

# Sobrio

## Conditions Générales

Au 2 février 2025

### PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE SOBRIO

Sobrio est une offre groupée de services bancaires et non bancaires ci-après dénommée « l'Offre » ou « Sobrio » dont bénéficient les clients ci-après désignés les « Adhérents ». À ces services, l'Adhérent peut ajouter l'Option Internationale présentée ci-après. L'adhésion à Sobrio donne également accès à des tarifs avantageux sur un certain nombre de produits et services.

Les présentes Conditions Générales Sobrio ont pour objet de régir les relations entre le Client et Société Générale (également dénommée la « Banque ») en complément des Conditions Générales de la Convention de compte et de services – Particuliers.

Les Conditions Particulières Sobrio, les présentes Conditions Générales Sobrio, la brochure tarifaire intitulée « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers » et les Conditions Particulières et Générales de la Convention de compte et de services – Particuliers constituent le cadre contractuel régissant les conditions d'utilisation du compte bancaire et des produits et services associés, y compris les engagements réciproques entre Société Générale et le client. Il est entendu que les présentes Conditions Générales Sobrio prévaudront, en cas de contradiction ou de divergence avec les termes des Conditions Générales de la Convention de compte et de services – Particuliers.

### ARTICLE 1 – LES SERVICES INCLUS DANS SOBRIO

#### 1.1 Les services communs à tous les Adhérents

Sobrio se compose obligatoirement des services essentiels récurrents suivants :

- une carte de paiement (uniquement CB Visa Évolution mineur pour les Adhérents âgés de moins de 18 ans),
- une assurance : Mon Assurance au Quotidien,
- un système d'alertes par Notifications sur téléphone mobile via L'Appli SG (ou à défaut par SMS) permettant le suivi du compte et des moyens de paiement : Mon Compte en Bref.

Ces services forment un ensemble indivisible de services. Sobrio ne peut donc être souscrit si l'un ou l'autre de ces services est refusé par l'Adhérent lors de son adhésion. Sobrio sera par ailleurs automatiquement résilié dans son ensemble si l'Adhérent ne bénéficie plus de l'un ou l'autre de ces services.

En revanche, à la résiliation de Sobrio, l'Adhérent conservera, sauf demande expresse de sa part, certains services qui étaient inclus dans son offre groupée de services. Pour prendre connaissance des conséquences de la résiliation de Sobrio sur les services y étant inclus, se reporter à l'article 4.4. ci-après.

La Notice d'Information de « Mon Assurance Au Quotidien dont vous bénéficiez dans votre Offre Sobrio » 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 inclus pour certains Adhérents

En plus des services essentiels récurrents ci-dessus dont bénéficie l'Adhérent, la souscription à Sobrio comprend également les services essentiels suivants, pour tous les Adhérents qui ne sont pas déjà exonérés des frais correspondants par ailleurs :

- l'exonération des frais récurrents de tenue de compte ;
- le choix du code secret de la carte de paiement incluse dans Sobrio, utilisable par l'Adhérent lorsqu'il le souhaite ;
- les opérations suivantes, que l'Adhérent peut faire réaliser, lorsqu'il le souhaite, par un Conseiller de Clientèle (en agence, par téléphone ou par mail) :
  - la réédition du code secret de la carte de paiement incluse dans Sobrio ;
  - l'édition du RIB ou de l'IBAN ;
  - l'ajout ou la suppression de bénéficiaire de virement ;
- le remplacement sans frais de la carte de paiement incluse dans Sobrio en cas de perte, vol ou utilisation frauduleuse, utilisable par l'Adhérent lorsque le cas se présente.

Pour connaître la liste des clients exonérés des frais correspondant à certains ou l'ensemble de ces services par leur statut, se reporter au document intitulé « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers ».

#### 1.3 Réductions tarifaires

L'adhésion à Sobrio permet aussi de bénéficier de réductions tarifaires sur certains services bancaires de Société Générale ou produits d'assurances. Ces réductions sont indiquées dans le document intitulé « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers ».

#### 1.4 Les services exclusifs réservés aux Adhérents Sobrio

L'Adhérent de 16 ans ou plus peut ajouter à tout moment l'Option Internationale dont les Conditions Générales sont annexées aux présentes.

### ARTICLE 2 – CONDITIONS D'ADHÉSION À SOBRIO

Peuvent adhérer à SOBRIO les personnes physiques âgées d'au moins 15 ans, titulaires d'un compte bancaire Société Générale, 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.

Il ne peut être détenu qu'un seul SOBRIO par personne.

