

## LES CARTES BUSINESS SONT :

- les Cartes CB V PAY Business Services Bancaires de Base. Cette carte est une carte de paiement à demande d'autorisation systématique<sup>(1)</sup>, utilisable uniquement dans les pays de la zone SEPA, en Turquie, au Groenland et en Israël ;
- les Cartes CB Visa Business ;
- et les Cartes CB Visa Gold Business.

## LES CONDITIONS GÉNÉRALES DES CARTES BUSINESS SONT COMPOSÉES :

- I - des Conditions Générales de fonctionnement des cartes ;
- II - des Conditions Générales de l'option cartes Collection ;
- III - des Conditions Générales de l'option cryptogramme visuel dynamique ;
- IV - des Conditions Générales de l'option e-Carte Bleue ;
- V - des conditions d'utilisation de la carte pour déposer des espèces.

L'ensemble des cartes est désigné par le terme générique la « Carte » et l'ensemble des clients titulaires de cartes par le terme générique le « titulaire de la Carte », sauf mention contraire.

## I. CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DES CARTES

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir :

- d'une part, les règles de fonctionnement de la Carte communes aux schémas de cartes de paiement (CB et Visa) dont la(les) marque(s) figure(nt) sur la Carte (Partie A) ;
- d'autre part, les règles de fonctionnement spécifiques à chaque schéma de cartes de paiement (CB et Visa) dont la(les) marque(s) figure(nt) sur la Carte (Partie B).

### A. Conditions générales de fonctionnement de la Carte communes aux schémas de cartes de paiement

#### ARTICLE 1 – OBJET DE LA CARTE

**1.1** – La Carte est un instrument de paiement à l'usage exclusif du titulaire de la Carte lui permettant de réaliser des opérations de paiement et ayant uniquement pour finalités de :

- régler des achats de biens et/ou des prestations de services à distance ou chez des commerçants ou prestataires de services (ci-après, les « **Accepteurs** »), équipés de Terminaux de Paiement Électroniques (ci-après « **TPE** ») et/ou d'automates (ci-après, collectivement, les « **Équipements Électroniques** ») affichant l'une des marques apposées sur la Carte. Toutefois, la Carte CB V PAY Business Services Bancaires de Base n'est pas acceptée chez les Accepteurs équipés d'un Équipement Électronique n'ayant pas la possibilité technique d'émettre une demande d'autorisation (ex : péages d'autoroute, bornes de parking) ;
- retirer, le cas échéant, des espèces auprès des appareils de distribution de billets de banque (ci-après « **DAB/GAB** ») ou aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement, affichant l'une des marques apposées sur la Carte (service optionnel) ;
- régler des dons ou des cotisations à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir, et susceptible d'utiliser le(s) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte ;
- transférer des fonds vers toute personne dûment habilitée à recevoir de tels fonds ;
- déposer des espèces selon les modalités définies au V des Conditions Générales des Cartes Business.

**1.2** – Le titulaire de la Carte s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus.

**1.3** – En application du Règlement (UE) 2015/751 du 29 avril 2015, les Cartes émises dans l'Espace Économique Européen (les États membres de l'Union Européenne, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège - ci-après l'« **EEE** ») sont classées en 4 (quatre) catégories :

- la catégorie des cartes de débit,
- la catégorie des cartes de crédit,
- la catégorie des cartes prépayées,
- et la catégorie des cartes commerciales.

Le présent Contrat ne concerne que les Cartes relevant de la catégorie des cartes commerciales. Ces Cartes portent au recto la mention « **COMMERCIAL** » (Cartes délivrées à partir de juin 2016).

L'Accepteur peut décider de ne pas accepter l'ensemble des catégories de Cartes émises dans l'EEE. Dans ce cas, l'Accepteur doit en informer clairement et sans ambiguïté le titulaire de la Carte. Avant d'effectuer un paiement, le titulaire de la Carte doit donc vérifier que la catégorie de Carte dont il dispose est bien acceptée par l'Accepteur.

