonique. Par conséquent, la responsabilité de Société Générale ne saurait être engagée pour les dommages directs ou indirects liés au transport des informations en décalage entre la demande d'envoi et la réception du SMS ou de l'alerte.

#### Numéro de téléphone mobile

Les informations sont délivrées via le numéro de téléphone sécurité ou, si celui-ci n'est pas renseigné, via le numéro de téléphone mobile renseigné en coordonnées du Client dans la base de données Société Générale. La procédure d'enregistrement du numéro de téléphone sécurité est indiquée aux Conditions Générales Banque à Distance.

A défaut d'instructions contraires reçues de l'Abonné ou d'informations techniques contraires émanant de l'opérateur télécoms, Société Générale continuera d'envoyer des SMS ou notifications à ce numéro de téléphone. Dès lors, il est de l'intérêt de l'Abonné d'informer Société Générale au plus vite de tout événement le privant de l'accès auxdits SMS, notamment, la perte ou le vol de son téléphone, le changement de son numéro, la résiliation de son abonnement téléphonique...

#### ARTICLE 3 - CONDITIONS D'ADHESION

---

Peuvent adhérer à Mon Compte en Bref les personnes physiques âgées d'au moins 12 ans, titulaires chez Société Générale d'un compte de dépôt, individuel ou collectif, enregistrant les opérations relatives à la vie privée. Les mineurs doivent être représentés par leur représentant légal.

En cas de compte-joint, chaque co-titulaire peut, dès lors qu'il a préalablement enregistré un numéro de téléphone sécurité selon la procédure indiquée aux Conditions Générales Banque à Distance et souscrit au service par ailleurs, recevoir les informations prévues par l'article 4 sur son téléphone mobile. Dans cette hypothèse, chaque co-titulaire sera considéré comme Abonné au sens du présent contrat.

#### ARTICLE 4 - INFORMATIONS COMMUNIQUEES PAR MON COMPTE EN BREF

---

L'étendue du service est susceptible d'évolution dans les conditions prévues à l'article 7.

##### 4.1. Relevé Flash hebdomadaire

Ces informations sont reçues par défaut par notification sur l'application mobile Société Générale. Si l'Abonné ne peut recevoir de notifications,

ou les désactive sur son téléphone mobile, les informations seront reçues par SMS. Les alertes sont reçues à cadence fixe une fois par semaine en fonction du jour et de l'horaire choisis par l'Abonné. Les informations envoyées concernent le compte bancaire support de la cotisation Mon Compte en Bref (les montants sont indiqués au centime près) :

- solde de la veille du compte ;
- total et nombre des opérations au débit et au crédit du compte en cours de traitement du jour ;
- total des opérations au débit et au crédit du compte des 7 derniers jours ;
- encours de paiement de la carte à débit différé éventuellement reliée au compte ;
- liste des montants et dates des dernières opérations comptabilisées sur le compte.

#### 4.2. Alerte approche du plafond de la capacité mensuelle de paiement par carte bancaire

Au choix de l'Abonné, un SMS ou une notification (toutes les alertes seront envoyées par le même canal) est envoyé, entre 8h et 21h et dans un délai de 24 heures à compter de l'événement consistant au franchissement du seuil de 80% de la capacité mensuelle de paiement de chaque carte de paiement reliée au compte bancaire support du contrat et dont l'Abonné est identifié comme titulaire.

#### 4.3 Alerte approche du plafond de l'autorisation de découvert

Au choix de l'Abonné, un SMS ou une notification (toutes les alertes seront envoyées par le même canal) est envoyé, entre 8h et 21h et dans un délai de 24 heures à compter de l'événement consistant au franchissement du seuil de 80% de l'autorisation de découvert éventuellement accordée sur le compte bancaire support du contrat et dont l'Abonné est identifié comme titulaire.

### ARTICLE 5 - TARIFICATION DU SERVICE

---

Le montant de la cotisation Mon Compte en Bref est indiqué dans la brochure des « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers ». Elle est débitée mensuellement, sur le compte bancaire support du contrat Mon Compte en Bref, en milieu de mois. Pour un contrat souscrit entre le 1er et le 14, la cotisation est débitée dès le mois de souscription. Pour un contrat souscrit à partir du 15 du mois, la cotisation n'est débitée qu'à compter du mois suivant.

### ARTICLE 6 - DUREE DU CONTRAT - RESILIATION

---

6.1 Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

6.2 Société Générale peut en tout état de cause cesser de fournir à tout moment le service Mon Compte en Bref et mettre fin à l'abonnement, par courrier, moyennant un préavis d'un mois, sans avoir à en justifier le motif.

6.3 Société Générale pourra en outre mettre fin à l'abonnement à tout moment sans préavis, en cas de comportement gravement répréhensible ou de manquement grave de l'Abonné à ses obligations contractuelles, de clôture du compte bancaire Société Générale (quelle qu'en soit la cause).

6.4 La désactivation du système de notification par alertes ou la mise en liste noire du numéro émetteur des SMS relatifs aux informations communiquées par Mon Compte en Bref n'entraîne pas la résiliation de Mon Compte en Bref. L'Abonné majeur comme le représentant légal peut, à tout moment et sans préavis, demander la résiliation de l'abonnement par simple lettre envoyée ou remise à son agence.

Dans le cas où Mon Compte en Bref serait détenu dans le cadre de l'Offre Sobrio, la résiliation de Mon Compte en Bref entraînera la résiliation de Sobrio et de l'Option Internationale éventuellement souscrite. Les conséquences de la résiliation de Sobrio sont indiquées dans les Conditions Générales Sobrio.