SOBRIO est incompatible avec le compte « droit au compte » avec services bancaires de base, l'Offre Générïs, l'Offre Kapsul ou encore l'Offre Jazz.

Seuls les majeurs capables peuvent souscrire à SOBRIO en ligne depuis l'espace Client par Internet.

Les mineurs doivent être représentés par leur représentant légal pour une souscription de SOBRIO en agence.

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 3 – COTISATIONS SOBRIO

La cotisation de Sobrio est indiquée dans la brochure des « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers ». Elle est débitée mensuellement, sur le compte de particulier rattaché à Sobrio, en milieu de mois. Pour un contrat souscrit entre le 1<sup>er</sup> 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.

La cotisation de Sobrio inclut les services essentiels décrits ci-avant. Ces services ne sont pas facturés séparément lorsqu'ils sont inclus dans l'offre Sobrio. Elle inclut également les droits aux réductions décrites à l'article 1.3. En cas de souscription de ces produits et services, la réduction sera appliquée sur les cotisations correspondantes.

#### Avantages tarifaires spécifiques et fonctionnement

En fonction de sa situation, de son âge, l'Adhérent peut bénéficier d'avantages tarifaires. Ils sont précisés dans la brochure des « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers » ou le cas échéant la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Professionnels » dans le cas d'une double détention Sobrio / Jazz Pro. 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, âge, mentionnée dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués 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.

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 4 – DURÉE DU CONTRAT — RÉILIATION

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

Les services essentiels récurrents de Sobrio communs à tous les Adhérents décrits à l'article 1.1. 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.

En revanche, à la résiliation de Sobrio, l'Adhérent conservera, sauf demande expresse de sa part, certains services qui étaient inclus dans son offre groupée de services. Pour prendre connaissance des conséquences de la résiliation de Sobrio sur les services y étant inclus, se reporter à l'article 4.4. ci-après.

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

L'Adhérent peut à tout moment 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.

Dans tous les cas, la demande de résiliation doit être formulée par écrit (courrier postal ou lettre signée remise en main propre au guichet de l'agence) ou depuis le site Internet de la banque dans la rubrique Résilier une prestation ou depuis L'Appli SG, Rubrique « Autres > Mes produits et services > Résilier un produit ou service ».

#### 4.2 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.

#### 4.3 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.

#### 4.4 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.

##### 4.4.1 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 et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers ».

##### 4.4.2 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.

##### 4.4.3 Conséquences sur les autres services

La résiliation de Sobrio met immédiatement et automatiquement fin aux autres services / exonérations / réductions tarifaires (notamment l'exonération des frais de tenue de compte) dont bénéficiait l'Adhérent au titre de la détention de Sobrio. S'il souhaite continuer à bénéficier de Mon Assurance au Quotidien et/ou Mon Compte en Bref, l'Adhérent devra en demander expressément la souscription après la résiliation de Sobrio.

### ARTICLE 5 – 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 présente Offre par lettre simple, lettre recommandée adressée à l'agence concernée ou lettre signée remise à son guichet ou depuis le site Internet de la banque dans la rubrique Résilier une prestation ou depuis L'Appli SG, Rubrique « Autres > Mes produits et services > Résilier un produit ou service ». En l'absence de dénonciation de l'Offre 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 6 – 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

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 »).

### ARTICLE 7 – PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

#### 7.1 Données personnelles

Société Générale, établissement de crédit et courtier en assurances, est amenée à traiter en qualité de responsable de traitement, les données personnelles du Client, 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.

Les Clients de la banque de détail ou de la banque privée peuvent consulter la Politique de traitement des données qui détaille notamment les traitements réalisés, en particulier les finalités de ces derniers, les données traitées, les bases légales applicables, les destinataires, les durées de conservation, et les informations relatives aux transferts de données en dehors de l'espace économique européen sur le site Internet Société Générale (<https://particuliers.sg.fr/>) dans la rubrique Données personnelles, ou sur demande en agence ou s'agissant d'un client banque privée auprès de son conseiller en banque privée ou de son banquier privé. Cette Politique est également communiquée au Client à l'ouverture de son compte, et à l'occasion des modifications dont elle peut faire l'objet.

Le Client 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 Client 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 Client 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 Client 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@sgsocietegenerale.fr](mailto:protectiondesdonnees@sgsocietegenerale.fr) ;
- Sur son espace Internet Client ;
- À l'adresse postale suivante :  
Service Protection des données personnelles  
CPL/FRB/DPO – 17 cours Valmy – CS 50318  
92972 Paris La Défense CEDEX – 75886 Paris CEDEX 18 ;
- Auprès d'une agence.

