

Sobrio

**Synthèse des principaux éléments
relatifs à Sobrio**

Conditions Générales

Au 22 juin 2026

Vous souscrivez l'offre groupée de services Sobrio chez Société Générale.

Vous trouverez ci-dessous une synthèse des principaux éléments relatifs au fonctionnement de votre offre Sobrio, qui sont seulement des informations générales et qui ne contiennent pas la totalité des éléments que vous devez connaître: cette synthèse est informative mais ne peut pas remplacer les explications complètes et détaillées sur votre offre Sobrio et son fonctionnement qui sont dans les conditions générales et particulières Sobrio et dans la brochure tarifaire « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Particuliers », qui vous sont remises ce jour et dont vous devez prendre connaissance.



L'accessibilité numérique consiste à rendre les contenus et services numériques compréhensibles et utilisables par les personnes en situation de handicap notamment.

Elle vise des services perceptibles, utilisables, compréhensibles, compatibles avec toutes les technologies d'assistance (lecteurs d'écran, loupes, claviers adaptés, etc.).

Vous trouverez plus de détails sur le taux d'accessibilité de certains services du compte en [annexe](#) de ce document.

Si vous n'arrivez pas à accéder à un contenu ou à un service, vous pouvez contacter notre Assistance technique pour être orienté vers une alternative accessible ou obtenir le contenu sous une autre forme.

- Par téléphone au **+33 (0)1 42 14 58 58** (du lundi au samedi, de 8 h à 19 h)
- Via notre formulaire en ligne d'Assistance technique
<https://particuliers.sg.fr/icd/forms/assistance-technique-public.html#assistance/step/1>



Par ailleurs, si vous êtes sourd ou malentendant, vous pouvez :

- Échanger avec votre conseiller via la messagerie de votre Banque à Distance
- Accéder à un service gratuit dédié aux sourds et malentendants par la plateforme ELIOZ: des opérateurs spécialisés en Langue des Signes Française, Langue Parlée Complétée et Transcription Écrite Simultanée vous assisteront, par chat ou par webcam. Vous pouvez y accéder depuis cette page du site internet : <https://particuliers.sg.fr/aides-contact-public/contacter-conseiller>

Sommaire

I – Votre Offre Sobrio	3
A - Le contenu de Sobrio	3
B - Votre cotisation	7
II - Durée de votre contrat - résiliation	8
III – Vos contacts	9
Société Générale à votre service	9
Résoudre un litige	9
IV - Annexe accessibilité	12

DÉFINITIONS

Sinistre: évènement susceptible de mettre en œuvre la garantie du contrat d'assurance.

Carte à débit différé: avec ce type de carte, l'ensemble des opérations de paiement réalisées avec la carte sur un mois sont débitées mensuellement, et en une seule fois, à une date convenue. Les retraits et prélèvements réalisés avec la carte sont débités au jour le jour sur le compte.

Compte collectif: compte bancaire détenu par deux ou plusieurs cotitulaires, qui peut être joint ou indivis (pour plus de détails, voir la documentation relative à la convention de compte qui vous a été remise lors de votre souscription).

Cotulaire: personne qui possède un compte bancaire collectif avec d'autres titulaires.

I – VOTRE OFFRE SOBRIO

Vous ne pouvez posséder qu'une seule offre Sobrio, qui doit obligatoirement être souscrite sur un compte bancaire SG.

VOUS N'AVEZ PAS LE DROIT DE SOUSCRIRE SOBRIO :

- > Si vous avez moins de 15 ans
- > **OU** si vous êtes interdit bancaire ou judiciaire d'émettre des chèques
- > **OU** si vous êtes fiché au Fichier Cartes Bancaires de la Banque de France
- > **OU** si vous avez déjà une offre JAZZ ou Generis ou Kapsul ou un compte ouvert par SG sur demande de la Banque de France avec les services bancaires de base

A - Le contenu de Sobrio

En souscrivant l'offre Sobrio, vous avez accès à plusieurs services bancaires et non-bancaires, ainsi qu'à des tarifs avantageux sur un certain nombre de produits ou services.

1. Sobrio inclut obligatoirement les services suivants :

- Si vous refusez un de ces services, vous ne pouvez pas souscrire Sobrio
- Si vous résiliez un de ces services, Sobrio est résilié

UNE CARTE DE PAIEMENT



Les cartes qui peuvent être dans Sobrio sont les cartes suivantes :

Vous trouverez la synthèse des principaux éléments relatifs à votre carte et son fonctionnement dans des guides explicatifs disponibles sur le site internet Société Générale à l'adresse <https://particuliers.sg.fr/documentation-tarifs>



Carte de débit
CB Visa Évolution

[Guide Visa Évolution](#)



Carte de débit
ou de crédit
CB Visa

[Guide Visa](#)



Carte de débit
ou de crédit
CB Visa Premier

[Guide Visa Premier](#)



Carte de débit
ou de crédit
CB Visa Infinite

[Guide Visa Infinite](#)

Le détail de leur fonctionnement est dans les **Conditions générales de fonctionnement des cartes** que vous trouverez au paragraphe I.B des Conditions générales de votre compte.

⚠ Attention

SG n'est pas obligée d'accepter que vous ayez une carte :

Si la banque refuse que vous ayez une carte, vous ne pouvez pas souscrire (ou garder) Sobrio

Si SG accepte que vous ayez une carte :

Elle n'est pas obligée d'accepter que vous choisissiez n'importe laquelle :

- Si vous êtes mineur, vous ne pourrez avoir que la carte CB Visa Évolution.
- Si vous êtes majeur, la banque devra donner son accord pour que vous ayez la carte que vous choisirez dans Sobrio.

UNE ASSURANCE : « MON ASSURANCE AU QUOTIDIEN »

Mon Assurance au Quotidien est une assurance dont le détail et les modalités de mise en œuvre des garanties sont décrits dans la Notice d'information qui est en ANNEXE 1 des Conditions générales de Sobrio.

Les paragraphes mentionnés ci-dessous (§) sont ceux de cette ANNEXE 1.

CETTE ASSURANCE CONTIENT LES GARANTIES:

- **Sécurité Financière (§2.1) :**
en cas d'utilisation non autorisée de votre carte ou de vos chèques
en cas d'opération frauduleuse par manipulation
- **Sécurité vol d'espèces (§2.2) :**
en cas de vol d'espèces que vous avez retirées sur votre compte
- **Sécurité clés/papiers/maroquinerie (§2.3) :**
en cas de perte ou de vol des clés et/ou papiers
en cas de vol de maroquinerie en même temps que le vol des clés et/ou papiers
- **Sécurité téléphone mobile (§2.4) :**
en cas de communications frauduleuses passées après le vol de votre téléphone
- **Prolongation de la garantie constructeur (§2.5) :**
en cas de panne d'un appareil de moins de 5 ans acheté neuf avec votre carte ou un de vos chèques
Cette garantie dure 24 mois à partir de la date d'expiration de la garantie constructeur ou distributeur

⚠ Attention**Les garanties ne s'appliquent que dans certains cas :**

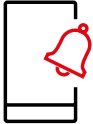
La notice d'information détaille les conditions et limites des garanties, les plafonds de garantie, les cas dans lesquels la garantie ne jouera pas, les actions à faire et les justificatifs à transmettre pour être indemnisé, etc.

Lisez-la attentivement.

Aucun sinistre survenu dans les 8 jours à compter du début de votre contrat SOBRIO ne sera couvert par les garanties mentionnées.

UN SYSTÈME D'ALERTES PAR NOTIFICATION : « MON COMPTE EN BREF »

Qu'est-ce que c'est ?