### ARTICLE 7 - MODIFICATION DU CONTRAT

---

Société Générale se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment le présent contrat, y compris les conditions tarifaires. Les modifications seront portées à la connaissance de l'Abonné au plus tard deux mois avant leur date d'application. L'Abonné aura alors la possibilité, en cas de désaccord, de faire procéder à la résiliation de Mon Compte en Bref avant la date d'entrée en vigueur des modifications concernées, comme indiqué à l'article 6 ci-dessus et ce sans aucun frais. A défaut, l'Abonné qui aura gardé le silence pendant ce délai sera réputé avoir accepté les modifications proposées.

### ARTICLE 8 - RESPONSABILITE

---

Société Générale assume une obligation de mise en œuvre de moyens en ce qui concerne l'émission des informations. Elle n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne le transport des informations une fois que celles-ci sont prises en charge par un fournisseur d'accès internet ou un opérateur télécoms, dans la mesure où leur transport ou délivrance dépendent de la gestion du serveur de messagerie du fournisseur d'accès de l'Abonné ou de son opérateur téléphonique. Par conséquent, Société Générale est étrangère à tout litige susceptible de survenir entre l'Abonné et l'opérateur de communications électroniques et/ou l'opérateur télécom.

La responsabilité de Société Générale, limitée aux dommages directs, ne pourra être recherchée que s'il est établi qu'elle ait commis une faute, sauf lorsque la loi en dispose autrement.

L'accès à Mon Compte en Bref n'est possible qu'au moyen d'un terminal mobile protégé par un code PIN attribué par l'opérateur télécom. Ce code est confidentiel. Il est donc de l'intérêt de l'Abonné de le tenir secret et de ne le communiquer à quiconque. L'Abonné est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de ce code PIN et, le cas échéant, des conséquences de sa divulgation. Le terminal mobile est sous la responsabilité exclusive de l'Abonné. S'agissant de la consultation et la diffusion des Informations délivrées par Mon Compte en Bref, Société Générale ne pourrait être tenue responsable en cas de perte, vol ou prêt du terminal de l'Abonné.

Il en est de même si un tiers pouvait, par tout moyen technique, intercepter et décoder les signaux radioélectriques échangés entre l'opérateur télécom et l'Abonné.

Société Générale est responsable de l'inexécution de ses obligations sauf lorsque celle-ci résulte d'un cas de force majeure notamment en cas d'interruption du Service liée au transport des informations ou au système informatique de l'Abonné.

De même, Société Générale n'est pas responsable d'une conséquence d'un défaut de sécurité (matériel ou logiciel) du terminal de connexion (ordinateur, terminal mobile, ...) utilisé par l'Abonné.

### ARTICLE 9 – SECRET BANCAIRE ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

---

#### 9.1. Secret bancaire

Société Générale est tenue au secret professionnel. Toutefois, ce secret peut être levé à la demande expresse du client ou avec son autorisation expresse au cas par cas, ou, conformément à la loi et aux conventions internationales, notamment à la demande des autorités de tutelle, de l'administration fiscale ou douanière, ainsi qu'à celle du juge pénal. Conformément à la loi, Société Générale est autorisée à partager le secret bancaire à des fins de gestion de la relation bancaire au bénéfice

des personnes morales de son groupe, ainsi que de ses prestataires de services, ou à des tiers lors d'opérations de crédit, sur instruments financiers, de garanties, ou d'assurance destinées à la couverture d'un risque de crédit, ou en cas de cessions ou de transferts de créances ou de contrats.

Par ailleurs le titulaire autorise Société Générale à partager le secret bancaire avec les entités de son groupe à des fins marketing et d'études dans les conditions de garantie du document détaillé relatif à la Protection des données à caractère personnel disponible en agence, sur [societegenerale.fr](http://societegenerale.fr) et dans l'Espace Client.

Société Générale a pris les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des informations transmises.

## 9.2. Protection des données personnelles

### 9.2.1. Données personnelles :

Société Générale, établissement bancaire et courtier en assurances, est amenée à traiter en qualité de responsable de traitement, les données personnelles du titulaire, notamment pour les besoins de la gestion des contrats et services, de la relation commerciale, et afin de répondre à ses obligations légales et réglementaires.

Le titulaire peut retrouver le détail des traitements réalisés, en ce compris les données traitées, les finalités, les bases légales applicables, les destinataires, les durées de conservation, et les informations relatives aux transferts hors Espace économique européen, sur l'Espace Internet de Société Générale dans la rubrique – nos engagements / informations réglementaires, ou à la demande du Client auprès de son agence. Cette information est également communiquée au titulaire à l'ouverture de son compte, et à l'occasion des modifications dont elle peut faire l'objet.

Le titulaire dispose d'un droit d'accès et de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, ainsi que d'un droit à la portabilité de ses données. Le titulaire peut également s'opposer pour des raisons tenant à sa situation particulière, à ce que ses données à caractère personnel fassent l'objet d'un traitement, ou encore définir des directives générales ou spécifiques sur le sort de ses données personnelles en cas de décès. Le titulaire peut aussi, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver sa demande, s'opposer à ce que ses données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

Le titulaire peut exercer ses droits, ainsi que contacter le délégué à la protection des données personnelles en s'adressant :

- Par courrier électronique à l'adresse suivante : [protectiondesdonnees@societegenerale.fr](mailto:protectiondesdonnees@societegenerale.fr) ;
- Sur son Espace Internet ;
- A l'adresse postale suivante : Service Protection des données personnelles – CPLE/FRB/DPO – 75886 Paris Cedex 18 ;
- Auprès de l'agence où est ouvert son compte.

