

ARTICLE 1 - OBJET DU SERVICE

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions de fonctionnement et d'utilisation (ci-après dénommées « Conditions Générales ») de l'abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc.) incluant la dématérialisation de la relation (ci-après dénommé « le Service ») mis à la disposition des clients éligibles tels que définis à l'article 3 des Conditions Générales (ci-après dénommés « Abonné ») ayant souscrit à l'abonnement aux services de banque à distance de Société Générale composé des Conditions Générales et des conditions particulières (ci-après dénommé « Contrat de Banque à Distance »).

Les dispositions qui suivent complètent les principes régissant la (les) Convention(s) de compte et de services - Particuliers, d'assurance et de capitalisation et de (des) compte(s) titres ainsi que les autres conventions qui ont pu être signées par l'Abonné et comportent des clauses spécifiques liées au mode de transmission des ordres, ce qui est reconnu par l'Abonné.

L'Abonné peut, à tout moment, obtenir gratuitement les Conditions Générales ainsi que les « Conditions et Tarifs appliqués aux opérations bancaires - Particuliers » auprès de son agence. Elles peuvent également être consultées et téléchargées sur le site www.particuliers.sg.fr.

Les fonctions actuelles sont évolutives. Elles peuvent être différentes selon les canaux d'accès (décrits à l'article 3.1 « Canaux d'accès et matériel » des Conditions Générales) utilisés et seront proposées au fur et à mesure de leur entrée en application, qui dépend du domaine technologique considéré. Elles sont destinées à permettre notamment **la consultation des comptes** (contrats de placement ou d'assurance, les informations notamment bancaires ou d'assurance) et **la réalisation de transactions avec Société Générale ou ses partenaires**, ci-après dénommées ensemble les « **Fonction(s) Transactionnelle(s)** ». Elles peuvent donner lieu, le cas échéant, à la signature d'avenant(s) pour tenir compte des spécificités de certains services optionnels.

ARTICLE 2 - PRINCIPES GÉNÉRAUX APPLICABLES À LA RELATION ENTRE LA BANQUE ET L'ABONNÉ

En souscrivant au Service, l'Abonné consent expressément à la dématérialisation de sa relation avec Société Générale.

À cet effet, sauf dispositions spécifiques à certains produits ou services bancaire ou non bancaire, dispositions réglementaires particulières, cas spécifiques et/ou restrictions d'accès au Service prévus aux Conditions Générales, l'Abonné accepte :

- de signer électroniquement plutôt que de façon manuscrite sur support papier les contrats des produits ou services bancaires ou non bancaires dont la souscription est proposée par la Banque avec signature électronique selon les conditions et modalités prévues à l'article 27 des Conditions Générales.
- de recevoir les documents relatifs à la relation et/ou aux produits et services souscrits au format numérique selon les conditions et modalités prévues à l'article 27 des Conditions Générales.

ARTICLE 3 - CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ AU SERVICE

L'abonnement au Service est réservé au bénéfice exclusif :

- de la clientèle de particuliers personnes physiques de plus de 12 ans, titulaire d'un produit ou service bancaire ou non bancaire ouvert dans le système informatique de Société Générale,
- des présidents de Clubs d'investissement,
- des mandataires et représentants d'un Client de Société Générale placé ou non sous un régime de protection légale ou judiciaire, ou des personnes exerçant l'autorité parentale,

détenant une adresse électronique personnelle (ci-après dénommée « Adresse Électronique ») lors de la souscription et pendant toute la durée du Service aux fins de notifications telles que prévues à l'article 19.3 des Conditions Générales.

À cet effet, l'Abonné s'engage à ne pas permettre la consultation de l'Adresse Électronique par des tiers et à la mettre à jour dans les plus brefs délais depuis l'Espace Client ou L'Appli SG dans la rubrique « Profil ».

En application de l'article 33 des Conditions Générales, Société Générale se réserve le droit de mettre en place des campagnes de vérification des informations de l'Abonné dont l'Adresse Électronique. L'Abonné devra alors procéder à la vérification de l'Adresse Électronique après connexion à son

Espace Client ou à L'Appli SG et saisir dans son Espace Client ou dans L'Appli SG un Code de Sécurité reçu (au motif de cette vérification) sur l'Adresse Électronique. L'Adresse Électronique sera alors considérée comme vérifiée.

S'agissant des Abonnés mineurs, à leur majorité, ces derniers seront invités à communiquer leur Adresse Électronique à la Banque selon les modalités décrites ci-dessus.


L'Adresse Électronique s'entend de l'adresse électronique personnelle déclarée lors de la souscription et toute nouvelle adresse électronique personnelle déclarée par l'Abonné dans l'Espace Client ou à l'occasion d'une campagne de vérification de la Banque.

La responsabilité de la Banque ne saurait être engagée en cas de non-réception par l'Abonné des notifications adressées par la Banque notamment lorsque l'Abonné aurait omis d'informer la banque du changement de son adresse électronique personnelle ou lorsque ces dernières auraient été bloquées par la messagerie personnelle de l'Abonné car considérées comme message indésirable ou pour des raisons de capacités de stockage.

Enfin, l'Abonné accepte également de recevoir des notifications par SMS sur le numéro de téléphone mobile personnel communiqué à la Banque.

ARTICLE 4 - MOYENS NÉCESSAIRES À L'UTILISATION DU SERVICE

L'Abonné accède au Service au moyen des canaux suivants :

- un espace sécurisé accessible depuis le site internet particuliers.sg.fr optimisé pour un ordinateur (ci-après dénommé « Espace Client »),
- la téléphonie vocale par téléphone fixe ou mobile au  (ci-après dénommé « Service Client »). Des conseillers Société Générale répondent du lundi au samedi (sauf jours fériés).
- l'application mobile de Société Générale (ci-après dénommée « L'Appli SG ») accessible via un téléphone mobile, une tablette tactile ou tout autre objet connecté compatible (ci-après dénommés « Terminal Mobile »).

L'Abonné fait son affaire personnelle de la location ou de l'acquisition, de l'installation et de la maintenance des matériels et des droits d'utilisation des logiciels. Il doit s'être assuré, sous sa responsabilité, de la compatibilité de son matériel avec le Service.

Même si Société Générale fait ses meilleurs efforts afin d'optimiser la compatibilité, elle ne peut pas garantir le fonctionnement du Service avec la totalité des terminaux existants.

En conséquence, Société Générale est étrangère à tout litige pouvant survenir entre l'Abonné et le fournisseur du matériel, ou encore dans l'utilisation des réseaux de télécommunications fixes ou sans fil et de leurs fournisseurs d'accès.

Spécificités liées à l'utilisation du Service :

- Les opérations pouvant être réalisées par l'Abonné en autonomie sur son Espace Client ou L'Appli SG et qu'il choisirait d'effectuer auprès de l'agence ou auprès du Service Client pourront faire l'objet d'une facturation dont le montant et les conditions sont indiqués dans les « Conditions et Tarifs appliqués aux opérations bancaires - Particuliers ».
- Pour des raisons techniques Société Générale ne garantit pas l'accès à L'Appli SG aux Abonnés paramétrant leur Terminal Mobile sur une passerelle non gérée par l'un des opérateurs français de téléphonie mobile et qui permet d'accéder à des contenus sur Internet.

Si l'Abonné a par ailleurs signé une convention spécifique de conseil en investissement ou en arbitrage et lorsque ces conseils sont fournis par le Service, l'Abonné devra s'adresser, pour toute question relative à ces derniers, aux conseillers expressément prévus par ladite convention.

ARTICLE 5 - ACCÈS AU SERVICE - CODES

5.1 - Accès au Service

L'accès au Service n'est possible qu'au moyen des codes, identiques pour l'Espace Client, L'Appli SG et le Service Client, suivants :

- un Identifiant Client (Code Client) de huit chiffres, remis à l'Abonné par son agence, également indiqué sur les relevés de compte bancaire,
- un Code Secret de six chiffres, envoyé par courrier à l'Abonné après acceptation de sa souscription au Service par Société Générale.

– Société Générale recommande à l'Abonné de modifier son Code Secret au moyen de l'un des terminaux autorisés ayant fait l'objet d'une authentification via le Pass Sécurité ou Code Sécurité (ci-après dénommés « Terminaux Autorisés »), conformément aux indications et aux conseils qui lui sont donnés via les différents canaux d'accès au Service dès sa première connexion.

En cas de transferts de comptes dans une autre agence Société Générale, les codes d'accès restent identiques.

L'accès au Service nécessite, par ailleurs, de s'authentifier en utilisant des processus de sécurité supplémentaire (Code Sécurité ou Pass Sécurité) au moins tous les 180 jours ou lors de la première connexion sur un nouveau terminal (ordinateur, ou Terminal Mobile).

L'Abonné ayant activé le Pass Sécurité et détenteur d'un smartphone fonctionnant avec le système d'exploitation iOS intégrant un système de reconnaissance par empreinte biométrique (digitale ou faciale) ou d'un smartphone avec le système d'exploitation ANDROID (version 9 ou supérieures) intégrant un système de reconnaissance par empreinte biométrique (digitale, faciale, iris), peut également s'il le souhaite accéder au Service en s'authentifiant via les systèmes de reconnaissance par empreinte biométrique intégrée à son terminal. Dans ce cas, l'Abonné s'engage à être la seule personne à avoir enregistré ses empreintes biométriques sur le terminal concerné et à être attentif dans la gestion et l'utilisation des dispositifs biométriques de son terminal qui sont sous son seul contrôle. Société Générale n'a pas accès aux empreintes biométriques de l'Abonné enregistrées sur son terminal, celles-ci restant sous la seule maîtrise et responsabilité de ce dernier. Par mesure de sécurité, tous les 30 jours, l'Abonné devra s'authentifier en utilisant son Code Secret. L'Abonné conserve la possibilité de désactiver à tout moment ce mode d'authentification et revenir à l'authentification par Code Secret depuis les paramètres de L'Appli SG.

L'Abonné devra s'authentifier en utilisant des processus de sécurité supplémentaires (Code Sécurité ou Pass Sécurité) pour, valider des opérations sensibles en ligne (ajout d'un compte de bénéficiaire, confirmation d'un ordre de paiement, enregistrement ou modification d'un virement permanent...) ou via le Service Client (ordres de virement...), ou pour accéder à des services sensibles (authentification par empreinte digitale ou faciale).

5.1.1 - Code Sécurité

Le Code Sécurité permet à l'Abonné de valider certaines opérations initiées à partir de l'Espace Client ou de L'Appli SG.

Ce code est communiqué à l'Abonné soit par SMS, soit par un appel téléphonique selon le type de numéro de téléphone déclaré :

Si le numéro déclaré est un numéro de téléphone mobile géré par un opérateur déclaré en France, l'Abonné reçoit le Code Sécurité par SMS.

Si le numéro déclaré est un numéro de téléphone fixe géré par un opérateur déclaré en France ou à l'étranger, l'Abonné reçoit le Code Sécurité par appel téléphonique.

Si le numéro déclaré est identifié par Société Générale comme étant un téléphone mobile géré par un opérateur étranger, l'Abonné reçoit selon les pays le Code Sécurité soit par SMS, soit par appel téléphonique.

Afin d'obtenir ce code, l'Abonné doit au préalable enregistrer son numéro de téléphone, appelé « Téléphone Sécurité ». Pour cela, l'Abonné peut se rendre :

- En agence,
- Sur son Espace Client ou L'Appli SG dans la rubrique « Profil »/« Sécurité »/« Numéro de téléphone sécurité ». Par mesure de sécurité, l'enregistrement du numéro de téléphone via l'Espace Client ne sera effectif qu'après saisie d'un code d'activation sur l'Espace Client. Ce code d'activation sera communiqué à l'Abonné selon les modalités décrites sur l'Espace Client.

Les numéros de téléphone par satellite sont exclus. Les opérateurs déclarés en France sont ceux déclarés auprès de l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP).

Conformément à la loi, l'Abonné pourra contacter son agence au numéro de téléphone figurant dans les conditions particulières de sa Convention de compte et de services - Particuliers pour toute demande en vue d'obtenir la bonne exécution de ce contrat, ou le traitement d'une réclamation.

Si l'Abonné déclare un numéro de Téléphone Sécurité différent de celui déclaré dans les conditions particulières de sa Convention de compte et de services - Particuliers, il est informé et accepte que celui-ci soit traité conformément aux dispositions de l'article 27 des Conditions Générales.

Pour des raisons de sécurité, tous les douze (12) mois, l'Abonné devra procéder à la vérification de son numéro de Téléphone Sécurité après connexion à son Espace Client ou à L'Appli SG. L'Abonné sera invité à saisir dans son Espace Client ou dans L'Appli SG un Code de Sécurité reçu (au motif de cette vérification) sur son Téléphone Sécurité. Le numéro de Téléphone Sécurité sera alors considéré comme vérifié pour les douze prochains mois (ci-après « Téléphone Sécurité Vérifié »). Chaque utilisation d'un Code de Sécurité envoyé sur le Téléphone Sécurité de l'Abonné repoussera cette date de vérification de douze (12) mois. Enfin, il est de la responsabilité de l'Abonné

de déclarer à Société Générale tout changement de numéro de téléphone si ce dernier avait été préalablement enregistré en tant que Téléphone Sécurité. Le nouveau numéro devra être enregistré via les modalités décrites ci-dessus.

5.1.2 - Pass Sécurité

Le Pass Sécurité permet à l'Abonné, depuis L'Appli SG, de sécuriser l'accès et l'utilisation de certains services, de valider certaines opérations initiées à partir de l'Espace Client ou de L'Appli SG.

Afin d'utiliser le Pass Sécurité, l'Abonné doit au préalable activer le service depuis L'Appli SG. Il valide l'activation du service par la saisie d'un Code Sécurité tel que défini à l'article 5.1.1 « Code Sécurité » ci-dessus.

L'Abonné a la possibilité de désactiver le Pass Sécurité à tout moment depuis L'Appli SG. Il ne pourra plus accéder aux services pour lesquels le Pass Sécurité est un prérequis (notamment pour l'ajout de comptes bénéficiaires, l'authentification via la reconnaissance par empreinte digitale ou faciale, l'émission de Virements SEPA classiques, virements SEPA Instantanés et de virements internationaux depuis l'Espace Client ou L'Appli SG ou Wero).

La suspension ou la fermeture de l'accès au Service ou à L'Appli SG, pour quelque raison que ce soit, à l'initiative de l'Abonné ou de Société Générale, entraîne l'impossibilité d'utiliser L'Appli SG et le Pass Sécurité.

Pour pouvoir accéder de nouveau au service Pass Sécurité, l'Abonné doit, en plus d'un accès à L'Appli SG, procéder à une nouvelle activation du service Pass Sécurité.

De même, une nouvelle activation du service Pass Sécurité est nécessaire en cas de :

- désinstallation et/ou réinstallation de L'Appli SG ;
- réinitialisation du terminal mobile ;
- changement du terminal mobile ;
- désactivation du Service par Société Générale pour cause de risque concernant la sécurité informatique du Service. L'Abonné sera prévenu dès la suspension du service par un moyen approprié à la situation (message sur L'Appli SG, message sur particuliers.sg.fr).

5.2 - Mesures de Sécurité

L'accès au Service est sécurisé par des dispositifs de sécurité personnalisés que l'Abonné s'engage à protéger conformément aux stipulations du présent article.

Les codes (Identifiant Client (Code Client), Code Secret, Code Sécurité) sont strictement personnels et confidentiels. Il est donc de la responsabilité de l'Abonné de les tenir secrets et de ne les communiquer à quiconque.

Par dérogation, l'Abonné peut communiquer son Identifiant Client (Code Client) et son Code Secret aux personnes inscrites sur le registre d'une autorité compétente d'un État membre de l'Union européenne afin d'accéder aux services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement, tels que définis par le Code monétaire et financier, délivrés par ces personnes. Il appartient à l'Abonné de s'assurer que la personne à qui ses codes sont communiqués est bien inscrite sur ledit registre.

Pour les services de paiement, la responsabilité de l'Abonné en cas d'opérations de paiement non autorisées est régie par les Conditions Générales de la Convention de compte et de services - Particuliers. Toutefois, le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par ces opérations si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations figurant au présent article.

En dehors de ces cas, l'Abonné est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de ses codes et, le cas échéant, des conséquences de leur divulgation ou de leur utilisation par des tiers.

Il appartient notamment à l'Abonné de s'assurer que la conservation et la saisie de ses codes personnels sont effectuées dans des conditions parfaites de sécurité et de confidentialité. À cette fin, l'Abonné peut consulter les informations et conseils relatifs à la sécurité informatique disponibles sur l'Espace Client et L'Appli SG.

Par ailleurs, à la fin de chaque session l'Abonné doit veiller immédiatement et impérativement, à se déconnecter de son Espace Client et de L'Appli SG.

Par mesure de sécurité, l'ensemble des accès au Service est fermé temporairement après composition de trois Codes Secrets ou de trois Codes Sécurité erronés.

Société Générale recommande à l'Abonné de modifier très régulièrement son Code Secret au moyen de l'un des Terminaux Autorisés, conformément aux indications et aux conseils qui lui sont donnés via les différents canaux d'accès au Service.

En cas de vol, de détournement ou d'utilisation frauduleuse de ses codes d'accès, l'Abonné doit en informer sans tarder son agence ou contacter le Service Client.

En cas d'oubli ou de perte du Code Secret, l'Abonné peut demander la régénération de son Code Secret depuis son Espace Client ou depuis L'Appli

SG, à son agence ou encore demander sa réattribution et son envoi en appelant le Service Client.

En cas de risque avéré concernant la sécurité informatique du Service, les codes d'accès de l'Abonné au Service seront modifiés sans notification préalable. Il en est de même en cas d'utilisation frauduleuse du Service ou non conforme au présent contrat. Société Générale informera l'Abonné immédiatement après la modification, par tout moyen approprié (courrier, appel téléphonique...).

Dispositions spécifiques aux Clubs d'investissement :

L'Abonné agissant en tant que Président du Club (ou en tant que mandataire désigné) et pour le compte du Club pourra accéder aux comptes du Club d'investissement par l'intermédiaire du Service souscrit à titre personnel. À cet effet, il utilisera le même Identifiant Client (Code Client) et le même Code Secret que pour l'accès à ses comptes et services personnels.

Cet abonnement restera l'abonnement personnel de l'Abonné, les Clubs d'investissement ne pouvant pas adhérer directement au Service.

Qu'il agisse pour son compte personnel ou pour le compte du Club d'investissement, l'Abonné reste seul responsable de l'utilisation de ces codes et de la préservation de leur caractère confidentiel.

La divulgation des codes par l'Abonné à un autre membre du Club d'investissement ou à tout autre tiers relève de la responsabilité exclusive de l'Abonné. Les informations recueillies à la suite de la divulgation de ces codes ou les opérations ainsi initiées seront le cas échéant opposables :

- au Club d'investissement lorsqu'elles concernent les comptes du Club,
- à l'Abonné lorsqu'elles concernent les comptes personnels de l'Abonné.

Les opérations initiées par l'Abonné en tant que Président du Club (ou mandataire désigné) et notamment la passation d'ordres de bourse par l'intermédiaire du Service, relève de la responsabilité exclusive de l'Abonné et sont opposables au Club d'investissement.

En cas de changement de Président du Club ou de mandataire désigné, l'Abonné s'engage à prévenir Société Générale dans les meilleurs délais de la cessation de ses fonctions ou de son mandat. Société Générale pourra également être avertie de ces changements soit par le Club d'investissement soit par le nouveau Président. L'Abonné conservera pour l'accès à ses comptes personnels, le même Identifiant Client (Code Client) et le même Code Secret.

5.3 - Convention sur la preuve relative aux opérations réalisées par le biais du Service

Le Service permet à l'Abonné de réaliser à distance des opérations et de procéder à la souscription ou à la résiliation à distance de différents produits et services bancaires ou non bancaires au moyen de certificats électroniques ou par la saisie de codes.

L'Abonné ayant souscrit à distance peut, pendant toute la durée du contrat correspondant au produit souscrit, demander à son agence de lui communiquer un exemplaire du contrat concerné.

5.3.1 - Opérations validées par l'utilisation de certificats électroniques.

Pour les opérations validées par l'utilisation de certificats électroniques, Société Générale utilise une plateforme gérée par un prestataire de services de confiance agréé (ci-après « Plate-forme de signature »).

L'ensemble des données informatiques (par exemple les éléments de connexion, d'horodatage, les pages et document consultés, etc.) générées et enregistrées par les systèmes d'information de Société Générale ainsi que par la Plate-forme de signature feront foi entre Société Générale et l'Abonné, sauf preuve contraire apportée par ce dernier.

Pendant toute la phase de contractualisation électronique, la transmission des documents de Société Générale à l'Abonné sera assurée par leur mise à disposition sur la Plate-forme de signature. L'intégrité des documents présentés à l'Abonné sera assurée notamment par leur scellement et leur horodatage opéré par la Plate-forme de signature. Compte tenu de la technologie utilisée l'envoi et la réception seront réputés intervenir au même instant. L'Abonné est invité à enregistrer les documents qui lui sont présentés, à les sauvegarder et/ou les imprimer.

Le processus de signature électronique d'un document requiert un mode de fonctionnement asynchrone impliquant qu'une partie signe avant l'autre. En conséquence, l'Abonné et Société Générale conviennent que :

- la signature d'un document électronique devant être signé par les deux parties ne constitue pas une offre (sauf s'il en est stipulé autrement) de la partie ayant signé en premier,
- la date de signature du contrat sera la date de la mise en ligne du document électronique signé par son dernier signataire, telle que cette date ressort des enregistrements informatiques de la Plate-forme de signature.

Il en sera de même en cas de souscription d'un contrat par deux co-titulaires. Le contrat sera réputé valablement conclu aussitôt après la signature par Société Générale, qui aura lieu en tout état de cause après la signature par le second co-titulaire.

Enfin, en cas de co-titulaires, la signature des contrats doit obligatoirement être donnée sous la même forme, papier ou électronique pour l'ensemble des co-titulaires.