Un service qui vous permet de **recevoir certaines** de vos **informations bancaires personnelles** (concernant le compte sur lequel vous avez souscrit Sobrio) **par notification de L'Appli SG** ou à défaut, par SMS.
Le détail de son fonctionnement est décrit en **ANNEXE 2 des conditions générales de Sobrio**.

Comment y accéder ?

Pour bénéficier de ce service, vous devez posséder un **téléphone mobile personnel**, relié à un opérateur, qui doit :

- Disposer d'un accès à internet
- Vous permettre de recevoir des **notifications d'application mobile** ou des **SMS**.

Pour recevoir ces notifications, vous devez vous assurer de bien **respecter toutes les conditions techniques décrites à l'article 2 de l'ANNEXE 2 des conditions générales de Sobrio**.

Quelles sont les informations communiquées ?

- > **Un relevé flash toutes les semaines** au jour et horaire que vous avez choisis, indiquant :
 - Le solde de votre compte du jour précédent,
 - Les opérations au débit et au crédit de votre compte en cours du traitement du jour,
 - Le total des opérations au débit et au crédit de votre compte des 7 derniers jours,
 - La somme totale des paiements effectués avec votre carte si vous avez choisi le débit différé,
 - La liste des montants et dates des dernières opérations effectuées sur votre compte.
- > **Une alerte si vous dépassez le seuil de 80 % de vos paiements mensuels par carte autorisés** sur votre compte (envoyée dans les 24 h du franchissement de ce seuil).
- > **Une alerte si vous dépassez le seuil de 80 % de votre autorisation de découvert** sur votre compte (envoyée dans les 24 h du franchissement de ce seuil).

2. Pour les clients qui ne sont pas déjà exonérés de ces frais même s'ils n'ont pas Sobrio, les services suivants sont inclus dans Sobrio sans frais supplémentaires

⚠ Certains clients sont déjà exonérés de certains de ces frais (ou de tous), même s'ils n'ont pas Sobrio. Dans ce cas, ces services ne sont pas inclus dans Sobrio puisque le client y a déjà droit sans frais.

La liste des clients exonérés de frais pour chacun de ces services est dans la brochure tarifaire.

➤ L'exonération des frais de tenue de votre compte

➤ Le choix du code secret de votre carte de paiement

➤ La réalisation de certaines opérations par votre conseiller de clientèle, en agence, par téléphone, ou par mail :
 – réédition du code secret de votre carte de paiement
 – remise de votre RIB ou de votre IBAN
 – ajout ou suppression d'un bénéficiaire de virement

➤ Le remplacement sans frais de votre carte de paiement incluse dans Sobrio en cas de perte, vol ou utilisation frauduleuse

3. Les titulaires de Sobrio ont droit à des réductions tarifaires

Quand vous avez Sobrio, vous bénéficiez de réductions si vous souscrivez certains services bancaires ou produits d'assurances.

Les produits et services concernés et le montant des réductions sont indiqués dans votre brochure tarifaire.

B - Votre cotisation

Le prix de Sobrio est indiqué dans votre brochure tarifaire et **peut évoluer en fonction de votre âge ou votre situation** (voir article 3 des Conditions Générales de Sobrio pour toutes les explications sur le tarif de Sobrio).

Ce prix sera **prélevé chaque mois (au milieu du mois)** sur le compte bancaire de votre Sobrio.

Si vous avez souscrit votre contrat entre le 1^{er} et le 14^e jour du mois

Si vous avez souscrit votre contrat à partir du 15^e jour du mois

Votre cotisation sera prélevée dès le mois de votre souscription

Votre cotisation ne sera prélevée qu'à partir du mois suivant

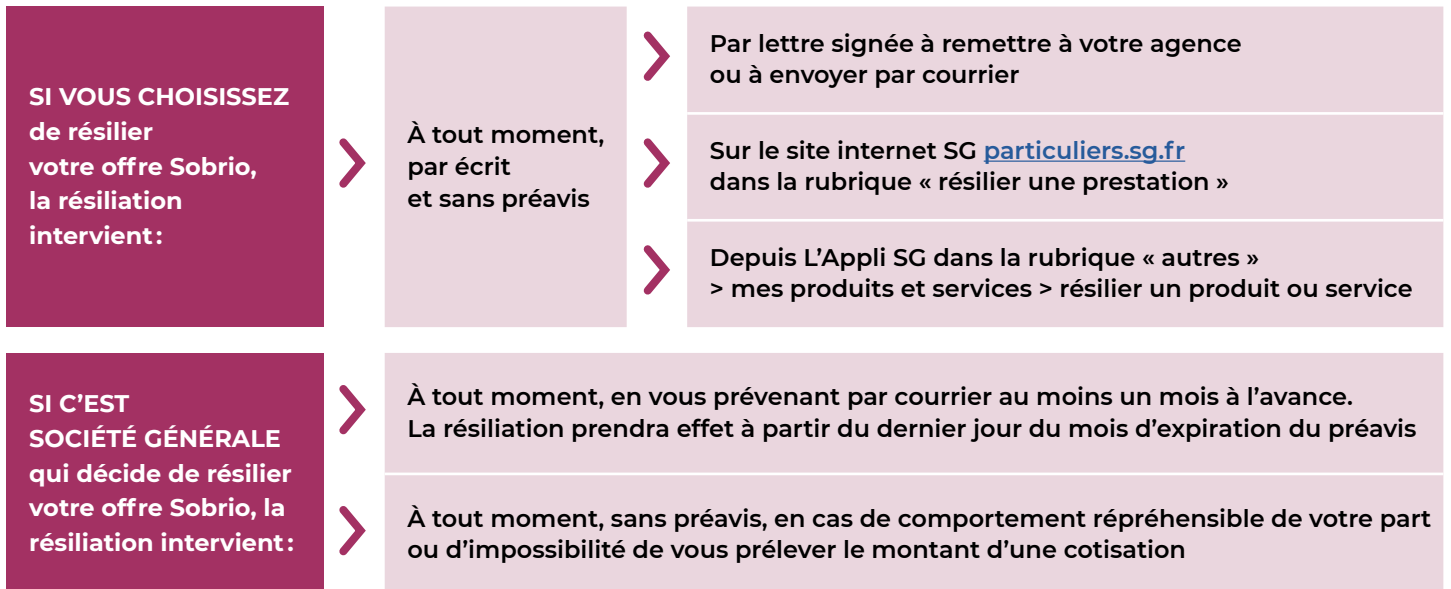
La cotisation Sobrio comprend l'accès aux services de base inclus dans l'offre, ainsi que les droits aux réductions citées ci-dessus.

Vous pouvez également bénéficier d'un avantage tarifaire sur la cotisation de votre offre Sobrio en fonction de votre situation personnelle, selon les modalités prévues dans les conditions générales de Sobrio (§3), et de la brochure tarifaire.

II - DURÉE DE VOTRE CONTRAT - RÉSILIATION

Sobrio est ouvert sans limite de durée. Vous trouverez le détail concernant la clôture de Sobrio, ses modalités et ses conséquences à l'article 4 des Conditions générales de Sobrio.

2 cas de figure



La résiliation de la carte, de l'assurance Mon Assurance au Quotidien ou du service de notifications Mon Compte en Bref entraîne automatiquement la résiliation de Sobrio, qui ne peut pas exister sans ces services.

La résiliation de votre compte bancaire auquel est rattaché Sobrio entraîne automatiquement la résiliation de Sobrio et tous ses services.

Conséquences de la résiliation

Vous devez payer la cotisation du mois au cours duquel vous avez résilié votre offre Sobrio. Puis :

III – VOS CONTACTS

Société Générale à votre service

Société Générale met à votre disposition un ensemble de services vous permettant de vous informer de façon plus complète et plus rapide.



