

Les présentes conditions générales (les « **Conditions Générales** ») définissent les conditions de fonctionnement de la carte de retrait Société Générale. Les Conditions Générales associées aux Conditions Particulières relatives à la Carte, forment ensemble un tout indivisible et indissociable et constituent le contrat Carte de retrait Société Générale (ci-après le « **Contrat** »).

ARTICLE 1 - OBJET DE LA CARTE

La carte de retrait Société Générale (ci-après, la « **Carte** » ou la « **Carte de retrait** ») permet à son titulaire (ci-après, le « **Titulaire** » ou le « **Titulaire de la Carte** ») : (i) d'effectuer des retraits d'espèces auprès des appareils de distribution de billets de Société Générale et Crédit du Nord (ci-après, « **DAB/GAB** »), sur l'un des comptes ou livrets visés à l'article 2 dont il est également titulaire ; (ii) le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par Société Générale et régis par des dispositions spécifiques.

Le Titulaire de la Carte s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus.

ARTICLE 2 - DÉLIVRANCE DE LA CARTE

La Carte est délivrée par Société Générale, dont elle reste la propriété, à la demande de clients titulaire d'un Compte à Vue (CAV), d'un Livret de Développement Durable (LDD), d'un Compte Sur Livret (CSL) ou d'un Livret A, et sous réserve d'acceptation de la demande.

Si le Titulaire de la Carte est mineur, la demande doit être formulée par son représentant légal.

Société Générale peut ne pas délivrer de Carte. Dans ce cas, elle informe le titulaire du compte ou livret (ou le représentant légal) du(es) motif(s) de sa décision sur demande de ce dernier.

Cette Carte est strictement personnelle. Il est rigoureusement interdit au Titulaire de la Carte de la prêter ou de s'en déposséder.

Le Titulaire de la Carte s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des DAB/GAB de quelque manière que ce soit. À ce titre, il est fait interdiction au Titulaire de la Carte d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la Carte.

ARTICLE 3 - DONNÉES DE SÉCURITÉ PERSONNALISÉES

Une Donnée de Sécurité Personnalisée est une donnée personnalisée fournie au Titulaire de la Carte par Société Générale à des fins d'authentification. Une Donnée de Sécurité Personnalisée est mise à la disposition du Titulaire de la Carte sous la forme d'un code secret. Ce code secret est communiqué confidentiellement par Société Générale au Titulaire de la Carte et uniquement à celui-ci.

Le Titulaire de la Carte a également la possibilité de choisir son code secret. Ce service est optionnel et nécessite la refabrication de la Carte s'il est déjà en possession de cette dernière. Les conditions tarifaires qui lui sont applicables sont précisées dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers⁽¹⁾ ».

Le Titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa Carte et du code secret, il doit donc tenir absolument secret son code et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il doit notamment ne pas l'inscrire sur la Carte, ni sur tout autre support, et veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets. Ce code secret est indispensable à l'utilisation des DAB/GAB.

Le nombre d'essais successifs de composition du code secret est limité à 3 (trois) sur les DAB/GAB. Au troisième essai infructueux, le Titulaire de la Carte provoque l'invalidation de sa Carte et, le cas échéant, sa capture.

ARTICLE 4 - FORME DU CONSENTEMENT

Le Titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de retrait, avant ou après la détermination de son montant, par la frappe de son code secret sur le clavier d'un DAB/GAB. Dès que son consentement a été donné, l'ordre de retrait est irrévocable.

ARTICLE 5 - MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR DES RETRAITS D'ESPÈCES DANS LES DAB/GAB

Les retraits d'espèces avec la Carte sont possibles dans les limites convenues avec Société Générale dans les Conditions Particulières du présent Contrat ou dans tout autre document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte ou livret sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal), le cas échéant. Les retraits enregistrés par les distributeurs de billets de Société Générale sont portés au débit du compte ou du livret auquel la Carte est rattachée. Le montant de ces opérations figure sur le relevé adressé au titulaire du compte ou

livret sur lequel fonctionne la Carte. Il appartient au titulaire du compte (ou au représentant légal) de vérifier leur régularité.