5.3.2 - Opérations validées par la saisie de codes

Il est expressément convenu entre Société Générale et l'Abonné qu'une fois authentifié conformément à l'article 5.1 des Conditions Générales, la saisie de son Code Secret et/ou de son Code SG Pay, ou l'utilisation d'un dispositif d'empreinte biométrique disponible sur son smartphone ainsi que celle d'un Code Sécurité et/ou l'utilisation d'un Pass Sécurité lorsqu'il est requis, vaudra signature de l'Abonné, permettant ainsi son identification et prouvant son consentement :

- aux opérations effectuées (paiement, virement, contestation d'un prélèvement, arbitrage, etc.) et l'imputation de ces dernières à l'Abonné ou à son mandant lorsque l'Abonné aura donné procuration à un tiers,
- pour la signature en ligne des documents contractuels de souscription (formulaire de demande de souscription, conditions générales, etc.) à des produits ou services proposés par Société Générale ou le cas échéant par des sociétés du Groupe, ainsi que ses partenaires.

Par opposition à ce qui précède, pour certaines opérations, la seule authentification selon les modalités prévues à l'article 5.1 précité apportera la preuve du consentement de l'Abonné aux opérations effectuées et à l'imputation de ces dernières à l'Abonné ou pour la signature en ligne de documents contractuels. Il s'agit de la passation d'ordres de Bourse ou d'opérations sur OPC (la saisie de la lettre V dans une case prévue à cet effet est toutefois requise pour leur confirmation sur L'Appli SG) ou des instructions de l'Abonné dans le cadre des Opérations Sur titres (OST).

5.4 - Restriction de l'accès au Service

Certains comptes à modalités de fonctionnement particulières peuvent faire l'objet d'un accès restreint au Service, à savoir :

- les comptes de majeurs protégés (majeurs sous sauvegarde de justice, majeurs sous curatelle ou tutelle...),
- les comptes de mineurs,
- les comptes de clients frappés d'opposition (mesures civiles d'exécution, saisie administrative à tiers détenteur, ...),
- les comptes collectifs sans solidarité active fonctionnant sous la signature conjointe des cotitulaires,
- les comptes indivis,
- les comptes ouverts dans le cadre du droit au compte bénéficiant des Services Bancaires de Base.

Sous réserve du périmètre propre à chaque canal, les fonctionnalités sont ouvertes à l'Abonné en fonction de son âge, de sa capacité, de l'ancienneté de sa relation avec Société Générale et/ou des caractéristiques de son compte ou du produit ou service bancaire ou non bancaire ouvert dans le système informatique de Société Générale.

Société Générale se réserve la faculté de limiter l'accès de l'Abonné aux seules fonctions de consultation, ou de limiter les Fonctions Transactionnelles proposées à un Abonné, (i) en cas de risque concernant la sécurité du système informatique de Société Générale, (ii) en cas de présomption d'utilisation non autorisée ou frauduleuse du Service, (iii) à défaut de fourniture de documents ou justificatifs appropriés ou confirmation des informations demandés par Société Générale, ou encore (iv) lorsque cette dernière le juge nécessaire pour répondre à ses obligations réglementaires, conformément à l'article 30 « Interruption – limitation du Service » des Conditions Générales.

5.5 - Modalités d'accès aux comptes de paiement

L'Abonné peut recourir à un ou plusieurs prestataire(s) de services de paiement, régulièrement habilité(s) à rendre des services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement.

Il peut également autoriser Société Générale à confirmer, à un prestataire de services de paiement qui en ferait la demande, si le montant nécessaire à l'exécution d'une opération de paiement est disponible sur son compte de paiement. L'Abonné doit donner son consentement à Société Générale avant la première demande de confirmation de chaque prestataire de services de paiement.

L'ensemble de ces services ne peuvent être utilisés que pour les comptes de paiement (appelé « compte de particuliers ») auxquels l'Abonné a accès (y compris les comptes détenus par des tiers mineurs ou majeurs protégés ou des comptes sur lesquels l'Abonné a procuration).

Sur demande du prestataire de service de paiement, Société Générale :

- donnera accès à l'ensemble des comptes auxquels l'Abonné a accès en « Consultation » pour le service d'information sur les comptes ;
- et/ou exécutera les opérations initiées par un prestataire de service de paiement à partir de l'ensemble des comptes auxquels l'Abonné a accès en « Transaction ».

L'utilisation d'un Code Sécurité ou d'un Pass sécurité sera requise, lors du premier accès du prestataire de services de paiement rendant un service d'information sur les comptes, et également à chaque fois que ces processus de sécurité sont obligatoires dans le cadre de l'utilisation du Service par l'Abonné.

Le cas échéant, il appartient à l'Abonné de convenir, avec le prestataire de service de paiement, des comptes de paiement auxquels celui-ci est autorisé à accéder ou d'informer le prestataire de service de paiement du retrait de son consentement.

Les opérations peuvent être initiées par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement dans les mêmes conditions que lorsqu'elles sont initiées directement par l'Abonné via le Service.

Toutefois, en application des dispositions légales, l'Abonné ne peut révoquer un ordre de virement à exécution immédiate après avoir donné son consentement à ce que son prestataire de services de paiement initie l'opération de paiement.

Les ordres de virement transmis via les services d'un prestataire de services de paiement sont exécutés conformément à l'identifiant unique communiqué par le prestataire de services ainsi que pour le montant et selon les modalités communiquées par celui-ci.

L'Abonné peut contester ces opérations dans les conditions prévues par la convention régissant le fonctionnement du compte sur lequel l'opération est débitée.

ARTICLE 6 - TYPES DE COMPTES (POUVANT LE CAS ÉCHÉANT FAIRE L'OBJET D'ORDRES DE VIREMENTS OU D'ORDRES DE BOURSE), TYPES DE CONTRATS, PRODUITS ET SERVICES CONSULTABLES PAR LE SERVICE

6.1 - Les catégories de comptes, de produits, de contrats et services distribués par Société Générale et les sociétés de son Groupe, auxquels l'Abonné peut accéder via le Service sont les suivantes: Comptes bancaires, Compte de monnaie électronique, Compte à terme, Compte Épargne Logement, livret A, Livret de Développement Durable et Solidaire, Livret d'Épargne Populaire, Livret Épargne Plus Société Générale, Compte sur Livret, Livret Eurokid, Livret Jeunes, Crédits à la consommation et Crédits immobiliers, Plan d'Épargne Logement, Plan d'Épargne Populaire, Plan d'Épargne en Actions, Plan d'Épargne en Actions PME, Plan d'Épargne Bancaire, Comptes de titres, Contrats d'Assurances et de capitalisation, Cartes bancaires, Prestation de conseil SYNOE, Service Bourse, Gestion déléguée (Gestion Sous Mandat et Alliage Gestion) et Relevé Patrimonial Cristalia et Cristalia Expert et « Coach Financier » - Conseil en arbitrage.

L'Abonné est informé que les produits, services et fonctionnalités accessibles via le Service, ne sont pas nécessairement tous proposés sur l'ensemble des comptes inscrits au Service et/ou sur l'ensemble des canaux d'accès au Service.

Le champ de ces comptes, contrats, produits et services est susceptible d'évolutions (voir article 36 des Conditions Générales).

6.2 - Ces comptes, contrats pourront faire l'objet de transactions (ordres de virements, de Bourse et d'OPC, versements ou arbitrages) si:

- leurs spécificités bancaires le permettent,
- Société Générale l'autorise au moment de l'abonnement ou en cours de contrat, pour le canal considéré,
- l'ergonomie du Service le permet,
- Société Générale n'a pas interdit l'accès aux Fonctions Transactionnelles en cours de vie du Contrat de Banque à Distance.

ARTICLE 7 - GESTION DES LISTES DE COMPTES, CONTRATS ET DE PRODUITS

Par défaut, l'Abonné a accès aux « Fonction(s) Transactionnelle(s) », lorsque celles-ci sont disponibles pour l'ensemble de ses comptes, contrats – ou des comptes, contrats sur lesquels il détient un accès en vertu de sa qualité de représentant légal, judiciaire ou conventionnel, ouverts à Société Générale.

Les conditions d'accès à un compte ou à un produit sont les suivantes:

- (i) le compte, le contrat ou le produit appartient:
- soit à l'Abonné,
 - soit à un tiers ayant conféré à l'Abonné un mandat adéquat sur le compte ou le produit de ce tiers (cas notamment des Clubs d'investissement ayant autorisé leur Président et/ou un autre membre à utiliser leur abonnement personnel au Service pour accéder aux comptes du Club), à l'exception des contrats d'assurance et de capitalisation,
 - soit à un tiers dont l'Abonné est représentant légal ou judiciaire à l'exception des contrats d'assurance et de capitalisation.
- (ii) le compte, le contrat ou le produit fait partie de la liste citée à l'article 6 des Conditions Générales et ne fait pas l'objet d'une opposition.

ARTICLE 8 - SOLDE INDICATIF DU COMPTE

L'Abonné peut consulter le solde indicatif des comptes bancaires auquel il a accès dans son Espace Client ou depuis L'Appli SG ainsi que les opérations effectuées. Le solde indicatif peut être différent du solde du compte, en raison de la prise en compte des opérations en cours pour son calcul. Seul le solde du compte fait foi pour la détermination de la provision et de la position débitrice du compte, tels que définis par la Convention de compte et de services - Particuliers.

Nota: les opérations figurant dans la rubrique « opérations à venir » sont planifiées pour une exécution dans les prochains jours, elles n'impactent pas le solde indicatif du compte.

L'Abonné pourra également consulter le solde indicatif de son/ses comptes ainsi que les opérations effectuées auprès du Service Client.

ARTICLE 9 - COMPTES/CONTRATS/PRODUITS ET SERVICES OUVERTS AU NOM DE TIERS - PROCURATION - REPRÉSENTATION

L'Abonné pourra consulter et/ou effectuer des transactions (ordres de virements et de Bourse), sur des comptes ou contrats de tiers ouverts chez Société Générale, accéder aux documents et/ou contrats dématérialisés à condition que:

- les caractéristiques de son abonnement le permettent (article 5 des Conditions Générales), et
- l'Abonné possède une procuration ou un pouvoir de représentation adéquats l'autorisant à consulter et/ou effectuer des transactions sur le ou les comptes concernés.

Il est précisé que l'Abonné n'aura plus accès auxdits comptes, contrats, produits et services en cas de révocation de son mandat, de perte de la qualité de représentant légal ou judiciaire et en cas de décès ou de mise sous un régime de protection du mandant.

Par dérogation à ce qui précède, l'Abonné ne peut émettre un ordre de Virement Instantané que depuis ses propres comptes, et non depuis des comptes détenus par des tiers (y compris des mineurs et majeurs protégés) nonobstant tout mandat ou autorisation qui lui aurait été conféré en ce sens.

ARTICLE 10 - VIREMENTS SEPA, VIREMENTS INSTANTANÉS ET VIREMENTS NON SEPA

Société Générale pourra refuser ou limiter l'accès aux Fonctions Transactionnelles dans les cas visés aux articles 6, 7 et 9 des Conditions Générales.

10.1 - Émission de Virements SEPA (Virements européens)

L'expression « Virement SEPA » ne désigne que le virement SEPA ordinaire classique, par opposition au virement SEPA instantané (ou « Virement Instantané »).

À noter que le Service Client n'intervient que sur les Virements SEPA, pour la réalisation de virements occasionnels, la modification du plafond global journalier, et la modification de virements permanents.

10.1.1 - Émission de Virements SEPA occasionnels (également dénommés « ponctuels »).

Tout Abonné peut transmettre, par l'intermédiaire du Service, des ordres de virement occasionnel (unitaire) SEPA au débit de ses comptes, ou des comptes de tiers sur lesquels il est habilité, figurant sur sa liste de comptes émetteurs, et au crédit de comptes figurant sur sa liste de comptes bénéficiaires.

Compte tenu de leur spécificité, certains comptes ne peuvent être que des comptes bénéficiaires de virements SEPA occasionnels.

10.1.2 - Émission de Virements permanents SEPA

Tout Abonné peut mettre en place, par l'intermédiaire du Service, des ordres de virements SEPA permanents au débit de ses comptes ou des comptes de tiers sur lesquels il est habilité. Il s'agit de virements en euros, automatiques et réguliers, émis vers un compte bénéficiaire de la zone SEPA. Dans ce cas, le Client détermine le montant, la périodicité et la durée (déterminée ou indéterminée) des versements. Selon la réglementation, certains comptes et produits ne peuvent être ni émetteurs ni bénéficiaires de virements permanents SEPA.

10.2 - Émission de Virements SEPA instantané

L'Abonné peut transmettre des ordres de Virement Instantané, occasionnel (unitaire) et à exécution immédiate:

- au débit de ses propres comptes à vue et des comptes à vue sur lesquels il a procuration ou représentation légale, tenus en euros figurant sur sa liste de comptes émetteurs,
- et au crédit de comptes figurant sur sa liste de comptes bénéficiaires.

Le compte bénéficiaire d'un Virement Instantané est un compte de dépôt Société Générale tenu en euro ou un compte tenu par un autre prestataire de service de paiement qui est en mesure de traiter une telle opération.

La passation d'ordres de Virement Instantané se fait exclusivement via l'Espace Client ou L'Appli SG et nécessite la détention préalable d'un Pass sécurité.

Le Virement Instantané n'est pas disponible via le Service Client.

10.3 - Émission de Virements non SEPA (Virements internationaux)

Si son profil bancaire le permet, l'Abonné pourra initier via l'onglet « Virement international » de l'Espace Client et de L'Appli SG, des ordres de virement non SEPA au débit de ses comptes figurant sur sa liste de comptes émetteurs, et au crédit de comptes figurant sur sa liste de comptes bénéficiaires.

La passation d'ordres de virements internationaux nécessite la détention préalable d'un Pass sécurité.

10.4 - Liste des bénéficiaires de confiance

Les titulaires des comptes enregistrés par l'Abonné sont considérés comme des bénéficiaires de confiance. En conséquence, les Virements SEPA effectués au profit des comptes enregistrés peuvent ne pas faire l'objet d'une authentification au moyen du Code Sécurité ou du Pass Sécurité.

L'Abonné peut, à tout moment, ajouter ou retirer un compte de la liste des bénéficiaires de confiance par l'intermédiaire du module virement du Service ou via son agence.

Le service peut être momentanément indisponible pour des raisons de sécurité. Dans ce cas, l'Abonné peut contacter son agence pour ajouter ou supprimer un bénéficiaire de confiance.

10.5 - Capacité maximale de paiement par virement

Les virements émis depuis l'Espace Client, L'Appli SG et le Service Client sont exécutés dans les conditions rappelées au présent article 10, dans la limite des fonds disponibles et dans les limites ci-dessous exposées – limites qui varient selon le canal considéré et selon qu'il s'agit de virements internes ou externes.

Les fonds disponibles pour exécuter des ordres de virement transmis par l'intermédiaire du Service sont calculés au regard du solde indicatif du compte.

Pour les Virements Internes :

On entend par « Virements Internes », les virements occasionnels ou permanents réalisés entre les comptes d'un même titulaire ou cotitulaire ouverts dans les livres de Société Générale.

Les Virements Internes SEPA (occasionnels ou permanents) et les Virements non SEPA sont exécutés dans la limite d'un plafond dont l'Abonné peut prendre connaissance auprès de son agence ou du Service Client, et qui ne saurait dépasser 50000 euros par virement.

Pour les Virements Externes :

On entend par « Virements Externes », les virements occasionnels et permanents réalisés vers tous comptes non domiciliés à Société Générale mais également ceux réalisés entre comptes Société Générale n'appartenant pas au même titulaire ou co-titulaire.

Les Virements Externes, qu'il s'agisse de Virements SEPA (occasionnels ou permanents), de Virements Instantanés ou de Virements non SEPA, sont limités par :

– un plafond global journalier, correspondant au montant cumulé des Virements Externes exécutés un jour donné.

Le plafond global journalier applicable à l'Abonné est : soit consultable depuis le menu de « Gestion des plafonds » de l'Espace Client ou de L'Appli SG, soit communiqué sur demande auprès du Service Client ou de son agence. Il peut être modifié de façon permanente ou temporaire par Société Générale, de sa propre initiative pour des raisons de sécurité, ou sur demande de l'Abonné avec accord de Société Générale formulée auprès du Service Client ou de son agence.

L'Abonné peut également modifier temporairement ce plafond global journalier depuis le menu « Gestion des plafonds » de l'Espace Client ou de L'Appli SG :

– à la baisse,

– et à la hausse, s'il y est autorisé par la banque. Cette modification nécessite la détention préalable d'un Pass sécurité.

Pour des raisons de sécurité, les ordres de virements externes peuvent être soumis à la saisie d'un Code Sécurité (voir article 5.1.1 des Conditions Générales) ou à l'utilisation du Pass Sécurité (voir article 5.1.2 des Conditions Générales).

– Par dérogation aux dispositions précédentes, l'Abonné agissant pour le compte d'un Club d'investissement pourra seulement consulter les comptes, transmettre des ordres de Bourse (excepté via le Service Client et L'Appli SG) et consulter les informations mises à disposition par Société Générale, à l'exclusion de toute autre opération telle que :

– la passation de tout ordre de virement,

– la souscription à d'autres produits ou services.

10.6 - Vérification du bénéficiaire

Lors de la saisie d'un virement SEPA (ordinaire ou instantané) par l'Abonné, depuis l'Espace Client et L'Appli SG, un contrôle de correspondance est réalisé entre le nom et le prénom ou la raison sociale/dénomination commerciale du bénéficiaire renseigné(s) par l'Abonné (ci-après nommé « nom du bénéficiaire saisi ») et les nom et prénom ou la raison sociale/dénomination commerciale du titulaire du compte rattaché à l'IBAN (ci-après nommé « nom du bénéficiaire associé à l'IBAN »). Lors de la saisie d'un virement SEPA (ordinaire ou instantané) par l'Abonné, depuis l'Espace Client et L'Appli SG, un contrôle de correspondance est réalisé entre le nom et le prénom ou la raison sociale/dénomination commerciale du bénéficiaire renseigné(s) par l'Abonné (ci-après nommé « nom du bénéficiaire saisi ») et les nom et prénom ou la raison sociale/dénomination commerciale du titulaire du compte rattaché à l'IBAN (ci-après nommé « nom du bénéficiaire associé à l'IBAN »).

Sur l'écran récapitulatif, et avant la validation du virement par l'Abonné, Société Générale communique à ce dernier le résultat du contrôle de correspondance.

À moins que le nom du bénéficiaire saisi corresponde totalement au nom du bénéficiaire associé à l'IBAN, l'Abonné est également informé qu'en cas de validation de son ordre de virement, les fonds pourraient être crédités sur le compte d'un destinataire qui ne correspond pas au bénéficiaire souhaité par l'Abonné.

Quel que soit le résultat du contrôle de correspondance communiqué par la Banque, l'Abonné peut librement décider de valider ou abandonner son ordre de virement sur la base de ces informations.

En cas de correspondance partielle, d'absence de correspondance entre le nom du bénéficiaire saisi et le nom du bénéficiaire associé à l'IBAN, ou si la vérification n'a pu aboutir (hors indisponibilité du service de vérification), l'Abonné reconnaît valider son ordre de virement sous sa seule et entière responsabilité. Dans ce cas, la responsabilité de Société Générale ne pourra être engagée sur le fondement de cette vérification.

ARTICLE 11 - CONDITIONS D'EXÉCUTION DES VIREMENTS SEPA, DES VIREMENTS INSTANTANÉS ET DES VIREMENTS NON SEPA

Émission de virements :

Les conditions relatives à l'exécution des Virements SEPA, des Virements Instantanés et des Virements non SEPA via les canaux d'accès au Service sont celles visées dans la Convention de compte et de services - Particuliers.

Les règles de fonctionnement (par ex. pays des comptes bénéficiaires, devises possibles pour les Virements non SEPA) sont mentionnées dans les pages d'aide de l'Espace Client. Pour toute particularité (liée à un Virement non SEPA ou un Virement Instantané notamment), l'Abonné est invité à se rapprocher de son agence.

Moment de réception :

Tout ordre de paiement reçu après une heure limite est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant. Les précisions sur ces horaires sont disponibles via l'Espace Client.

Le Virement Instantané est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, tous les jours de l'année. Par conséquent, la règle édictée ci-dessus ne s'applique pas à ce service.

Irrévocabilité de l'ordre de virement :

Pour les ordres de virement initiés via l'Espace Client et L'Appli SG, l'Abonné n'est pas autorisé à révoquer son ordre de paiement après l'expiration du délai dont il peut avoir connaissance dans l'onglet « Suivre mes virements » sur l'Espace Client ou « Suivi virements » sur L'Appli SG après saisie de l'ordre.

L'Abonné doit s'assurer de l'acceptation par Société Générale de ses demandes de virements occasionnels en utilisant la fonction « Suivre mes virements » sur l'Espace Client et « Suivi des virements » sur L'Appli SG.

Notifications relatives au Virement Instantané

L'Abonné est informé de la bonne exécution ou du rejet d'un Virement Instantané émis, ainsi que de la réception d'un Virement Instantané par des alertes SMS et/ou notifications mises à sa disposition dans le « Fil de notifications » de l'Espace Client ou « Notifications » de L'Appli SG.

Pour les ordres de virement initiés via l'Espace Client et L'Appli SG, l'Abonné n'est pas autorisé à révoquer son ordre de paiement après l'expiration du délai dont il peut avoir connaissance dans l'onglet « Suivre mes virements » sur l'Espace Client ou « Suivi des virements » sur L'Appli SG après saisie de l'ordre. Si aucun délai n'est communiqué, l'ordre n'est pas révocable.

L'Abonné doit s'assurer de l'acceptation par Société Générale de ses demandes de virements occasionnels en utilisant la fonction « Suivre mes virements » sur l'Espace Client et « Suivi des virements » sur L'Appli SG.

ARTICLE 12 - SUIVI DES PRÉLÈVEMENTS SEPA

Les conditions relatives à l'exécution et au fonctionnement des prélèvements SEPA ainsi que celles relatives aux demandes de révocation et d'opposition sont celles visées dans les conditions générales de la Convention de Compte.

L'Espace Client et L'Appli SG offrent la possibilité à l'Abonné d'effectuer un suivi de ses prélèvements en ligne. Pour procéder à des révocations ou à des oppositions sur ses prélèvements, l'Abonné doit contacter son Conseiller ou effectuer l'opération via le module de contestation sur l'Espace Client ou L'Appli SG.