Enfin, le titulaire a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en France en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.

### 9.2.2. Règles spécifiques au démarchage téléphonique :

Tout client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique prévue à l'article L 223-1 du code de la consommation directement sur le site Internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

Toute personne inscrite sur cette liste ne pourra être démarchée téléphoniquement par la Banque ou l'un de ses partenaires sauf lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au consommateur des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

## ARTICLE 10 – DISPOSITIONS DIVERSES

Loi applicable, juridictions compétentes et langue du contrat

La loi applicable à la relation précontractuelle ainsi qu'au contrat est la loi française et les juridictions compétentes sont les juridictions françaises. La langue utilisée durant la relation précontractuelle et durant le contrat, ainsi que celle dans laquelle le contrat est rédigé est la langue française.

Autorités de contrôle et fonds de garantie des dépôts

Société Générale est un établissement de crédit français agréé, supervisé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (« ACPR » : 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09), contrôlé par l'Autorité des Marchés Financiers (« AMF ») et sous la supervision prudentielle de la Banque Centrale Européenne (« BCE »). Les dépôts espèces recueillis par Société Générale, les titres qu'elle conserve et certaines cautions qu'elle délivre à ses clients sont couverts par le Fonds de Garantie des dépôts, dans les conditions et selon les modalités définies par les textes en vigueur.

La clientèle peut s'adresser directement au :

Fonds de Garantie des dépôts et de Résolution,

65 rue de la Victoire - 75009 Paris - Tél. 01 58 18 38 08

Traitement des réclamations

Pour toute difficulté éventuelle ou réclamation, l'Adhérent peut se rapprocher des interlocuteurs suivants dans l'ordre indiqué. Le conseiller de clientèle est le premier interlocuteur. En cas de désaccord ou d'absence de réponse, il peut s'adresser au Service Relations Clientèle aux coordonnées suivantes :

Société Générale - Service Relations Clientèle - BDDF/SEG /SRC - 75886 Paris cedex 18,

Tél. : 01 42 14 31 69 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

Fax : 01 42 14 55 48

Email : [relations.clientele@socgen.com](mailto:relations.clientele@socgen.com)

Société Générale s'engage à accuser réception de la réclamation sous 10 (dix) jours ouvrés et à apporter une réponse au client sous 2 (deux) mois, sauf cas exceptionnels.

En dernier recours, le client ou, le cas échéant, son représentant légal peut saisir gratuitement le Médiateur. À cette fin, il est fait application de la Charte de la Médiation Société Générale Particuliers reproduite ci-dessous.

Le Médiateur

Société Générale a mis en place une procédure de médiation dont l'objectif est de favoriser le règlement amiable des différends subsistant entre la Banque et ses clients, en application des dispositions du titre I du Livre VI du code de la consommation et de l'article L. 316-1 du code monétaire et financier, ainsi que de la présente charte.

10.1 : La fonction de Médiateur est assurée actuellement par Monsieur Yves Gérard. Conformément aux dispositions du code de la consommation (article L613-2) et du code monétaire et financier (article L614-1), Monsieur Yves Gérard a été désigné, pour une durée de 3 ans, en tant que médiateur auprès de la Société Générale par une décision de l'organe collégial du Comité consultatif du secteur financier en date du 23 juin 2016. Une demande d'inscription sur la liste des médiateurs de la consommation a été présentée à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation consommation.

Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre Société Générale et le Médiateur. Il dispose d'un budget distinct et suffisant pour lui permettre de mener à bien sa mission. Il agit en toute indépendance et ne peut recevoir aucune instruction des parties.

10.2 : Le Médiateur peut être saisi une fois que les recours auprès de l'agence puis du Service Relations Clientèle ont été exercés ou, en cas de non réponse de la Banque dans un délai de deux mois après la date d'envoi de la réclamation écrite à la Banque.

Le Médiateur ne peut être saisi dès lors que le même litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal. Il ne peut de même être saisi lorsque la demande est manifestement infondée ou abusive, ou que le client a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un

an à compter de sa réclamation écrite auprès de la banque. Le Médiateur reste toutefois compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement à l'exception des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

La saisine du Médiateur par le client vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire.

10.3 : Le Médiateur est compétent pour les différends relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opération de crédit...), de services de paiement, d'émission et de gestion de monnaie électronique, de services d'investissement, d'instruments financiers et produits d'épargne, ainsi qu'à la commercialisation des contrats d'assurance. Les litiges sur contrat d'assurance portant sur un autre domaine que leur commercialisation relèvent de la compétence du Médiateur de l'Assurance. Le Médiateur en informera le demandeur en lui précisant coordonnées de ce nouvel interlocuteur.

En matière de services d'investissement, d'instruments financiers et produits d'épargne, le Médiateur ne peut traiter les différends tant qu'une convention n'aura pas été signée avec le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF). Les clients peuvent saisir le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) à l'adresse suivante : [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org), lequel traitera le différend conformément à sa propre charte. Sont exclus de la compétence du Médiateur les différends mettant en jeu la politique générale de la banque.

10.4 : Le recours à la médiation est une procédure gratuite qui s'exerce sous forme écrite en langue française.

Les parties (client et banque) peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix et à leurs frais. Chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert à ses frais également.