**1.4** – Toutes les Cartes sont dotées de la fonctionnalité sans contact. Le titulaire de la Carte peut demander gratuitement la désactivation ou la réactivation de la fonctionnalité sans contact auprès de l'agence tenant le compte sur lequel fonctionne la Carte.

Pour que cette demande puisse prendre effet, le titulaire de la Carte devra effectuer un retrait sur un DAB au moyen de sa carte à compter du lendemain. La désactivation ou la réactivation de la fonctionnalité sans contact n'entraîne pas la refabrication de la Carte.

**1.5** – La Carte permet également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services proposés par Société Générale et régis par des dispositions spécifiques.

#### ARTICLE 2 – DÉLIVRANCE DE LA CARTE

La Carte est délivrée par Société Générale, dont elle reste la propriété, à la demande de ses clients titulaires d'un compte et/ou à leurs mandataires dûment habilités et sous réserve d'acceptation de la demande.

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

- Le titulaire de la Carte s'engage à l'utiliser ainsi que son numéro, exclusivement dans le cadre des schémas de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte et à respecter les règles afférentes à chacun desdits schémas. La Carte est rigoureusement personnelle, son titulaire devant, dès réception, y apposer obligatoirement sa signature. Il est strictement interdit au titulaire de la Carte de la prêter ou de s'en déposséder. Le titulaire de la Carte s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des Équipements Électroniques et DAB/GAB de quelque manière que ce soit. À ce titre, il est fait interdiction au titulaire de la Carte d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la Carte à l'exception de la signature visée ci-dessus.

#### ARTICLE 3 – DONNÉES DE SÉCURITÉ PERSONNALISÉES

Les Données de Sécurité Personnalisées sont des données personnalisées fournies au titulaire de la Carte par Société Générale ou déterminées par le titulaire de la carte, à des fins d'authentification.

**3.1** – Code secret.

Société Générale met à la disposition du titulaire de la Carte, un code secret qui lui est communiqué confidentiellement, personnellement et uniquement à lui. Le titulaire de la Carte a également la possibilité de choisir son code secret. Ce service est optionnel et nécessite la refabrication de la Carte s'il est déjà en possession de cette dernière. Les conditions tarifaires qui lui sont applicables sont précisées dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires<sup>(1)</sup> ». Ce code lui est indispensable dans le cadre de l'utilisation d'Équipements Électroniques affichant l'une des marques apposées sur la Carte. Le nombre d'essais successifs de composition du code secret est limité à 3 (trois) sur les Équipements Électroniques et à 6 (six) sur les DAB/GAB. Au troisième (ou sixième sur BAD/GAB) essai infructueux, le titulaire de la Carte provoque l'invalidation de sa carte et/ou, le cas échéant, sa capture.

Après 3 (trois) essais infructueux sur un TPE, le titulaire de la carte a la possibilité de débloquent sa carte :

- soit sur un DAB/GAB en tapant son code secret exact.
- soit en se rendant dans une agence Société Générale doté d'un équipement destiné à débloquent la Carte à l'aide de son code secret.

Après 6 (six) essais infructueux sur un DAB, le titulaire de la carte a la possibilité de débloquent sa carte en se rendant dans une agence Société Générale doté d'un équipement destiné à débloquent la Carte.

En cas d'oubli du code secret et dès lors que la carte Business est active, le titulaire de la carte peut le visualiser via le service Progeliante Net ou l'Appli PRO (selon les règles de connexions en vigueur).

(1) Les opérations faisant l'objet d'une tarification figurent dans le document « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires ». Ce document est remis à l'ouverture du compte et tenu à la disposition de la clientèle dans nos agences et sur le site Internet : [professionnels.sg.fr](http://professionnels.sg.fr)



### 3.2 – Autres Données de Sécurité Personnalisées.

L'utilisation d'une Donnée de Sécurité Personnalisee (egalement denomme une/la « Donnée ») autre que le code secret peut être necessaire pour realiser une operation de paiement ou de transfert de fonds en ligne.