ARTICLE 13 - ORDRES DE BOURSE ET OPÉRATIONS SUR OPC

13.1 - Généralités

Il est rappelé que l'accès aux Fonctions Transactionnelles peut être refusé ou limité par l'Abonné ou par Société Générale dans les cas visés aux articles 6, 7 et 9 des Conditions Générales.

La passation d'ordres de Bourse via l'Espace Client, L'Appli SG ou le Service Client nécessite la détention ou l'ouverture préalable d'un compte de titres Société Générale et d'un compte de particulier associé.

Tout Abonné, titulaire d'un ou de plusieurs compte(s) de titres, peut, si les caractéristiques de ses comptes et de son Contrat de Banque à Distance le permettent, et sous réserve des fonctionnalités offertes et du périmètre propre à chaque canal :

- passer des ordres d'achat ou de vente sur les actions et titres assimilés aux actions, les bons et droits d'attribution et de souscription négociés sur les marchés Euronext de Paris, Amsterdam et Bruxelles y compris les warrants, turbos, certificats et ETF cotés émis par Société Générale ainsi que sur certaines obligations et Obligations Assimilables du Trésor (OAT);
- passer des ordres d'achat ou de vente sur les actions et titres assimilés aux actions sur certains marchés étrangers;
- procéder à des souscriptions ou des rachats de parts ou d'actions de certains OPC (Organismes de Placement Collectif) commercialisés par Société Générale.

Les ordres sur les titres autres que ceux mentionnés ci-dessus peuvent être transmis via l'agence de l'Abonné.

Par ailleurs le Client est informé que Société Générale se réserve le droit de bloquer le recours à certains types d'ordre si cela est susceptible d'entraîner un risque financier pour le Client et lorsque les caractéristiques de l'ordre sont manifestement aberrantes.

Un ordre d'achat transmis via le Service Client ne peut pas dépasser le plafond de 30000 euros (hors frais de courtage, commissions et taxes locales le cas échéant).

Un ordre de souscription d'OPC « Monétaire euro » selon classification de l'AMF transmis via le Service Client ne peut pas dépasser le plafond de 30000 euros (hors droits d'entrée et autres commissions).

Société Générale assume la responsabilité de la bonne exécution ou transmission de l'ordre, dès lors que l'Abonné a validé son instruction.

Les ordres d'achat/souscription sont exécutés ou transmis sous réserve de l'existence sur le compte espèces associé au compte de titres d'une provision suffisante et disponible. Les ordres de vente/rachat sont exécutés ou transmis sous réserve de l'inscription sur le compte de titres concerné des titres faisant l'objet de l'ordre et de leur disponibilité.

Les ordres d'achat et de vente sont exécutés ou transmis pour exécution selon les instructions de l'Abonné et conformément aux règles du marché et à la politique de sélection des négociateurs et d'exécution des ordres de bourse de Société Générale.

Les souscriptions ou demandes de rachat de parts ou d'actions d'OPC (principalement les SICAV et Fonds Communs de Placements) seront effectuées en conformité avec la réglementation en vigueur et selon les règles définies dans le prospectus et/ou le Document d'Information Clé pour l'Investisseur de l'OPC concerné.

Toutefois, tout ordre transmis dans les 15 minutes précédant la clôture du marché ou l'heure de centralisation propre à chaque OPC, peut, pour des raisons de délais d'acheminement, n'être présenté que pour la séance de bourse ou la centralisation suivante.

Les demandes d'annulation des ordres de bourse passés dans le cadre du présent Service sont prises en compte dans les conditions définies par la Convention de compte titres, lorsque le canal utilisé par le client le permet. Les ordres sur OPC ne peuvent être annulés qu'en agence, quel que soit le canal de transmission de l'ordre initial.

13.2 - Négociation sur les marchés d'Euronext Paris, Amsterdam et Bruxelles

La passation d'ordres de Bourse sur ces marchés s'effectue nécessairement en euros.

En plus des types d'ordres tels que décrits dans la Convention de Compte Titres, l'Abonné peut utiliser les ordres suivants exclusivement via l'Espace Client :

- les ordres combinés « Aller-Retour » et « Aller Retour Stop Loss » qui permettent de transmettre simultanément un ordre d'achat et un ordre de vente sur la même valeur ou l'inverse si la valeur est déjà détenue en portefeuille;
- l'ordre combiné « Concours d'Ordres » qui permet de transmettre deux ordres de même sens qui sont envoyés simultanément sur le marché. Dès qu'un ordre est exécuté, l'ordre restant est automatiquement annulé.

Le détail de fonctionnement de ces ordres est disponible dans l'Aide « Bourse » via l'Espace Client.

Sur Euronext Paris, les ordres d'achat et de vente sur les valeurs éligibles peuvent bénéficier du Service de Règlement et de livraison Différés (SRD), dans les conditions définies par la Convention de compte titres.

En raison du caractère facultatif du SRD, Société Générale est autorisée à refuser un ordre avec SRD. Il appartient donc à l'Abonné de vérifier si son ordre d'achat ou de vente a bien été exécuté en consultant le suivi de ses ordres.

Particularités des ordres portant sur les produits structurés (certificats et warrants) :

L'Abonné qui souhaite passer des ordres de bourse sur des produits structurés devra les transmettre au plus tard à 18h30. Au-delà de cet horaire, l'ordre ne pourra pas être exécuté par Société Générale.

Par ailleurs, un ordre portant sur des produits structurés a une durée de validité limitée au jour ouvré au cours duquel il est transmis par l'Abonné à Société Générale. En cas de non-exécution d'un ordre au jour d'expiration de sa validité, un nouvel ordre est nécessaire pour le renouveler même si ses caractéristiques sont identiques.

13.3 - Négociation sur d'autres marchés étrangers

Les ordres d'achat ou de vente sur les marchés étrangers se négocient au comptant et portent sur les principales actions cotant sur les bourses des pays suivants: Allemagne, Angleterre, États-Unis, Suisse, Italie et Canada (liste susceptible d'évoluer).

Les types d'ordres acceptés sont :

- les ordres à cours limite et à la meilleure limite pour Francfort, Londres et le New York Stock Exchange (Nyse) et Zurich,
- les ordres à cours limite pour le Nasdaq.

Les ordres d'achat et de vente doivent être d'un montant unitaire minimum de 150 euros et transmis à partir d'un compte bancaire libellé en EUROS.

Des taxes locales propres à chaque marché peuvent s'ajouter aux frais et commissions ordinaires.

Attention :

- Certaines valeurs négociables sur des marchés étrangers peuvent avoir des fluctuations de cours importantes et une liquidité réduite risquant de générer des exécutions partielles.

L'Abonné est informé que chaque exécution partielle supporte les courtages selon la tarification en vigueur avec, le cas échéant, application du minimum de perception.

- Les valeurs cotées sur un marché non réglementé (Euronext Growth ou marché libre) sont particulièrement susceptibles d'enregistrer de très fortes variations de cours.

13.4 - Avis d'opération électronique sur l'Espace Client

Des avis d'opération au format électronique relatifs aux ordres de bourse exécutés, aux négociations d'OPC, aux comptes de liquidation SRD, aux prorogations SRD sont disponibles sur le Service :

- soit, pendant une période de deux (2) mois, l'Abonné continuant dans ce cas à recevoir par voie postale des avis « papier » qui, seuls, font foi en cas de litige,
- soit, pendant une période de dix (10) ans, l'Abonné ne recevant plus d'avis « papier », sous réserve d'acceptation des conditions spécifiques du service « Avis en ligne » via l'Espace Client ou L'Appli SG. Ces avis en ligne ont la même valeur juridique que ceux adressés par voie postale. Société Générale attire l'attention de l'Abonné sur le fait que si ce dernier souscrit au service « Avis en ligne », les relevés de portefeuille seront également fournis au format électronique.

ARTICLE 14 - LES OPÉRATIONS SUR TITRES (OST)

L'Abonné titulaire d'un compte de titres est informé via l'Espace Client ou L'Appli SG des opérations intervenant sur ses titres inscrits en compte: paiement de dividende en actions, division, attribution gratuite, souscription, offre publique notamment. L'avis d'OST, reçu par courrier et également mis à disposition via l'Espace Client et L'Appli SG, est un document à caractère informatif qui ne doit pas être assimilé à une incitation à participer à l'opération proposée.

14.1 - L'information générale sur les OST en cours

Dans la rubrique « Bourse », l'Abonné peut consulter les informations générales sur les OST en cours affectant son portefeuille titres: type d'OST, date de début d'opération, proportion...

14.2 - La consultation détaillée des OST et la saisie des instructions

Dans la rubrique «Bourse», l'Abonné peut consulter son avis d'OST strictement identique à celui qui est également transmis par voie postale et saisir ses instructions via l'Espace Client ou L'Appli SG en cochant l'option choisie puis en validant la page de confirmation qui suit en reconnaissant avoir pris connaissance des éventuelles restrictions mentionnées sur l'avis d'OST. Si l'Abonné a saisi une instruction et l'a validée, il ne doit pas retourner le talon réponse papier. Si l'Abonné ne souhaite pas saisir ses instructions, il peut retourner le talon réponse reçu par courrier qui devra impérativement parvenir à Société Générale avant la date limite de réception indiqué sur l'avis. L'attention de l'Abonné est attirée sur la nécessité de tenir compte des délais postaux d'acheminement.

La saisie des instructions via l'Espace Client ou L'Appli SG est toutefois limitée à deux plafonds :

- lorsque l'instruction de l'Abonné génère un ordre de bourse (par exemple achat de droits, bons complémentaires), son montant est limité à la contre-valeur de 2500 euros calculée sur la valeur théorique du droit ou du bon au début de l'opération ;
- lorsque l'instruction de l'Abonné entraîne un prélèvement d'espèces sur son compte, son montant est limité à 30000 euros. Un message avertit l'Abonné si ces plafonds sont atteints et l'invite alors à transmettre ses instructions à son agence en utilisant son avis papier.

Les instructions saisies et validées ne sont ni modifiables ni annulables via l'Espace Client ou L'Appli SG. L'Abonné qui souhaite modifier ou annuler une instruction doit s'adresser immédiatement à son agence pour voir s'il est possible de modifier ou d'annuler son instruction, sachant que tout ordre déjà exécuté ne peut être annulé. Particularités: Certaines OST ne peuvent, du fait de leurs caractéristiques particulières (lesquelles sont déterminées par l'émetteur ou l'initiateur) faire l'objet d'un traitement et donc d'une saisie via l'Espace Client ou L'Appli SG; l'Abonné est ainsi invité à renvoyer son talon-réponse papier selon les modalités figurant sur l'avis d'opération. D'autres OST (exemples: Offres publiques d'Achat simplifiées, garanties de cours...) prennent la forme d'un ordre de bourse et invitent donc l'Abonné à saisir un ordre de bourse. Lorsqu'il s'agit du dernier jour de l'OST et qu'un ordre de bourse (achat ou vente de titres, bons, droits...) est nécessaire à la réalisation de l'instruction, l'Abonné doit également saisir l'ordre de bourse à partir de 14h30. Un message lui indiquera alors la marche à suivre. Une fois les marchés fermés, son ordre de bourse ne sera pas pris en compte.

14.3 - Le suivi des OST

Selon l'interface utilisée, l'Abonné pourra suivre :

- l'état des instructions en cours,
- l'état des instructions échues,
- les opérations traitées d'office.

14.4 - La relance des OST non répondues

Si Société Générale n'a reçu aucune instruction trois (3) jours avant l'échéance de l'OST, l'Abonné reçoit un message via l'Espace Client ou L'Appli SG qui lui rappelle la date limite de réception de son talon-réponse.

ARTICLE 15 - GESTION SOUS MANDAT/ALLIAGE GESTION

Tout Abonné titulaire d'un service de gestion déléguée (Gestion Sous Mandat, Alliage Gestion) opéré par Société Générale Gestion (S2G) peut accéder via l'Espace Client ou L'Appli SG :

- à des informations sur son mandat, notamment : performances mensuelles depuis le début de l'année en cours, inventaire du portefeuille, accès en format électronique aux rapports trimestriels envoyés par courrier par la société de gestion; pour le service Alliage Gestion en assurance-vie, les informations porteront sur l'allocation de référence conseillée par S2G à SOGECAP (société d'assurance vie détentrice du portefeuille).
- à des informations génériques sur l'actualité des marchés, sur l'univers d'investissement de son mandat, et sur l'expertise de la société de gestion.

Les Abonnés titulaires de certains services de Gestion Sous Mandat opérés par SG 29 Haussmann pourront accéder, via l'Espace Client ou L'Appli SG, à des informations sur leur mandat et/ou à des informations sur l'actualité des marchés.

L'Abonné n'aura plus accès à ces informations en cas de résiliation de son service de gestion déléguée.

L'Abonné peut consulter le descriptif détaillé du service de gestion déléguée dans les conditions générales du mandat correspondant souscrit par ce dernier.

ARTICLE 16 - QUESTIONNAIRE DIAGNOSTIC ÉPARGNE / QUESTIONNAIRE PROFIL INVESTISSEUR

Société Générale propose à l'Abonné majeur de mettre à jour ou le cas échéant de réaliser, en toute autonomie, son Questionnaire Diagnostic épargne ou son Questionnaire Profil Investisseur (Abonné Banque privée Société Générale)

via l'Espace Client ou L'Appli SG avec signature électronique par l'Abonné en fin de parcours.

Ces questionnaires permettent d'évaluer la situation patrimoniale et budgétaire de l'Abonné, ses compétences financières, sa tolérance au risque ainsi que ses préférences en matière de finance durable.

L'ensemble des informations recueillies contribue à une meilleure connaissance du client afin que Société Générale puisse lui délivrer des conseils en investissement adéquats et vérifier le caractère approprié dans le cadre de la réception et la transmission d'ordre.

L'Abonné conservera la possibilité de réaliser ou de mettre à jour ce questionnaire dans le cadre d'un rendez-vous avec son Conseiller, son Banquier Privé.

L'Abonné pourra, à tout moment, abandonner le parcours, entraînant la perte définitive des données renseignées sur le Questionnaire Diagnostic Épargne. Un Questionnaire Diagnostic Épargne débuté sur l'Espace Client ou L'Appli SG ne peut être finalisé que sur le même canal.

L'Abonné Banque privée Société Générale pourra à tout moment interrompre la mise à jour et la signature de son Questionnaire Profil Investisseur pour recourir à l'assistance de son banquier privé ou privilégier un rendez-vous avec ce dernier afin de finaliser le parcours sauvegardé.

Toutes les informations recueillies par Société Générale sont nécessaires afin d'agir au mieux des intérêts de l'Abonné conformément aux lois en vigueur.

L'Abonné doit avoir conscience de l'importance de ce questionnaire et de la nécessité d'y répondre de manière sincère et honnête.

L'Abonné sera ainsi responsable des réponses qu'il apportera à ce questionnaire. Société Générale informe l'Abonné de l'importance de communiquer par la suite à Société Générale tout changement de sa situation personnelle, patrimoniale et budgétaire en vue de mettre à jour, le cas échéant, son questionnaire. Société Générale est habilitée à se fonder sur les informations fournies par le Client, à moins que les informations soient manifestement obsolètes, erronées ou incomplètes.

Les données collectées seront traitées en toute confidentialité.

ARTICLE 17 - COACH FINANCIER - CONSEIL EN ARBITRAGE

Dans le cadre du contrat d'assurance vie, l'Abonné client Société Générale Private Banking France peut bénéficier du service gratuit « Coach financier ». Ce service est automatiquement activé sur le contrat d'assurance vie, sous réserve d'éligibilité. « Coach financier » est un service permettant de bénéficier de conseils en arbitrage en ligne, via l'Espace Client et L'Appli SG, sur le contrat d'assurance vie (le cas échéant, les arbitrages sont facturés selon les frais indiqués au contrat). Ce conseil est mis à jour quotidiennement pour tenir compte de l'actualité des marchés. L'Abonné peut le valider jusqu'à l'émission du conseil suivant. Dans le cadre de ce service tout Abonné, peut accéder via l'Espace Client et/ou L'Appli SG, à :

- Des informations sur son contrat d'assurance vie, notamment : performances mensuelles depuis le début de l'année en cours, à la plus ou moins-value depuis le début de l'année en cours, à la position des supports en unités de compte, à son niveau d'exposition au risque ;
- Des informations sur l'actualité des marchés et sur la stratégie d'investissement de la Société Générale Private Banking. Par ailleurs, l'Abonné sera alerté par des notifications via l'Espace Client et/ou L'Appli SG, de la disponibilité : – des préconisations d'arbitrages en ligne, via son Espace Client et L'Appli SG, en cohérence avec son profil investisseur afin de lui permettre de déterminer sous sa seule responsabilité sa stratégie d'investissement en unités de compte. L'Abonné est informé que l'exécution du service se fera exclusivement de manière digitale sur son Espace Client et L'Appli SG, y compris la remise des documents réglementaires (notamment le Document d'Information Clé pour l'investisseur (DIC) pour chaque OPC choisi comme unité de compte, ou le document décrivant les caractéristiques principales des unités de compte choisies) et qu'il ne pourra donc pas demander son exécution sous format papier.

Pour bénéficier du service « Coach financier », l'Abonné doit répondre aux critères suivants :

- Être client de Société Générale Private Banking France,
- Être majeur et âgé de moins de 85 ans,
- Être l'unique souscripteur du contrat d'assurance vie SOGECAP - Tercap, Sequoia, Ébène, Société Générale Gestion Privé Vie Évolution, Société Générale Gestion Privé Vie 2007 et Société Générale Gestion Privée VIE - non nantis, en gestion libre et sans programme d'arbitrages automatiques,
- Être compétent sur les unités de compte requis pour « Coach financier », Avoir un profil investisseur supérieur au risque 0,
- Avoir un risque global inférieur ou égal à votre profil investisseur,
- L'Abonné pourra, s'il le souhaite, désactiver « Coach Financier » en se rapprochant de son banquier.

ARTICLE 18 - MESSAGERIE CLIENT

L'Abonné a accès à un service de messagerie via l'Espace Client et L'Appli SG qui lui permet de communiquer avec Société Générale selon les modalités décrites ci-dessous.

18.1 - Accès à la Messagerie Client

La Messagerie Client est uniquement accessible aux clients juridiquement capables. En application des articles 18.5 et 18.6 des Conditions Générales, Société Générale ne peut être tenue pour responsable ni des pertes de messages consécutives à l'application des dispositions précitées, ni des conséquences de ces pertes.

En cas de résiliation du Contrat de Banque à Distance en application de l'article 35 des Conditions Générales, l'Abonné perd définitivement l'accès aux messages conservés jusqu'alors dans sa Messagerie Client. Pour ces raisons, Société Générale rappelle à l'Abonné qu'il lui appartient de mettre en œuvre les procédures de sauvegardes adéquates (copies d'écran, copies de texte dans un document électronique, etc.) afin d'archiver sur son système informatique les documents ou messages qu'il estime importants et qui seraient stockés sur le service de Messagerie Client.

18.2 - Fonctionnalités de la Messagerie Client

• Interlocuteurs

La Messagerie Client est un service strictement réservé aux échanges entre Société Générale et ses clients dans le cadre de la relation contractuelle avec Société Générale. Les communications électroniques et les documents sur support durable liés à l'exécution des contrats de l'Abonné pourront être envoyés par Société Générale à l'Abonné au travers de la Messagerie.

En conséquence et afin de garantir la sécurité du service, l'Abonné ne peut envoyer des messages qu'aux destinataires sélectionnés par Société Générale. De même, l'Abonné ne peut pas recevoir des messages émis par des interlocuteurs extérieurs à Société Générale.

• Alerte d'arrivée d'un message dans la Messagerie Client:

L'Abonné recevra une notification sur l'Adresse Électronique l'informant de l'arrivée d'un message dans la Messagerie Client sur L'Espace Client et une notification push via L'Appli SG. La responsabilité de Société Générale ne peut être recherchée en cas de non-réception de l'information, résultant d'une saisie erronée de coordonnées par l'Abonné ou par le blocage du message par son système (anti-spam mal paramétré). En outre, Société Générale ne garantit pas l'heure de réception des messages électroniques, une fois que celles-ci sont prises en charge par un fournisseur d'accès internet ou un opérateur téléphonique, dans la mesure où leur transport ou délivrance dépendent de la gestion du serveur de messagerie du fournisseur d'accès de l'Abonné ou de son opérateur téléphonique. Par conséquent, la responsabilité de Société Générale ne saurait être engagée pour les dommages directs ou indirects liés à la non-réception ou au décalage entre le déclenchement de l'envoi et la réception.

De même la réception des messages adressés par Société Générale dans le cadre de la souscription à distance de produits et services fera l'objet d'alertes par SMS sur le numéro de téléphone déclaré par l'Abonné conformément à l'article 5.1.1 « Code Sécurité » des Conditions Générales.

• Suppression des messages:

Les messages supprimés par l'Abonné sont déplacés dans le dossier « Corbeille ». Un message supprimé de la Corbeille supprime définitivement toute possibilité de sa consultation par l'Abonné.

• Quota de la Messagerie Client:

La taille de la Messagerie Client de l'Abonné est limitée par un quota correspondant à un nombre d'octets (le « Quota »). Ce Quota est fixé par Société Générale et peut être à tout moment majoré ou minoré après préavis conformément aux dispositions de la présente convention.

La gestion de l'espace occupé, notamment pour prévenir l'atteinte dudit Quota, revient à l'Abonné.

– Avant que le Quota ne soit atteint, l'Abonné est alerté par des messages d'alertes, l'invitant à libérer de l'espace dans sa messagerie.

– Dans le cas où le Quota est atteint, l'ensemble des fonctionnalités de la Messagerie Client sont bloquées. L'Abonné a toujours la possibilité de procéder à la suppression de messages.

– Si le Quota est dépassé, Société Générale sera contrainte de supprimer les messages diffusés en automatique, des messages de service ou à caractère commercial (message concernant les produits et services proposés par le groupe Société Générale).

18.3 - Contenu des messages

• Règles d'utilisation

L'Abonné s'engage à n'utiliser la Messagerie Client que dans un cadre strictement limité à la relation bancaire. À ce titre, l'Abonné s'abstiendra de

transmettre tout message, pièce jointe ou autre document ne s'inscrivant pas directement dans le cadre de la relation contractuelle avec Société Générale.