La saisine du Médiateur peut s'effectuer :

- Soit par le client :

en adressant un courrier à l'adresse suivante :

Le Médiateur auprès de Société Générale - 17 cours Valmy - 92 987 Paris La Défense Cedex 7,

en déposant une demande par voie électronique sur le site internet du Médiateur : [www.mediateur.societegenerale.fr](http://www.mediateur.societegenerale.fr)

- Soit par le Médiateur lui-même, qui peut apprécier l'opportunité de se saisir d'un dossier, même s'il n'y a pas eu épuisement des recours internes.

Les parties peuvent également joindre le Médiateur à l'adresse suivante : [societe-generale.mediation@socgen.com](mailto:societe-generale.mediation@socgen.com)

10.5 : Le Médiateur statue sur la recevabilité de la demande. Pour lui permettre d'en apprécier la recevabilité, conformément à l'article 2, le client doit joindre lors de sa saisine copie de sa réclamation écrite adressée à la banque et le cas échéant copie de la réponse de cette dernière. Si la demande est recevable, le Médiateur en informe les

parties. En cas d'irrecevabilité, il en informe le client dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier.

10.6 : Le Médiateur s'engage à étudier le dossier à partir des positions respectives du client et de la banque, à apprécier les arguments des parties et à formuler une proposition motivée, fondée en droit et/ou en équité.

Le Médiateur communiquera sa proposition motivée dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification de réception des documents sur lesquels est fondée la demande du client. Ce délai peut être prolongé à tout moment par le médiateur en cas de litige complexe et il en avise les parties.

10.7 : Chacune des parties peut à tout moment mettre fin à la médiation. Les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition du Médiateur.

Elles disposent d'un délai d'un mois suivant la date d'envoi de la proposition pour signifier au Médiateur leur décision d'accepter ou de refuser celle-ci.

L'acceptation de la proposition engage les parties. En cas de refus, chacune des parties peut exercer un recours devant la juridiction compétente, la décision rendue par le juge pouvant être différente de la proposition formulée par le Médiateur en droit et/ou en équité.

10.8 : La médiation prend fin :

- Dès l'envoi de la proposition émise par le médiateur,

- En cas de décision par l'une des parties de mettre un terme à la médiation.

10.9 : La saisine du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de sa proposition, de toute action initiée par Société Générale, à l'exception de celles intentées à titre conservatoire. La Médiation suspend également les délais de prescription pendant cette même durée. Les constatations et les déclarations que le Médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties. La proposition du Médiateur ne peut être produite devant les tribunaux qu'en cas d'accord des parties.

10.10 : Le Médiateur est tenu au secret professionnel.

---

## ANNEXE 3 : CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'OPTION INTERNATIONALE

---

Les présentes Conditions Générales de l'Option Internationale régissent les dispositions spécifiques à cette option et complètent, pour cette option, les Conditions Générales de JAZZ ou Sobrio acceptées par l'Adhérent. Ainsi, sauf dispositions particulières contraires des présentes, les clauses des Conditions Générales de JAZZ ou Sobrio sont également applicables à l'Option Internationale.

### ARTICLE 1 – OBJET

L'Option Internationale se compose d'un ensemble de services bancaires :

- des prestations en matière de paiements et de retraits effectués par carte dans des Distributeurs Automatiques de Billets en dehors de la zone Euro avec la carte de paiement internationale souscrite dans le cadre de Sobrio (cf. article 4)

- des prestations en matière de virements non SEPA, si l'Adhérent choisit les niveaux Illimité ou Étudiants de l'option (cf. article 5).

### ARTICLE 2 – CONDITIONS D'ADHÉSION

Peuvent souscrire à l'Option Internationale, les Adhérents JAZZ et les Adhérents Sobrio personnes physiques de plus de 16 ans, titulaires d'une carte de paiement Internationale Visa ou MasterCard, rattachée à JAZZ ou Sobrio.

L'Option Internationale n'est pas proposée aux mineurs de moins de 16 ans.

## ARTICLE 3 – COTISATION DE L'OPTION

---

Le montant de la cotisation afférente à l'option est indiqué dans la brochure des « Conditions appliquées aux opérations bancaires – particuliers ». Il varie en fonction du niveau d'option choisi (Initial, Intense, Illimité ou Etudiants) par l'Adhérent.

La cotisation de l'option s'ajoute à celle de JAZZ ou Sobrio. Elle est prélevée mensuellement sur le compte auquel est rattaché JAZZ ou Sobrio, en même temps que la cotisation JAZZ ou Sobrio, mais séparément. Tout mois civil commencé est dû dans son intégralité.

## ARTICLE 4 – LES SERVICES LIES A LA CARTE DE PAIEMENT INTERNATIONALE

---

L'Adhérent est exonéré, à hauteur d'un certain nombre d'opérations qui varie selon le niveau d'option choisi, de commissions hors zone Euro sur les paiements et retraits par carte (hors retraits guichets, dans n'importe quel distributeur) effectués avec la carte internationale incluse dans JAZZ ou dans Sobrio, à l'exclusion de toute autre carte bancaire. Cette exonération s'applique, à hauteur du nombre d'opérations compris dans chaque niveau d'option, sur les commissions fixes et variables prélevées par Société Générale. Elle ne s'applique pas aux commissions de change et éventuelles commissions pouvant être prélevées par les banques correspondantes.