Pour effectuer ces operations, Societe Generale met a disposition du titulaire de la Carte le code securite (ci-apres le « Code Securite »). Le Code Securite est une Donnée consistant a transmettre, par SMS ou par un appel telephonique, au numero de telephone prealablement communique a Societe Generale par le titulaire de la Carte, un code a usage unique que ce dernier devra utiliser pour pouvoir realiser son operation. L'utilisation de cette Donnée necessite egalement de disposer d'un telephone portable ou fixe ainsi que d'un abonnement permettant son utilisation. L'association du Code Securite et des dispositifs de securite personnalises tel que le « Code Personnel » permet une authentification forte du titulaire de la Carte. Le « Code Personnel » est une Donnée constituee d'une suite de caracteres definie exclusivement par le Titulaire de la carte et connu de lui seul.

Avant de realiser sa premiere operation de paiement en ligne, le titulaire doit enregistrer son numero de telephone et toute autre Donnée via le site prevu a cet effet <https://activation.carte.societegenerale.com/>. Pour cela, il doit saisir l'adresse mail transmise a Societe Generale et suivre la procedure d'enregistrement expliquee sur le site.

Dans un deuxieme temps, le Titulaire pourra realiser son achat sur Internet. Lorsque l'utilisation d'une Donnée est requise, le nombre d'essais successifs est limite a 3 (trois). Au troisieme essai infructueux, le titulaire de la Carte provoque le blocage de la Donnée pour une periode de 24 (vingt-quatre) heures au plus. Toute Donnée de Sécurité Personnalisee, autre que celles visees au present article, dont l'utilisation sera autorisee par Societe Generale pour effectuer des operations en ligne, sera mentionnee sur le site Internet [professionnels.sg.fr](http://professionnels.sg.fr).

**3.3 –** Le titulaire de la Carte doit utiliser les Données de Sécurité Personnalisées chaque fois qu'il en recoit l'instruction par les Equipements Electroniques.

**3.4 –** Le titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures propres a assurer la securite de sa Carte, du code secret et plus generalement de toute autre Donnée de Sécurité Personnalisee. Il doit donc tenir absolument secret le code de sa Carte et celui fourni lors d'une operation en ligne et ne pas les communiquer a qui que ce soit. Il ne doit pas notamment inscrire son code secret sur la Carte, ni sur tout autre support. Il doit veiller a le composer a l'abri des regards indiscrets.

### ARTICLE 4 – FORME DU CONSENTEMENT ET IRRÉVOCABILITÉ

**4.1 –** Le titulaire de la Carte donne son consentement pour realiser une operation de paiement avant ou apres la determination de son montant :

- par la frappe de son code secret sur le clavier d'un Equipement Electronique, en verifiant la presence de l'une des marques apposees sur la Carte ou, a defaut, par la signature du ticket ou de la facture emis(e) par l'Accepteur ;
- par l'introduction de la Carte dans un Equipement Electronique depourvu de clavier destine a la frappe du code secret ;
- par la communication et/ou la confirmation des donnees liees a l'utilisation a distance de la Carte (par exemple : numero de la Carte, date d'expiration et cryptogramme visuel),
- par la presentation et le maintien de la Carte devant un dispositif identifiant la presence de la technologie dite « sans contact ». Cette cinematique est egalement valable lorsque la Carte est dematerialisee et integree dans un autre support (tel un telephone mobile par exemple).

Le cas echant, le titulaire de la Carte donne son consentement pour realiser une operation de retrait, avant ou apres la determination de son montant, par la frappe de son code secret sur le clavier d'un DAB/GAB.

**4.2 –** Il est convenu que le titulaire de la Carte peut utiliser la Carte pour une serie d'operations de paiements (ci-apres « paiements recurrents et/ou echelonnees »), pour des achats de biens et/ou de services. Le titulaire de la Carte donne son consentement a la serie d'operations par la communication et/ou la confirmation des donnees liees a l'utilisation a distance de la Carte lors de la premiere operation. La premiere operation de paiement est alors conforme a l'article 4.1.