Le Titulaire de la Carte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence d'un compte ou livret d'un solde suffisant et disponible, et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Les ordres de retraits sont exécutés sans délai par la délivrance des espèces.

ARTICLE 6 - RESPONSABILITÉ DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Lorsque le Titulaire de la Carte nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de retrait, il appartient à Société Générale d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée, et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des DAB/GAB, ou leur reproduction sur un support informatique, de l'utilisation de la Carte et des Données de Sécurité Personnalisées mais aussi la lecture de la puce de la Carte. Société Générale peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la Carte.

ARTICLE 7 - RECEVABILITÉ DES DEMANDES DE BLOCAGE

Pour l'exécution du présent Contrat, l'information aux fins de blocage visée ci-dessous peut également être désignée par le terme « d'opposition ».

7.1 – Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la Carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation, le Titulaire de la Carte et/ou du compte, ou le cas échéant son représentant légal, doit en informer sans tarder Société Générale aux fins de blocage de sa Carte, en indiquant le(s) motif(s) pour le(s)quel(s) il demande le blocage. Cette demande de blocage doit être faite :

– dans toute agence Société Générale pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone ou par déclaration écrite et signée remise sur place, et le cas échéant, via l'Espace Client du site Internet particuliers.societegenerale.fr ;

ou d'une façon générale au centre d'opposition Cartes Société Générale ouvert 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, en appelant au +33 (0)9 69 39 77 77 (appel non surtaxé) ou au : 39 33 (Service 0,30 €/min + prix de l'appel), ou depuis l'étranger : +33 (0)1 76 77 3933 (tarification selon opérateur). Un numéro d'enregistrement de cette demande de blocage est communiqué au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou, le cas échéant, à son représentant légal), qu'il lui(leur) appartient de noter. La demande de blocage est immédiatement prise en compte. Société Générale fournira au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou, le cas échéant, à son représentant légal), qui en fait la demande pendant une période de 18 (dix-huit) mois à compter de la demande de blocage, les éléments lui permettant de prouver qu'il a procédé à cette information.

7.2 – Société Générale ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une demande de blocage par téléphone ou Internet (Espace Client du site Internet particuliers.societegenerale.fr), qui n'émanerait pas du Titulaire de la Carte et/ou du titulaire du compte ou livret sur lequel fonctionne la Carte, ou le cas échéant de son représentant légal.

7.3 – En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou de détournement des données liées à son utilisation, Société Générale peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte au Titulaire de la Carte et/ou du compte (ou, le cas échéant, à son représentant légal). Cette demande ne constitue pas une condition au remboursement des opérations contestées.

7.4 – Le Titulaire de la Carte et/ou du compte (ou son représentant légal, le cas échéant) autorise Société Générale à utiliser les informations qu'il aura communiquées à l'occasion de la demande de blocage pour permettre à celle-ci de déposer plainte, le cas échéant.

ARTICLE 8 - RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

8.1 – Responsabilité du Titulaire de la Carte

8.1.1 – Principe.

Le Titulaire de la Carte doit prendre toute mesure pour la conservation de la Carte et préserver les Données de Sécurité Personnalisées qui lui sont attachées, notamment de son code secret. Le Titulaire de la Carte doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées dans les présentes conditions. Il assume, comme indiqué à l'article 8.1.2, les conséquences de l'utilisation de la Carte tant qu'une demande de blocage n'a pas été faite dans les conditions prévues à l'article 7.

(1) Les opérations faisant l'objet d'une tarification proportionnelle ou d'une perception de frais ou de commission figurent dans le document « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ». Ce document, remis à l'ouverture du compte, est périodiquement mis à jour et tenu à la disposition de la clientèle dans nos agences et sur le site Internet : www.particuliers.societegenerale.fr Ce document, remis à l'ouverture du compte, est périodiquement mis à jour et tenu à la disposition de la clientèle dans nos agences et sur le site Internet : www.particuliers.societegenerale.fr

8.1.2 – Opérations non autorisées, effectuées avant la demande de blocage. Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte sont à la charge du Titulaire de la Carte dans la limite de 50 (cinquante) euros.