Il existe quatre niveaux d'option (Initial, Intense, Illimité ou Etudiants) :

Niveau Initial :  
Exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur 6 paiements par carte bancaire hors zone Euro, par mois ;

Exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur 2 retraits par carte bancaire dans un Distributeur Automatique de Billets (hors guichets) hors zone Euro, par mois.

Niveau Intense :  
Exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur tous les paiements par carte bancaire hors zone Euro ;

Exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur tous les retraits par carte bancaire dans un Distributeur Automatique de Billets (hors guichets) hors zone Euro.

Niveau Illimité :  
Exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur tous les paiements par carte bancaire hors zone Euro ;

Exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur tous les retraits par carte bancaire dans un Distributeur Automatique de Billets (hors guichets), hors zone Euro ;

En plus de services liés à la carte de paiement internationale, en niveau Illimité, l'Adhérent bénéficie de l'exonération des frais pour émission ou réception de virements internationaux pris par Société Générale sur tous les virements occasionnels internationaux non SEPA reçus et émis en agence ou sur Internet (montant maximum autorisé pour un virement sur Internet : 4 000 €. Au-delà de 4 000 €, l'Adhérent doit contacter son Conseiller clientèle).

Niveau Etudiants :  
Exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur tous les paiements par carte bancaire hors zone Euro ;

Exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur tous les retraits par carte bancaire dans un Distributeur Automatique de Billets (hors guichets), hors zone Euro.

En plus de services liés à la carte de paiement internationale, en niveau Etudiants, l'Adhérent bénéficie de l'exonération des frais pour émission ou réception de virements internationaux pris par Société Générale sur tous les virements occasionnels internationaux non SEPA reçus et émis en agence ou sur Internet (montant maximum autorisé pour un virement sur Internet : 4 000 €. Au-delà de 4 000 €, l'Adhérent doit contacter son Conseiller clientèle).

Ce niveau est réservé aux étudiants de moins de 29 ans révolus (Présentation d'un justificatif du statut d'étudiant obligatoire valide au moment de la souscription). Dès lors que les conditions ne sont plus

remplies (client non étudiant et/ou client âgé de 30 ans ou plus), le niveau basculera automatiquement en niveau Illimité et sera facturé au tarif en vigueur dès le mois de changement de situation.

Le niveau d'option choisi par l'Adhérent est indiqué aux Conditions Particulières de l'option Internationale.

Rappels :

les retraits et paiements effectués en devises sont convertis en Euro par Visa ou MasterCard, aux conditions de change de leurs réseaux au jour de réception de l'opération.

les éventuelles commissions des banques correspondantes restent à la charge de l'Adhérent.

hors Option Internationale, la commission fixe pour paiement par carte bancaire dans un pays hors zone Euro ne s'applique qu'aux paiements de plus de 10 EUR.

## ARTICLE 5 – LES VIREMENTS INTERNATIONAUX (Pour les Adhérents au niveau Illimité)

---

L'option de niveaux Illimité ou Etudiants inclut l'exonération des frais pour émission ou réception de virements internationaux pris par Société Générale sur tous les virements occasionnels non SEPA (internationaux) reçus et émis en agence ou sur Internet (montant maximum autorisé pour un virement sur Internet : 4 000 €. Au-delà de 4 000 €, l'Adhérent doit contacter son Conseiller clientèle).

Les virements concernés sont les virements en EUR ou en devises reçus du ou émis vers le reste du monde (hors zone SEPA), sans limitation de montant et émis, depuis Société Générale vers une autre banque ou reçus d'une autre banque vers Société Générale.

Pour ces virements, demeurent à la charge de l'Adhérent :

- en fonction de l'option choisie, les frais « OUR » lors de l'émission d'un virement, les frais « BEN » lors de la réception d'un virement, ou les frais Société Générale lorsque l'option « SHARE » est sélectionnée ;
- les commissions d'exécution du virement dues aux correspondants bancaires si ces derniers interviennent dans le traitement de l'opération ;
- les frais de port dans le cas où une preuve d'exécution serait demandée.

Les virements émis doivent comprendre obligatoirement les coordonnées complètes du bénéficiaire (IBAN et BIC). À défaut, une commission pour BIC/ IBAN absent ou incorrect sera perçue (cf. brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – particuliers »).

Les autres virements donnent lieu à la facturation standard prévue dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – particuliers ».

## ARTICLE 6 – DUREE DE L'OPTION INTERNATIONALE – RÉSILIATION

---

### 6.1. Durée de l'option

La présente option est conclue pour une durée indéterminée. Chacune des parties peut à tout moment la résilier.

### 6.2. Résiliation du fait de l'Adhérent

L'Adhérent peut à tout moment résilier son option, par lettre simple, lettre recommandée avec accusé de réception ou lettre signée remise à son guichet. La cotisation pour le mois en cours restera acquise à Société Générale.

Sauf instruction contraire de l'Adhérent, la résiliation de l'option n'entraîne pas celle de JAZZ ou Sobrio.

### 6.3. Résiliation du fait de Société Générale



Société Générale se réserve la possibilité de résilier la présente option à tout moment moyennant un préavis d'un mois minimum. Cette résiliation sera portée à la connaissance de l'Adhérent par lettre simple et prendra effet le dernier jour du mois payé par l'Adhérent.

En outre, Société Générale se réserve le droit de résilier sans préavis la présente option :

- en cas d'impossibilité de prélever le montant de la cotisation mensuelle due par l'Adhérent,
- en cas de comportement gravement répréhensible ou de manquement grave de l'Adhérent à ses obligations contractuelles.