**4.3 –** Le titulaire de la Carte peut egalement donner son consentement a l'exécution d'une operation de paiement en debut de prestation pour un montant maximum convenu avec l'Accepteur et dont le montant definitif est determine a l'issue de la prestation. Le montant maximum ainsi autorise peut impacter les limites d'utilisation de la Carte convenues avec Societe Generale (cf. article 6) mais n'entraîne pas un blocage des fonds correspondants.

**4.4 –** Des que ce consentement a ete donne, l'ordre de paiement est irrevocable. Toutefois le titulaire de la Carte peut faire opposition au paiement en cas de procedure de redressement ou de liquidation judiciaire de l'Accepteur, tant que le compte du prestataire de services de paiement de l'Accepteur n'a pas ete credité du montant de l'operation de paiement. En outre, pour les paiements recurrents et/ou echelonnees, le titulaire de la Carte peut retirer pour l'avenir son consentement a l'exécution d'une operation ou serie d'operations au plus tard a la fin du jour ouvrable<sup>(1)</sup> precedant le jour convenu pour son execution.

**4.5 –** Societe Generale reste etrangere a tout differend commercial (c'est-a-dire un differend n'ayant pas pour objet l'operation de paiement) pouvant survenir entre le titulaire de la Carte et l'Accepteur. L'existence d'un tel differend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la Carte et/ou

du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou du representant legal) d'honorer son paiement.

### ARTICLE 5 – MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR DES RETRAITS D'ESPÈCES DANS LES DAB/GAB OU AUPRÈS DES GUICHETS (SERVICE OPTIONNEL)

**5.1 –** Le cas echant, les retraits d'espèces sont possibles dans les limites convenues avec Societe Generale dans les Conditions Particulieres du present Contrat ou dans tout autre document approuve par le titulaire de Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le representant legal). Ces limites peuvent être differentes selon que les retraits sont effectues aux DAB/GAB et guichets de Societe Generale ou des autres etablissemments affichant la(es) marque(s) figurant sur la Carte. Les retraits aupres des guichets ne peuvent être effectues que dans la limite des disponibilites du guichet payeur et sur presentation d'une piece d'identite en cours de validite.

Ponctuellement, le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte et le cas echance le titulaire de la carte, peut solliciter une augmentation exceptionnelle de la capacite de retrait aupres de l'agence qui tient le compte auquel est rattachee la dite Carte. Cette augmentation est soumise a l'acceptation de Societe Generale.

**5.2 –** Les operations dites de « quasi-cash » (notamment l'achat de devises) sont assimilees a des retraits d'espèces. Les limites convenues avec Societe Generale pour les retraits seront prises en compte.

**5.3 –** Les montants enregistres de ces retraits et operations assimilees, ainsi que les commissions eventuelles, sont portes au debit du compte sur lequel fonctionne la Carte des la transmission des ordres de retrait correspondants a Societe Generale.

**5.4 –** Il appartient au titulaire du compte de verifier la regularite des operations de paiement figurant sur le relevé d'operations.

**5.5 –** Le titulaire de la Carte doit, prealablement a chaque retrait ou operation assimilee et sous sa responsabilite, s'assurer de l'existence au compte d'un solde suffisant et disponible, et le maintenir jusqu'au debit correspondant.

### ARTICLE 6 – MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE RÈGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET/OU DE PRESTATIONS DE SERVICES OU LE TRANSFERT DE FONDS

**6.1 –** La Carte est un instrument de paiement qui ne doit être utilise que pour regler des achats de biens et/ou des prestations de services a des Accepteurs adherents au(x) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposee sur la Carte, ou pour transférer des fonds au benefice d'une personne dument habilitee pour ce faire (ci-apres le(s) « Récepteur(s) »).