Toutefois, sa responsabilité n'est pas engagée :

- en cas d'opération effectuée sans utilisation de la Donnée de Sécurité Personnalisée ;
- dans le cas où la perte ou le vol de la Carte ne pouvait être détecté(e) par le Titulaire de la Carte avant le retrait ;
- lorsque la perte de la Carte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent, ou d'une succursale Société Générale ou d'une entité vers laquelle Société Générale a externalisé ses activités.

8.1.3 – Opérations non autorisées, effectuées après la demande de blocage. Toutes les opérations non autorisées effectuées après la demande de blocage sont à la charge de Société Générale, à l'exception de celles effectuées par le Titulaire de la Carte.

8.1.4 – Exceptions.

Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du Titulaire de la Carte, sans limitation de montant en cas :

- de manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées aux articles 2, 3 et 7.1 ci-dessus ;
- d'agissements frauduleux du Titulaire de la Carte.

8.2 – Responsabilité solidaire du Titulaire de la Carte mineur et de son représentant légal

Le Titulaire de la Carte mineur et son représentant légal sont solidairement et indivisiblement tenus des conséquences financières résultant de la responsabilité du Titulaire de la Carte au titre de la conservation de la Carte et du code secret, et de leur utilisation jusqu'à restitution de la Carte à Société Générale et, au plus tard, jusqu'à la date de fin de validité de la Carte. Société Générale peut exiger du représentant légal la couverture des débits Carte non provisionnés passés sur le compte ou livret auquel est associée la Carte, conformément aux engagements pris par le représentant légal dans les Conditions Particulières.

ARTICLE 9 - RESPONSABILITÉ SOLIDAIRE DU OU DES TITULAIRES DU COMPTE OU LIVRET

Le ou les titulaire(s) du compte et/ou du livret, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas Titulaire(s) de la Carte, est (sont) solidairement et indivisiblement tenu(s) des conséquences financières résultant de la responsabilité du Titulaire de la Carte au titre de la conservation de la Carte et des Données de Sécurité Personnalisées, et de leur utilisation, jusqu'à :

- restitution de la Carte à Société Générale ;
- ou, en cas de révocation du mandat donné au Titulaire de la Carte, notification de celle-ci à Société Générale par le ou l'un des titulaire(s) du compte et/ou du livret, au moyen d'une lettre remise contre reçu ou expédiée sous pli recommandé avec demande d'avis de réception. Il appartient au(x) titulaire(s) du compte ou du livret ayant décidé de cette révocation, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas Titulaire de la Carte, d'en informer ce dernier. La révocation du mandat entraîne la résiliation immédiate du Contrat avec l'ancien mandataire Titulaire de la Carte et le retrait du droit d'utiliser sa Carte par l'ancien mandataire Titulaire de la Carte. Le(s) titulaire(s) du compte ou du livret fait (font) son (leur) affaire personnelle de tout litige pouvant survenir par suite de sa décision ;
- ou dénonciation de la convention de compte (individuel ou collectif), à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.

ARTICLE 10 - DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Il peut être résilié à tout moment par écrit par le Titulaire de la Carte ou du compte (ou son représentant légal, le cas échéant) sur lequel fonctionne la Carte, ou par Société Générale. La résiliation par le Titulaire de la Carte ou du compte prend effet 30 (trente) jours après la date d'envoi de sa notification à Société Générale. La résiliation par Société Générale prend effet 2 (deux) mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire de la Carte sauf dans le cas visé à l'article 9.