#### 6.4. Conséquences de la résiliation

Sauf indication contraire de l'Adhérent, la résiliation de l'option n'entraîne pas la résiliation de JAZZ ou de Sobrio. L'Adhérent conserve les services communs et les avantages de JAZZ ou Sobrio ainsi que les autres options éventuellement souscrites.

À compter de la résiliation de l'option, les prestations en matière de virements non SEPA, de paiements et de retraits effectués en dehors de la zone Euro avec la carte de paiement internationale souscrite dans le cadre de JAZZ ou Sobrio, sont facturées aux conditions standards indiquées dans la brochure des «Conditions appliquées aux opérations bancaires – particuliers».

---

## ANNEXE 4 : CONDITIONS GÉNÉRALES – FORFAIT D'EXONÉRATION D'AGIOS

---

### ARTICLE 1 – OBJET DU SERVICE

---

L'Adhérent au service bénéficie d'un forfait d'exonération d'agios (intérêts débiteurs) pour une utilisation de sa Facilité de caisse inférieure ou équivalente à 1 000 € pendant 7 jours par mois calendaire, consécutifs ou non.

Lorsque l'Adhérent utilise sa Facilité de caisse dans les limites du forfait, il ne paye pas d'agios. Lorsque l'Adhérent utilise sa Facilité de caisse au-delà du forfait, il ne profite que d'une réduction d'agios, l'utilisation de sa Facilité de caisse en dépassement du forfait faisant l'objet d'un décompte d'intérêts débiteurs au taux en vigueur figurant dans le document « Conditions appliquées aux opérations bancaires des particuliers » périodiquement mis à jour et tenu à la disposition de l'Adhérent en agence Société Générale et sur le site Internet : particuliers.societegenerale.fr. Ces intérêts débiteurs sont alors calculés et prélevés selon les modalités indiquées dans les Conditions Générales de fonctionnement de la Facilité de caisse.

### ARTICLE 2 – CONDITIONS D'ADHESION

---

Le Forfait d'Exonération d'Agios n'est pas accessible aux mineurs. Un client ne peut détenir qu'un seul Forfait d'Exonération d'Agios sur un même compte. Dans le cadre d'un compte joint, chaque cotitulaire ne peut détenir qu'un seul Forfait d'Exonération d'Agios.

### ARTICLE 3 – COTISATION AU FORFAIT D'EXONÉRATION D'AGIOS

---

Le montant de la cotisation au Forfait d'Exonération d'Agios est indiqué dans la brochure des « Conditions appliquées aux opérations bancaires des particuliers ». L'abonnement est prélevé mensuellement en milieu de mois sur le compte de dépôt support du contrat. Pour un contrat souscrit entre le 1er et le 14, la cotisation est prélevée dès le mois de souscription. Pour un contrat souscrit à partir du 15 du mois, la cotisation n'est prélevée qu'à compter du mois suivant.

Si l'Adhérent est également Adhérent à l'offre Sobrio sur le même compte, il peut bénéficier d'une réduction tarifaire sur sa cotisation mensuelle telle que précisée dans la brochure des « Conditions appliquées aux opérations bancaires - particuliers ».

### ARTICLE 4 – DUREE DU CONTRAT - RESILIATION

---

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

#### 4.1 Résiliation du fait de l'Adhérent

L'Adhérent peut à tout moment, par lettre simple, lettre recommandée ou lettre signée remise à son guichet, résilier son adhésion au Forfait d'Exonération d'Agios. La résiliation prend effet dès réception de la lettre par Société Générale. Lorsque le Forfait est rattaché à un compte collectif, chaque co-titulaire peut individuellement résilier le Forfait valablement. Une telle résiliation sera opposable aux autres co-titulaires du compte sans que Société Générale n'ait besoin d'effectuer aucune démarche ni formalité à l'égard des autres co-titulaires.

#### 4.2 Résiliation de plein droit

Société Générale se réserve la possibilité de résilier le Forfait à tout moment moyennant un préavis d'un mois minimum. Cette résiliation sera portée à la connaissance de l'Adhérent par lettre simple et prendra effet le dernier jour du mois d'expiration du préavis.

En outre, Société Générale se réserve le droit de résilier sans préavis :

- en cas d'impossibilité de prélever le montant d'une cotisation due par l'Adhérent ;
- en cas de comportement gravement répréhensible ou de manquement grave de l'Adhérent à ses obligations contractuelles.

La clôture du compte bancaire entraîne immédiatement et automatiquement la résiliation du Forfait d'Exonération d'Agios.

#### 4.3 Effets de la résiliation

La résiliation du Forfait met fin à l'exonération d'agios. Sauf information contraire de l'Adhérent, elle ne met pas fin automatiquement à la Facilité de caisse. Dans ce cas, celle-ci reste en place et fonctionne dans les conditions prévues aux Conditions Générales de la Facilité de caisse.

### ARTICLE 5 – MODIFICATIONS DU CONTRAT

---

Toute mesure législative ou réglementaire qui aurait pour effet de modifier tout ou partie des présentes conditions générales, sera applicable dès son entrée en vigueur.

Ces conditions peuvent, par ailleurs, évoluer et faire l'objet de modifications, y compris tarifaires. Dans ce cas, et sauf conditions particulières prévues pour certains services, Société Générale communiquera sur support papier ou sur un autre support durable à l'Adhérent, au minimum deux mois avant leur date d'application, les modifications envisagées. L'Adhérent pourra pendant ce délai refuser ces modifications et résilier sans frais la convention dans les conditions mentionnées à l'article 4. En l'absence de dénonciation de la convention par l'Adhérent dans le délai susvisé, la(les) modification(s) sera(seront) considérée(s) à son égard comme définitivement approuvée(s) à l'issue de ce délai.