**6.2 –** Les operations de paiement sont possibles dans les limites convenues avec Societe Generale dans les Conditions Particulieres du present Contrat ou dans tout autre document approuve par le titulaire de Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le representant legal). Les transferts de fonds sont possibles dans les memes limites que les paiements. Le montant des transferts de fonds s'impute sur la capacite de paiement de la Carte. Ponctuellement, le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte et le cas echance le titulaire de la carte, peut solliciter une augmentation exceptionnelle de la capacite de paiement aupres de l'agence qui tient le compte auquel est rattachee la dite Carte, ou pour les cartes CB Visa Business et CB Visa Gold Business via le service de banque a distance Progliance Net. Cette augmentation est soumise a l'acceptation de Societe Generale.

**6.3 –** Les paiements par Carte sont effectues selon les conditions et procedures en vigueur chez les Accepteurs ayant adhere au(x) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposee sur la Carte. Ces conditions et procedures comportent en principe un controle du code secret et, sous certaines conditions definies par les schemas de cartes de paiement, une demande d'autorisation aupres de Societe Generale. Lorsque ces procedures impliquent la signature, par le titulaire de la Carte, de la facture ou du ticket emis(e) par l'Accepteur, la verification de la conformite de cette signature par rapport au specimen appose sur la Carte incombe a l'Accepteur. L'Accepteur a la possibilite d'installer un mecanisme de selection prioritaire d'une marque ou d'une application de paiement sur l'Equipement Electronique. Le titulaire de la Carte peut passer outre la selection prioritaire automatique effectuee par l'Accepteur dans son Equipement Electronique en choisissant une autre marque apposee sur la Carte ou une autre application de paiement dans la mesure ou elle est affichee comme « acceptee » par l'Accepteur.

Les transferts de fonds par Carte sont effectues selon les conditions et procedures en vigueur chez les Récepteurs. Cas particulier : Les transferts de fonds par Carte a autorisation systematique (Carte CB V PAY Business Services Bancaires de Base) sont effectues selon les conditions et procedures en vigueur chez les Récepteurs, avec une demande d'autorisation systematique.

**6.4 –** Pour les ordres donnes en ligne, le titulaire de la Carte peut être tenu de respecter une procedure securitaire selon les modalites convenues avec Societe Generale. Il peut notamment être demande au titulaire de la Carte d'utiliser une ou plusieurs Donnée (s) de Sécurité Personnalisee (s) mise a sa disposition par Societe Generale pour pouvoir donner un ordre de paiement.

**6.5 –** Les operations de paiement ou ordres de transfert de fonds recus par Societe Generale sont automatiquement debitees du compte sur lequel fonctionne la Carte selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et Societe Generale dans les Conditions Particulieres du present

(1) Est un jour ouvrable un jour au cours duquel l'ensemble des acteurs impliques dans l'exécution d'une operation de paiement exerce une activite permettant d'exécuter cette operation de paiement.



Contrat ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Même si ces conventions prévoient un différé de paiement, Société Générale a la faculté de débiter immédiatement le compte sur lequel la Carte fonctionne du montant des opérations de paiement effectuées à l'aide de la Carte en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la Carte et/ou du titulaire du compte, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte (saisie, avis à tiers détenteur, opposition administrative, gel des avoirs), de clôture du compte ou du retrait de la Carte par Société Générale, décision qui sera notifiée au titulaire de la Carte et/ou du compte par simple lettre. De même, Société Générale a la faculté de débiter immédiatement le compte sur lequel fonctionne la Carte du montant des opérations réalisées au moyen de la Carte si le cumul des opérations dépasse les limites convenues avec Société Générale.

**6.6** – Le titulaire d'une Carte à débit immédiat doit, préalablement à chaque opération et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte sur lequel fonctionne la Carte d'un solde suffisant et disponible, et le maintenir jusqu'au débit correspondant. Le titulaire d'une Carte à débit différé doit s'assurer que le jour du débit des règlements par Carte, le compte présente un solde suffisant et disponible.