VOTRE CONSEILLER DE CLIENTÈLE EN AGENCE

Votre Conseiller de Clientèle est votre interlocuteur privilégié dans votre agence Société Générale. Il est là pour apporter des réponses à vos besoins bancaires et financiers. Vous pouvez le contacter personnellement par téléphone (son numéro figure sur votre relevé de compte) pour obtenir un renseignement ou le rencontrer pour réaliser une étude plus approfondie sur un sujet particulier.



LA BANQUE PAR TÉLÉPHONE

3933 Service gratuit
+ prix appel

Des Conseillers vous répondent du lundi au samedi (sauf jours fériés).

Depuis l'étranger **+33 (0)1 76 77 39 33**.
Appel non surtaxé.



INTERNET: VIA LE SITE PARTICULIERS.SG.FR

Si vous avez souscrit un contrat de banque à distance, vous consultez vos comptes, réalisez vos virements ou passez vos ordres de Bourse. Vous pouvez également contacter votre Conseiller de Clientèle, en toute sécurité, par messagerie depuis votre Espace Client.

> Plus de détails sur la gestion de vos comptes à distance et le traitement des opérations à distance sont donnés dans les paragraphes II et IV.J des Conditions générales de votre compte.

Résoudre un litige

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.

DÉLAIS DE RÉPONSE	Cas standard	Services de paiement
Accusé de réception	Sous 10 jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la 1 ^{re} demande	Sous 10 jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la 1 ^{re} demande
Réponse	Sous 2 mois (sauf cas exceptionnels)	Sous 15 jours ouvrables suivant la date de réception de la réclamation sauf situations exceptionnelles dûment motivées par la banque pour lesquelles ce délai ne peut excéder 35 jours ouvrables

Le dispositif de traitement des réclamations ci-dessous concerne les contrats et services bancaires ainsi que la commercialisation des contrats d'assurance.

> À noter : pour les litiges relatifs à la gestion de vos garanties d'assurances, vos demandes sont à adresser auprès du service en charge des réclamations de l'assureur dont vous trouverez les coordonnées sur le site Société Générale assurances : « je voudrais transmettre une réclamation » <https://www.assurances.societegenerale.com>

INTERLOCUTEURS**■ L'agence : 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 : depuis votre Espace Client au moyen du formulaire en ligne accessible via la rubrique « Contestation et réclamation » de votre Espace Client ou depuis L'Appli SG dans la rubrique « Autres »/« Mes produits et services », directement à l'agence, par téléphone, par courrier. 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 : second interlocuteur

Si vous êtes en désaccord avec la réponse ou la solution apportée par votre agence, vous devez vous adresser au Service Réclamations Relations Clientèle, pour que votre demande soit réexaminée. Vous pouvez saisir le service depuis votre Espace Client au moyen du formulaire en ligne accessible via la rubrique « Contestation et réclamation » en bas de page de votre Espace Client ou depuis L'Appli SG dans la rubrique « Autres »/« Mes produits et services », ainsi que par courrier ou téléphone en utilisant les coordonnées suivantes :

> **Courrier:** Service Réclamations Clientèle - Tour SG - 17 cours Valmy - CS 50318 - 92972 Paris La Défense cedex.

> **Téléphone:**   nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

■ En dernier recours amiable, le Client peut faire appel à la Médiation :

1. S'il n'a obtenu aucune réponse de la Banque dans le délai de deux mois après l'envoi de sa première réclamation écrite ou de 15 jours ouvrables suivant la date de réception pour une réclamation portant sur un service de paiement (ou 35 jours ouvrables maximum en cas de situation exceptionnelle);
2. S'il a obtenu de son agence et du service Réclamations Clientèle des réponses avec lesquelles il est en désaccord;
3. S'il était en désaccord avec la réponse donnée par son agence et, qu'ayant saisi le Service Réclamations clientèle, il n'a obtenu aucune réponse de celui-ci dans le délai de deux mois après l'envoi de sa première réclamation écrite ou de 15 jours ouvrables suivant la date de réception pour une réclamation portant sur un service de paiement (ou 35 jours ouvrables maximum en cas de situation exceptionnelle).

Le Client peut saisir gratuitement le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) compétent pour les différends relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière :

- D'opérations de banque (gestion de compte et opérations de crédit, services de paiement);
- De services d'investissement, d'instruments financiers;
- De produits d'épargne;
- De commercialisation de contrats d'assurance distribués par Société Générale.

> Contact Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) :

- Sur le site internet du Médiateur: www.lemediateur.fbf.fr
- Par courrier: Le Médiateur auprès de la FBF – CS 151 – 75 422 Paris Cedex 09

Le Médiateur auprès de la FBF 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 soumettra à l'approbation du Client et de la Banque.

Pour les différends portant sur les services d'investissements et les instruments financiers vous pouvez aussi saisir gratuitement le Médiateur auprès de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) aux coordonnées suivantes :

> Contact Médiateur auprès de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) :

- Sur le site internet de l'AMF: amf-france.org/fr/le-mediateur
- Par courrier: Le Médiateur – Autorité des marchés financiers – 17 place de la Bourse - 75 082 Paris cedex 02

■ Pour tout litige relatif à un contrat de vente ou un service en ligne

Vous avez également la possibilité de déposer une réclamation sur la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) sur le site <https://webgate.ec.europa.eu>

- > Plus de détails sur le traitement des réclamations de la clientèle sont donnés dans le paragraphe IV.N des Conditions générales de votre compte.



Opposition-blocage de votre carte

Votre demande d'opposition peut être faite :

Dans toute agence
Société Générale

Via votre Espace Client

Via le Centre d'opposition
cartes Société Générale

Par téléphone

- > Pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone ou par déclaration écrite et signée remise sur place
- > Disponible à partir du site internet particuliers.sg.fr, si vous avez un contrat de Banque à Distance SG
- > Ouvert 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, en appelant : au **+33 (0)9 69 39 77 77** (appel non surtaxé)
- > Au **3933** Service gratuit + prix appel (Service gratuit + prix d'un appel)
Depuis l'étranger : +33 (0)1 76 77 3933 (tarification selon opérateur)

IV - ANNEXE ACCESSIBILITÉ

Description de la façon dont les services de la convention de compte satisfont aux exigences en matière d'accessibilité (Art. D. 412-57 du Code de la consommation)

TAUX D'ACCESSIBILITÉ DE CERTAINS SERVICES DU COMPTE

<ul style="list-style-type: none"> ■ Page d'accueil : 79 % SG - Banque et Assurance au plus proche de vous ■ Page d'authentification (page connexion) : 76 % SG Connexion ■ Page Accessibilité du site : 88 % Accessibilité numérique - SG ■ Page contact : 80 % Contacter un conseiller Société Générale ■ Page Services d'urgence : 76 % Contacter un conseiller Société Générale ■ Page Mentions légales : 88 % Informations légales – SG ■ Page Résultats de recherche : 83 % https://particuliers.sg.fr/resultats-recherche ■ Page Synthèse des comptes : 86 % Mes comptes en ligne SG ■ Page Détail opérations bancaires (comprenant demande de RIB) : 62 % Mes opérations 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Parcours documents dématérialisés (Dont relevés de compte PDF) : 75 % Documents dematerialises SG ■ Page Émission de virements (SCT, SCT Agendé, Instant Payment) : 76 % Virements ponctuels - Faire un virement SG ■ Page Processus d'opposition de la carte en ligne : 80 % Informations - Opposition carte SG ■ Page générique caractéristiques carte : 80 % Gestion de mes cartes SG ■ Page Processus liés au profil (Identité, coordonnées dont adresse, numéro de téléphone et email) : 61 % Point entrée identité ■ Page SoBot (chatbot) : 88 % SG - Banque et Assurance au plus proche de vous
--	---