L'Abonné devra faire un usage raisonnable de la Messagerie Client mis à sa disposition par Société Générale, quant au contenu, à la fréquence des messages envoyés ou à la taille ou au format des pièces jointes (voir détail de ces règles d'utilisation figurant dans la rubrique d'Aide, accessible depuis la Messagerie Client).

L'utilisation de la Messagerie Client par l'Abonné non conforme aux cas visés à l'alinéa ci-dessus, entraîne le droit pour Société Générale de supprimer à tout moment et sans préavis la Messagerie Client. Dans un tel cas, Société Générale ne sera pas tenue responsable de la perte des messages.

• Engagement sur une demande formulée dans un message

La Messagerie Client ne permet pas la prise en compte des demandes concernant les mises à jour des informations personnelles de l'Abonné ou les transactions bancaires y compris l'inscription de comptes destinataires de virements, les ordres de virement et de Bourse. En conséquence, Société Générale ne donnera pas suite à ces demandes formulées via la Messagerie Client.

L'Abonné doit, s'il souhaite mettre à jour ces données ou effectuer des transactions bancaires, soit utiliser les outils disponibles via l'Espace Client ou L'Appli SG, soit transmettre par écrit ses demandes à son agence.

Il est expressément convenu entre les parties que les dispositions ci-dessus ne s'appliquent pas aux demandes de souscription ou de résiliation de produits ou de services dont Société Générale et l'Abonné conviendront qu'ils pourraient être réalisés via la Messagerie Client.

Dans un objectif d'amélioration continue du Service et de la Messagerie Client, en fonction de la nature et du contenu de la demande formulée par message par l'Abonné, une réponse automatique, immédiate et non personnalisée (dénommée ci-après « Réponse Flash »), pourra être proposée à l'Abonné. Réponse Flash est un système de réponses automatisées ne faisant pas appel à un être humain. Il permet d'apporter un premier niveau de réponse à certaines demandes des Abonnés, auquel cas il appartient à l'Abonné de s'assurer que cela répond à sa situation personnelle. L'Abonné conserve en tout état de cause la possibilité d'envoyer son message à son conseiller.

Par ailleurs, le conseiller dispose d'un outil d'assistance au traitement des demandes de l'Abonné adressées via la Messagerie, à partir de leur contenu.

18.4 - Sécurité

Il est convenu entre Société Générale et l'Abonné que chacun met en œuvre ses meilleurs efforts afin d'assurer l'innocuité des messages envoyés en veillant notamment à ce qu'ils ne comportent pas de virus ou autres logiciels malveillants. Il appartient en conséquence à chacune des parties de prendre les mesures adéquates afin de préserver l'intégrité de son système informatique.

Chacune des parties pourra procéder à la suppression des documents électroniques attachés aux messages échangés et identifiés, par ses logiciels et/ou ses mesures de protection, comme menaçant directement ou indirectement l'intégrité de son système d'information.

18.5 - Archivage des messages par l'Abonné

Il appartient à l'Abonné de mettre en œuvre les procédures de sauvegarde (copies d'écran, copies du texte dans un document électronique...) adéquates afin d'archiver sur son système informatique tous les documents ou messages stockés dans la Messagerie Client, notamment afin de tenir compte de la possibilité pour Société Générale de restreindre la Messagerie Client à la seule consultation des messages ou de supprimer les messages en cas d'atteinte du Quota tels que prévu à l'article 18.2 des Conditions Générales.

18.6 - Archivage des messages par Société Générale

Société Générale mettra à disposition de l'Abonné les informations et les documents pendant une durée adaptée à leur finalité et conservera hors de la Messagerie Client les messages émis et reçus par elle sur une période de 5 ou 10 ans selon le cas à des fins probatoires, conformément aux textes en vigueur. Ces archives, purement internes, ne sont pas destinées à être consultées en ligne ou accédées par l'Abonné.

ARTICLE 19 - MOYENS DE COMMUNICATION ENTRE L'ABONNÉ ET LA BANQUE

19.1 - Service d'Alerte

Le service d'alerte, inhérent au Contrat de Banque à Distance, permet à l'Abonné de recevoir, par le biais de l'Espace Client et de L'Appli SG, des notifications selon les canaux suivants:

- Notifications de L'Appli SG;
- Courriel adressé sur l'Adresse Électronique (ci-après « Email »);
- SMS.

Les notifications avec un enjeu réglementaire ou sécuritaire majeur ne font pas partie du service d'alerte décrit ci-dessous et pourront être envoyées via un ou plusieurs canaux au choix de la Banque (notification de L'Appli SG et/ou Email et/ou SMS).

Le service d'alerte comprend deux types de notifications :

- Celles créées à l'initiative de l'Abonné à partir de l'Espace Client et de L'Appli SG dans la rubrique « Mes Notifications », grâce auxquelles l'Abonné peut paramétrer des alertes l'informant du solde de son compte inférieure à un certain seuil, ou de la comptabilisation d'une opération créditrice ou débitrice sur son compte selon le canal sélectionné (notification de L'Appli SG et/ou Email). Si l'Abonné souhaite modifier le paramétrage de l'une des notifications qu'il a créé, il devra procéder à sa suppression et en paramétrer une nouvelle.
- Celles créées et envoyées à l'initiative de la Banque consultables dans la rubrique « Notifications de ma banque » à partir de l'Espace Client et de L'Appli SG, par lesquelles la Banque peut envoyer des notifications selon un ou plusieurs canaux de son choix (notifications de L'Appli SG et/ou Email et/ou SMS) concernant certains événements et informations relatifs à des produits ou services détenus par l'Abonné auprès de la Banque.

Afin de recevoir les notifications du service d'alerte, l'Abonné doit s'assurer de ne pas avoir désactivé les notifications envoyées par L'Appli SG sur son terminal dans les paramètres de ce dernier (les modalités varient en fonction du système d'exploitation du terminal de l'Abonné). Le cas échéant, l'Abonné est informé qu'en désactivant les notifications envoyées par L'Appli SG depuis son terminal, il pourrait ne pas recevoir certaines notifications du service d'alerte.

L'Abonné pourra retrouver et consulter les notifications reçues ainsi que leur contenu depuis la rubrique dédiée de l'Espace Client et de L'Appli SG pendant une durée de 60 jours minimum pour les alertes à l'initiative de l'Abonné et de 30 jours minimum pour les alertes à l'initiative de la Banque. Société Générale rappelle à l'Abonné qu'il lui appartient de mettre en œuvre les procédures de sauvegarde adéquates (copies d'écran, copies du texte dans un document électronique, etc.) afin d'archiver sur son système informatique les alertes reçues qu'il estime importantes et qui seraient temporairement restituées dans les rubriques dédiées de l'Espace Client et de L'Appli SG.

19.2 - Service Elio2

L'Abonné bénéficie d'un accès à la plateforme Elio2 dédié aux personnes sourdes et malentendantes (ci-après le « Service Elio2 »).

Le Service Elio2 est accessible via la rubrique « Aide et contacts » du site particuliers.sg.fr et depuis L'Appli SG dans la rubrique « Contact > Mes autres contacts > Sourds et malentendants > Accéder à Elio2 ». Il permet à l'Abonné titulaire d'un Téléphone Sécurité d'accéder gratuitement au service commercial ainsi qu'au service des réclamations.

Dans le cadre du Service Elio2, l'Abonné est mis en relation avec un interprète selon le mode de communication choisi parmi les suivants :

- Langue des Signes Française (LSF),
- Transcription Écrite Simultanée,
- Langue française Parlée Complétée (LPC).

Le Service Elio2 est disponible du lundi au vendredi de 8h30 à 19 h, sauf les jours fériés.

19.3 - Autres communications

L'Abonné accepte de recevoir des notifications de la part de la Banque en application du Contrat de Banque à Distance, et plus globalement au titre des autres produits et services détenus par l'Abonné, via les canaux suivants :

- Par Notifications via l'Espace Client et/ou L'Appli SG ;
- Sur son Adresse Électronique ;
- Par SMS sur le numéro de téléphone mobile personnel communiqué à la Banque.

Les notifications au titre des autres produits et services détenus par l'Abonné seront réalisées selon les modalités prévues dans les conditions contractuelles applicables à ces produits et services.

Les dispositions de cet article ne s'appliquent pas aux documents visés à l'article 27 des Conditions Générales.

ARTICLE 20 - SPÉCIFICITÉS DE L'APPLI SG

L'Abonné bénéficie d'une ergonomie propre à L'Appli SG et a accès aux fonctions décrites aux articles 2 à 21.1, 22 à 25 des Conditions Générales.

L'Appli SG permet à l'Abonné d'effectuer des opérations sur ses comptes. L'accès à certaines fonctionnalités de L'Appli SG est soumis à l'identification préalable de l'Abonné selon les modalités prévues à l'article 5.1 des Conditions Générales.

Pour des raisons techniques, les fonctionnalités disponibles sur L'Appli SG peuvent varier selon le système d'exploitation du terminal de l'Abonné (téléphone mobile ou tablette). Plus généralement, les fonctionnalités de L'Appli SG peuvent évoluer. La liste des fonctionnalités disponibles peut être consultée dans la partie description de la plateforme de téléchargement d'applications en ligne propre à chaque système d'exploitation.

Personnalisation :

L'Abonné a également la possibilité d'accéder via la page d'accueil de L'Appli SG à un service d'informations sommaires (par exemple le solde, les opérations

en cours de traitement, les trois dernières opérations comptabilisées) sur l'un de ses comptes à vue (voir ci-après « Personnalisation »). L'accès à la fonction Personnalisation est soumis à la détention d'un compte à vue et à l'identification préalable de l'Abonné selon les modalités prévues à l'article 5.1 des Conditions Générales.

Pour les besoins de la fonction Personnalisation un code est stocké sur le terminal mobile de l'Abonné (ci-après dénommé « Jeton »). Le Jeton permet à l'Abonné lors de chaque lancement de L'Appli SG, d'accéder à la fonction Personnalisation, sans qu'il ait besoin d'identification telle que définie ci-dessus.

La suspension ou la fermeture de l'accès au Service, pour quelque raison que ce soit, à l'initiative de l'Abonné ou de Société Générale, entraîne l'impossibilité d'utiliser L'Appli SG et ses différentes fonctionnalités ainsi que la révocation du Jeton.

Pour pouvoir effectuer de nouveau des opérations sur ses comptes via L'Appli SG, l'Abonné doit disposer du Service.

Pour pouvoir accéder de nouveau à la fonction Personnalisation l'Abonné doit procéder à la création d'un nouveau Jeton en saisissant son Identifiant Client (Code Client) et son Code Secret.

De même, un nouveau Jeton doit être créé en cas de :

- désinstallation et/ou réinstallation de L'Appli SG ;
- réinitialisation du terminal mobile ;
- réattribution d'un nouveau Code Secret conformément à l'article 5.2 des Conditions Générales ;
- modification du Code Secret par l'Abonné.

ARTICLE 21 - AIDES À L'UTILISATION DU SERVICE

Société Générale met à la disposition de l'Abonné via le Service divers moyens ou fonctionnalités destinés à l'aider dans l'utilisation du Service.

21.1 - Tchat

Société Générale met à la disposition de l'Abonné la possibilité d'échanger par écrit de manière instantanée avec le Service Client (ci-après dénommé « Tchat ») afin que ce dernier lui apporte une aide à l'utilisation du Service.

Le Tchat ne permet pas la réalisation d'opérations ou la souscription de produits.

Ce service est accessible uniquement dans l'espace sécurisé de l'Abonné après qu'il s'est authentifié conformément à l'article 5 des Conditions Générales.

L'accès au Tchat est conditionné à la disponibilité du Service Client. L'Abonné sera notifié de la disponibilité du Service Client par la présence ou la modification d'aspect d'un bouton sur la page qu'il est en train de consulter qui permet d'accéder au Tchat.

21.2 - Chatbot

L'Abonné a également la possibilité d'obtenir de l'aide au moyen d'échanges avec un assistant virtuel conversationnel (« ci-après dénommé Chatbot »).

Le Chatbot est un système de réponse automatisé sans l'intervention d'un être humain, basé sur un système d'intelligence artificielle, qui permet d'obtenir des informations. Ces informations peuvent être soit d'ordre général en mode déconnecté, soit plus spécifiques en mode connecté (c'est-à-dire lorsque l'abonné est préalablement authentifié conformément à l'article 5.1).

Les réponses apportées par le Chatbot aux questions étant générées par un système d'intelligence artificielle pré-entraîné et recourant à des données relatives aux services offerts, l'Abonné est informé que certaines réponses peuvent ne pas être totalement pertinentes ou complètes au regard des questions posées, et dans de rares cas être erronées, compte tenu de l'approche probabiliste de l'intelligence artificielle. Par conséquent, les réponses apportées par le Chatbot ne sauraient être assimilées à de quelconques conseils ou recommandations.

Il est recommandé à l'Abonné de formuler des questions précises et de reformuler si besoin.

Il appartient à l'Abonné de s'assurer de ne délivrer aucune autre information que celles nécessaires à l'utilisation du service et au besoin de contacter un Conseiller en Agence, par téléphone ou tout autre moyen mis à sa disposition.

Il est recommandé à l'Abonné d'utiliser le clavier dans les échanges avec le Chatbot, les données saisies seront traitées dans le respect de la politique des données de Société Générale prévue à l'article 30 ci-après.

L'Abonné est informé que lorsqu'il utilise la fonction « micro » proposée par le smartphone, les données personnelles et informations qu'il dicte seront accessibles et utilisées par l'éditeur du système d'exploitation de son smartphone (Google, Apple, Harmony OS ou autre) selon les termes de la politique de confidentialité et de protection des données personnelles de ce dernier.

L'Abonné est notifié de la disponibilité du Chatbot par la présence d'un bouton sur la page qu'il est en train de consulter qui permet d'accéder au service.

21.3 - FAQ Dynamique

L'Abonné a également la possibilité de consulter des rubriques d'aide dynamiques (ci-après dénommées « FAQ Dynamique »).

La FAQ Dynamique est un système de réponse automatisé sans l'intervention d'un être humain qui ne permet pas la réalisation d'opérations ou la souscription de produits.

Par conséquent, les informations qui y sont délivrées sont générales. Il appartient à l'Abonné de s'assurer qu'elles sont adaptées à sa situation personnelle, au besoin en contactant un Conseiller en agence, par téléphone ou tout autre moyen mis à sa disposition.

L'Abonné sera notifié de la disponibilité d'une FAQ Dynamique par la présence d'un lien d'accès sur la page qu'il est en train de consulter qui permet d'accéder au service.

21.4 - Redirection de l'Abonné vers l'Espace Client ou L'Appli SG

Dans le cas où un Abonné souhaite contacter un conseiller (en agence ou via le Service client ou autre), Société Générale peut, lui envoyer une notification, un SMS ou un message dans la Messagerie Client lui permettant d'être redirigé vers l'Espace Client ou L'Appli SG pour répondre à sa demande.

L'Abonné pourra à partir de la notification, du SMS ou du message dans la Messagerie Client reçu en cliquant sur le lien ou bouton proposé, être redirigé vers L'Espace Client ou L'Appli SG après s'être préalablement authentifié, conformément à l'article 5.1 des Conditions Générales, dans le cas où sa demande le nécessite.

La fonctionnalité de redirection vers l'Espace Client ou L'Appli SG n'est pas accessible à l'Abonné juridiquement protégé.

ARTICLE 22 - GESTION DES CARTES

Société Générale met à disposition de l'Abonné via le Service la possibilité de consulter ou gérer certains événements et services relatifs à sa (ses) carte(s) :

Informez Société Générale aux fins de blocage de sa carte (mise en opposition) en indiquant le(s) motif(s) pour le(s)quel(s) il demande le blocage;

Effectuer certains paramètres relatifs au fonctionnement de la carte (ces paramètres ne concernent que les opérations faisant l'objet d'une demande d'autorisation auprès de Société Générale) :

- verrouillage/déverrouillage de la carte (ce paramètre permet de restreindre temporairement le fonctionnement de la carte. La restriction ne concerne notamment pas les paiements sans contact);
- activation/désactivation des paiements en ligne;
- activation/désactivation des transactions à l'étranger;
- activation/désactivation des retraits aux distributeurs;
- activation/désactivation du service de mise à jour automatique des numéros de votre carte auprès des commerçants participants en cas de renouvellement de carte.

Demander la modification exceptionnelle de la capacité (également dénommé « plafond ») de paiement/retrait de sa carte;

Déclarer un voyage à l'étranger afin d'éviter le blocage de l'utilisation de sa (ses) carte(s) par Société Générale pour des raisons de sécurité ou de présomption de fraude (tel que prévu dans les Conditions Générales de fonctionnement des cartes) lors d'un prochain déplacement. Valable sur une période maximale de 60 jours, cette déclaration ne concernera que les Abonnés titulaires d'une carte de paiement (à l'exclusion des Abonnés bénéficiant des Services Bancaires de Base ou de l'offre Générés) et portera au plus sur 5 pays de la zone d'acceptation de la (des) carte(s). Elle aura exclusivement pour objet les retraits et paiements de proximité;

Activer en ligne de sa nouvelle carte, sous réserve que celle-ci ne fasse pas l'objet d'un blocage avant la demande. Suite à son activation, la carte pourra être utilisée pour réaliser des paiements auprès des commerçants ou à distance ou retirer des espèces auprès d'automates;

Consulter le code secret d'une carte dont il est titulaire, sous réserve que la carte ne fasse pas l'objet d'un blocage.;

Accéder et utiliser le service e-Carte Bleue adossé à la carte dont il est titulaire. Pour plus d'informations sur le fonctionnement du service, l'Abonné peut se référer aux « Conditions Générales des cartes de débit ».

Pour des raisons de sécurité :

- toute modification du(es) plafond(s) de la carte, paramètre du fonctionnement de la carte, activation du service de mise à jour automatique des numéros de carte et la déclaration d'un voyage à l'étranger est conditionnée à la saisie d'un Code Sécurité (voir article 5.1.1 des Conditions Générales à l'utilisation du Pass Sécurité (voir article 5.1.2 des Conditions Générales);
- toute activation de carte ou consultation du code secret de la carte est conditionnée à l'utilisation du Pass Sécurité. Le titulaire ne pouvant utiliser le Pass sécurité, peut demander, gratuitement, la réédition du code secret à son agence;

- le mandataire conventionnel ne peut pas procéder à l'augmentation du(es) plafond(s) d'une carte attachée au compte du mandant.

ARTICLE 23 - FONCTIONNALITÉS DISPONIBLES SUR LES DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES DE BILLETS DE SG ET CASH SERVICES

Le présent article précise les conditions d'utilisation du Service sur les appareils de Distribution Automatique de BILLETS de SG ou Cash Services au moyen d'une carte bancaire de paiement ou de retrait.

L'Abonné titulaire d'une carte de paiement ou de retrait (ci-après dénommée la « Carte ») peut/pourra gratuitement et après composition du code secret de la carte :

- (i) imprimer des Relevés d'Identité Bancaire (ci-après dénommé « R.I.B. ») relatifs au(x) compte(s) à vue dont il est titulaire et, le cas échéant, au(x) compte(s) à vue de tiers sur le(s)quel(s) il est habilité,
- (ii) imprimer/consulter les dernières écritures intervenues sur le(s) compte(s) dont il est titulaire et, le cas échéant, sur le(s) compte(s) de tiers sur le(s) quel(s) il est habilité (ainsi que les dernières opérations effectuées avec sa carte de paiement à débit différé s'il est titulaire d'une telle carte),
- (iii) initier des virements occasionnels SEPA depuis son(ses) compte(s) et, le cas échéant, le(s) compte(s) de tiers sur le(s) quel(s) il est habilité,
- (iv) et choisir le compte sur lequel il souhaite déposer des espèces parmi le(s) compte(s) dont il est titulaire et, le cas échéant, le(s) compte(s) de tiers sur le(s) quel(s) il est habilité, sur les appareils de distribution automatique de billets « SG ou Cash Services » équipés de ces fonctionnalités. La disponibilité de chaque fonctionnalité est précisée sur le menu principal de chaque appareil. Les conditions d'utilisation de ces fonctionnalités sont les suivantes :

23.1 - Impression de R.I.B.

- a) L'accès à la fonctionnalité « Impression de RIB » est subordonnée à l'accès à la fonction de Consultation du Service.
- b) Les comptes pouvant donner lieu à l'impression d'un R.I.B. sont le(s) compte(s) à vue en euros dont l'Abonné est titulaire ou le(s) compte(s) à vue en euros de tiers sur le(s)quel(s) il est habilité, à l'exclusion des comptes faisant l'objet d'une restriction au sens des présentes Conditions Générales.

23.2 - Impression/consultation des dernières opérations

- a) L'accès à la fonctionnalité « Impression des opérations » est subordonnée à l'accès à la fonction de Consultation du Service.
- b) Les comptes pour lesquels la fonctionnalité « Impression des opérations » est disponible sont les comptes en euros dont l'Abonné est titulaire ou les comptes en euros de tiers sur lesquels il est habilité, à l'exclusion des comptes faisant l'objet d'une restriction au sens des présentes Conditions Générales.

23.3 - Virements SEPA occasionnels

- a) L'accès à la fonctionnalité « Virement » (SEPA) est subordonnée à l'accès aux Fonctions Transactionnelles ainsi qu'aux sous-fonctions « virements » du Service.
- b) Seuls des ordres de virements SEPA occasionnels (également dénommés « ponctuels ») à exécution immédiate et vers des comptes dont l'Abonné est titulaire, cotitulaire ou sur lesquels il a procuration ou représentation légale peuvent être exécutés via les appareils de distribution automatique de billets « SG et Cash Services » équipés de cette fonctionnalité.
- c) Après insertion de sa Carte et sélection de la fonction « Virement », l'Abonné est invité à composer le code secret de sa Carte (sauf dans le cas où il s'est déjà authentifié). Il est ensuite amené à choisir son compte (ou, le cas échéant, le compte de tiers sur lequel il est habilité) à débiter figurant sur sa liste de compte émetteurs puis le compte à créditer figurant sur la liste des comptes dont il est titulaire, cotitulaire ou sur lesquels il a procuration ou représentation légale. L'Abonné doit ensuite saisir le montant du virement (champ « montant » suivi, le cas échéant, du champ « centimes » activé au moyen du bouton idoine). Un récapitulatif du virement SEPA est ensuite affiché à l'écran aux fins de validation par l'Abonné de l'ordre de virement.