Enfin, le Client 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.

#### 7.2 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 Client 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 8 – TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DE LA CLIENTÈLE

Société Générale a le souci constant de vous apporter la meilleure qualité de service possible. Toutefois, des difficultés peuvent parfois survenir dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation des services mis à votre disposition.

Si vous êtes sourd ou malentendant, un service est mis à votre disposition du lundi au vendredi de 8 h 30 à 19 h 00. Vous serez mis en relation avec un interprète en Langue des Signes Française (LSF), transcription en temps réel de la Parole (TTRP) ou Langue française Parlée Complétée (LPC).

Ce service est accessible directement via le site Internet de la Banque et sur L'Appli SG, conformément aux Conditions Générales du contrat d'abonnement à des services de banque à distance.

Société Générale s'engage à accuser réception de votre demande sous 10 jours ouvrables et à vous apporter une réponse sous 2 mois, sauf cas exceptionnel. Dans l'hypothèse d'une réclamation sur les services de paiement, la banque s'engage à vous apporter une réponse dans un délai maximum de 15 jours suivant la date d'envoi de la réclamation écrite, sauf situations exceptionnelles pour lesquelles ce délai ne peut excéder 35 jours.

■ **L'agence** : votre premier interlocuteur

Rapprochez-vous tout d'abord de votre Conseiller de clientèle ou du responsable de votre agence.

Vous pouvez lui faire part de vos difficultés par tout moyen à votre convenance : directement à l'agence, par téléphone, par courrier ou par messagerie depuis votre espace Client.

Si vous rencontrez des difficultés financières à la suite d'un accident de la vie entraînant une diminution sensible de vos ressources, une solution personnalisée pourra être recherchée.

■ **Le Service Relations Clientèle** est à votre écoute

Si vous êtes en désaccord avec la réponse ou la solution apportée par votre agence, vous avez la possibilité de vous adresser au **Service Relations Clientèle de votre Région**, pour que votre demande soit réexaminée.

Vous pouvez saisir le service par courrier, téléphone ou Internet, en utilisant les coordonnées indiquées ci-après :

**Service Relations Clientèle SG Auvergne Rhône Alpes**

Par email : SG-AuvergneRhôneAlpes.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG AUVERGNE RHÔNE ALPES  
Service Relations Clientèle  
TSA 17050  
69307 LYON CEDEX 07

**Service Relations Clientèle SG Courtois**

Par email : SG-Courtois.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG COURTOIS  
Service Relations Clientèle  
TSA 80224  
31689 TOULOUSE CEDEX 6

**Service Relations Clientèle SG Crédit du Nord**

Par email : SG-CreditduNord.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG CRÉDIT DU NORD  
Service Relation Clientèle  
TSA 98064  
59049 LILLE CEDEX

**Service Relations Clientèle SG Grand Est**

Par email : SG-GrandEst.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG GRAND-EST  
Service Relations Clientèle  
TSA 10201  
67093 STRASBOURG CEDEX

**Service Relations Clientèle SG Grand Ouest**

Par email : SG-GrandOuest.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG GRAND-OUEST  
Service Relations Clientèle  
TSA 41774  
35517 CESSON SEVIGNE CEDEX

**Service Relations Clientèle SG Laydernier**

Par email : SG-Laydernier.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG LAYDERNIER  
Service Relations Clientèle  
TSA 68000  
74059 ANNECY CEDEX

**Service Relations clientèle SG SMC**

Par email : SG-SMC.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG SMC  
Service Relations Clientèle  
TSA 91353  
13281 MARSEILLE CEDEX 06

**Service Relations Clientèle SG Société Générale (Agences de Corse)**

Par email : SG-SocieteGenerale.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG SOCIÉTÉ GÉNÉRALE  
Service Relation Clientèle  
TSA 50001  
20297 BASTIA CEDEX

**Service Relations Clientèle SG Société Générale (Agences de Paris / Ile de France)**

Par email : SG-SocieteGenerale.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG Société Générale  
Service Relations Clientèle  
TSA 62294  
75427 PARIS CEDEX 09

**Service Relations Clientèle SG Sud-Ouest**

Par email : SG-SudOuest.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG SUD-OUEST  
Service Relations Clientèle  
TSA 30001  
33077 BORDEAUX CEDEX

**Service Relations Clientèle SG Tarneaud**

Par email : SG-Tarneaud.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG TARNEAUD  
Service Relations Clientèle  
TSA 90001  
87011 LIMOGES CEDEX

■ **En dernier recours** : le Médiateur de la consommation.