Ces chiffres sont susceptibles d'évoluer, notamment compte tenu de nouvelles fonctionnalités mises en ligne, ainsi que du plan d'action SOCIÉTÉ GÉNÉRALE pour son site aux particuliers :



PLAN D'ACTION ANNUEL ET BILAN DE L'ANNÉE PRÉCÉDENTE



SCHÉMA PLURIANNUEL



DÉCLARATION D'ACCESSIBILITÉ POUR LE SITE AUX PARTICULIERS

Sommaire des Conditions générales à compter du 22 juin 2026

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE SOBRIO	14
ARTICLE 1 – LES SERVICES INCLUS DANS SOBRIO.....	14
ARTICLE 2 – CONDITIONS D’ADHÉSION À SOBRIO.....	14
ARTICLE 3 – COTISATIONS SOBRIO.....	14
ARTICLE 4 – DURÉE DU CONTRAT – RÉSILIATION.....	15
ARTICLE 5 – MODIFICATIONS.....	15
ARTICLE 6 – DISPOSITIONS DIVERSES.....	15
ARTICLE 7 – PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE.....	15
ARTICLE 8 – TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DE LA CLIENTÈLE.....	16
ANNEXE I: MON ASSURANCE AU QUOTIDIEN – DONT VOUS BÉNÉFICIEZ DANS VOTRE OFFRE SOBRIO	17
NOTICE D’INFORMATION.....	17
ARTICLE 1 – DÉFINITIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES.....	18
ARTICLE 2 – LES GARANTIES.....	18
ANNEXE 2: MON COMPTE EN BREF – SOUSCRIT DANS LE CADRE DE VOTRE OFFRE SOBRIO	24
CONDITIONS GÉNÉRALES.....	24
ARTICLE 1 – OBJET DU SERVICE.....	24
ARTICLE 2 – MOYENS NÉCESSAIRES À L’UTILISATION DU SERVICE.....	24
ARTICLE 3 – CONDITIONS D’ADHÉSION.....	25
ARTICLE 4 – INFORMATIONS COMMUNIQUÉES PAR MON COMPTE EN BREF.....	25
ARTICLE 5 – DURÉE DU CONTRAT – RÉSILIATION.....	25
ARTICLE 6 – MODIFICATION DU CONTRAT.....	25
ARTICLE 7 – RESPONSABILITÉ.....	25

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 ». 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.

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 Générés, 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.

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 1er et le 14, la cotisation est débitée dès le mois de souscription. Pour un contrat souscrit à partir du 15 du mois, la cotisation n'est débitée qu'à compter du mois suivant.

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.

ARTICLE 4 – DURÉE DU CONTRAT — RÉSILIATION

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.

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 ;
 - 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.

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 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.

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;
- Sur son espace Internet Client;
- À l'adresse postale suivante :
Service Protection des données personnelles
CPLE/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.

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.

À compter du 11 août 2026, il sera interdit de démarcher par téléphone un consommateur sans avoir obtenu son consentement préalable.

Toutefois, cette interdiction ne s'appliquera pas lorsque l'appel :

- S'inscrit dans le cadre de l'exécution d'un contrat et qu'il a un rapport avec l'objet de ce contrat ;
- Vise à proposer au consommateur des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à en 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.

Délai de Réponse :

Délais	Cas standard	Services de paiement
Accusé de réception	Sous 10 jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la 1 ^{ère} demande	Sous 10 jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la 1 ^{ère} demande
Réponse	Sous 2 mois (sauf cas exceptionnels)	Sous 15 jours ouvrables suivant la date de réception de la réclamation sauf situations exceptionnelles dûment motivées par la banque pour lesquelles ce délai ne peut excéder 35 jours ouvrables

Le dispositif de traitement des réclamations ci-dessous concerne les contrats et services bancaires ainsi que la commercialisation des contrats d'assurance :

À NOTER : pour les litiges relatifs à l'exécution des contrats d'assurance (gestion de contrat, gestion de sinistres...) vos demandes sont à adresser auprès du service en charge des réclamations de votre assureur dont vous trouverez les coordonnées sur le site Société Générale assurances : « je voudrais transmettre une réclamation » <https://www.assurances.societegenerale.com>

Vous pouvez adresser votre réclamation auprès de :

- L'agence : 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 : depuis votre Espace Client au moyen du formulaire en ligne accessible via la rubrique « Contestation et réclamation » de votre Espace Client ou depuis L'Appli SG dans la rubrique « Autres »/« Mes produits et services », directement à l'agence, par téléphone, par courrier. 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 Réclamations Clientèle : second interlocuteur

Si vous êtes en désaccord avec la réponse ou la solution apportée par votre agence, vous devez vous adresser au Service Réclamations Clientèle, pour que votre demande soit réexaminée. Vous pouvez saisir le service depuis votre Espace Client au moyen du formulaire en ligne accessible via la rubrique « Contestation et réclamation » en bas de page de votre Espace Client ou depuis L'Appli SG dans la rubrique « Autres »/« Mes produits et services », ainsi que par courrier ou téléphone en utilisant les coordonnées suivantes :

- Courrier : Service Réclamations Clientèle - Tour SG - 17 cours Valmy - CS 50318 92972 Paris La Défense cedex
- Téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

- En dernier recours amiable, le Client peut faire appel à la Médiation :

1. S'il n'a obtenu aucune réponse de la Banque dans le délai de deux mois après l'envoi de sa première réclamation écrite ou de 15 jours ouvrables suivant la date de réception pour une réclamation portant sur un service de paiement (ou 35 jours ouvrables maximum en cas de situation exceptionnelle) ;
2. S'il a obtenu de son agence et du Service Réclamations Clientèle des réponses avec lesquelles il est en désaccord ;
3. S'il était en désaccord avec la réponse donnée par son agence et, qu'ayant saisi le Service Réclamations clientèle, il n'a obtenu aucune réponse de celui-ci dans le délai de deux mois après l'envoi de sa première réclamation écrite ou de 15 jours ouvrables suivant la date de réception pour une réclamation portant sur un service de paiement (ou 35 jours ouvrables maximum en cas de situation exceptionnelle).

Le Client peut saisir gratuitement le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) compétent pour les différends relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière :

- D'opérations de banque (gestion de compte et opérations de crédit, services de paiement) ;
- De services d'investissement, d'instruments financiers ;
- De produits d'épargne ;
- De commercialisation de contrats d'assurance distribués par Société Générale.

Contact Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) :

- Sur le site internet du Médiateur : www.lemediateur.fbf.fr
- Par courrier : Le Médiateur auprès de la FBF - CS 151 – 75 422 Paris Cedex 09

Le Médiateur auprès de la FBF 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 soumettra à l'approbation du Client et de la Banque.

Pour les différends portant sur les services d'investissements et les instruments financiers vous pouvez aussi saisir gratuitement le Médiateur auprès de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) aux coordonnées suivantes :

Contact Médiateur auprès de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) :

- Sur le site internet de l'AMF : amf-france.org/fr/le-mediateur
- Par courrier : Le Médiateur – Autorité des marchés financiers – 17 place de la Bourse - 75 082 Paris cedex 02.

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

NOTICE D'INFORMATION

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE a souscrit auprès de SOGESSUR un contrat d'assurance pour le compte et au bénéfice de ses clients adhérents à l'offre bancaire SOBRIO conformément aux dispositions de l'article L.112-1 du *Code des assurances*.

Ce contrat permet aux bénéficiaires de pouvoir bénéficier des garanties suivantes: Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés/Papiers/Maroquinerie, Sécurité Téléphone Mobile et Prolongation de la garantie Constructeur.