Si l'ordre a bien été enregistré par Société Générale, une synthèse de celui-ci est restituée. L'Abonné a la faculté de l'imprimer dès lors que l'imprimante de l'appareil de distribution automatique de billets est en état de marche.

- d) Il est rappelé que les conditions relatives à l'exécution des virements occasionnels SEPA via le canal « appareil de distribution automatique de billets » sont celles visées dans les Conditions Générales de la Convention de compte et de services - Particuliers. En outre, il est rappelé que les virements SEPA réalisés via ce canal le seront dans les limites des fonds disponibles sur le compte émetteur concerné et des plafonds énoncés dans les présentes conditions générales.

Tout ordre de virement SEPA reçu par Société Générale un jour ouvrable après 17 h 30 est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.

Tout ordre de virement SEPA reçu par Société Générale un jour non ouvrable est réputé avoir été reçu le premier jour ouvrable suivant. En cas de refus d'exécution de Société Générale, il en sera informé dans le Service Internet et/ou les Services Mobile.

Les ordres de virements SEPA donnés sur les appareils de distribution automatique de billets équipés de la fonctionnalité « virement » peuvent être consultés (l'Abonné doit ainsi s'assurer de l'acceptation par Société Générale de ses demandes de virements SEPA) et révoqués sur les autres canaux d'accès du Service ainsi qu'en agence.

Chaque ordre de virement SEPA peut être révoqué dans le respect des heures limites suivantes :

- 16h00 pour les virements enregistrés après 8h00 et jusqu'à 16h00;
- 17h30 pour les virements enregistrés après 16h00 et jusqu'à 17h30;
- 8h00 pour les virements enregistrés après 17h30 J-1 et jusqu'à J 8h00.
- 8h00 du premier jour ouvrable suivant pour les virements enregistrés après 17h30 la veille d'un week-end ou d'un jour férié.

23.4 - Choix du compte pour le dépôt d'espèces

a) L'accès à la fonctionnalité « Choix du compte pour le dépôt d'espèces » est subordonnée à :

- l'accès aux fonctions transactionnelles du Service.
- la détention d'un ou de plusieurs compte(s) en euros et, le cas échéant, d'une habilitation sur un ou plusieurs compte(s) en euros de tiers. En conséquence, si l'Abonné n'est titulaire que d'un compte en euros auquel sa carte est rattachée, tout dépôt d'espèces donnera automatiquement lieu au crédit de ce compte.

b) Il est rappelé que les conditions d'utilisation des cartes de paiement pour le dépôt d'espèces sont exposées dans les Conditions Générales de la Convention de compte et de services - Particuliers. Les conditions d'utilisation des cartes de retrait pour le dépôt d'espèces étant quant à elles exposées dans les conditions générales afférentes à ces cartes.

c) À la fin du dépôt, un ticket faisant notamment état du montant du dépôt et du compte sur lequel ce dernier doit être exécuté peut-être édité.

ARTICLE 24 - GESTION DU BUDGET

Société Générale met à la disposition de l'Abonné, un service gratuit de gestion de budget (ci-après dénommé « Gestion du Budget ») via le Service, lui permettant de suivre ses comptes, d'affecter automatiquement des écritures dans des catégories de dépenses et revenus, de fixer des seuils de dépenses, de générer des tableaux et des graphiques de suivi de sa gestion et de les personnaliser.

Les écritures sur les comptes sont consultables pendant une période de 24 mois glissants à partir de la date de l'opération.

24.1 - Confidentialité des données : Société Générale est tenue au secret professionnel, sauf exceptions légales ou autorisation expresse et écrite de l'Abonné. Les données collectées par Société Générale ainsi que les personnalisations effectuées par l'Abonné pour les besoins du Service ne pourront pas être exploitées à des fins de prospection commerciale et sont couvertes par le secret professionnel.

24.2 - Société Générale pourra limiter ou suspendre l'accès à la Gestion du Budget, sans préavis, en cas :

- de désaccord entre les titulaires d'un compte collectif;
- de désaccord entre les représentants légaux d'un mineur.

24.3 - Par ailleurs, moyennant un préavis d'un mois, adressé à l'Abonné par lettre simple, Société Générale pourra cesser de fournir le service Gestion du Budget pour l'ensemble de sa clientèle.

L'Abonné a la possibilité de désactiver ou de réactiver l'accès au service Gestion du Budget à tout moment depuis l'Espace Client.

24.4 - Le(s) co-titulaire(s) d'un compte collectif, titulaire(s) d'une carte CB Visa Premier ou CB Visa Infinite à débit différé bénéficie(nt) pour le détail des opérations de paiement par carte passées au débit du compte (montant, commissions, taux de change) d'un relevé des opérations.

24.5 - Dans tous les cas, la résiliation du Contrat de Banque à Distance entraîne la fermeture du service Gestion du Budget. Dans cette hypothèse, l'attention de l'Abonné est attirée sur le fait que l'ensemble des personnalisations ainsi que les catégorisations des opérations effectuées dans le cadre de la Gestion du Budget sont définitivement perdues et ne peuvent pas faire l'objet d'une sauvegarde.

De même, après la clôture d'un/des compte(s) dont l'Abonné a assuré la gestion par le biais du service Gestion du Budget, l'ensemble des personnalisations ainsi que les catégorisations des opérations effectuées sont définitivement perdues et ne peuvent pas faire l'objet d'une sauvegarde.

En cas de résiliation du présent contrat par l'un des co-titulaires, les personnalisations ainsi que les catégorisations des opérations effectuées par celui-ci sur le compte collectif pourront être consultées par le(s) co-titulaire(s) qui continue(nt) à bénéficier d'un accès au Service, pendant une période de 12 mois glissants à partir de la date de l'opération.

ARTICLE 25 - SERVICE MON PATRIMOINE

25.1 - Éligibilité

Société Générale met à disposition de l'Abonné, client de Société Générale Private Banking France, à l'exclusion de tout autre client de Société Générale, un service « Mon Patrimoine » comportant diverses fonctionnalités telles que définies ci-après.

Les termes ci-après sont définis comme suit :

Par actif on entend :

- les avoirs figurant sur les comptes à vue ou comptes courant des clients;
- les actifs détenus sur des comptes d'instruments financiers,
- les actifs des produits d'assurance vie;
- les actifs des comptes d'épargne;
- des actifs immobiliers;
- des actifs mobiliers (tels que : avion, yacht, chevaux, etc.);
- autres actifs immatériels (tels que : brevets, licences, etc.);
- autres actifs (tels que : œuvres d'art, bijoux, voiture de luxe, etc.).

et par passif, on entend :

- des emprunts;
- autres dettes.

Les données bancaires sont :

- les avoirs figurant sur les comptes à vue ou comptes courant des clients;
- les actifs détenus sur des comptes d'instruments financiers;
- des emprunts;
- les actifs des comptes d'épargne. Les données non bancaires sont :
- les actifs des produits d'assurance vie;
- des actifs immobiliers;
- des actifs mobiliers (tels que : avion, yacht, chevaux, etc.);
- d'autres actifs immatériels (tels que : brevets, licences, etc.);
- d'autres actifs (tels que : œuvres d'art, bijoux, voiture de luxe, etc.);
- autres dettes.

25.2 - Règles d'utilisation des fonctionnalités du service « Mon Patrimoine »

a) **Fonctionnalités du service « Mon Patrimoine ».**

i. Le service « Mon patrimoine » permet à l'Abonné de consulter, à partir de l'Espace Client et de L'Appli SG, des informations relatives aux comptes qu'il détient chez Société Générale et des informations diverses ou données non bancaires (telles que définies ci-après) sur tout ou partie d'actifs et/ou de passif qu'il aurait renseigné manuellement au sein dudit service, outre ses actifs et passifs chez Société Générale.

L'Abonné aura la possibilité d'obtenir ses données bancaires et/ou non bancaires au sein d'un tableau de bord paramétrable en fonction de critères variés triant ses données (par exemple par nature de patrimoine, par établissement, par classe d'actif, etc.).

Il est précisé que s'agissant des données non bancaires d'une part, l'Abonné a la possibilité, sous sa seule responsabilité, de renseigner lui-même les données qu'il souhaite intégrer par saisie manuelle et qu'il a, d'autre part la possibilité, sous sa seule responsabilité, de renseigner lui-même tout ou partie de certaines données bancaires.

ii. **Diagnostic d'allocation d'actifs**

Avec le service « Mon Patrimoine », l'Abonné peut accéder à un diagnostic de l'allocation stratégique de ses actifs financiers chez Société Générale Private Banking, notamment leur potentiel de performance et le niveau de risque associé. Ce diagnostic est issu d'une méthodologie spécifique à Société Générale Private Banking qui s'attache à analyser l'évolution des différentes classes d'actifs selon des milliers de scénarios.

L'Abonné notera que cette analyse porte sur le périmètre de ses actifs financiers qui pourront être identifiés et classés selon cette approche. Ainsi, une partie de son patrimoine financier pourrait être « non catégorisé » et serait ainsi exclu de l'analyse.

L'Abonné a également à sa disposition des outils lui permettant de comparer le couple rendement/risque de son patrimoine financier analysé à celui de classes d'actifs ou d'allocations illustratives. Il peut par ailleurs créer une simulation d'allocation en classes d'actifs et l'analyser pour comparaison à son diagnostic.

Les informations issues du Diagnostic d'allocation d'actifs financiers sont communiquées à titre purement indicatif. Elles ne sont pas destinées à fournir un conseil en investissement ni un quelconque autre service d'investissement et/ou ne constituent, de la part de Société Générale, ni une offre, ni une recommandation personnalisée, ni un conseil en vue d'investir dans les classes d'actifs mentionnées. Les informations contenues dans ce document ne constituent pas un conseil juridique, fiscal ou comptable. La méthodologie utilisée pour obtenir ces simulations a été établie à partir d'hypothèses élaborées par le groupe Société Générale; elle ne garantit pas les performances futures des actifs considérés.

Avant toute décision d'investissement réalisée à partir de ces simulations, selon le cas et la législation applicable, l'investisseur potentiel devra interroger son banquier privé afin de déterminer s'il est compétent pour investir dans les produits envisagés, et si cet investissement est compatible avec son profil et ses objectifs d'investissement. Toute proposition d'investissement qui serait réalisée à partir de ces simulations devra préalablement être adaptée au profil d'investisseur de l'Abonné.

Les variations de l'inflation, de taux d'intérêts et de taux de change peuvent avoir des effets négatifs sur la valeur, le prix et le revenu des investissements libellés dans une devise différente de celle de l'Abonné. Les éventuelles simulations et exemples contenus dans ce diagnostic sont fournis à titre indicatif et à des fins d'illustration uniquement. L'information contenue dans le diagnostic peut être modifiée en fonction des fluctuations des marchés et les informations et avis mentionnés dans ce diagnostic peuvent être amenés à évoluer. Les données indiquées dans ledit diagnostic ne portent que sur des performances brutes; les performances nettes sont réduites de toute commission, frais ou autre charge applicable.

Les données historiques utilisées et les informations et avis cités, proviennent ou sont notamment basés sur des sources externes que Société Générale considère fiables mais qu'elles n'ont pas vérifiées de manière indépendante. En aucun cas Société Générale n'assumera une responsabilité quant à l'exactitude, la pertinence et l'exhaustivité de ces données, et ne s'engage pas à actualiser ni à modifier le présent diagnostic, et n'assumera aucune responsabilité à cet égard.

iii. Autres fonctionnalités du service « Mon Patrimoine »

Le service « Mon Patrimoine » met à disposition de l'Abonné des fiches juridiques et fiscales relatives à la gestion de patrimoine. Ces informations sont mises gracieusement à disposition. Elles seront mises à jour régulièrement.

D'autres fonctionnalités seront susceptibles d'être offertes à l'Abonné lors de mises à jour successives.

b) Facturation

Le service « Mon Patrimoine » ne fait l'objet d'aucune facturation supplémentaire par Société Générale.

c) Autorisation de consultation de Mon patrimoine par le Banquier de l'Abonné

À toutes fins utiles et notamment en vue de délivrer à l'Abonné un conseil adapté à la situation patrimoniale de ce dernier, l'Abonné autorise son Banquier, à consulter les données que l'Abonné a inscrit dans Mon patrimoine.

d) Divers

Les données communiquées par l'Abonné et celles relatives aux comptes sont nécessaires pour l'utilisation du service « Mon Patrimoine ». L'Abonné autorise Société Générale à les communiquer à ses sous-traitants dans la limite nécessaire à l'exécution des tâches ou actions qui leurs sont confiées.

L'Abonné peut exercer ses droits d'accès et de rectification, d'effacement, de limitation, ainsi qu'un droit à la portabilité en contactant le délégué à la protection des données personnelles :

- à partir de son Espace Client ou depuis L'Appli SG
- auprès de l'agence où est ouvert son compte
- à l'adresse postale suivante: Service Protection des données personnelles CPLE/FRB/DPO - 17 cours Valmy - CS 50318 - 92972 Paris La Défense cedex
- par courrier électronique à l'adresse suivante: protectiondesdonnees@societegenerale.fr

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

e) Réclamations

En cas de survenance de difficultés relatives à la fonctionnalité d'agrégation de comptes, l'Abonné peut se rapprocher de l'assistance Banque à Distance au 01 42 14 58 58 (prix d'un appel local), du service en charge des relations avec les consommateurs, ou du Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) dans les conditions définies à l'article 37 des Conditions Générales.

Les réclamations relatives aux opérations effectuées par des établissements bancaires tiers doivent être adressées auprès de l'établissement concerné.

ARTICLE 26 - TRANSMISSION DES DONNÉES DE L'ABONNÉ NON ADHÉRENT WERO AUX FINS DE RÉCEPTION DE VIREMENTS INITIÉS VIA WERO

Le Service Wero permet à un Abonné non adhérent de recevoir des fonds via Wero sans avoir à communiquer ses coordonnées bancaires.

Le compte bancaire de l'Abonné non-adhérent Wero est alors crédité instantanément.

Pour permettre la réception de virements initiés via Wero, Société Générale transmet à EPI les données strictement nécessaires de l'Abonné majeur non adhérent Wero et qui ne fait l'objet d'aucune mesure de protection.

Si le numéro de Téléphone Sécurité de l'Abonné est déjà présent dans Wero lors de la transmission, l'Abonné ne sera pas enregistré dans Wero par Société Générale.

L'Abonné est informé que tout changement du numéro de Téléphone Sécurité entraîne sa suppression automatique de Wero. Si l'Abonné déclare un nouveau Téléphone Sécurité conformément à l'article 5 des Conditions Générales, la Banque fera ses meilleurs efforts pour l'associer automatiquement au compte bancaire de l'Abonné.

L'Abonné est informé que, lorsqu'il reçoit un virement via Wero, son IBAN est automatiquement transmis à EPI ainsi qu'à la banque du donneur d'ordre pour les besoins de traitement de l'opération.

L'Abonné ne peut recevoir de virements via Wero que sur ses comptes ouverts dans les livres de la Banque en France.

Les données de l'Abonné seront utilisées pour les seuls besoins du traitement d'une opération de virement initiée via Wero, la gestion des éventuelles réclamations, la lutte contre la fraude et pour répondre aux obligations légales et réglementaires applicables.

Cette transmission est réalisée sur la base de l'intérêt légitime de Société Générale consistant à permettre à l'Abonné d'être automatiquement crédité sur son compte bancaire du montant de virements initiés via Wero sans avoir à activer le service préalablement.

L'Abonné a la possibilité de s'y opposer, gratuitement et à tout moment, via L'Appli SG dans le menu Wero ou conformément aux modalités décrites à l'article 30 des Conditions Générales. En cas d'opposition, l'Abonné ne pourra plus être bénéficiaire de virements initiés via Wero.

Les données de l'Abonné sont supprimées de Wero dans les cas suivants :

- Demande d'opposition ou de suppression formulée par l'Abonné ;
- Clôture du compte de dépôt Société Générale ;
- Résiliation du Contrat de Banque à Distance ;
- Absence de numéro de téléphone sécurité déclaré ;
- Numéro de téléphone sécurité non Vérifié annuellement selon les présentes Conditions Générales ;
- Fermeture du Service Wero.

La suppression sera effective dans un délai de treize (13) mois à compter de la dernière opération émise ou reçue via Wero.

Pendant cette période ses données seront utilisées aux seules fins de gestion des éventuelles réclamations.

Dans le cas où l'Abonné n'a pas émis ni reçu de virements via Wero au cours des 13 derniers mois, ses données seront supprimées immédiatement.

ARTICLE 27 - DÉMATÉRIALISATION

27.1 - Dans le cadre de la dématérialisation de la relation avec la Banque en application de l'article 2 des Conditions Générales, la Banque met à disposition de l'Abonné un espace documentaire dans lequel l'Abonné pourra retrouver :

- les documents dématérialisés relatifs aux produits et services bancaire et non bancaire (article 27.2 ci-dessous) détenus par l'Abonné dans la rubrique « Documents » de l'Espace Client et de L'Appli SG, à l'exclusion des documents relatifs aux opérations de bourse lesquels sont mis à disposition de l'Abonné dans la rubrique « Bourse » de L'Espace Client et de L'Appli SG ;
- les contrats à signer et signés électroniquement ainsi que les contrats annulés (article 27.3 ci-dessous) dans L'Appli SG la rubrique « Autres »/« Mes demandes » et dans l'Espace Client la rubrique « Documents »/ « Demandes, contrats signés/à signer ».

S'agissant des Abonnés mineurs, les documents et contrats dématérialisés seront mis à disposition des personnes exerçant l'autorité parentale dans leur Espace Client et L'Appli SG s'ils sont détenteurs d'un abonnement à des services à distance Société Générale.

Les documents mis à disposition de l'Abonné sous format numérique ont la même valeur juridique et probatoire que les documents remis sur version papier.

27.2 - Documents dématérialisés

Les documents et relevés qui sont mis à votre disposition au format numérique notamment en application de l'article 27 concernent les catégories suivantes de produits et services bancaires et non bancaires : Comptes bancaires et moyens de paiement, Epargne bancaire, Instruments financiers et services d'investissement, Découverts et crédits, Assurances de dommages - Assurances vie ou épargne, ou Assurances prévoyance (y.c. Assurance des emprunteurs) - Assurances obsèques - Assurances Frais de santé.

Les documents adressés à l'Abonné au titre des différents produits et services sont décrits dans le contrat afférent à chacun des produits et services qu'il détient.

Retrouvez, à titre d'information, la liste détaillée et à jour des documents dématérialisés au sein de chaque catégorie sur le lien : <https://particuliers.sg.fr/services-en-ligne/consulter-telecharger-pdf-suivi-relevés-comptes-et-avis-en-ligne>. Cette liste a une valeur informative dans le cadre de l'exécution des présentes conditions générales.

Société Générale se réserve le droit d'enrichir cette liste des documents éligibles à la dématérialisation étant précisé que les documents non dématérialisés continueront d'être adressés au format papier à l'Abonné.

Lors de la mise à disposition d'un nouveau document dématérialisé dans la rubrique « Documents » de l'Espace Client et L'Appli SG, l'Abonné en sera informé par une notification sur l'Adresse Électronique.

La date de mise en ligne des documents dans la rubrique « Document » constitue le point de départ des délais de contestation relatifs aux opérations figurant dans ces documents.

Les documents dématérialisés seront maintenus dans la rubrique « Documents », ou « Bourse » pour les documents relatifs aux opérations de bourse, de l'Espace Client et de L'Appli SG pendant leur durée légale de conservation pour les contrats en cours. Pour les contrats échus les documents dématérialisés seront maintenus dans la rubrique « Documents » de l'Espace Client et L'Appli SG pendant 72 mois à compter du terme du contrat concerné.

Il appartient à l'Abonné de mettre en œuvre les procédures de sauvegarde adéquates afin d'archiver sur un support durable les documents dématérialisés.

En souscrivant au Service, l'Abonné, titulaire de comptes collectifs (comptes bancaires, comptes titres, comptes sur livrets) est informé que la dématérialisation de la relation entraîne la dématérialisation des documents liés à ces comptes (à l'exclusion des documents suivants: contrats d'assurance-vie, de capitalisation et de prévoyance, rapport de situation de l'épargne financière, Imprimé Fiscal Unique Société Générale). Pour les contrats d'assurance sur la vie, de capitalisation et de prévoyance détenus conjointement, ces documents sont par défaut adressés sous format papier et ce, même si l'un des co-titulaires ou l'ensemble des co-titulaires est (sont) titulaire (s) d'un Contrat de Banque à Distance.

27.3 - Contrats dématérialisés

En application de l'article 2 des Conditions Générales, dans le cadre de la souscription de produits ou services bancaires ou non bancaires au moyen d'une signature électronique, Société Générale met à disposition de l'Abonné un espace de gestion intitulé :

- « Demandes, contrats signés/à signer » accessible depuis la rubrique « Documents » de l'Espace Client,
- « Mes demandes » accessible depuis la rubrique « Autre » de L'Appli SG.

L'Abonné pourra ainsi consulter :

- les contrats en attente de sa signature ou de celle d'un co-titulaire (rubrique « A signer »); la durée pendant laquelle l'Abonné ou le co-titulaire peut procéder à la signature électronique des contrats mis à disposition est indiquée dans cette rubrique. À défaut de signature électronique dans le délai indiqué, le contrat deviendra caduc et sera supprimé de la rubrique « A signer »;
- les contrats signés (rubrique « Signés »);
- les contrats dont la signature a été annulée par l'Abonné ou dont le délai de signature a expiré (rubrique « Annulés »).

Dans le cadre de la signature électronique selon le procédé décrit à l'article 5.3 des Conditions Générales, l'Abonné :

- accepte que les demandes d'informations en vue de la conclusion d'un contrat ou celles qui lui sont adressées au cours de son exécution lui soient transmises par courrier électronique, dans les conditions des articles 18.2 des Conditions Générales,
- recevra une notification sur l'Adresse Électronique ou par SMS :
 - l'informant de la mise à disposition de documents à signer, puis
 - lui confirmant la signature électronique du contrat par l'ensemble des signataires requis.

Les contrats signés seront maintenus pendant 10 ans à compter de leur terme dans la rubrique « signés ».