## ARTICLE 6 – SECRET BANCAIRE ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

### 6.1. Secret bancaire

Société Générale est tenue au secret professionnel. Toutefois, ce secret peut être levé à la demande expresse du client ou avec son autorisation expresse au cas par cas, ou, conformément à la loi et aux conventions internationales, notamment à la demande des autorités de tutelle, de l'administration fiscale ou douanière, ainsi qu'à celle du juge pénal.

Conformément à la loi, Société Générale est autorisée à partager le secret bancaire à des fins de gestion de la relation bancaire au bénéfice des personnes morales de son groupe, ainsi que de ses prestataires de services, ou à des tiers lors d'opérations de crédit, sur instruments financiers, de garanties, ou d'assurance destinées à la couverture d'un risque de crédit, ou en cas de cessions ou de transferts de créances ou de contrats.

Par ailleurs le titulaire autorise Société Générale à partager le secret bancaire avec les entités de son groupe à des fins marketing et d'études dans les conditions de garantie du document détaillé relatif à la Protection des données à caractère personnel disponible en agence, sur le site particuliers.societegenerale.fr et dans l'Espace Client.

Société Générale a pris les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des informations transmises.

### 6.2. Protection des données personnelles

#### 6.2.1. Données personnelles :

Société Générale, établissement bancaire et courtier en assurances, est amenée à traiter en qualité de responsable de traitement, les données personnelles du titulaire, notamment pour les besoins de la gestion des contrats et services, de la relation commerciale, et afin de répondre à ses obligations légales et réglementaires.

Le titulaire peut retrouver le détail des traitements réalisés, en ce compris les données traitées, les finalités, les bases légales applicables, les destinataires, les durées de conservation, et les informations relatives aux transferts hors Espace économique européen, sur l'Espace Internet de Société Générale dans la rubrique – nos engagements / informations réglementaires, ou à la demande du Client auprès de son agence. Cette information est également communiquée au titulaire à l'ouverture de son compte, et à l'occasion des modifications dont elle peut faire l'objet.

Le titulaire dispose d'un droit d'accès et de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, ainsi que d'un droit à la portabilité de ses données. Le titulaire peut également s'opposer pour des raisons tenant à sa situation particulière, à ce que ses données à caractère personnel fassent l'objet d'un traitement, ou encore définir des directives générales ou spécifiques sur le sort de ses données personnelles en cas de décès. Le titulaire peut aussi, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver sa demande, s'opposer à ce que ses données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

Le titulaire peut exercer ses droits, ainsi que contacter le délégué à la protection des données personnelles en s'adressant :

- Par courrier électronique à l'adresse suivante : [protectiondesdonnees@societegenerale.fr](mailto:protectiondesdonnees@societegenerale.fr) ;
- Sur son Espace Internet ;
- A l'adresse postale suivante : Service Protection des données personnelles – CPLE/FRB/FPO – 75886 Paris Cedex 18 ;
- Auprès de l'agence où est ouvert son compte.

Enfin, le titulaire a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en France en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.

#### 6.2.2. Règles spécifiques au démarchage téléphonique :

Tout client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique prévue à l'article L 223-1 du

code de la consommation directement sur le site Internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

Toute personne inscrite sur cette liste ne pourra être démarchée téléphoniquement par la Banque ou l'un de ses partenaires sauf lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au consommateur des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

## ARTICLE 7 – DISPOSITIONS DIVERSES

Loi applicable, juridictions compétentes et langue du contrat

La loi applicable à la relation précontractuelle ainsi qu'au contrat est la loi française et les juridictions compétentes sont les juridictions françaises. La langue utilisée durant la relation précontractuelle et durant le contrat, ainsi que celle dans laquelle le contrat est rédigé est la langue française.

Autorités de contrôle et fonds de garantie des dépôts

Société Générale est un établissement de crédit français agréé, supervisé par l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution (« ACPR » : 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09), contrôlé par l'Autorité des Marchés Financiers (« AMF ») et sous la supervision prudentielle de la Banque Centrale Européenne (« BCE »). Les dépôts espèces recueillis par Société Générale, les titres qu'elle conserve et certaines cautions qu'elle délivre à ses clients sont couverts par le Fonds de Garantie des dépôts, dans les conditions et selon les modalités définies par les textes en vigueur.

La clientèle peut s'adresser directement au :

Fonds de Garantie des dépôts et de Résolution,  
65 rue de la Victoire - 75009 Paris - Tél. 01 58 18 38 08

Traitement des réclamations

Pour toute difficulté éventuelle ou réclamation, l'Adhérent peut se rapprocher des interlocuteurs suivants dans l'ordre indiqué. Le conseiller de clientèle est le premier interlocuteur. En cas de désaccord ou d'absence de réponse, il peut s'adresser au Service Relations Clientèle aux coordonnées suivantes :

Société Générale - Service Relations Clientèle - BDDF/SEG/SRC - 75886 Paris cedex 18,

Tél. : 01 42 14 31 69 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

Fax : 01 42 14 55 48

Email : [relations.clientele@socgen.com](mailto:relations.clientele@socgen.com)

Société Générale s'engage à accuser réception de la réclamation sous 10 (dix) jours ouvrés et à apporter une réponse au client sous 2 (deux) mois, sauf cas exceptionnels.