En cas de résiliation, le Titulaire de la Carte s'engage à la restituer, et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

À compter de la résiliation, le Titulaire de la Carte n'a plus le droit de l'utiliser et Société Générale peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

ARTICLE 11 - DURÉE DE VALIDITÉ, RENOUVELLEMENT, BLOCAGE, RETRAIT ET RESTITUTION DE LA CARTE

11.1 – La Carte comporte une durée de validité, dont l'échéance est inscrite au recto de la Carte. La durée limitée de la validité de la Carte répondant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent Contrat.

11.2 – Société Générale peut prendre contact avec le Titulaire de la Carte par tous moyens appropriés, en cas de soupçon de fraude, ou de fraude avérée ou de menace pour la sécurité.

11.3 – À la date d'échéance, celle-ci fera l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le Contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article 10.

La Carte ainsi renouvelée est adressée au domicile du Titulaire de la Carte par courrier simple. Son Titulaire ne pourra effectuer de retraits d'espèces qu'après avoir inséré la Carte dans un DAB/GAB et composé son code secret. Le Titulaire de la Carte peut demander à retirer sa Carte auprès de l'agence Société Générale tenant le compte sur lequel fonctionne la Carte en faisant la demande au plus tard 2 (deux) mois avant la date d'échéance de la Carte.

11.4 – Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte sur lequel fonctionne la Carte, Société Générale peut bloquer la Carte pour des raisons de sécurité ou de présomption de fraude. Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou au représentant légal) par simple lettre. Le blocage du compte ou du livret sur lequel les opérations effectuées avec la Carte sont débitées entraîne de plein droit le blocage de la Carte. La notification du blocage du compte ou du livret vaut notification du blocage de la Carte. En cas de décision de blocage, le Titulaire de la Carte s'oblige à la restituer à première demande.

11.5 – La clôture du compte ou du livret sur lequel fonctionne la Carte entraîne l'obligation de la restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la Convention de compte. L'arrêté définitif du compte ou du livret ne pourra intervenir au plus tôt qu'1 (un) mois après la restitution de la Carte.

11.6 – En cas de remplacement de la Carte, quel qu'en soit le motif (défectuosité partielle ou totale du support ou de la piste), et quelle qu'en soit l'origine (usure, détérioration accidentelle), le Titulaire est tenu de restituer cette Carte contre remise de la nouvelle Carte demandée.

ARTICLE 12 - CONTESTATION

Le Titulaire de la Carte et/ou du compte ou livret sur lequel fonctionne la Carte (ou son représentant légal, le cas échéant) a la possibilité de contester une opération (en particulier au moyen du kit de réclamation disponible sur le site Internet particuliers.societegenerale.fr et en agence afin de faciliter la gestion de la contestation), si possible en présentant le ticket émis par le DAB/GAB ou un justificatif de l'ordre de retrait sur lequel porte le litige, le plus rapidement possible et dans un délai maximum de 13 (treize) mois à compter de la date de débit sur le compte/livret de l'ordre de retrait contesté.

Il est précisé que toute contestation qui n'aurait pas été formulée sans tarder ne pourra être recevable qu'en cas de retard dûment justifié par le Titulaire de la Carte et/ou du compte ou livret sur lequel fonctionne la Carte (ou son représentant légal, le cas échéant).

Société Générale et le Titulaire de la Carte (ou, le cas échéant, son représentant légal) conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération.

ARTICLE 13 - REMBOURSEMENT D'UNE OPÉRATION NON AUTORISÉE OU MAL EXÉCUTÉE

13.1 – Opération non autorisée

Le Titulaire de la Carte est remboursé au plus tard le jour ouvrable⁽²⁾ suivant la réception de la contestation de l'opération :

- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le Titulaire de la Carte dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse et/ou de détournement de sa Carte et des données qui y sont liées, survenue avant la demande de blocage dans les conditions de l'article 8.1.2 ;
- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le Titulaire de la Carte, survenue après la demande de blocage conformément à l'article 8.1.3.

Si, après remboursement par Société Générale, il était établi que l'opération était en réalité autorisée par le Titulaire de la Carte, Société Générale se réserve le droit de contre-passer le montant du remboursement effectué à tort.