Il appartient à l'Abonné de mettre en œuvre les procédures de sauvegarde adéquates afin d'archiver sur un support durable les documents signés.

Société Générale ou l'Abonné ne pourront pas modifier ou supprimer les fichiers conservés dans l'espace « Mes demandes » ou « Demandes, contrats signés/à signer ».

ARTICLE 28 - RELEVÉ CRISTALIA ET CRISTALIA EXPERTS

Les clients Société Générale Private Banking France ayant souscrit au contrat d'adhésion « Relevé Cristalia » ou « Relevé Cristalia Expert », ci-après « le Relevé », peuvent consulter ces derniers sous format électronique dans la rubrique « Documents » de l'Espace Client et de L'Appli SG.

Le Relevé permet aux clients, d'être informés périodiquement de la situation de leurs avoirs (placements, liquidités, portefeuille(s) titres, contrat(s) d'assurance vie...) et engagements (crédit(s) à la consommation, crédit(s) immobilier(s)...) détenus auprès de Société Générale.

Le Relevé comprend :

- une situation globale, présentant le total de l'actif et du passif classés par nature, du client et éventuellement du (des) Participant(s);
- une vision globale des performances et de la répartition globale des actifs du client et éventuellement du (des) Participant(s);
- une vision individuelle détaillée par type de compte et, le cas échéant, par type de gestion, pour le client et éventuellement pour le(s) Participant(s).

La date de mise en ligne du Relevé constitue le point de départ des délais de réclamation relatifs aux opérations figurant sur le relevé.

En cas de résiliation du Contrat de Banque à Distance, l'attention de l'Abonné est attirée sur le fait qu'il ne pourra plus consulter en ligne les Relevés.

Il lui appartient donc de procéder à la sauvegarde de ces derniers avant la résiliation effective de son contrat de Banque à Distance.

En cas de résiliation ou de suspension du contrat d'adhésion au « Relevé Cristalia » ou « Relevé Cristalia Expert », l'Abonné ne pourra consulter que les Relevés mis en ligne avant la résiliation ou la suspension du contrat d'adhésion.

ARTICLE 29 - INFORMATIONS COMMUNIQUÉES PAR LE SERVICE ET OPÉRATIONS BANCAIRES

29.1 - Les relevés d'écritures et, le cas échéant, les confirmations écrites d'opérations, continueront à faire foi entre les parties dans les conditions habituelles.

29.2 - Le Service ne délivre aucun conseil quant au bien-fondé de l'investissement ou du désinvestissement envisagé par l'Abonné ou toute autre forme de conseil pouvant déterminer son choix, excepté pour les cas où l'Abonné a signé une convention de conseil spécifique en investissement ou en arbitrage portant sur la fourniture de conseils par le Service.

Sur L'Appli SG, pour des raisons techniques, les plus ou moins-values latentes ne sont qu'approximatives et les informations permettant notamment à l'Abonné de déterminer le traitement fiscal des plus ou moins-values ne sont pas mentionnées. De la même manière, les cours des instruments financiers indiqués dans les parties « Mes comptes » et « Portefeuilles » de L'Appli SG sont rafraîchis à intervalles fixes, ils peuvent donc différer du cours exact à un instant donné. Par conséquent, ces données sont fournies à titre indicatif exclusivement.

L'Abonné est invité à tenir compte de ces spécificités et à prendre ses décisions d'investissement ou de désinvestissement selon sa libre appréciation.

Les informations mentionnées sur L'Appli SG ne doivent pas être utilisées à des fins déclaratives ou justificatives. Il est vivement recommandé à l'Abonné de se conformer aux indications figurant éventuellement sur l'Espace Client. Avant toute souscription d'un OPC, l'Abonné doit impérativement prendre connaissance du Document d'Information Clé pour l'Investisseur et plus particulièrement de la rubrique « Profil de risque et de rendement ».

Les informations fiscales présentées sur l'Espace Client sont calculées sur la base d'éléments en possession de Société Générale. L'impression des écrans ne constitue en aucun cas un justificatif fiscal.

29.3 - La saisie de coordonnées ainsi que de tout élément nécessaire à la réception d'informations, par SMS ou courrier électronique, s'effectue sous la seule responsabilité de l'Abonné. La responsabilité de Société Générale ne peut être recherchée en cas de non-réception d'information, notamment en cas de saisie erronée de coordonnées.

En outre, Société Générale ne garantit pas l'heure de réception des courriers électroniques ou des SMS, une fois que ceux-ci sont pris en charge par un fournisseur d'accès internet ou un opérateur téléphonique, dans la mesure où leur transport ou délivrance dépendent de la gestion du serveur de messagerie du fournisseur d'accès de l'Abonné ou de son opérateur téléphonique. Par conséquent, la responsabilité de Société Générale ne saurait être engagée pour les dommages directs ou indirects liés au transport des informations et le décalage entre le déclenchement de l'alerte et sa réception.

Pour le cas particulier des Clubs d'investissement, l'Abonné Président d'un Club et/ou le mandataire désigné s'engage à utiliser le Service dans le respect de la législation applicable et des règles propres aux Clubs d'investissement telles que définies dans la convention d'indivision.

29.4 - L'Aide à la décision est une composante des Fonctions Transactionnelles (Bourse) de l'Espace Client. Elle permet à l'Abonné qui en bénéficie de poser des alertes sur valeurs et indices boursiers.

ARTICLE 30 - PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

30.1 - Protection des données à caractère personnel

Société Générale, établissement bancaire et courtier en assurances, est amenée à traiter en qualité de responsable de traitement, vos données personnelles 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.

L'Abonné, client de la banque de détail ou de la banque privée peut consulter le détail des 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 societegenerale.fr/ dans la rubrique nos engagements/informations réglementaires, ou à la demande du Client auprès de son agence ou s'agissant d'un client banque privée auprès de son banquier privé. Cette information est également communiquée au Client à l'ouverture de son compte, et à l'occasion des modifications dont elle peut faire l'objet. Par ailleurs, des traitements de données à caractère personnel propres à certains services de banque à distance pourront faire l'objet de dispositions spécifiques décrites au sein des Conditions Générales.

L'Abonné dispose d'un droit d'accès et de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, ainsi que d'un droit à la portabilité de vos données. L'Abonné 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. L'Abonné peut aussi, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver sa demande, s'opposer à ce que vos données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

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

- Par courrier électronique à l'adresse suivante : protectiondesdonnees@societegenerale.fr;
- Sur son Espace Client;
- À l'adresse postale suivante : Service Protection des données personnelles CPLE/FRB/DPO – 17 cours Valmy - CS 50318 - 92972 Paris La Défense cedex;
- Auprès de l'agence où est ouvert son compte.

Enfin, l'Abonné 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.

30.2 - Démarchage téléphonique

Il est rappelé à l'Abonné que la loi interdit de démarcher par téléphone un consommateur sans avoir obtenu son consentement préalable.

Toutefois, cette interdiction ne s'applique 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 des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou permettant d'en améliorer ses performances ou sa qualité.

ARTICLE 31 - RESPONSABILITÉ

Outre son habituelle obligation de diligence en matière d'exécution d'ordres, Société Générale assume une obligation de mise en œuvre de moyens en ce qui concerne la réception et l'émission des informations. Elle n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne le transport des informations une fois que ceux-ci sont pris en charge par un fournisseur d'accès internet ou un opérateur téléphonique, dans la mesure où leur transport ou délivrance dépendent de la gestion du serveur de messagerie du fournisseur d'accès de l'Abonné ou de son opérateur téléphonique. Par conséquent, Société Générale est étrangère à tout litige susceptible de survenir entre l'Abonné et l'opérateur de communications électroniques et/ou l'opérateur télécom. La responsabilité de Société Générale, limitée aux dommages directs, ne pourra être recherchée que s'il est établi qu'elle a commis une faute, sauf lorsque la loi en dispose autrement. Il est rappelé que la responsabilité de Société Générale en matière d'opérations de paiement non autorisées ou mal exécutées au sens des dispositions du code monétaire et financier est précisée dans les conditions générales de la Convention de Compte.

L'accès à L'Appli SG n'est possible qu'au moyen d'un terminal mobile protégé par un code PIN attribué par l'opérateur télécom. Ce code est confidentiel. Il est donc de l'intérêt de l'Abonné de le tenir secret et de ne le communiquer à quiconque. L'Abonné est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de ce code PIN et, le cas échéant, des conséquences de sa divulgation. Le terminal mobile est sous la responsabilité exclusive de l'Abonné. S'agissant de la consultation et la diffusion des Informations délivrées par L'Appli SG, Société Générale ne pourrait être tenue responsable en cas de perte, vol ou prêt du terminal de l'Abonné. Il en est de même si un tiers pouvait, par tout moyen technique, intercepter et décoder les signaux radioélectriques échangés entre l'opérateur télécom et l'Abonné.

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

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

L'Abonné est responsable de toutes les conséquences qui résulteraient d'une erreur de transmission ou de manipulation de sa part.

L'affichage des plus ou moins-values latentes et/ou réalisées est proposé sur L'Appli SG et l'Espace Client à titre exclusivement indicatif et peut comporter des approximations pour des motifs opérationnels et techniques. Par conséquent, Société Générale ne peut s'engager sur l'exactitude de l'information délivrée et ne saurait être tenue responsable des décisions d'investissement et autres potentielles conséquences directes ou indirectes liées à l'utilisation que l'Abonné ferait de ces informations.

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

ARTICLE 32 - PREUVE DES INSTRUCTIONS ET DES CONVENTIONS CONCLUES PAR L'INTERMÉDIAIRE DU SERVICE INTERNET - DÉLAI DE RÉCLAMATION ET DE CONSERVATION DES ENREGISTREMENTS BANQUE À DISTANCE

32.1 - Moyens de preuve

Le Service faisant appel à des moyens électroniques pour la transmission et l'enregistrement des informations, les enregistrements par les appareils utilisés par Société Générale pour la réception des instructions et des signatures électroniques de l'Abonné, ou leur reproduction sur un support magnétique, informatique ou papier, constitueront pour Société Générale et les sociétés de son Groupe le cas échéant :

- la preuve des dites instructions et la justification de l'imputation aux comptes concernés des opérations correspondantes,
- la preuve de l'adhésion de l'Abonné à des nouveaux services ou produits souscrits directement en ligne via le procédé de signature électronique décrit à l'article 5.3 des Conditions Générales.

Pour les opérations de paiement visées à l'article 10 des Conditions Générales, Société Générale devra apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements par les appareils utilisés par Société Générale pour la réception des instructions et des signatures électroniques de l'Abonné. À cet égard, l'Abonné autorise Société Générale ou son sous-traitant, sous réserve du respect de ses obligations de confidentialité, à procéder à l'enregistrement de toutes informations utiles à la préservation et à l'établissement de ces preuves.

32.2 - Délais de réclamation

Les réclamations relatives aux contestations d'opérations de paiement et autres opérations doivent être formulées selon les conditions et délais visés dans la Convention de compte et de services - Particuliers et dans la Convention de compte titre.

ARTICLE 33 - INTERRUPTION/LIMITATION DU SERVICE

Le Service pourra être ponctuellement interrompu pour des raisons d'ordre technique, afin d'effectuer des opérations de maintenance correctives et/ou préventives.

Société Générale se réserve la faculté d'interdire ou de suspendre l'accès à tout ou partie des Fonctions Transactionnelles afin :

- de limiter les transactions, versements ou arbitrages en montants et/ou en volume dans les conditions visées dans le présent contrat,

– de ne pas donner suite à une demande de souscription en ligne de produits ou services.

En cas d'interruption du Service pour quelque cause que ce soit, l'Abonné a toujours la possibilité de s'adresser à son agence pour effectuer ses opérations. Dans ce cas, le titulaire de l'offre Kapsul ne sera pas facturé pour les opérations qu'il aurait pu faire en toute autonomie sans frais.

Par ailleurs, dans le cadre de la mise à jour obligatoire des informations relatives à ces Abonnés, Société Générale se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès au Service, dans le cas où les pièces justificatives nécessaires demandées à cette fin par Société Générale à l'Abonné resteraient manquantes. L'accès au Service pourra être rétabli sur envoi par l'Abonné des pièces justificatives à son Agence et sous réserve de la compatibilité des pièces avec la demande.

De manière générale, Société Générale pourra bloquer l'accès au Service à l'Abonné, après l'en avoir informé, suite à des demandes de nature réglementaire ou contractuelle lui imposant une action dans son Espace Client ou sur L'Appli SG qui n'aurait pas été effectuée à l'issue du délai indiqué à l'Abonné.

ARTICLE 34 - TARIFICATION DU SERVICE

L'abonnement au Service est gratuit.

Néanmoins, Société Générale se réserve la faculté de facturer ultérieurement l'accès au Service. À cet effet, toute modification de tarif donnera lieu à une information préalable de l'Abonné adressée par la Messagerie Client du Service ou par lettre simple deux mois avant sa prise d'effet. Sans manifestation de la part de l'Abonné dans ce délai, les nouvelles conditions lui seront applicables, étant rappelé que celui-ci dispose de la faculté de résilier à tout moment son abonnement dans les conditions de l'article 35 des Conditions Générales.

Les opérations effectuées dans le cadre de l'Espace Client, de L'Appli SG et du Service Client seront facturées conformément aux tarifs figurant dans les « Conditions et Tarifs appliqués aux opérations bancaires - Particuliers ».

Pour le Service Client, l'Abonné supportera le coût de la communication téléphonique qui lui sera facturé directement par l'opérateur de son réseau téléphonique. Ce coût figure dans la brochure tarifaire susvisée.

Pour l'Espace Client et L'Appli SG, le coût de l'accès à Internet sera supporté par l'Abonné.

Toute prestation qui serait fournie par le Service dans le cadre d'une convention spécifique de conseil en investissement ou en arbitrage signée avec l'Abonné pourra lui être facturée dans les conditions prévues par ladite convention.

ARTICLE 35 - DURÉE DU CONTRAT - RÉSILIATION - RÉTRACTATION

35.1 - Durée

Le Contrat de Banque à Distance est conclu pour une durée égale à celle de la relation bancaire entre l'Abonné et Société Générale.

La résiliation du Contrat de Banque à Distance n'aura d'effet que pour l'avenir et ne remettra pas en cause la force probante ou la validité des opérations effectuées ou des documents signés conformément à l'article 5.3 des Conditions Générales.

35.2 - Résiliation du Contrat de Banque à Distance

35.2.1 - Résiliation à l'initiative de la Banque

Société Générale se réserve le droit de résilier le Contrat de Banque à Distance moyennant un préavis de deux mois adressés à l'Abonné par lettre simple, et ce sans être tenue d'en indiquer le motif.

Société Générale pourra en outre soit suspendre l'accès aux Fonctions Transactionnelles en cas de risque d'atteinte à la confidentialité du Service, soit résilier le Contrat de Banque à Distance à tout moment sans préavis en cas de comportement gravement répréhensible ou de manquement grave de l'Abonné à ses obligations contractuelles, de survenance d'une exclusion visée à l'article 5 des Conditions Générales, ou de non-utilisation du Service pendant 1 an.

La résiliation à l'initiative de Société Générale ou la suspension de l'accès aux Fonctions Transactionnelles vaut pour l'ensemble du Service.

35.2.2 - Résiliation à l'initiative de l'Abonné

L'Abonné peut, à tout moment, et sans préavis, résilier le Contrat de Banque à Distance par simple lettre envoyée ou remise à son 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 un service ». L'accès au Service sera fermé par Société Générale dans les délais techniques nécessaires.

Dans tous les cas, la cessation des relations bancaires entre l'Abonné et Société Générale entraîne la résiliation immédiate du Contrat de Banque à

Distance et, en conséquence, l'annulation des ordres de virement devant être exécutés postérieurement.

35.2.3 - Effets de la résiliation du Contrat de Banque à Distance

En cas de cessation des relations bancaires à la suite d'une demande de mobilité bancaire, l'Abonné bénéficie d'un accès au Service en mode consultation pendant 13 mois à compter de la date de clôture du compte, à l'exception des informations relatives à ses éventuels mandats de gestion ou d'arbitrage (cf. article). Société Générale en tant qu'établissement de départ, portera à la connaissance du client par le biais du Service les informations relatives : à la présentation de toute opération de virement ou prélèvement sur compte clos. Il est précisé que les informations relatives à la présentation d'un chèque sur compte clos seront traitées dans les conditions prévues par l'article L. 131-73 du code monétaire et financier pendant la durée susmentionnée.

En cas de résiliation du Contrat de Banque à Distance, l'attention de l'Abonné est attirée sur le fait qu'il ne pourra plus consulter les documents dématérialisés ainsi que les contrats signés électroniquement, disponibles dans la rubrique « Documents » et « Mes demandes », trois mois après la résiliation effective du Contrat de Banque à Distance. Il lui appartient donc de les conserver sur un autre support durable avant la résiliation effective du Service. Par ailleurs, en cas de résiliation du Contrat de Banque à Distance, les contrats en attente de signature électroniques deviendront caducs.

À l'expiration de ce délai de trois (3) mois, l'Abonné pourra demander auprès de son agence une copie des documents dématérialisés pendant le délai légal de conservation et un exemplaire du(des) contrat(s) relatif(s) aux produit(s) ou service(s) souscrit(s) en cours d'exécution.

En cas de cessation de la relation, les documents resteront accessibles sur demande de l'ancien Abonné :

- pendant une durée de 5 ans auprès de sa dernière agence bancaire pour ceux relatifs à ses comptes et produits bancaires ;
- pendant une durée adaptée à leur finalité et pendant 5 ans après la résiliation effective du Contrat de Banque à Distance pour les documents précontractuels et contractuels directement auprès de Sogecap ou Antarius, s'agissant de ceux propres à ses contrats d'assurance sur la vie (y compris les contrats de prévoyance) et de capitalisation ou auprès de Sogessur s'agissant de ceux propres à ses contrats d'assurance dommage.

35.3 - Délai de rétractation

Dans l'hypothèse où le Contrat de Banque à Distance serait souscrit à distance ou à la suite d'un acte de démarchage, l'Abonné bénéficiera d'un droit de rétractation pouvant s'exercer dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la conclusion du Contrat (si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il sera prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant), dans les conditions fixées par décret ou, en l'absence de texte, par un simple écrit remis par tout moyen à son agence, écrit dont il appartiendra à l'Abonné de conserver la preuve de la remise.

ARTICLE 36 - MODIFICATION DU CONTRAT ET DU SERVICE

Toute mesure législative ou réglementaire, comme toute interprétation d'une règle légale ou réglementaire par une autorité compétente, qui aurait pour effet de modifier tout ou partie du Contrat de Banque à Distance, sera applicable dès son entrée en vigueur.

Par ailleurs, le Contrat de Banque à Distance peut évoluer et le Service peut nécessiter notamment des extensions et améliorations possibles. Société Générale se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les champs des prestations offertes par l'intermédiaire du Service. Les modifications seront portées à la connaissance de l'Abonné par voie postale ou de manière dématérialisée dans la Messagerie Client du Service au plus tard 2 (deux) mois avant la date de leur entrée en vigueur.

L'Abonné aura alors la possibilité, en cas de désaccord, de résilier le Contrat de Banque à Distance comme indiqué à l'article 35 des Conditions Générales et ce sans aucune pénalité. Les Conditions Générales sont également consultables via l'Espace Client.

ARTICLE 37 - TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

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

Si l'Abonné est sourd ou malentendant, un service dédié est mis à la disposition de l'Abonné selon les modalités décrites à l'article 19.2 des présentes Conditions Générales.

Société Générale s'engage à accuser réception de la demande de l'Abonné sous 10 jours ouvrables à compter de l'envoi de la première réclamation et à lui apporter une réponse sous 2 mois, à compter de cette même date.

Dans l'hypothèse d'une réclamation sur les services de paiement, la Banque s'engage à apporter à l'Abonné une réponse dans un délai maximum de 15 jours ouvrables suivant la date de réception de la réclamation écrite, sauf situations exceptionnelles pour lesquelles ce délai ne peut excéder 35 jours ouvrables. Pour les réclamations formulées à l'oral ou par messagerie instantanée ne permettant pas à l'Abonné de disposer d'une copie datée de sa réclamation et pour lesquelles l'Abonné n'a pas eu immédiatement entière satisfaction, nous l'invitons à formaliser sa réclamation au moyen d'un support écrit durable.

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>

L'Abonné peut adresser sa réclamation auprès de :

- **1/ L'agence :** votre premier interlocuteur

L'Abonné est invité à se rapprocher tout d'abord de son Conseiller de clientèle ou du Responsable de son agence.

L'Abonné a la possibilité de lui faire part de son mécontentement par tout moyen à sa convenance : depuis son Espace Client au moyen du formulaire en ligne accessible via la rubrique « Contestation et réclamation » en bas de page de son Espace Client ou depuis L'Appli SG dans la rubrique « Autres » / « Mes produits et services », directement à l'agence, par téléphone ou par courrier.

Si l'Abonné rencontre des difficultés financières à la suite d'un accident de la vie entraînant une diminution sensible de ses ressources, une solution personnalisée pourra être recherchée.

- **2/ Le Service Réclamations Clientèle :** second interlocuteur

En cas de désaccord avec la réponse ou la solution apportée par son agence, l'Abonné doit s'adresser au Service Réclamations Clientèle pour que sa demande soit réexaminée.

L'Abonné peut saisir le service depuis son Espace Client au moyen du formulaire en ligne accessible via la rubrique « Contestation et réclamation » en bas de page de son Espace Client, depuis L'Appli SG dans la rubrique « Autres » / « Mes produits et services » ainsi que par courrier, téléphone, en utilisant les coordonnées suivantes :

– Courrier : Service Réclamations Clientèle, Tour SG 17 cours Valmy - CS 50318, 92972 Paris La Défense Cedex

– Par téléphone : **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 30, sauf jours fériés.

- **3/ En dernier recours amiable :** l'Abonné 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).

L'Abonné peut saisir gratuitement le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) qui exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre des « Conditions générales du service de médiation Consommateurs » qui précisent notamment son champ de compétence et les conditions de son intervention, et que le Client peut consulter sur le site lemediateur.fbf.fr.

Ce Médiateur est 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.

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

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

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le Client à l'égard de Société Générale, pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

Le Client peut saisir le Médiateur de FBF en transmettant sa demande :

– Sur le site internet du Médiateur : www.lemediateur.fbf.fr

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

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

Vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de l'AMF en transmettant votre demande :

– 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 - 75082 Paris cedex 02.