En cas de désaccord avec la réponse apportée par votre agence et les Services relations Clientèle ou si vous n'avez pas obtenu de réponse de la banque dans le délai de deux mois, ou de 15 jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement, vous pouvez solliciter le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) qui exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre des « Conditions générales du service de médiation Consommateurs » qui précise notamment son champ de compétence et les conditions de son intervention, et que vous pouvez consulter sur le site [www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr) et sur particuliers.sg.fr à la rubrique « Aide et contacts » puis « Contacts utiles ».

Pour les différends portant sur les services d'investissements et les instruments financiers vous pouvez saisir le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) ou le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

En effet, une convention a été signée entre le Médiateur auprès de la FBF et le Médiateur de l'AMF le 7 septembre 2017 vous permettant d'exercer votre propre choix, lequel sera définitif pour le traitement de votre demande.

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de Société Générale, pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation. Vous pouvez saisir le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française en transmettant votre demande :

**Sur le site internet du Médiateur** : [www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr)

**Par courrier** : Le Médiateur CS 151 – 75422 Paris Cedex 09

Le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française vous répondra directement, dans un délai de 90 jours à compter de la date à laquelle il aura reçu tous les documents sur lesquels est fondée la demande. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé. Le médiateur formulera une position motivée qu'il soumet à l'approbation des deux parties.

# ANNEXE I: MON ASSURANCE AU QUOTIDIEN – DONT VOUS BÉNÉFICIEZ DANS VOTRE OFFRE SOBRIO

## NOTICE D'INFORMATION

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

Il est conclu entre :

### Le souscripteur :

Société Générale, Société Anonyme au capital de 1 000 395 971,25 euros. Immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 552 120 222.

Siège social : 29 boulevard Haussmann 75009 Paris.

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).

Société Générale a souscrit pour le compte de ses clients adhérents à l'offre SOBRIO 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 – DÉFINITIONS COMMUNES À 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.
- **Éligibilité 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 ce 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 SG et Cash Services ou aux guichets automatiques du Groupe SG et Cash Services,
- 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

**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@grassavoie.com](mailto:sgpgc@grassavoie.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, descendant, beau-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 :
    - l'assureur au Bénéficiaire en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;
    - 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 aux modalités de commercialisation du contrat**

Si votre réclamation concerne les modalités de commercialisation de votre Offre Sobrio (incluant Mon Assurance au Quotidien), 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

Nous accuserons réception de votre demande dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de son envoi et nous nous engageons à vous répondre dans un délai maximal de 2 mois à compter de l'envoi de votre demande.

**2.13 Médiateur**

Si le désaccord persiste après épuisement des modalités mises en place par Sogessur ou à l'issue d'un délai de deux mois, 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 90 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 ;
- À l'adresse postale suivante :  
Service Protection des données personnelles - CPL/FRB/DPO  
17 cours Valmy - CS 50318 - 92972 Paris La Défense CEDEX ;
- 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) ou par courrier adressé à : Société WORLDLINE, service Bloctel, Immeuble river Ouest, 80 quai Voltaire, 95870 Bezons.

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 Client 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

Société Générale permet à ses clients particuliers détenteurs d'un compte bancaire Société Générale de souscrire à 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 « push notification » ci-après dénommée « notification », via l'Appli SG (telle que décrite aux Conditions Générales Banque à Distance disponibles sur [particuliers.sg.fr](http://particuliers.sg.fr) et auprès de votre conseiller en agence), ou à défaut par SMS.

Mon Compte en Bref est obligatoirement inclus Sobrio (et sa cotisation) et n'est donc pas facturé séparément.

#### ARTICLE 2 – MOYENS NÉCESSAIRES À L'UTILISATION DU SERVICE

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

L'Adhérent 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 être compatible à la réception de notifications et disposer de la capacité à recevoir des SMS.

Les 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'Adhérent.

Si l'Adhérent ne souhaite pas recevoir de notification via le système de L'Appli SG, il peut (les modalités varient en fonction du système d'exploitation du terminal de l'Adhérent) :

- désactiver les notifications reçues sur l'écran d'accueil lorsque celui-ci est verrouillé depuis l'Appli SG ;
- désactiver les notifications pour l'ensemble des alertes envoyées via l'Appli SG.