Mon Assurance au Quotidien est un contrat d'assurance pour compte conclu entre:

Le souscripteur :

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Société Anonyme au capital de 939 654 993,75 euros.

Immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 552120222.

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.

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.

La présente Annexe de Mon Assurance au Quotidien qui délimite le champ d'application, les modalités de mise en œuvre et les limites de vos garanties fait partie intégrante du contrat Sobrio.

MIEUX VAUT PRÉVENIR

Voici quelques conseils de prévention utiles au quotidien

Restez vigilant face aux tentatives de fraude

- Méfiez-vous des appels, SMS ou emails inattendus demandant de valider une opération ou de transmettre des informations personnelles.
- Ne communiquez jamais vos codes ou données bancaires à un Tiers, même si la demande semble provenir de votre banque. Ne cédez jamais à la pression ou à l'urgence.
- N'effectuez un virement que si vous êtes certain de l'identité du bénéficiaire et de son IBAN.
- SG ne vous demandera jamais de communiquer votre code secret, les données de votre carte bancaire, le numéro de votre compte, un code 3D Secure reçu par SMS ou vos identifiants d'accès à la banque à distance, ni n'enverra jamais de coursiers pour récupérer votre carte.
- En cas de doute ou de message suspect, contactez votre banque via le numéro officiel (ne rappelez jamais un numéro reçu par SMS ou email) et signalez-le à la plateforme 33700 (pour les SMS).

Protégez vos accès et vos appareils

- Créez des mots de passe forts, différents pour chaque service et changez-les régulièrement.
- Activez l'authentification forte (validation par SMS, notification sur l'application bancaire, etc.) dès que possible.
- Mettez à jour régulièrement votre téléphone, vos applications bancaires et antivirus.
- N'utilisez que des applications officielles pour accéder à vos comptes ou effectuer des paiements.

Sécurisez vos cartes, vos chèques et vos paiements mobiles

- N'enregistrez votre carte que dans des applications de paiement reconnues (Apple Pay, Google Pay, etc.).
- Activez l'option d'effacement à distance de votre téléphone en cas de perte ou de vol.
- Saisissez vos données bancaires uniquement sur des sites ou applications de confiance, en évitant de cliquer sur des liens reçus par SMS ou email.
- Pour les chéquiers, privilégiez le retrait en agence ou l'envoi postal sécurisé. En cas de non-réception, informez rapidement votre banque.
- Mettez en opposition tout chèque ou chéquier perdu ou volé via votre espace bancaire en ligne ou l'application mobile.

Surveillez vos comptes et réagissez vite

- Consultez régulièrement vos relevés bancaires et vérifiez chaque opération. En cas d'opération suspecte ou non autorisée, prévenez immédiatement votre banque pour faire opposition.
- Utilisez les outils de gestion proposés par votre banque (plafonds de paiement, blocage temporaire de la carte, etc.).
- Modifiez vos mots de passe compromis.
- Signalez la fraude sur le site www.cybermalveillance.gouv.fr.

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Pour l'application du présent contrat, nous entendons par :

- **Bénéficiaire** : vous-même, nommément désigné sur les conditions particulières SOBRIO, 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.
- **Clé** : 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.
- **Déchéance** : perte du droit à indemnisation à la suite du non-respect des dispositions du contrat ou en cas de fausse déclaration sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un Sinistre.
- **Éligibilité aux garanties** : pour bénéficier des présentes garanties, votre adhésion à SOBRIO doit être en cours de validité et le délai de carence expiré (le délai de carence est mentionné à l'article 2.7 ci-après). En cas de résiliation de SOBRIO, ces garanties ne vous seront plus acquises.
- **Escroquerie sentimentale** : manœuvre frauduleuse par laquelle un tiers, se faisant passer pour un ami ou un partenaire affectif, établit ou entretient une relation émotionnelle (amicale ou amoureuse) fictive afin d'obtenir, par tromperie, et/ou par abus frauduleux de l'état d'ignorance ou de la situation de faiblesse et/ou par chantage, la remise de fonds, de biens ou d'avantages financiers au préjudice du Bénéficiaire.
- **Faux site commercial** : un site qui propose des produits ou services inexistant pour soutirer de l'argent.
- **Fraude par ingénierie sociale** : technique exploitant la confiance, l'urgence ou la peur à des fins d'escroquerie ou d'usurpation d'identité, visant à tromper, manipuler ou influencer le titulaire des Moyens de paiement, pour obtenir de sa part la communication d'informations confidentielles, l'accès à des systèmes ou services ou de lui faire réaliser des opérations financières.
- **Hameçonnage (ou Phishing)** : technique consistant, pour un ou plusieurs individus malveillants, à se faire passer par email ou SMS pour un tiers de confiance (site de commerce en ligne, entreprise de livraison, banque, administration, etc.) dans le but de tromper le Bénéficiaire et lui dérober des informations confidentielles et/ou ses coordonnées bancaires, dans un but frauduleux.
- **Maroquinerie** : cartable, sac à main, serviette, sacoche, portefeuille, porte-monnaie, porte-chéquier, porte-carte du Bénéficiaire.
- **Mise en opposition** : acte par lequel le titulaire d'un moyen de paiement et/ou de retrait, informe la banque émettrice, dès qu'il a connaissance, de la perte, du vol, de la détention frauduleuse ou de l'utilisation non autorisée dudit moyen, afin d'en bloquer l'usage et d'empêcher toute opération ultérieure.
- **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.
- **Négligence grave** : le fait d'avoir communiqué à un tiers les données de sécurité personnalisées de la carte bancaire ou tout dispositif de sécurité personnalisé mis à la disposition du Bénéficiaire par la banque pour lui permettre de s'authentifier lors de la réalisation d'une opération.
- **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,
 - vos enfants respectifs 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

2.1.1 Sécurité perte ou vol Carte et chèque

Objet de la garantie

Cette garantie vous protège si vous subissez, dans les conditions définies ci-après, des pertes pécuniaires à la suite d'un usage non autorisé de vos Moyens de paiement et/ou de retrait lorsqu'ils sont perdus ou volés :

- pour les cartes : nous prenons en charge 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 à l'article L. 133-19 du Code monétaire et financier. La garantie s'applique uniquement pour les opérations non autorisées effectuées entre le moment de la perte ou du vol de la carte et la notification de votre demande de Mise en opposition.

Par exemple : vous perdez votre carte bancaire. Avant que vous ne fassiez opposition, un tiers effectue des paiements frauduleux pour un total de 200 euros. Votre banque vous rembourse 150 euros (après application de la franchise légale de 50 euros). Cette garantie vous rembourse la franchise de 50 euros.

- pour les chèques : nous prenons en charge les pertes pécuniaires laissées à votre charge par la banque qui tient votre Compte de particulier, en cas d'opération non autorisée effectuée frauduleusement au moyen d'un ou plusieurs chèques perdus ou volés. La garantie s'applique entre le moment de la perte ou du vol du chèque et la réception, par la banque concernée de la lettre confirmant l'opposition.

Toute demande d'opposition doit être obligatoirement confirmée par écrit dans les plus brefs délais.

Montant maximum de la garantie (par Bénéficiaire) :

6000 euros par Sinistre et par an.

En cas de sinistre indemnisé, vous bénéficiez automatiquement des compléments d'indemnisation suivants :

- un forfait de 15 euros destiné à couvrir les frais que vous avez pu engager à l'occasion de ce Sinistre (par exemple frais téléphoniques, timbres),
- un forfait complémentaire de 15 euros, relatif à votre carte Alterna, destiné à compenser les intérêts générés par les sommes débitées frauduleusement sur votre Compte de particulier.