Toutefois, conformément aux dispositions légales, Société Générale peut ne pas procéder au remboursement dans le délai susvisé si elle a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Titulaire de la Carte. Dans ce cas, Société Générale en informe la Banque de France.

13.2 – Opération mal exécutée

Le Titulaire de la Carte et/ou le titulaire du compte ou livret sur lequel fonctionne la Carte est remboursé du montant de l'opération mal exécutée si besoin et sans tarder.

13.3 – Dispositions communes

Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu (en ce compris s'agissant des dates de valeur).

ARTICLE 14 - PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

14.1 – En tant que responsable de traitement, Société Générale traite des données à caractère personnel qui concernent le Titulaire de la Carte et/ou le titulaire du compte ou livret sur lequel fonctionne la Carte. Les catégories de données à caractère personnel traitées sont les informations recueillies dans le cadre du présent Contrat, celles figurant sur la Carte, le cas échéant celle

(2) Est un jour ouvrable un jour au cours duquel l'ensemble des acteurs impliqués dans l'exécution d'une opération de paiement exerce une activité permettant d'exécuter cette opération de paiement.

constituant un identifiant du Contrat carte (également dénommée « PAR ») et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de la Carte.

Ces informations feront l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre :

- la fabrication de la Carte, la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des opérations de paiement, notamment lorsque la Carte fait l'objet d'un blocage. Ces traitements sont nécessaires à la bonne exécution du présent Contrat et, à défaut, le Contrat ne pourra être exécuté ;
- la prévention et la lutte contre la fraude au paiement par carte, qui constituent des obligations légales pour Société Générale en vertu de l'article 521-6 du Code monétaire et financier ;
- la gestion des éventuels recours en justice, la prospection commerciale et la réalisation d'animations commerciales et de campagnes publicitaires en vertu de l'intérêt légitime de Société Générale ;
- de répondre aux obligations légales ou réglementaires notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte.

En vue de l'authentification du Titulaire de la Carte et/ou de l'autorisation d'une opération de retrait, Société Générale peut mettre en œuvre une prise de décision automatisée reposant notamment sur l'analyse des données personnelles qui concernent le Titulaire de la Carte, du contexte de l'opération, du solde disponible sur le compte sur lequel fonctionne la Carte et des capacités de la Carte. Nécessaire à la bonne exécution du Contrat, la prise de décision automatisée peut entraîner l'autorisation ou le refus de l'opération.

14.2 - Les données servant à la fabrication de la Carte sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du Contrat et ensuite archivées conformément aux prescriptions légales applicables.

Les données relatives aux opérations de retrait sont conservées pour la durée des écritures comptables légales (10 (dix) ans).

Les données nécessaires à d'éventuelles opérations de prospection commerciale et de campagnes publicitaires sont conservées pour une durée de 3 (trois) ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Les données nécessaires à la gestion d'un éventuel recours en justice sont conservées jusqu'au terme de la procédure. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.

14.3 - Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus, les données à caractère personnel du Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte pourront être communiquées aux, aux sociétés du Groupe Société Générale, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la Carte, à des sous-traitants, ainsi qu'à la Banque de France.

14.4 - Conformément à la réglementation en vigueur, le Titulaire de la Carte et/ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte (vent), dans les conditions prévues au Chapitre III du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et aux articles 38 et suivants de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 :

- demander à accéder aux données à caractère personnel le(s) concernant et/ou en demander la rectification ou l'effacement ;
- définir des directives relatives au sort des données à caractère personnel le(s) concernant après son (leur) décès ;
- s'opposer au traitement de données à caractère personnel le(s) concernant réalisé aux fins de gestion des éventuels recours en justice en expliquant les raisons particulières qui justifient sa (leur) demande, sous réserve que Société Générale n'invoque pas de motifs légitimes et impérieux ;
- demander des limitations au traitement des données à caractère personnel le(s) concernant ;
- demander à recevoir et/ou transmettre à un autre responsable de traitement les données à caractère personnel le(s) concernant nécessaires à l'exécution du présent contrat sous une forme couramment utilisée et lisible par un appareil électronique ;
- Introduire une réclamation auprès de la Commission de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Ces personnes peuvent aussi, à tout moment et sans frais, s'opposer à ce que leurs données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