Société Générale attire l'attention de l'Adhérent 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. S'il en souhaite la résiliation, l'Adhérent majeur comme le représentant légal devra, à tout moment et sans préavis, demander la résiliation du Contrat conformément à l'article « Durée du Contrat – Résiliation ».

Pour recevoir les notifications (ou à défaut les SMS), 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'Adhérent 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'Adhérent 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'une alerte ou à défaut d'un SMS du fait de la saturation de la mémoire du téléphone mobile de l'Adhérent ou du fait que ledit téléphone n'est pas en service.

En outre, bien que les horaires d'envoi soient précisés à l'article 4, Société Générale ne peut garantir l'heure de la réception des notifications (ou à défaut des SMS), 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'Adhérent 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 de l'alerte (ou à défaut du SMS).

#### 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.

À défaut d'instructions contraires reçues de l'Adhérent ou d'informations techniques contraires émanant de l'opérateur télécoms, Société Générale continuera d'envoyer des notifications (ou le cas échéant des SMS) à ce numéro de téléphone. Dès lors, il est de l'intérêt de l'Adhérent d'informer Société Générale au plus vite de tout événement le privant de l'accès aux dites notifications / 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'ADHÉSION

Peuvent adhérer à Mon Compte en Bref les personnes physiques âgées d'au moins 12 ans, titulaires chez Société Générale d'un compte bancaire, 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 Adhérent au sens du présent contrat.

#### ARTICLE 4 – INFORMATIONS COMMUNIQUÉES 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'Appli SG. Si l'Adhérent 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'Adhérent.

Les informations envoyées concernent le compte bancaire support de la cotisation Mon Compte en Bref (ou Sobrio si Mon Compte en Bref est détenu dans le cadre de Sobrio). 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'Adhérent, un SMS ou une notification (toutes les alertes seront envoyées par le même canal) est envoyé, entre 8 heures et 21 heures 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'Adhérent est identifié comme titulaire.

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

Au choix de l'Adhérent, un SMS ou une notification (toutes les alertes seront envoyées par le même canal) est envoyé, entre 8 heures et 21 heures 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'Adhérent est identifié comme titulaire.

### **ARTICLE 5 – DURÉE DU CONTRAT — RÉSILIATION**

**5.1** Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

**5.2** Société Générale peut à tout moment cesser de fournir le service Mon Compte en Bref et mettre fin au Contrat et à Sobrio, par courrier, moyennant un préavis d'un mois, sans avoir à en justifier le motif.

**5.3** Société Générale pourra en outre mettre fin au Contrat et à Sobrio à tout moment sans préavis, en cas de comportement gravement répréhensible ou de manquement grave de l'Adhérent à ses obligations contractuelles, de clôture du compte bancaire Société Générale (quelle qu'en soit la cause).

**5.4** 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. S'il en souhaite la résiliation, l'Adhérent majeur comme le représentant légal devra, à tout moment et sans préavis, demander la résiliation du contrat.

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.

Dans tous les cas, la demande doit être formulée par écrit (courrier postal ou lettre signée remise en main propre au guichet de l'agence) ou depuis le

site Internet de la banque dans la rubrique Résilier une prestation ou depuis L'Appli SG, Rubrique « Autres > Mes produits et services > Résilier un produit ou service ».

### **ARTICLE 6 – 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'Adhérent au plus tard deux mois avant leur date d'application. L'Adhérent aura alors la possibilité, en cas de désaccord, de procéder à la résiliation de Mon Compte en Bref avant la date d'entrée en vigueur des modifications concernées, comme indiqué à l'article 5 ci-dessus et ce sans aucun frais. À défaut, l'Adhérent qui aura gardé le silence pendant ce délai sera réputé avoir accepté les modifications proposées.

### **ARTICLE 7 – RESPONSABILITÉ**

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'Adhérent ou de son opérateur téléphonique. Par conséquent, Société Générale est étrangère à tout litige susceptible de survenir entre l'Adhérent 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'Adhérent de le tenir secret et de ne le communiquer qu'à quiconque. L'Adhérent 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'Adhérent.

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'Adhérent. 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'Adhérent.

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'Adhérent.

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'Adhérent.

## **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 et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers ». Il varie en fonction du niveau d'option choisi (Initial, Intense, Illimité ou Étudiants) 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 LIÉS À 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 Étudiants) :

#### **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 Étudiants :**

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 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).

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 OU ÉTUDIANTS)**

L'option de niveaux Illimité ou Étudiants 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 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 et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers »).

Les autres virements donnent lieu à la facturation standard prévue dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers ».

## **ARTICLE 6 – DURÉE 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 et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers ».