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

Important : Vous devez prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de vos Moyens de paiement et/ou de retrait (chèques et cartes) qui sont rigoureusement personnels.

Sous peine de déchéance, vous ne devez pas communiquer les codes confidentiels de vos Moyens de paiement et/ou de retrait 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.**

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 0969322251. 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.

Pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation du montant de votre indemnité, nous pourrions 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 et/ou de retrait 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.

2.1.2 Sécurité + : Protection contre la fraude par manipulation

Objet de la garantie

Cette garantie vous protège si vous subissez des pertes pécuniaires à la suite d'opérations frauduleuses réalisées avec vos Moyens de paiement SOCIÉTÉ GÉNÉRALE alors qu'ils sont toujours en votre possession et que vous avez autorisées en communiquant vos données de sécurité personnalisées et résultant d'une des causes suivantes :

- Fraude par ingénierie sociale,
- Hameçonnage (ou Phishing),
- Faux sites commerciaux.

Montant maximum de la garantie (par Bénéficiaire) :

La garantie est limitée à un seul sinistre par an et à un montant maximal de 100 euros.

Toutes les opérations frauduleuses résultant de la même cause constituent un seul et même Sinistre.

Exclusions spécifiques à la garantie

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

- Les pertes pécuniaires consécutives à une escroquerie sentimentale.
- Les pertes pécuniaires consécutives à un virement bancaire ou à l'émission d'un ordre de prélèvement.
- Litiges avec sites commerciaux.

Territorialité : Monde entier.

En cas de Sinistre

Vous devez, dès que vous constatez une opération frauduleuse faire immédiatement opposition auprès de SOCIÉTÉ GÉNÉRALE de vos Moyens de paiement concernés.

Dès que vous constatez sur votre relevé de compte le débit des opérations effectuées frauduleusement à l'aide de vos Moyens de paiement SOCIÉTÉ GÉNÉRALE, 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.

Justificatifs à transmettre

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

- la copie de la lettre de SOCIÉTÉ GÉNÉRALE accusant réception de votre demande d'opposition,
- la copie de votre 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,
- le refus écrit de votre banque de couvrir les pertes pécuniaires que vous avez subies,
- et le cas échéant, toute pièce de votre organisme bancaire permettant d'établir que vous êtes détenteur ou codétenteur du Compte.

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

2.2 Sécurité vol d'espèces

Objet de la garantie

Cette garantie 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 :

- Si, pendant la durée de votre adhésion à l'offre Sobrio, vous êtes victime d'une agression vous contraignant à effectuer le retrait,
- Si, pendant la durée de votre adhésion à l'offre Sobrio, des espèces vous sont volées 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 », on entend tout acte de violence commis par un Tiers et provoquant des blessures physiques, ou toute contrainte exercée sur vous dans le but de vous déposséder.

Montant maximum de la garantie (par Bénéficiaire) :

- 1000 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.

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.

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 vol dans les deux 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

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/marquinerie

Objet de la garantie

En cas de perte ou de vol de vos Clés et/ou Papiers, cette garantie a pour objet de vous rembourser les frais de remplacement de vos Clés et/ou Papiers, selon les modalités suivantes :

- **Clés (hors Clés de coffre) :** prise en charge des 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 si nécessaire.
- **Clés de coffre :** remboursement des frais d'ouverture et de remise en état de votre compartiment de coffre-fort loué après de SOCIÉTÉ GÉNÉRALE (y compris les frais de déplacement de la société intervenante).

- **Pour les Papiers :** remboursement des frais de remplacement des Papiers: coûts des timbres fiscaux, photos d'identité, taxes et envois recommandés que vous devez acquitter.
- **Pour les articles de Maroquinerie volés en même temps que vos clés et/ou papiers :** versement d'une somme forfaitaire de 100 euros TTC, destinée à compenser le préjudice subi. Ce forfait ne peut être accordé qu'une seule fois par Année d'assurance.

Aucun forfait maroquinerie n'est versé en cas de perte ou de vol de maroquinerie seule.

Montant maximum de la garantie (par Bénéficiaire) :

- **Clés et serrures :** 500 euros par Sinistre et par an dont 350 euros par Sinistre pour les Clés et serrures autres que les Clés et serrures de coffre,
- **Papiers :** 350 euros par Sinistre et par an.
- **Maroquinerie :** somme forfaitaire de 100 euros 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.

Pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation du montant de votre indemnité, nous pourrions 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.

Exclusions

Les exclusions communes mentionnées à l'article 2.6.

2.4 Sécurité téléphone mobile Objet de la garantie

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.

Montant maximum de la garantie (par Bénéficiaire)

500 € par Sinistre et par an.

Exclusions

Les exclusions communes mentionnées à l'article 2.6.

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.

Pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation du montant de votre indemnité, nous pourrions 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, par tous Moyens de paiement dont il est titulaire ou co-titulaire et dont le prix de vente est supérieur à 75 euros TTC.

Appareil électroménager

L'ensemble des appareils électriques ou électroniques relevant du gros ou du petit électroménager, destinés à un usage domestique. Cela inclut les équipements de préparation culinaire, de conservation des aliments, d'entretien du linge, de nettoyage, de chauffage ou de rafraîchissement de l'air, ainsi que les appareils dédiés à la beauté et à la santé des personnes.

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 par tout moyen 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 2.7 et du paiement de votre cotisation à l'offre SOBRIO, les garanties sont acquises pour les Pannes survenues entre la date de prise de l'adhésion à l'offre SOBRIO et la date de résiliation de cette adhésion.

Montant maximum de la garantie

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

Exclusions spécifiques à la garantie

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

- les appareils ayant une ancienneté de plus de 5 ans à compter de la date figurant sur la facture d'achat de l'appareil neuf ;
- les téléphones portables ;
- les véhicules terrestres à moteur et les engins flottants ou aériens ;
- les appareils dont le numéro (et/ou les références) a été enlevé, modifié ou est illisible et ceux pour lesquels la facture ne peut être présentée ou est raturée ou illisible ;
- les dommages subis par les pièces consommables du fait de leur usage, et par leurs accessoires, consommables et pièces d'usure tels que les ampoules d'éclairages, saphirs, diamants, cellules de tête ;
- les dommages, pannes, défaillances ou défauts, imputables à des causes d'origine externe ;
- les pannes résultant de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine de l'appareil garanti ;
- les frais de remise en service, ainsi que les défauts de fonctionnement constatés lors de celle-ci ;
- les frais de réglages accessibles à l'utilisateur sans démontage de l'appareil ;
- les dysfonctionnements résultant du non-respect des instructions du constructeur ;
- les pannes affectant des pièces non conformes à celle préconisées par le constructeur ;
- les appareils utilisés à des fins professionnelles, commerciales ou collectives ;
- le contenu des appareils (denrées, vêtements...);
- le calage des matériels encastrés ;
- les dommages résultant d'une erreur de manipulation ;
- les frais de réparation ainsi que les dommages subis par l'appareil assuré, après une réparation effectuée par toutes autres personnes qu'un service après-vente agréé par le constructeur ;
- les frais supplémentaires entraînés par les modifications ou améliorations entreprises à l'occasion de la réparation ou du remplacement d'une pièce garantie. Par modification, on entend par exemple, l'implantation d'un nouveau matériel ou périphérique dans l'unité centrale par le Bénéficiaire ;
- les frais de devis suivis ou non de réparation ;
- les dommages imputables au réparateur ;
- les dommages exclus dans les notices remises par le constructeur ou le distributeur ;
- les dommages indirects tels que la perte de jouissance ainsi que les pénalités dues à une mauvaise performance ;
- l'inconfort de vision lié à la panne de pixels ;
- les dommages dus au vieillissement des composants électriques ;
- les dommages aux logiciels, les frais de reconstitution des informations et des données stockées dans la mémoire de l'unité centrale ;
- les dommages dus à la corrosion, à l'oxydation, à l'incrustation de rouille, de l'encrassement ou à la détérioration graduelle de l'appareil ;
- les conséquences de dysfonctionnement immatériel y compris en cas de sabotage immatériel ;
- les dommages aux logiciels autres que les systèmes d'exploitation ;
- les pannes afférentes aux accessoires tels que tuyau extérieur de vidange ou câble d'alimentation, antenne, casque d'écoute ;
- les pièces et les dommages d'ordre esthétique ;
- les contrefaçons et fausses pièces détachées.