En dernier recours, le client ou, le cas échéant, son représentant légal peut saisir gratuitement le Médiateur. À cette fin, il est fait application de la Charte de la Médiation Société Générale Particuliers reproduite ci-dessous.

Le Médiateur

Société Générale a mis en place une procédure de médiation dont l'objectif est de favoriser le règlement amiable des différends subsistant entre la Banque et ses clients, en application des dispositions du titre I du Livre VI du code de la consommation et de l'article L. 316-1 du code monétaire et financier, ainsi que de la présente charte.

7.1 : La fonction de Médiateur est assurée actuellement par Monsieur Yves Gérard. Conformément aux dispositions du code de la consommation (article L613-2) et du code monétaire et financier (article L614-1), Monsieur Yves Gérard a été désigné, pour une durée de 3 ans, en tant que médiateur auprès de la Société Générale par une décision de l'organe collégial du Comité consultatif du secteur financier en date du 23 juin 2016. Une demande d'inscription sur la liste des médiateurs de la consommation a été présentée à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation consommation.

Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre Société Générale et le Médiateur. Il dispose d'un budget distinct et suffisant pour lui

permettre de mener à bien sa mission. Il agit en toute indépendance et ne peut recevoir aucune instruction des parties.

7.2 : Le Médiateur peut être saisi une fois que les recours auprès de l'agence puis du Service Relations Clientèle ont été exercés ou, en cas de non réponse de la Banque dans un délai de deux mois après la date d'envoi de la réclamation écrite à la Banque.

Le Médiateur ne peut être saisi dès lors que le même litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal. Il ne peut de même être saisi lorsque la demande est manifestement infondée ou abusive, ou que le client a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de la banque. Le Médiateur reste toutefois compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement à l'exception des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

La saisine du Médiateur par le client vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire.

7.3 : Le Médiateur est compétent pour les différends relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opération de crédit...), de services de paiement, d'émission et de gestion de monnaie électronique, de services d'investissement, d'instruments financiers et produits d'épargne, ainsi qu'à la commercialisation des contrats d'assurance. Les litiges sur contrat d'assurance portant sur un autre domaine que leur commercialisation relèvent de la compétence du Médiateur de l'Assurance. Le Médiateur en informera le demandeur en lui précisant coordonnées de ce nouvel interlocuteur.

En matière de services d'investissement, d'instruments financiers et produits d'épargne, le Médiateur ne peut traiter les différends tant qu'une convention n'aura pas été signée avec le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF). Les clients peuvent saisir le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) à l'adresse suivante : [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org), lequel traitera le différend conformément à sa propre charte. Sont exclus de la compétence du Médiateur les différends mettant en jeu la politique générale de la banque.

7.4 : Le recours à la médiation est une procédure gratuite qui s'exerce sous forme écrite en langue française.

Les parties (client et banque) peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix et à leurs frais. Chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert à ses frais également.

La saisine du Médiateur peut s'effectuer :

- Soit par le client :

en adressant un courrier à l'adresse suivante :

Le Médiateur auprès de Société Générale

17 cours Valmy

92 987 Paris La Défense Cedex 7

en déposant une demande par voie électronique sur le site internet du Médiateur : [www.mediateur.societegenerale.fr](http://www.mediateur.societegenerale.fr)

- Soit par le Médiateur lui-même, qui peut apprécier l'opportunité de se saisir d'un dossier, même s'il n'y a pas eu épuisement des recours internes.

Les parties peuvent également joindre le Médiateur à l'adresse suivante : [societe-generale.mediation@socgen.com](mailto:societe-generale.mediation@socgen.com)

7.5 : Le Médiateur statue sur la recevabilité de la demande. Pour lui permettre d'en apprécier la recevabilité, conformément à l'article 2, le client doit joindre lors de sa saisine copie de sa réclamation écrite adressée à la banque et le cas échéant copie de la réponse de cette dernière. Si la demande est recevable, le Médiateur en informe les parties. En cas d'irrecevabilité, il en informe le client dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier.

7.6 : Le Médiateur s'engage à étudier le dossier à partir des positions respectives du client et de la banque, à apprécier les arguments des parties et à formuler une proposition motivée, fondée en droit et/ou en équité.

Le Médiateur communiquera sa proposition motivée dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification de réception des documents sur lesquels est fondée la demande du client. Ce délai peut être prolongé

à tout moment par le médiateur en cas de litige complexe et il en avise les parties.

7.7 : Chacune des parties peut à tout moment mettre fin à la médiation. Les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition du Médiateur.

Elles disposent d'un délai d'un mois suivant la date d'envoi de la proposition pour signifier au Médiateur leur décision d'accepter ou de refuser celle-ci.

L'acceptation de la proposition engage les parties. En cas de refus, chacune des parties peut exercer un recours devant la juridiction compétente, la décision rendue par le juge pouvant être différente de la proposition formulée par le Médiateur en droit et/ou en équité.

7.8 : La médiation prend fin :

- Dès l'envoi de la proposition émise par le médiateur,

- En cas de décision par l'une des parties de mettre un terme à la médiation.

7.9 : La saisine du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de sa proposition, de toute action initiée par Société Générale, à l'exception de celles intentées à titre conservatoire. La Médiation suspend également les délais de prescription pendant cette même durée. Les constatations et les déclarations que le Médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties. La proposition du Médiateur ne peut être produite devant les tribunaux qu'en cas d'accord des parties.

7.10 : Le Médiateur est tenu au secret professionnel.