**6.7** – Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change) des opérations de paiement passées au débit du compte figure sur le relevé de compte adressé au titulaire du compte. Il appartient à ce titulaire de vérifier la régularité des opérations de paiement figurant sur le relevé.

**6.8** – La restitution d'un bien ou d'un service réglé par Carte ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement auprès de l'Accepteur que s'il y a eu préalablement une opération débitée d'un montant supérieur ou égal. Si un accord est trouvé entre le titulaire de la Carte et l'Accepteur, ce dernier pourra actionner le TPE pour initier l'opération de remboursement avec la même Carte que celle utilisée pour l'opération initiale.

#### **ARTICLE 7 – MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE RÈGLEMENT D'ACHATS DE BIENS OU DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS EN MODE « SANS CONTACT »**

**7.1** – À des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode « sans contact » est limité à 50 (cinquante) euros et le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode « sans contact » ne peut excéder 150 (cent cinquante) euros. En conséquence, au-delà d'un certain montant cumulé, une opération de paiement avec frappe du code secret doit être effectuée par le titulaire de la Carte pour continuer à l'utiliser en mode « sans contact ».

**7.2** – En toutes circonstances, le titulaire de la Carte doit se conformer aux instructions qui apparaissent sur l'Équipement Électronique. En cas d'utilisation sur un automate offrant uniquement une possibilité d'acceptation de paiement en mode « sans contact », le titulaire de la Carte est informé et accepte que son paiement puisse lui être refusé conformément aux dispositions prévues dans le présent article et dans ce cas qu'il devra faire :

– un paiement en mode contact classique avec frappe de code ailleurs que sur ledit automate,

– ou un retrait, avant de pouvoir se servir dudit automate de paiement.

En mode « sans contact », les opérations de paiement reçues par Société Générale sont automatiquement débitées du compte sur lequel fonctionne la Carte sur le vu des enregistrements des opérations de paiement en mode « sans contact » dans les systèmes d'acceptation ou leur reproduction sur un support informatique durable.

**7.3** – Société Générale se réserve le droit de bloquer la fonctionnalité de paiement sans contact pour des raisons de sécurité et/ou de présomption de fraude. Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

#### **ARTICLE 8 – MODALITÉ D'UTILISATION DU SERVICE DE MISE À JOUR DES NUMÉROS DE CARTE CHEZ LES E-COMMERCANTS**

**8.1** – Le service permet au titulaire d'une Carte, après avoir donné son consentement, d'assurer la continuité de ses opérations de paiement par Carte effectuées à distance auprès des e-commerçants participants auprès desquels il a préalablement enregistré les données de sa Carte (numéro, date d'expiration), en cas de renouvellement de sa Carte, générant un envoi de la nouvelle Carte au titulaire. Les renouvellements de Cartes consécutifs à une mise en opposition pour vol ne sont pas concernés par ce service. Si le titulaire de la Carte consent à ce service de Mise à jour des numéros de Carte, les nouveaux numéros de Carte rattachés à sa Carte renouvelée sont transmis aux réseaux de paiement Cartes Bancaires & Visa lors de l'activation de la nouvelle Carte par le titulaire lors d'un paiement avec frappe du code secret sur un TPE et/ou Équipement électronique ou un retrait dans un guichet DAB.

**8.2** – Pour bénéficier du service, le titulaire de la Carte doit se rendre sur l'Application Société Générale (l'Appli PRO) ou son espace Client du site Internet des Professionnels (Progéliance Net), dans la partie paramétrage du menu « Cartes », et choisir d'activer la Mise à jour des numéros de Carte, et ce, pour chaque Carte dont il est titulaire. Cette activation nécessite une authentification par le Pass Sécurité PRO.

Par défaut, pour chaque Carte, le service de Mise à jour des numéros de Carte n'est pas activé.

Le titulaire de la Carte conserve la possibilité de retirer son consentement au service en désactivant le service de Mise à jour des numéros de Carte, à partir de l'Application Société Générale (l'Appli PRO) ou de son espace Client du site Internet des Professionnels (Progéliance Net).