Les droits prévus au présent article peuvent être exercés par le Titulaire de la Carte et/ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte en s'adressant à l'agence où est ouvert le compte sur lequel fonctionne la Carte par voie postale ou à l'adresse suivante : protectiondesdonnees@societegenerale.fr par courrier électronique. Le Délégué à la protection des données personnelles peut être contacté selon les mêmes modalités.

ARTICLE 15 - CONDITIONS FINANCIÈRES

La délivrance de la Carte ne donne pas lieu à la perception d'une cotisation. Les autres conditions financières sont précisées dans la brochure des « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers »⁽³⁾ ou dans tout autre document approuvé par le Titulaire de la Carte. Elles peuvent être modifiées dans les conditions prévues à l'article 17.

ARTICLE 16 - SANCTIONS

Toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi. Toute fausse déclaration ou usage abusif de la Carte peut également entraîner la résiliation du Contrat.

Tous frais et dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé de sommes dues en vertu d'un titre exécutoire sont à la charge solidairement du Titulaire de la Carte (ou, le cas échéant, son représentant légal) et/ou du titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Le montant des opérations qui n'aura pas pu être débité au compte sera majoré d'un intérêt au taux légal, à partir de la date à laquelle l'opération aurait dû être imputée au compte, sans mise en demeure préalable.

En outre, toute opération entraînant un incident de fonctionnement du compte et nécessitant un traitement particulier fera l'objet de l'une indemnité forfaitaire figurant dans la brochure tarifaire « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers »⁽³⁾.

ARTICLE 17 - MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT

Société Générale se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, au présent Contrat. Ces modifications seront communiquées sur support papier ou sur un autre support durable au titulaire du compte/livret (et/ou à son représentant légal), au plus tard 2 (deux) mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à Société Générale avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le Titulaire de la Carte (ou le représentant légal) et/ou le titulaire du compte n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent Contrat au moyen d'un écrit adressé ou remis à l'agence tenant le compte/ livret sur lequel la Carte est rattachée.

ARTICLE 18 - TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Pour toute difficulté éventuelle ou réclamation relative à la Carte, le Titulaire de la Carte (ou le représentant légal), 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/SAT/SRC
75886 Paris CEDEX 18,
Tél. : 01 42 14 31 69 (appel non surtaxé)
du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 30
Fax : 01 42 14 55 48
e-mail : 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 Titulaire dans un délai maximum de quinze (15) jours suivant la réception de la réclamation, sauf situations exceptionnelles dans lesquelles ce délai ne peut excéder 35 (trente-cinq) jours. En dernier recours, le Titulaire de la Carte 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 reproduite ci-dessous.

ARTICLE 19 - LE MÉDIATEUR

En dernier recours, le Titulaire de la carte peut saisir gratuitement le Médiateur. À cette fin, il est fait application de la Charte de la Médiation Société Générale reproduite ci-dessous.

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 1 du Livre VI du Code de la consommation et des articles L. 316-1 et L.614-1 du Code monétaire et financier, ainsi que de la présente Charte.

19.1 - La fonction de Médiateur de la consommation 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 de la consommation auprès de Société Générale par une décision de l'organe collégial du Comité consultatif du secteur financier en date du 23 juin 2016. Il a été référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle la médiation de la consommation (CECMC) par une décision du 15 décembre 2017 et figure sur la liste des médiateurs de la consommation établie et notifiée à la Commission européenne par la CECMC.

Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre Société Générale et le Médiateur de la consommation. 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.