ARTICLE 38 - DROIT APPLICABLE, LANGUE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

La loi applicable aux relations précontractuelles et aux présentes conditions générales est la loi française.

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

Tout différend portant sur la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales, faute d'être résolu à l'amiable entre Société Générale et l'Abonné, sera soumis à la compétence des juridictions françaises.

ARTICLE 39 - AGRÉMENT ET CONTRÔLE DE LA BANQUE

Société Générale est un établissement de crédit de droit français agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR, 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09) en qualité d'établissement de crédit et d'entreprise d'investissement habilité à effectuer toutes les opérations de banque et à fournir tous les services d'investissement à l'exception du service d'investissement d'exploitation d'un système multilatéral de négociation. Société Générale est contrôlée par cette même autorité notamment pour le respect des règles liées à la protection de la clientèle par la Banque Centrale Européenne pour la supervision de sa solidité financière, ainsi que par l'Autorité des marchés financiers.

Addendum aux Conditions Générales banque à distance en vigueur au 13 septembre 2026 portant sur les Conditions Générales d'Utilisation du Service Wero au sein de L'Appli SG

Le Service Wero est une solution de paiement proposée par la société EPI Company (ci-après «EPI»).

Les présentes conditions générales d'utilisation régissent exclusivement l'accès et l'utilisation par l'Abonné de cette solution depuis L'Appli SG (ci-après l'«Addendum Wero»).

Cette solution de paiement, dénommée «Service Wero», est disponible depuis L'Appli SG.

L'Addendum Wero complète les Conditions Générales du Contrat de Banque à Distance (ci-après les «Conditions Générales»).

En cas de contradiction, les termes du présent Addendum Wero prévaudront.

Les termes commençant par une majuscule et non définis au sein de l'Addendum Wero ont la même signification que ceux employés dans les Conditions Générales.

ARTICLE 1 - CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ À L'UTILISATION DES FONCTIONNALITÉS WERO DEPUIS L'APPLI SG

L'accès au Service Wero par l'Abonné depuis L'Appli SG se fait, sous réserve d'acceptation de la Banque.

Il est réservé au bénéfice exclusif des clients personnes physiques titulaires d'un compte bancaire individuel ou joint en Euros ouvert dans les livres de Société Générale en France et ayant acceptés les termes de la Convention de Compte et de Services – Particuliers ou les termes de la Convention de Compte avec Services bancaires de base - Particuliers (ci-après le(s) «Compte(s) bancaire(s) SG»).

L'Abonné s'engage à utiliser le Service Wero uniquement pour ses besoins personnels et en dehors de toute activité professionnelle.

Les mineurs de plus de seize ans sont éligibles au Service Wero, sous réserve d'avoir obtenu l'accord préalable des représentants légaux.

Par ailleurs, l'Abonné doit être détenteur d'un abonnement aux services de banque à distance et disposer des Fonctions Transactionnelles.

L'installation du Pass Sécurité est un prérequis à l'accès et à l'utilisation du Service Wero dans L'Appli SG.

L'Abonné doit détenir un téléphone mobile de type «smartphone» doté d'un système d'exploitation compatible avec L'Appli SG tel que mentionné aux Conditions Générales et s'assurer de toujours utiliser la dernière version à jour de L'Appli SG.

L'Abonné pourra bénéficier de l'ensemble des fonctionnalités du service en autorisant la réception de notifications par L'Appli SG. Le Service d'alerte via notification informe notamment l'Abonné des transactions effectuées via Wero.

ARTICLE 2 - PROFIL WERO ET DONNÉES DE L'ABONNÉ

Le présent article ne s'applique qu'à l'Abonné n'ayant pas activé le Service sur l'App Wero.

L'Abonné accède aux paramètres de son profil Wero, dans le menu «Mes paramètres Wero» de L'Appli SG.

Les paramètres du profil de l'Abonné se composent notamment des comptes bancaires paramétrés pour l'utilisation du Service Wero, de son nom ainsi que des données qui servent à identifier son/ses compte(s) bancaire(s) en lieu et place des coordonnées bancaires desdits comptes (ci-après désigné(s) le(s) «Alias Wero»).

2.1 - Alias Wero

Les Alias Wero que peut choisir l'Abonné correspondent soit à son numéro de téléphone mobile, soit à son adresse email.

L'Abonné s'engage à déclarer uniquement des Alias Wero lui appartenant et, en cas de modification, à les mettre à jour dans le menu «Mes paramètres Wero».

Pour des raisons de sécurité, le numéro de téléphone mobile utilisé comme Alias Wero doit nécessairement correspondre au numéro de Téléphone Sécurité Vérifié déclaré par l'Abonné.

Il appartient à l'Abonné de conserver un numéro de Téléphone Sécurité à jour en informant la Banque de tout changement de ce numéro selon la procédure décrite dans les Conditions Générales.

En cas de changement du numéro de Téléphone Sécurité, l'Abonné est informé qu'il ne pourra plus utiliser comme Alias Wero. Si l'Abonné déclare un nouveau Téléphone Sécurité conformément à l'article 5 des Conditions Générales, la Banque fera ses meilleurs efforts pour l'associer automatiquement au compte bancaire de l'Abonné en tant qu'Alias Wero.

L'Abonné doit s'assurer que son nouveau numéro de Téléphone Sécurité soit enregistré dans son profil Wero, en se rendant dans la rubrique «Mes paramètres Wero».

Par ailleurs, à défaut pour l'Abonné d'avoir procédé à la vérification annuelle de son numéro de Téléphone Sécurité conformément à l'article 5 des Conditions Générales, l'Abonné ne pourra plus utiliser comme Alias Wero et ce numéro sera supprimé du service Wero. Il ne pourra alors plus recevoir de fonds ou de Demande d'argent via cet Alias Wero.

L'Abonné peut associer plusieurs adresses email en tant qu'Alias Wero à son compte, sans toutefois pouvoir dépasser quatre Alias Wero par compte.

Un Alias Wero ne peut être associé qu'à un seul compte bancaire, qu'il soit ouvert dans les livres de Société Générale ou dans une autre banque.

Lorsque l'Abonné choisit un Alias Wero déjà associé à un autre compte bancaire dans Wero, l'association préexistante sera soit supprimée, soit conservée. Dans ce dernier cas, l'Abonné ne pourra pas associer cet Alias Wero à son compte bancaire, ce dont il sera informé. Si l'Abonné ne paramètre pas d'Alias Wero, la réception de fonds via le Service Wero ne sera possible que via les QR codes, dont les modalités d'utilisation sont précisées ci-dessous.

2.2 - Identification de l'Abonné

L'Abonné peut autoriser la communication de son identité (son nom et prénom) aux utilisateurs du Service Wero dans le cadre du Service.

Cette autorisation est donnée dans le menu «Mes paramètres Wero».

À défaut, seuls son prénom et la première lettre de son nom de famille sont affichés aux autres utilisateurs du Service, sauf disposition contraire des articles 3.1 «Envoi d'argent», 3.2 «Demande d'argent» et 3.3 «Utilisation des QR codes Wero» ci-dessous.

2.3 - Gestion du/des Compte(s) bancaire(s) de l'Abonné utilisé(s) dans le cadre de Wero

L'Abonné peut, depuis L'Appli SG, ajouter ou supprimer les Comptes bancaires à partir desquels il initie ou réceptionne des paiements via Wero.

ARTICLE 3 - DESCRIPTION DES FONCTIONNALITÉS WERO AU SEIN DE L'APPLI SG

3.1 - Envoi d'argent, Demande d'argent et utilisation des QR Codes Wero

L'Appli SG permet à l'Abonné d'utiliser les fonctionnalités d'Envoi d'argent et de Demande d'argent avec des utilisateurs clients d'une banque membre d'EPI et atteignable via Wero (ci-après l'«Utilisateur Wero»). L'Abonné en est informé grâce à un pictogramme Wero qui apparaît à côté du nom ou de l'Alias Wero de l'Utilisateur saisi par l'Abonné dans le cadre d'un Envoi d'argent ou d'une Demande d'argent.

3.1.1 - Envoi d'argent

La fonctionnalité «Envoi d'argent» permet d'envoyer des fonds à un Utilisateur Wero, sans besoin de saisir les coordonnées bancaires de ce dernier.

Cette opération est réalisée au moyen d'un virement instantané exécuté entre les comptes bancaires associés aux Alias Wero utilisés.

L'Abonné peut initier un Envoi d'argent ou en être le bénéficiaire.

Lorsqu'il initie l'opération d'Envoi d'argent, l'Abonné peut soit renseigner l'Alias Wero du bénéficiaire, soit le rechercher dans son carnet de contacts, soit scanner le QR Code généré au préalable par le bénéficiaire selon les modalités précisées ci-dessous.

La fonctionnalité permet en outre à l'Abonné d'adresser un message au bénéficiaire. Ce message est restitué tel que saisi par l'Abonné dans le menu «Mes opérations Wero» mais est partiellement masqué dans les relevés d'opérations accessibles depuis L'Appli SG.

L'initiation d'un Envoi d'argent par l'Abonné au sein de L'Appli SG nécessite que ce dernier valide l'opération de paiement via authentification au moyen du Pass Sécurité.

À l'occasion de l'exécution d'une opération d'Envoi d'argent, le nom/prénom et l'IBAN de l'Abonné sont transmis à la banque de la contrepartie (payeur ou bénéficiaire) et, le cas échéant, à la contrepartie, conformément à la réglementation applicable.

Lorsque qu'un Utilisateur Wero situé en dehors de la France initie une opération d'Envoi d'argent en faveur de l'Abonné, les nom et prénom de ce dernier sont affichés audit utilisateur au stade de la recherche du nom du bénéficiaire de l'opération, pour les besoins d'exécution de cette dernière.

Les virements via le Service Wero sont exécutés dans la limite d'un montant cumulé maximum de mille (1000) euros par jour, qu'ils soient initiés depuis L'Appli SG ou via l'App Wero depuis un Compte bancaire SG. Par ailleurs,

l'ensemble de ces opérations sont prises en compte dans le Plafond Global Journalier applicable à l'Abonné.

L'historique des transactions d'Envoi d'argent via le Service Wero est visible dans le menu « Mes opérations Wero ».

3.1.2 - Demande d'argent

La fonctionnalité « Demande d'argent » est utilisée pour envoyer une demande de paiement à un Utilisateur Wero et recevoir le paiement si la demande est acceptée de cet Utilisateur.

L'Abonné peut être l'auteur d'une telle demande ou en être le destinataire.

L'utilisation de la fonctionnalité « Demande d'argent » nécessite que la banque de l'Utilisateur destinataire de la demande ait mis en place la fonctionnalité et que ce dernier ait activé le service Wero.

Lorsqu'il émet une Demande d'argent, l'Abonné consent à ce que son identité (nom et prénom) soit transmise à l'Utilisateur Wero qui en est destinataire ainsi qu'à la banque de ce dernier, pour des raisons de lutte contre la fraude.

Lorsqu'il envoie une Demande d'argent, l'Abonné doit identifier le destinataire soit en renseignant l'Alias Wero de ce dernier, soit en le recherchant dans son carnet d'adresse, soit en scannant le QR Code généré au préalable par le destinataire selon les modalités précisées ci-dessous.

La fonctionnalité permet en outre à l'Abonné d'adresser un message au destinataire.

L'Abonné doit s'assurer avant la validation de l'opération que le nom de l'Utilisateur Wero mentionné sur le récapitulatif de l'opération correspond bien à celui du destinataire souhaité.

Le destinataire d'une Demande d'argent dispose de trente jours calendaires pour y répondre à compter de son émission. Passé ce délai, la demande expire et le destinataire ne peut plus y répondre.

Lorsqu'il est l'auteur de la Demande d'argent, l'Abonné est notifié de l'acceptation ou du refus de cette demande par le destinataire. Cette notification se fait via le service d'alerte conformément à l'article 19 des Conditions Générales.

En cas d'acceptation, l'Abonné reçoit les fonds instantanément sur son compte bancaire.

Tant que le destinataire n'a pas répondu et que la demande n'a pas expiré, l'Abonné dispose de la faculté d'annuler sa demande via le menu Wero dans L'Appli SG.

Les Demandes d'argent initiées par l'Abonné depuis L'Appli SG sont émises dans la limite d'un montant cumulé maximum de mille (1000) euros par jour. Ce montant cumulé inclut les Demandes d'argent initiées depuis L'Appli SG ou depuis l'App Wero.

Lorsque l'Abonné reçoit une Demande d'argent, la Banque l'en informe via le service d'alerte conformément à l'article 19 des Conditions Générales. L'Abonné peut alors accepter ou refuser la demande.

La Demande d'argent ainsi reçue est valable trente jours calendaires à compter de son émission. En conséquence, si l'Abonné n'y répond pas dans ce délai, la Demande d'argent expire.

Lorsqu'il accepte une Demande d'argent, l'Abonné peut renseigner un message pour le demandeur.

L'acceptation d'une Demande d'argent par l'Abonné vaut consentement de ce dernier à l'opération de paiement ainsi demandée. Toute Demande d'argent acceptée par l'Abonné doit être validée via authentification de ce dernier au moyen du Pass Sécurité.

L'historique des Demandes d'argent émises et reçues est visible dans le menu « Mes opérations Wero ».

3.1.3 - Utilisation des QR codes Wero

Les QR code Wero peuvent être utilisés pour l'Envoi d'argent et la Demande d'argent en présence d'un Utilisateur Wero.

Il est recommandé à l'Abonné de toujours scanner les QR code Wero via L'Appli SG.

Le QR code Wero peut être utilisé en remplacement de l'Alias Wero.

L'Abonné, qui souhaite envoyer des fonds à un Utilisateur Wero par ce biais, doit scanner le QR code préalablement généré par ce dernier, sans besoin de renseigner l'Alias Wero de cet Utilisateur ou de le rechercher dans son carnet d'adresse. L'opération de paiement générée via L'Appli SG au moyen d'un QR code doit être validée via authentification de l'Abonné au moyen du Pass Sécurité.

L'Abonné peut également recevoir un paiement via un QR code Wero.

Pour ce faire, l'Abonné doit générer un QR code Wero dans L'Appli SG et le présenter à l'Utilisateur Wero souhaitant réaliser une opération de paiement.

Ce dernier devra scanner ce QR code pour initier le paiement qui, une fois validé, entraînera le crédit instantané du compte de l'Abonné.

Par ailleurs, l'Abonné peut envoyer ou recevoir des Demandes d'argent via les QR codes Wero.

Lorsqu'il en est destinataire, l'Abonné génère un QR code dans L'Appli SG qui devra être présenté à l'Utilisateur qui souhaite lui adresser une Demande d'argent.

Lorsque l'Abonné est l'auteur d'une Demande d'argent, le destinataire de la demande doit générer un QR code Wero que l'Abonné devra scanner pour l'identifier.

Enfin, l'Abonné peut également dans la rubrique « Demander de l'argent » générer un QR code renseigné avec un montant. Une fois le QR code scanné par le destinataire, un formulaire d'Envoi d'argent prérempli lui apparaît. Ce dernier peut modifier le montant et ajouter un message. Si le destinataire valide l'opération, l'Abonné recevra les fonds correspondants instantanément.

L'Abonné peut également scanner un QR code Wero renseigné avec un montant, qui lui est présenté par un Utilisateur Wero. Un formulaire d'Envoi d'argent prérempli apparaît alors sur L'Appli SG de l'Abonné. Ce dernier peut ajouter un message et modifier le montant demandé. Dans ce cas, l'autorisation de l'Abonné à l'opération de paiement est donnée pour le montant modifié. Une fois l'opération validée par l'Abonné via authentification de ce dernier au moyen du Pass Sécurité, un virement instantané est généré vers le destinataire.

Quel que soit l'usage du QR code Wero, dans un souci de lutte contre la fraude, l'Abonné consent à ce que son identité (nom et prénom) soit véhiculée dans le QR code Wero et qu'elle soit ainsi visible de l'Utilisateur Wero qui l'utilisera ainsi que de la banque de ce dernier.

Certains QR codes Wero ne sont pas directement gérés par L'Appli SG. Dans ces cas-là, lors du scan du QR code Wero, l'Abonné sera automatiquement redirigé vers l'App Wero pour finaliser la transaction.

3.2 - Fonctions Wero de paramétrages

Wero comprend également des fonctions de paramétrages qui diffèrent selon que l'Abonné a activé ou non l'App Wero avec un Compte bancaire SG.

Pour les Abonnés n'ayant pas activé l'App Wero, l'ajout et la suppression d'un Compte bancaire et/ou d'un Alias Wero se fait au sein de L'Appli SG, conformément à l'Article 2 du présent Addendum.

Pour les Abonnés ayant activé l'App Wero, ces paramétrages s'effectuent sur l'App Wero.

Par ailleurs, les clients qui ont activé l'App Wero peuvent aussi désactiver, au sein de L'Appli SG, la fonctionnalité de paiement d'achats en ligne avec Wero et, le cas échéant, modifier le plafond applicable aux transactions de paiements en ligne avec Wero, sous réserve d'acceptation de la Banque.

ARTICLE 4 - CONDITIONS D'EXÉCUTION DES OPÉRATIONS DE VIREMENT VIA WERO

Les virements via Wero sont réalisés au moyen de l'exécution d'un virement instantané.

Pour qu'un virement via Wero puisse être exécuté, l'Abonné doit communiquer l'Alias Wero de l'Utilisateur ou utiliser un QR code Wero.

Lorsque l'Abonné saisit un virement via Wero, avant qu'il ne valide l'opération, la Banque lui restitue, sur l'écran récapitulatif, les nom et prénom, pseudonymisés ou non, de l'Utilisateur Wero associé à l'Alias Wero préalablement saisi par l'Abonné.

L'Abonné est invité à porter une attention particulière à ces données avant de valider l'opération, pour contrôler qu'elles correspondent bien à celles du bénéficiaire souhaité. Si tel n'est pas le cas et que l'Abonné décide tout de même de valider l'opération, il est informé que les fonds pourraient être envoyés à un Utilisateur Wero qui ne correspond pas à celui souhaité. Dans ce cas, l'Abonné reconnaît valider l'opération sous sa seule et entière responsabilité et la responsabilité de Société Générale ne pourra pas être engagée du fait que les fonds ont été envoyés à un autre Utilisateur Wero.

L'Abonné donne son consentement à l'exécution d'un virement émis via Wero par la validation de l'ordre. Cet ordre doit faire l'objet d'une authentification au moyen du Pass Sécurité pour être considérée comme reçu par Société Générale. Dès ce moment, le virement est irrévocable et réputé autorisé.

La Banque informe l'Abonné de la bonne exécution ou du rejet d'un virement émis, ainsi que la réception d'un paiement via le service d'alerte conformément à l'article 19 des Conditions Générales.

ARTICLE 5 - TARIFICATION

L'accès au Service Wero est gratuit, en ce compris l'exécution des virements exécutés par ce biais.

ARTICLE 6 - CONTESTATION DES OPÉRATIONS DE VIREMENT EXÉCUTÉES VIA WERO

Cet article s'applique à la contestation des virements Wero, qu'ils soient initiés depuis L'Appli SG ou l'App Wero.

Lorsqu'une transaction Wero a été mal exécutée ou n'a pas été autorisée par l'Abonné, elle doit être contestée sans tarder et au plus tard dans un délai de 13 mois suivant la date du débit du compte de l'Abonné du montant de la transaction litigieuse, sous peine de forclusion.

La contestation peut être formulée auprès de toute agence SG. Elle est formulée au moyen du kit de contestation disponible en agence et sur le site Internet particuliers.sg.fr

Les opérations non autorisées sont remboursées par la Banque au plus tard à la fin du Jour ouvrable suivant la contestation. Lorsque sa responsabilité est engagée pour une opération mal exécutée, Société Générale restitue si besoin et sans tarder le montant de l'opération de paiement à l'Abonné.

Société Générale rétablira, si nécessaire, le compte dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée ou mal exécutée n'avait pas eu lieu (y compris pour la date de valeur).

Conformément aux dispositions légales, Société Générale peut ne pas procéder au remboursement dans le délai susvisé si elle a de bonnes raisons de soupçonner une fraude de l'Abonné. Dans ce cas, Société Générale en informe la Banque de France.

ARTICLE 7 - RESPONSABILITÉS

7.1 - Responsabilité de l'Abonné

L'Abonné s'engage à utiliser le Service Wero conformément aux règles d'utilisation décrites dans le présent Addendum Wero.

Il doit prendre toute mesure pour préserver ses données nécessaires à l'accès au Service Wero, qu'il s'agisse du code PIN de son téléphone mobile ou de son Identifiant Client (Code Client) et Code Secret ou de tout autre élément de sécurité nécessaire pour accéder à L'Appli SG. L'Abonné doit tenir ces données confidentielles et ne pas les divulguer.

L'Abonné demeure responsable des virements émis par un tiers via Wero au moyen de son Identifiant Client (Code Client) et de son Code Secret en cas de manquement intentionnel ou par négligence grave de l'Abonné à son obligation de préserver la sécurité desdites données.

Par ailleurs, lorsque l'Abonné renseigne un message pour le destinataire lors de l'initiation d'une transaction, il s'engage à ne pas porter atteinte de quelque manière que ce soit aux droits d'autrui.

7.2 - Responsabilité de la Banque

Société Générale est responsable de la bonne exécution des virements émis via le Service Wero effectuée sur la base de l'Alias Wero ou du QR code Wero communiqué et pour le montant validé par l'Abonné.

Lorsque l'Abonné nie avoir donné son consentement à un virement émis via le Service Wero, il incombe à la Banque de démontrer que l'opération litigieuse a été dûment authentifiée par l'Abonné.

S'agissant de la consultation et de la diffusion des informations délivrées dans le Service Wero, Société Générale ne saurait être tenue responsable en cas de perte, vol ou prêt du téléphone mobile de l'Abonné au moyen duquel il accède au Service Wero.

Sauf s'agissant des opérations de paiement non autorisées ou mal exécutées, la responsabilité de Société Générale dans le cadre de l'utilisation du Service Wero est limitée aux dommages directs et ne pourra être établie que si la Banque a commis une faute, sauf lorsque la loi en dispose autrement. À cet égard, Société Générale est responsable de l'inexécution de ses obligations sauf lorsque celle-ci résulte d'un cas de force majeure.