Territorialité

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

En cas de Sinistre

Sauf cas fortuit et force majeure, vous devez déclarer tout sinistre dans les cinq jours ouvrés à compter de la date à laquelle vous en avez pris connaissance en contactant le Service Mon Assurance au Quotidien par téléphone au 09 69 32 22 51 – rubrique Prolongation de la garantie constructeur.

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

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

- En cas de panne avérée, et selon le type d'appareil concerné, un rendez-vous pourra vous être proposé pour la réparation 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 30kg), 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@wtwco.com

- soit par courrier à l'adresse :

WTW 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.

Pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation des dommages résultant de la panne, nous pourrions 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 WTW pour en effectuer la valorisation.

2.6 Exclusions communes aux garanties Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés/Papiers/Maroquinerie, Sécurité téléphone mobile et Prolongation de la garantie constructeur

Sont exclus des garanties Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés/Papiers/Maroquinerie, Sécurité téléphone mobile et Prolongation de la garantie constructeur :

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

2.7 Délai de carence

Aucun Sinistre couvert par les garanties Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés/Papiers/Maroquinerie, 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 l'offre SOBRIO.

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 à l'offre Sobrio et la date de résiliation de votre adhésion à cette offre.

Par ailleurs, 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.

En cas de mesure de gel des avoirs concernant le Bénéficiaire, l'indemnisation ne pourra intervenir qu'après autorisation spécifique de l'Administration fiscale française.

2.8 Réticence ou fausse déclaration

En cas de réticence ou de fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du Sinistre nous pouvons vous appliquer une réduction d'indemnités.

2.9 Paiement des indemnités

Les indemnités versées au titre de la garantie Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés/Papiers/Maroquinerie, 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/Maroquinerie, 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

Le délai de prescription est un délai au-delà duquel il n'est plus possible de se prévaloir d'un droit ou d'introduire une action en justice concernant le contrat d'assurance.

La réglementation précise les délais, le point de départ du délai et les causes d'interruption du délai de la prescription :

Point de départ et délais de prescription

Le point de départ et les délais de prescription sont encadrés par la réglementation aux articles L.114-1 et suivants du *Code des assurances*.

Toute action concernant votre contrat et émanant de vous ou de nous, ne peut être exercée que pendant un délai de 2 ans à compter de l'événement à l'origine de cette action.

Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par 5 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1°) En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où nous en avons eu connaissance ;

2°) 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 votre action contre nous a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre vous ou a été indemnisé par vous.

Dans le cadre de la garantie « Dommages corporels », ce délai est porté à 10 ans lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré 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 et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée :

- par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation et
- par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. Pour ce dernier cas, l'Assuré peut également effectuer un envoi recommandé électronique avec avis réception.

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont constituées de :

- toute reconnaissance par nous de votre droit à garantie, ou toute reconnaissance de dette de votre part envers nous ;
- toute demande en justice, même en référé, et même portée devant une juridiction incompétente ou même lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure. Cette interruption vaut jusqu'à l'extinction de l'instance mais est non avenue en cas de désistement du demandeur, s'il laisse périmer l'instance ou si sa demande est définitivement rejetée ;
- toute mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou tout acte d'exécution forcée.

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

2.12 Relations consommateurs

Réclamation liée à la gestion des garanties Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés/Papiers/Maroquinerie, 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

Ce paragraphe a pour objectif de vous informer de la manière dont vos informations personnelles sont collectées et traitées par la société SOGESSUR (ci-après dénommée « Nous »), en tant que responsable de traitement. SOGESSUR a nommé un délégué à la protection des données personnelles joignable aux coordonnées suivantes : dpo.assurances@socgen.com ou SOGESSUR - Délégué à la Protection des données - 17 Bis Place des Reflets - 92919 PARIS LA DÉFENSE CEDEX.

Toutes les données sont obligatoires sauf mention particulière figurant dans votre documentation.

POURQUOI COLLECTONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Dans le cadre de l'exécution de votre contrat d'assurance, les données personnelles que nous collectons sont nécessaires à :

- votre identification, l'identification des assurés et des bénéficiaires,
- la réalisation de toute opération nécessaire à l'exécution et la gestion des contrats et des éventuels sinistres,
- la gestion des impayés et leur recouvrement,
- la gestion des recours, des réclamations et des contentieux,
- la réalisation d'études actuarielles et statistiques.

Vos données sont également traitées pour répondre aux dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur telles que la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ou encore la gestion des demandes liées à l'exercice des droits indiqués au paragraphe « Quels sont vos droits ? ».

Afin de préserver la mutualité de nos assurés et dans notre intérêt légitime, nous mettons en œuvre un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude. Cette inscription pourra entraîner une réduction ou le refus du bénéfice d'un droit ou d'une prestation par SOGESSUR.

QUI PEUT ACCÉDER À VOS DONNÉES ?

Vos données personnelles sont destinées, dans la limite de leurs attributions, à nos services en charge de la gestion et exécution de chacune des garanties de votre contrat, à nos délégués de gestion, intermédiaires en assurance, partenaires, mandataires, sous-traitants, ou aux autres entités de SOCIÉTÉ GÉNÉRALE ASSURANCES dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises, s'il y a lieu, aux organismes d'assurance des personnes impliquées, co-assureurs, réassureurs, organismes professionnels et fonds de garanties, ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

Des informations vous concernant peuvent également être transmises à toutes personnes intéressées au contrat (souscripteur, assuré, adhérent et bénéficiaire du contrat, et leurs ayants droits et représentants, aux bénéficiaires d'une cession ou d'une subrogation des droits relatifs au contrat ; et s'il y a lieu aux responsables, aux victimes et leurs mandataires, aux témoins et tiers intéressés à l'exécution du contrat), ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés notamment les juridictions, arbitres, médiateurs, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne.

DANS QUELS CAS TRANSFÉRONS-NOUS VOS DONNÉES HORS DE L'UNION EUROPÉENNE ?

Les données nécessaires à l'exécution de votre contrat peuvent être transférées dans le cadre de l'exécution des contrats, de la gestion des actions ou contentieux liés à l'activité de l'entreprise vers des pays non-membres de l'Espace Économique Européen, dont les législations en matière de protection à caractère personnel diffèrent de celles de l'Union Européenne.

Par ailleurs, en raison notamment de la dimension internationale du Groupe Société Générale auquel appartient le responsable de traitement et des mesures prises pour assurer l'utilisation et la sécurité des réseaux informatiques, les traitements visés au paragraphe "pourquoi collectons-nous vos données ? " sont susceptibles d'impliquer des transferts de données à caractère personnel vers des pays non-membres de l'Espace Économique Européen.

Dans ces cas, les transferts de vos données bénéficient d'un cadre précis et exigeant (clauses contractuelles types, décision d'adéquation accessibles sur le site de la CNIL « transférer des données hors UE »), conforme aux modèles adoptés par la Commission européenne, ainsi que des mesures de sécurité appropriées.