19.2 - Le Médiateur de la consommation 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 de la consommation 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 consommateur a introduit

(2) Est un jour ouvrable un jour au cours duquel l'ensemble des acteurs impliqués dans l'exécution d'une opération de paiement exerce une activité permettant d'exécuter cette opération de paiement.

(3) Le document « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers », remis à l'ouverture du compte, est périodiquement mis à jour et tenu à la disposition de la clientèle dans nos agences et sur le site Internet : www.particuliers.societegenerale.fr

sa demande auprès du Médiateur de la consommation dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de la banque.

Le Médiateur de la consommation 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 de la consommation par le client consommateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire.

19.3 – Le Médiateur de la consommation 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 de la consommation en informera le demandeur en lui précisant les coordonnées de ce nouvel interlocuteur.

En matière de services d'investissements, d'instruments financiers et de produits d'épargne financière, le Médiateur de la consommation a conclu avec le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers une convention lui permettant de traiter les différends relatifs à ces opérations. Le client consommateur dispose donc du choix, à sa convenance, de s'adresser, soit au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, soit au Médiateur de la consommation auprès de Société Générale. Dès lors qu'il a choisi l'un des deux médiateurs, en application de l'article L.612-2 du code de la consommation, il ne peut plus saisir, pour ce même différend, l'autre Médiateur.

Sont exclus de la compétence du Médiateur de la consommation les différends mettant en jeu la politique générale de la banque.

19.4 – Le recours à la médiation de la consommation est une procédure gratuite qui s'exerce sous forme écrite en langue française. Les parties (client consommateur 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 de la consommation peut s'effectuer :

– soit par le client consommateur :

– en adressant un courrier à l'adresse suivante :

**Le Médiateur de la consommation auprès de
Société Générale
17 cours Valmy**

92987 Paris La Défense Cedex 7

– en déposant une demande par voie électronique sur le site Internet du Médiateur : mediateur.societegenerale.fr

– soit par le Médiateur de la consommation 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 de la consommation à l'adresse suivante : societe-generale.mediation@socgen.com

19.5 – Le Médiateur de la consommation statue sur la recevabilité de la demande. Pour lui permettre d'en apprécier la recevabilité, conformément à l'article 2, le client consommateur 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 de la consommation en informe les parties. En cas d'irrecevabilité, il en informe le client consommateur dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier.

19.6 – Le Médiateur de la consommation s'engage à étudier le dossier à partir des positions respectives du client consommateur 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 de la consommation 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 consommateur. Ce délai peut être prolongé à tout moment par le Médiateur de la consommation en cas de litige complexe et il en avise les parties.

19.7 – Chacune des parties peut à tout moment mettre fin à la médiation de la consommation.

Les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition du Médiateur de la consommation. Elles disposent d'un délai d'un mois suivant la date d'envoi de la proposition pour signifier au Médiateur de la consommation 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 de la consommation en droit et/ou en équité.

19.8 – La médiation prend fin :

La médiation de la consommation prend fin :

– dès l'envoi de la proposition émise par le Médiateur de la consommation,

– en cas de décision par l'une des parties de mettre un terme à la médiation de la consommation.

19.9 – La saisine du Médiateur de la consommation 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 de la consommation suspend également les délais de prescription pendant cette même durée. Les constatations et les déclarations que le Médiateur de la consommation recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties. La proposition du Médiateur de la consommation ne peut être produite devant les tribunaux qu'en cas d'accord des parties.

19.10 – Le Médiateur de la consommation est tenu au secret professionnel.

ARTICLE 20 - LANGUE, DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

La loi applicable aux relations précontractuelles et au présent Contrat est la loi française.

La langue utilisée durant la relation précontractuelle est le français. D'un commun accord avec Société Générale, le Titulaire de la Carte choisit d'utiliser le français durant la relation contractuelle.

Il est expressément convenu qu'à défaut de règlement amiable, tous les litiges relatifs au présent Contrat (notamment pour ce qui concerne sa validité, son interprétation ou son exécution) seront soumis à la compétence des juridictions françaises.