ARTICLE 8 - DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION DU SERVICE PAR LA BANQUE OU PAR L'ABONNÉ

L'Addendum Wero est conclu pour une durée indéterminée.

Outre les cas de résiliation prévus dans les Conditions Générales, la Banque peut fermer l'accès au Service Wero à tout moment et sans préavis dans les cas suivants :

- Manquement grave de l'Abonné à ses obligations au titre de l'Addendum Wero ;
- L'Abonné ne respecte plus les conditions d'éligibilité au Service décrites ci-dessus ;
- Clôture des Comptes bancaires SG de l'Abonné paramétrés dans le Service Wero ;
- Suspicion de fraude.

La Banque peut aussi décider de suspendre temporairement l'accès de l'Abonné au Service Wero en cas de manquement grave de l'Abonné à ses obligations au titre de l'Addendum Wero ou de suspicion de fraude par la Banque.

Par ailleurs, l'Abonné peut à tout moment résilier le Service Wero depuis la rubrique « Mes Paramètres Wero ».

L'Abonné est informé qu'en supprimant le Service Wero via L'Appli SG, il ne pourra plus l'utiliser avec un Compte bancaire SG depuis l'App Wero.

En cas de résiliation du Service Wero, les Demandes d'argent en cours émises ou reçues seront annulées.

Pour les Abonnés ayant activé Wero sur l'App Wero, les opérations d'achat en ligne Wero autorisées avant cette résiliation seront débitées.

À compter de la désactivation du service, l'Abonné ne peut plus consulter l'historique de ses transactions depuis le menu « Mes opérations Wero ».

ARTICLE 9 - MODIFICATION DE L'ADDENDUM WERO ET DU SERVICE WERO

Toute mesure législative ou réglementaire, comme toute interprétation d'une règle légale ou réglementaire par une autorité compétente, qui aurait pour effet de modifier tout ou partie de l'Addendum Wero sera applicable dès son entrée en vigueur.

Par ailleurs, l'Addendum Wero peut évoluer consécutivement à des extensions et améliorations du Service Wero. La Banque se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les prestations offertes par l'intermédiaire du Service Wero. Les nouvelles caractéristiques seront portées à la connaissance de l'Abonné par voie postale ou sur un autre support durable, notamment dans son Espace Client, au plus tard deux mois avant leur date d'entrée en vigueur. À défaut de résiliation du Service Wero par l'Abonné dans ce délai, les modifications seront réputées acceptées par l'Abonné.

En cas de désaccord, l'Abonné a la possibilité de désactiver le Service Wero conformément aux dispositions ci-dessus et sans aucune pénalité.

ARTICLE 10 - TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Dans l'hypothèse d'une réclamation sur le Service Wero au sein de L'Appli SG, l'Abonné est invité à formuler sa réclamation selon les modalités précisées à l'article 37 des Conditions Générales.

ARTICLE 11 - PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les données à caractère personnel de l'Abonné sont traitées par Société Générale en qualité de responsable de traitement dans le cadre du Service Wero pour les finalités suivantes :

- Assurer la Fourniture du Service Wero ;
- Réaliser des statistiques, études et analyses à des fins d'amélioration du Service Wero ;
- Traiter les réclamations ;
- Sécuriser et fiabiliser les transactions ;
- Lutter contre la fraude et l'usurpation d'identité ;
- Respecter les obligations légales et réglementaires.

Ces traitements de données à caractère personnel reposent sur l'une des bases légales suivantes :

- L'exécution du présent Addendum Wero ;
- Le respect des obligations légales et réglementaires (exemple : lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme) ;
- La poursuite des intérêts légitimes de Société Générale consistant à offrir aux Abonnés un service de paiement mobile instantané, sécurisé, innovant et utilisable à l'échelle européenne.

En cas de résiliation du Service, les données de l'Abonné sont conservées pendant 13 mois à compter de la dernière opération. Pendant cette période les données de l'Abonné seront utilisées aux seules fins de gestion des éventuelles réclamations.

Société Générale peut conserver certaines données au-delà de ces durées lorsque cela est nécessaire pour se conformer à ses obligations légales et réglementaires applicables.

Conformément à la réglementation en vigueur, l'Abonné dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et d'opposition à l'utilisation de ses données qu'il peut exercer directement ;

- Depuis l'Espace Client dans la rubrique « Mes données personnelles » en indiquant « Wero » dans l'objet de la demande ;
- À l'adresse postale suivante :
SG - Protection des données - CPLE/FRB/DPO - 17 cours Valmy CS 50318 - 92972 La Défense cedex ;
- Par courrier électronique à l'adresse suivante :
protectiondesdonnees@societegenerale.fr ;
- Auprès d'une agence SG.

L'Abonné a la faculté d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge en France du respect des obligations en matière de données personnelles

Pour plus d'informations, l'Abonné peut consulter la politique de protection des données de Société Générale accessible sur le site Internet Société Générale (<https://particuliers.sg.fr/>) dans la rubrique Données personnelles, ou sur demande en agence.

Addendum aux Conditions Générales banque à distance portant sur les Conditions Générales d'Utilisation du Service Click to Pay en vigueur à compter de décembre 2026

Les présentes conditions générales d'utilisation régissent l'accès et l'utilisation par l'Abonné d'une solution de paiement en ligne par carte bancaire telle que définie ci-dessous (ci-après les « CGU Click to Pay »). Cette méthode de paiement, dénommée « Service Click to Pay » (ou le « Service »), est disponible depuis L'Appli SG.

Les CGU Click to Pay complètent les Conditions Générales des cartes de débit ainsi que les Conditions Générales du Contrat de Banque à distance pour les opérations de paiement émises via le Service Click to Pay.

En cas de contradiction, les termes des présentes CGU Click to Pay prévaudront.

Les termes commençant par une majuscule et non définis au sein des CGU Click to Pay ont la même signification que ceux employés dans les Conditions Générales du Contrat de Banque à distance.

Click to Pay est un service de portefeuille électronique mis en place par les schémas de paiement Cartes Bancaires (CB) et VISA. Il permet de réaliser de manière simplifiée des paiements en ligne par carte bancaire auprès des commerçants proposant le Service, sans besoin de saisir les données de la carte bancaire, en contrepartie de l'achat de biens ou de services sur leurs sites Internet (ci-après le(s) « E-Commerçant(s) »). L'exécution de ces paiements est rendue possible grâce aux bases de données administrées par CB et VISA, qui assurent la correspondance entre les données des titulaires de carte qui souhaitent utiliser le Service, telles que mentionnées ci-dessous et celles de leurs cartes bancaires.

ARTICLE 1 - CONDITIONS PRÉALABLES ET D'ÉLIGIBILITÉ

L'accès au Service Click to Pay par l'Abonné est disponible dans L'Appli SG, sous réserve d'acceptation de la Banque.

Il est réservé au bénéfice exclusif des clients personnes physiques titulaires d'un compte bancaire individuel ou joint en Euros ouvert dans les livres de Société Générale en France et ayant accepté les termes de la Convention de Compte et de Services - Particuliers ou de la Convention de compte avec services bancaires de base - Particuliers.

L'Abonné doit être détenteur d'un abonnement aux services de banque à distance.

L'activation d'un numéro de Téléphone Sécurité est un prérequis au service. Le Téléphone Sécurité doit être de type mobile et non pas fixe. Il appartient par ailleurs à l'Abonné de conserver un numéro de Téléphone Sécurité à jour en informant la Banque de tout changement de ce numéro selon la procédure décrite dans les Conditions Générales.

L'Abonné doit détenir un téléphone mobile de type « smartphone » doté d'un système d'exploitation compatible avec L'Appli SG tel que mentionné aux Conditions Générales et s'assurer de toujours utiliser la dernière version à jour de L'Appli SG.

L'installation du Pass Sécurité est un prérequis à l'accès et à l'utilisation du Service Click to Pay. Le Pass Sécurité doit être installé sur l'appareil depuis lequel il souhaite accéder au Service.

L'Abonné pourra bénéficier de l'ensemble des fonctionnalités du Service en autorisant la réception de notifications par L'Appli SG.

Les cartes bancaires susceptibles d'être enrôlées dans Click to Pay par la Banque sont les cartes bancaires émises par Société Générale, portant les marques « CB » et « Visa » et délivrées à sa clientèle de personnes physiques agissant pour des besoins non-professionnels (ci-après la « Carte Bancaire »). Les cartes de retrait ne sont pas éligibles au Service.

Le Service Click to Pay est accessible depuis le menu « Cartes » de L'Appli SG.

L'Abonné doit au préalable sélectionner la Carte Bancaire qu'il souhaite enrôler dans le Service.

ARTICLE 2 - UTILISATION DES DONNÉES DE L'ABONNÉ DANS LE CADRE DU SERVICE

Le profil Click to Pay de l'Abonné est composé des données suivantes: son nom, son prénom, son numéro de téléphone mobile qui doit nécessairement correspondre au numéro de Téléphone Sécurité, son adresse email ainsi que son adresse postale (ci-après le « Profil Click to Pay » ou le « Profil »).

L'adresse email choisie par l'Abonné devra faire l'objet d'une validation via un code à usage unique envoyé sur cette dernière à l'Abonné.

Le numéro de Téléphone Sécurité et l'adresse email de l'Abonné, préalablement vérifiées selon la procédure décrite ci-dessus, constituent les identifiants du Profil Click to Pay de l'Abonné. Ces données permettent à l'Abonné de s'identifier auprès de l'E-Commerçant pour accéder à sa/ses cartes bancaires préalablement enregistrée(s) dans le Service.

L'Abonné autorise expressément Société Générale à communiquer à CB et Visa les données de son Profil et à les associer aux données de sa Carte Bancaire qu'il aura préalablement renseignées, pour les besoins d'exécution du Service.

Par ailleurs, l'Abonné est informé qu'en utilisant le Service, il consent à ce que les données de son Profil soient communiquées à l'E-Commerçant auprès duquel l'Abonné effectue son achat, aux fins notamment que ces informations de l'Abonné soient préremplies dans le parcours de paiement, pour les besoins de fonctionnement du Service.

ARTICLE 3 - DESCRIPTION DU SERVICE CLICK TO PAY

3.1 - Accès aux Cartes Bancaires enrôlées dans Click to Pay

Une fois le Service activé, l'Abonné pourra choisir de régler ses achats en ligne auprès de l'E-Commerçant via Click to Pay, après avoir choisi le règlement par carte bancaire.

L'Abonné devra alors s'authentifier pour accéder à sa/ses Carte(s) Bancaire(s) enregistrée(s) dans Click to Pay.

Cette authentification sera réalisée par l'envoi d'un code à usage unique par SMS ou par email selon l'identifiant du Profil Click to Pay que l'Abonné aura renseigné.

– Une fois la saisie et la validation par l'Abonné du code à usage unique reçu, le E-Commerçant lui restituera l'ensemble des cartes bancaires associées à son identifiant. Si l'Abonné utilise ce même identifiant pour accéder à son Profil dans d'autres établissements bancaires que Société Générale, les cartes bancaires émises par ces établissements bancaires seront également affichées.

– L'Abonné sélectionne ensuite la carte bancaire qu'il souhaite utiliser pour procéder au paiement.

3.2 - Utilisation des Cartes Bancaires enrôlées dans Click to Pay

Après sélection de la Carte Bancaire, l'opération de paiement sera exécutée dans les conditions prévues aux conditions générales et particulières des cartes de débit souscrit par l'Abonné au titre de la Carte Bancaire.

Lorsqu'une Carte Bancaire enrôlée dans Click to Pay arrive à échéance et que le porteur active sa nouvelle Carte Bancaire selon les modalités contractuelles prévues avec la Banque, cette mise à jour se répercute automatiquement dans Click to Pay.

En cas d'opposition d'une Carte Bancaire enrôlée dans le Service au motif « perte », la nouvelle Carte vient automatiquement remplacer dans Click to Pay la carte précédemment opposée.

La mise en opposition d'une Carte Bancaire enrôlée dans le Service pour un motif autre que « perte » ou sa résiliation entraîne la suppression automatique de cette carte de Click to Pay.

ARTICLE 4 - TARIFICATION APPLICABLE AU SERVICE CLICK TO PAY

L'accès au Service Click to Pay est fourni gratuitement par Société Générale.

Toutefois, la détention de la Carte Bancaire, de même que l'exécution des opérations réalisée par son biais au moyen du Service font l'objet de tarifications décrites dans les conditions particulières des cartes de débit conclues entre l'Abonné et la Banque annexées aux Conditions Générales des cartes de débit, ainsi que dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers » disponible en agence et sur le site Internet particuliers.sg.fr.

ARTICLE 5 - CONTESTATION DES OPÉRATIONS DE PAIEMENT EXÉCUTÉES AVEC UNE CARTE ENRÔLÉE DANS CLICK TO PAY

Les modalités de contestation des opérations de paiement réalisées avec une Carte Bancaire enrôlée dans Click to Pay sont décrites dans les Conditions Générales des cartes de débit.

ARTICLE 6 - RESPONSABILITÉS

6.1 - Responsabilité de l'Abonné

Les obligations de l'Abonné au titre des Conditions Générales du contrat de Banque à distance et des Conditions Générales des cartes de débit, pour autant qu'elles soient transposables dans le cadre du Service, demeurent pleinement applicables.

L'Abonné est par ailleurs responsable de l'utilisation de Click to Pay conformément aux présentes CGU Click to Pay.

L'Abonné s'engage notamment à signaler sans délai à la Banque, dès qu'il en a connaissance, tout détournement ou utilisation non autorisée de Click to Pay.

6.2 - Responsabilité de la Banque

La Banque s'engage à fournir le Service conformément aux présentes CGU Click to Pay.

Sauf s'agissant des opérations de paiement non autorisées ou mal exécutées, la responsabilité de la Banque dans le cadre de l'utilisation du Service est limitée aux dommages directs et ne pourra être établie que si la Banque a commis une faute, sauf lorsque la loi en dispose autrement. À cet égard, Société Générale est responsable de l'inexécution de ses obligations, sauf lorsque celle-ci résulte d'un cas de force majeure.

ARTICLE 7 - DURÉE DU CONTRAT – DÉSACTIVATION DU SERVICE À L'INITIATIVE DE LA BANQUE

Les CGU Click to Pay sont conclues pour une durée indéterminée.

Outre les cas de résiliation prévus dans les Conditions Générales de Banque à distance, la Banque peut fermer l'accès au Service Click to Pay à tout moment et sans préavis dans les cas suivants :

- Manquement grave de l'Abonné à ses obligations au titre des CGU Click to Pay;
- L'Abonné ne respecte plus les conditions d'éligibilité au Service Click to Pay décrites ci-dessus;
- Suspicion de fraude par la Banque. La Banque peut aussi décider de suspendre temporairement l'accès de l'Abonné au Service Click to Pay en cas de manquement grave de l'Abonné à ses obligations au titre des CGU Click to Pay ou de suspicion de fraude par la Banque
- Modification ou suppression du Tel Sécurité. En cas de modification du Tel Sécurité, l'Abonné pourra de nouveau activer le service Click to Pay avec son nouveau Tel Sécurité.
- Résiliation de l'abonnement aux services de banque à distance.

ARTICLE 8 - SUPPRESSION DU SERVICE PAR L'ABONNÉ

L'Abonné peut à tout moment supprimer le Service Click to Pay depuis le menu de gestion de son profil Click to Pay, accessible depuis le menu « Cartes ». Le profil Click to Pay créé par Société Générale auprès des réseaux de paiement CB et VISA sera ainsi supprimé.

La suppression du profil Click to Pay créé par Société Générale auprès des réseaux de paiement n'a aucune incidence sur les profils Click to Pay de l'Abonné créés par d'autres établissements bancaires.

L'Abonné est informé que la suppression du Service a pour effet de mettre un terme au paiement via une Carte Bancaire dans Click to Pay d'un abonnement souscrit par l'Abonné auprès d'un E-Commerçant, pour ce qui est des futures échéances.

ARTICLE 9 - MODIFICATION DES CGU CLICK TO PAY

Toute mesure législative ou réglementaire, comme toute interprétation d'une règle légale ou réglementaire par une autorité compétente, qui aurait pour effet de modifier tout ou partie des CGU Click to Pay sera applicable dès son entrée en vigueur.

Par ailleurs, les CGU Click to Pay peuvent évoluer consécutivement à des extensions et améliorations du Service. La Banque se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les prestations offertes par l'intermédiaire du Service. Les nouvelles caractéristiques seront portées à la connaissance de l'Abonné par voie postale ou sur un autre support durable, notamment dans son Espace Client, au plus tard deux mois avant leur date d'entrée en vigueur. À défaut de désactivation du Service par l'Abonné dans ce délai, les modifications seront réputées acceptées par l'Abonné.

En cas de désaccord, l'Abonné a la possibilité de supprimer Click to Pay conformément aux dispositions ci-dessus et sans aucune pénalité.

ARTICLE 10 - TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Pour toute question relative à l'activation et à l'utilisation du Service Click to Pay, aux transactions effectuées via le Service, le Titulaire peut contacter le Service Après-Vente au 09 69 32 20 46 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 9 h à 17 h 30 (hors jours fériés) ou envoyer un email à clicktopay@socgen.com.

Ces dispositions complètent celle des Conditions Générales des cartes de débit relatives au traitement des réclamations qui s'appliquent pleinement au Service.

ARTICLE 11 - PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Dans le cadre de la fourniture du service « Click to Pay » mis en place par les schémas de paiement Cartes Bancaires (CB) et VISA, SG agit de manière conjointe, respectivement avec CB et VISA, pour le traitement des données à caractère personnel de l'Abonné.

À ce titre, SG et CB d'une part, et SG et Visa d'autre part, ont conclu un accord définissant leurs responsabilités respectives dont les grandes lignes sont résumées ci-dessous.

11.1 - Finalités et base légale du traitement

Les données à caractère personnel de l'Abonné sont traitées pour les finalités suivantes :

- Permettre l'inscription et l'utilisation du service Click to Pay;
- Gérer et sécuriser les paiements effectués via le service;
- Afficher les données de carte de paiement sous forme masquée lors des transactions;
- Transmettre aux E-Commerçants les informations strictement nécessaires à la réalisation de la transaction;

Ces traitements sont nécessaires à l'exécution des présentes Conditions Générales liant l'Abonné à SG.

Par ailleurs, les données à caractère personnel de l'Abonné sont également traitées à des fins de lutte contre la fraude et pour permettre le traitement des réclamations.

Ces traitements relèvent de l'intérêt légitime des responsables de traitement, consistant à offrir à l'Abonné une expérience de paiement en ligne sécurisée, permettre une bonne gestion de la relation client avec l'Abonné et assurer la défense des droits et intérêts en cas de litige.

11.2 - Répartition des rôles entre SG et les schémas de paiement

Dans le cadre des accords de responsabilité conjointe :

- SG est responsable de la collecte des données à caractère personnel de l'Abonné lors de la souscription au service Click to Pay ainsi que de leur transmission aux schémas de paiement Visa et CB.
- Les schémas de paiement Visa et CB sont responsables :
 - De la gestion, de l'hébergement et de la sécurisation des bases de données « Click to Pay » contenant les données de l'Abonné;
 - Du traitement des demandes de paiement émanant des E-Commerçants auprès desquels l'Abonné effectue un paiement via le service Click to Pay;
 - De l'affichage des données de carte sous forme masquée et de la communication aux E-Commerçants des informations nécessaires à la transaction.

11.3 - Durées de conservation des données

Dans le cadre du Service Click to Pay, SG ne conserve pas les données à caractère personnel de l'Abonné. Ces données sont conservées par les schémas de paiement VISA et CB.

Durées de conservation par VISA	Durées de conservation par CB
- Pendant toute la durée au cours de laquelle l'Abonné dispose d'un compte Click to Pay actif	- Pendant toute la durée au cours de laquelle l'Abonné dispose d'au moins une carte active associée à son compte Click to Pay;
- Pendant une durée de six (6) mois à compter de la clôture du compte Click to Pay.	- Pendant une durée supplémentaire de dix-neuf (19) mois à compter de la date d'expiration de la carte ou de la clôture du compte Click to Pay.

Les schémas de paiement VISA et CB peuvent conserver certaines données au-delà de ces durées lorsque cela est nécessaire pour se conformer à ses obligations légales et réglementaires applicables.

11.4 - Transferts de données en dehors de l'UE/EEE par le schéma de paiement Visa

Dans le cadre de la mise en œuvre du service Click to Pay, le schéma de paiement Visa peut transférer les données à caractère personnel de l'Abonné vers des entités situées dans des pays n'offrant pas un niveau de protection équivalent à celui de l'Union européenne.

Dans ce cadre, Visa met en œuvre des garanties appropriées, notamment au moyen de mécanismes de transfert reconnus par la réglementation applicable, et réalise, le cas échéant, les évaluations des risques requises afin d'assurer un niveau de protection adéquat des données personnelles transférées.

11.5 - Droits des personnes concernées et point de contact

Conformément à la réglementation en vigueur, l'Abonné dispose d'un droit d'accès, d'un droit de rectification, d'un droit à l'effacement, d'un droit à la limitation du traitement, et d'un droit à la portabilité de ses données personnelles.

SG a été désignée comme point de contact unique pour le traitement des demandes d'exercice de droits de l'Abonné.

L'Abonné peut exercer ses droits:

- Directement depuis son Espace Client, rubrique « Mes données personnelles »;
- Par courrier postal à l'adresse suivante: SG – Protection des données – CPLE / FRB / DPO – 17 cours Valmy – CS 50318 – 92972 La Défense Cedex;
- Par courrier électronique à l'adresse: protectiondesdonnees@societegenerale.fr;
- Au près de son agence SG.

Les informations relatives aux traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par SG sont disponibles dans sa Politique de protection des données, accessible sur le site <https://particuliers.sg.fr/gestion-donnees-personnelles-rgpd>.

Les informations relatives aux traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par Visa sont disponibles dans la Politique de protection des données de Visa, accessible sur le site <https://www.visa.co.uk/legal/privacy-policy.html>.

Les informations relatives aux traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par CB sont disponibles dans la Politique de protection des données de CB, accessible sur le site <https://www.cartes-bancaires.com/protegezvosdonnees/>.