COMBIEN DE TEMPS SONT CONSERVÉES VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Sauf précision apportée dans votre contrat d'assurance, vos données à caractère personnel sont conservées le temps de la relation commerciale ou contractuelle, et jusqu'à expiration des délais de prescriptions légaux.

Information sur l'usage de systèmes algorithmiques, y compris d'Intelligence Artificielle (IA)

Afin de fournir des services de qualité et performants, nous utilisons des systèmes algorithmiques (y compris des systèmes d'IA à usage général) pour différents objectifs en fonction du contexte de leur utilisation :

- Optimisation de notre efficacité opérationnelle par l'automatisation de certaines tâches répétitives de nos collaborateurs (ex: tri de mails, lecture automatique de certains documents, détection de faux documents),
- Fluidification et simplification de la relation client par l'assistance de nos collaborateurs à la prise de décision (ex: parcours digitalisé Selfcare de déclaration de sinistre).
- Amélioration de l'expérience client par la mise à disposition d'agents conversationnels (ex: l'agent conversationnel Iris permettant d'orienter nos clients vers nos conseillers lorsqu'ils nous contactent par téléphone).

Dans le cadre du développement de ces systèmes, nous sommes susceptibles de traiter vos données personnelles pour leur entraînement et leur amélioration continue sur le fondement de notre intérêt légitime, sauf opposition de votre part en écrivant aux coordonnées mentionnées au sein de la rubrique « Quels sont vos droits et comment les exercer? » ou en remplissant le formulaire en ligne.

SOGESSUR est ensuite amené à utiliser vos données personnelles lors du déploiement de ces systèmes dans ses processus de gestion habituels sur le fondement de l'exécution de votre contrat d'assurance.

Ces systèmes sont conçus pour traiter les informations de manière sécurisée et dans le respect de la confidentialité et de la transparence, conformément aux réglementations en vigueur, notamment le RGPD. Vous trouverez davantage de précisions dans les conditions générales d'utilisation applicables spécifiquement aux services concernés.

QUELS SONT VOS DROITS ?

Vous disposez d'un droit :

- d'accès (possibilité de demander si et quelles informations nous détenons sur vous et d'en obtenir une copie),
- de rectification (possibilité de demander la rectification des informations inexacts vous concernant),
- d'effacement (possibilité de demander la suppression de vos données dès lors que certaines conditions sont remplies),
- de limitation du traitement,
- à la portabilité de vos données que vous nous avez fournies dans le cadre de l'exécution du contrat ou avec votre consentement et qui ont fait l'objet d'un traitement à l'aide de procédés automatisés.

Vous pouvez également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données à caractère personnel après votre décès.

Vous bénéficiez du droit de vous opposer pour des raisons tenant à votre situation particulière, à ce que des données à caractère personnel vous concernant fassent l'objet de traitement que nous mettons en œuvre. Dans cette hypothèse, le caractère particulier de votre situation devra être clairement argumenté.

Ces droits peuvent être exercés par lettre simple à l'adresse suivante : SOGESSUR - Direction de la Conformité - Service Protection des données - 17 Bis place des Reflets - 92919 Paris la Défense Cedex, par email à : dpo.assurances@socgen.com ou depuis les formulaires en ligne accessibles à l'adresse :

<https://www.assurances.societegenerale.com/fr/footer/donneespersonnelles>.

Afin de permettre un traitement efficace de votre demande, nous vous remercions d'indiquer clairement le droit que vous souhaitez exercer ainsi que tout élément facilitant votre identification (numéro d'assuré/d'adhérent, numéro de contrat).

Vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) : 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 ;

Pour mieux connaître les traitements mis en œuvre par SOGESSUR, retrouvez sa politique de protection des données accessible à l'adresse : <https://www.assurances.societegenerale.com/fr/footer/donneespersonnelles>

DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX ENREGISTREMENTS TÉLÉPHONIQUES

Sur le fondement de son intérêt légitime, SOGESSUR est susceptible de procéder à l'enregistrement de certaines conversations téléphoniques que vous entretenez avec nos collaborateurs en charge de la gestion des contrats, des sinistres et des réclamations.

Dans le cadre de la relation client, nous sommes en effet amenés à traiter vos données en procédant à des enregistrements téléphoniques ou des réécoutes pour les finalités suivantes :

- des enregistrements aléatoires sont réalisés aux fins de l'amélioration de la qualité du service, ainsi que pour l'évaluation et la formation de nos collaborateurs ;
- lorsqu'il est nécessaire à des fins de preuve de l'exécution de votre contrat d'assurance, un enregistrement peut être déclenché par votre conseiller ;
- pour toute déclaration de sinistre déclenchant des diligences immédiates de notre part sur la base de vos déclarations orales, un enregistrement est prévu à des fins de preuve de ces actes d'exécution de votre contrat d'assurance.

Au début de la conversation téléphonique, vous êtes informés que votre appel est susceptible d'être enregistré à des fins d'amélioration de la qualité de service, de formation ou d'exécution de votre contrat d'assurance, et que vous pouvez vous y opposer. Les enregistrements effectués à des fins d'amélioration de la qualité du service, ainsi que pour l'évaluation et la formation de nos collaborateurs sont conservés pendant 6 mois à compter de la date de l'enregistrement, tandis que ceux réalisés à des fins de preuve de l'exécution du contrat d'assurance sont conservés pendant 2 ans à compter de cette même date.

Les enregistrements téléphoniques sont conservés dans des conditions propres à en assurer la sécurité et la confidentialité. Vous pouvez y accéder en écrivant aux coordonnées indiquées dans le paragraphe « QUELS SONT VOS DROITS? ». Seules les personnes autorisées en raison de leurs fonctions peuvent accéder aux données et/ou procéder à l'écoute des enregistrements en fonction des finalités du traitement précitées.

S'agissant des CG de la banque sur leurs services bancaires, ils sont décisionnaires dont la formulation du commentaire sous forme de proposition.

Je suis OK sur la formulation proposée mais la décision leur revient.

INFORMATION SUR LES GARANTIES LÉGALES

L'adhésion à SOBRIO ne saurait faire obstacle à ce que l'Adhérent bénéficie de la garantie légale relative aux défauts cachés au sens des articles 1641 à 1649 du Code civil ainsi que de la garantie relative aux défauts de conformité au sens des articles L217-3, L 217-5, L 217-7 du Code de la consommation.

Le contrat ne se confond pas avec lesdites garanties légales, ni ne les remplace. Les articles concernés, dont la mention est obligatoire, sont mentionnés ci-après.

Article L 217-3 du Code de la consommation :

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

- 1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;
- 2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

Article L217-4 du Code de la consommation :

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

- 1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;
- 2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;
- 3° Il est livré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;
- 4° Il est mis à jour conformément au contrat.

Article L 217-5 du Code de la consommation :

I.- En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

- 1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;
- 2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

- 3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement;
- 4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre;
- 5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19;
- 6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.- Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

- 1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître;
- 2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales; ou
- 3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.- Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Article L217-7 du Code de la consommation :

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

- 1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture;
- 2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

Article 1641 du Code civil :

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1 du Code civil :

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Lutte anti blanchiment : Les contrôles que nous sommes légalement tenus d'effectuer au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, notamment sur les mouvements de capitaux transfrontaliers, peuvent nous conduire à tout moment à vous demander des explications ou des justificatifs, y compris sur l'acquisition des biens assurés. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 et au Code monétaire et financier, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux données vous concernant en adressant un courrier à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Loi applicable et langue utilisée

La loi applicable est la loi française et le contrat est rédigé en 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 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 sécurisé 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 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. 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 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.