#### **ARTICLE 9 – INFORMATIONS RELATIVES AU MOMENT DE RÉCEPTION ET AU DÉLAI D'EXÉCUTION DE L'ORDRE DE PAIEMENT**

**9.1** – Conformément à la législation en vigueur (article L.133-9 du Code monétaire et financier), Société Générale informe le titulaire de la Carte que l'ordre de paiement est reçu par Société Générale au moment où il lui est communiqué par le prestataire de services de paiement de l'Accepteur au travers du système assurant la compensation ou le règlement dudit ordre de paiement. Lorsque l'ordre de paiement est exécuté au sein de l'EEE, Société Générale dispose, à compter de ce moment de réception, d'un délai d'1 (un) jour ouvrable<sup>(1)</sup> pour créditer le compte du prestataire de services de paiement de l'Accepteur.

**9.2** – Le cas échéant, les ordres de retrait sont exécutés sans délai par la délivrance des espèces.

#### **ARTICLE 10 – RESPONSABILITÉ DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE**

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

#### **ARTICLE 11 – RECEVABILITÉ DES DEMANDES DE BLOCAGE**

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

**11.1** – Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la Carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la Carte et/ou du compte doit informer sans tarder Société Générale aux fins de blocage de sa Carte en indiquant le(s) motif(s) pour le(s)quel(s) il demande le blocage. En cas de redressement ou de liquidation judiciaire de l'Accepteur, l'opposition doit être formulée avant le paiement que le compte du prestataire de services de paiement du bénéficiaire n'ait été crédité du montant de l'opération de paiement. Cette demande de blocage doit être faite :

– d'une façon générale, au Centre d'opposition cartes Société Générale ouvert 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, en appelant :

• le +33 (0) 9 69 39 77 77 (appel non surtaxé) ou

• le Service Client au 3933 (Service 0,30 €/min + prix appel).

Depuis l'étranger : +33 (0) 1 76 77 3933 (tarification selon opérateur) ;

– ou, dans toute agence Société Générale pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone, ou par déclaration écrite et signée remise sur place ;

– ou, via le service de banque à distance Progéliance Net,

– ou, via le service de banque à distance Sogecash Net.

**11.2** – Un numéro d'enregistrement de cette demande de blocage est communiqué au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, qu'il lui (leur) appartient de noter. La demande de blocage est immédiatement prise en compte. Société Générale fournira au titulaire de la Carte ou du compte sur lequel fonctionne la Carte qui en fait(ont) la demande pendant une période de 18 (dix-huit) mois à compter de la demande de blocage, les éléments lui(leur) permettant de prouver qu'il(s) a(ont) procédé à cette information.

**11.3** – Société Générale ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une demande de blocage par téléphone ou par télécopie, qui n'émanerait pas du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

**11.4** – En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou de détournement des données liées à son utilisation, Société Générale peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte. Cette demande ne constitue pas une condition au remboursement des opérations contestées.

**11.5** – Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte autorise(nt) Société Générale à utiliser les informations qu'il(s) l'aura(ont) communiquées à l'occasion de la demande de blocage pour permettre à celle-ci de déposer plainte, le cas échéant.

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



## ARTICLE 12 – RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

### 12.1 – Principe

Le titulaire de la Carte doit prendre toute mesure pour conserver sa Carte et préserver les Données de Sécurité Personnalisées qui lui sont attachées, notamment son code secret. Il doit les utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 1. Comme indiqué à l'article 12.2 ci-dessous, il assume les conséquences de l'utilisation de la Carte tant qu'il n'a pas fait une demande de blocage dans les conditions prévues à l'article 11.

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

Toutefois sa responsabilité n'est pas engagée :

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

Cependant, lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur n'est situé ni dans l'EEE, ni à Saint-Pierre-et-Miquelon ou à Saint-Barthélemy, les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte sont à la charge du titulaire de la Carte dans la limite de 50 (cinquante) euros, même en cas d'opérations de paiement effectuées sans utilisation d'une Donnée de Sécurité Personnalisation. Les opérations non autorisées réalisées au moyen d'une carte de paiement contrefaite ou résultant d'un détournement des données liées à l'utilisation de la Carte sont à la charge de Société Générale.

**12.3 – Opérations non autorisées, effectuées après la demande de blocage.** Elles sont également à la charge de Société Générale, à l'exception des opérations effectuées par le titulaire de la Carte.

### 12.4 – Exceptions.

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

- de manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées aux articles 2, 3 et 11.1 ;
- d'agissements frauduleux du titulaire de la Carte.

## ARTICLE 13 – RESPONSABILITÉ DU OU DES TITULAIRE(S) DU COMPTE

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

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

## ARTICLE 14 – CONTESTATIONS

**14.1 –** Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte a la possibilité de contester une opération (en particulier au moyen du kit de réclamation disponible sur le site Internet [professionnels.sg.fr](https://professionnels.sg.fr) et en agence afin de faciliter la gestion de la contestation) si possible en présentant le ticket émis par l'Équipement Électronique ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte le litige, le plus rapidement possible et dans un délai maximum de 120 (cent vingt) jours à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur le compte sur lequel fonctionne la Carte. Le titulaire de la Carte peut aussi contester une opération via le service de Banque à Distance Progéliance Net.

**14.2 –** Les contestations qui portent sur le prix des biens ou services achetés, de même que celles qui portent sur les opérations de paiement autorisées, ne sont pas recevables auprès de Société Générale. Seules celles qui portent sur l'absence ou la mauvaise exécution de l'ordre de paiement donné par le titulaire de la Carte à Société Générale sont visées par le présent article 14. À la demande de Société Générale, le titulaire de la Carte devra lui fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

**14.3 –** Société Générale et le titulaire de la Carte conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération.

## ARTICLE 15 – REMBOURSEMENT D'UNE OPÉRATION NON AUTORISÉE OU MAL EXÉCUTÉE

### 15.1 – Opération de paiement non autorisée

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte est remboursé au plus tard le jour ouvrable<sup>(1)</sup> suivant la réception de la contestation de l'opération :

– du montant de l'opération contestée de bonne foi par le titulaire de la Carte dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse et/ou de détournement de sa Carte et des données qui y sont liées, survenue avant la demande de blocage dans les conditions de l'article 12.2 ;

– du montant de l'opération contestée de bonne foi par le titulaire de la Carte, survenue après la demande de blocage conformément à l'article 12.3.

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

Si, après remboursement par Société Générale, il est établi que l'opération était en réalité autorisée par le titulaire de la Carte ou que celui-ci Carte avait commis une fraude ou négligence grave, Société Générale pourra contrepasser le montant du remboursement effectué à tort.

### 15.2 – Opération de paiement mal exécutée

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

### 15.3 – Dispositions communes

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

## ARTICLE 16 – DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

**16.1 –** Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

**16.2 –** Il peut être résilié à tout moment par écrit par le titulaire de la Carte ou du compte concerné ou par Société Générale. La résiliation par le titulaire de la Carte prend effet 30 (trente) jours après la date d'envoi de sa notification à Société Générale. La résiliation par Société Générale prend effet 1 (un) mois après la date d'envoi de sa notification au titulaire de la Carte sauf pour le cas visé à l'article 13.

**16.3 –** Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte s'engage à restituer la Carte et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

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

## ARTICLE 17 – DURÉE DE VALIDITÉ – RENOUVELLEMENT, BLOCAGE, RETRAIT ET RESTITUTION DE LA CARTE

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

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

**17.3 –** À la date d'échéance de la Carte, celle-ci fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le Contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article 16.

**17.4 –** La Carte ainsi renouvelée est envoyée au domicile du titulaire de la Carte par courrier simple. La Carte adressée au domicile du titulaire de la Carte doit être activée. Le titulaire ne pourra effectuer de paiements ou de transferts de fonds et, le cas échéant, de retraits d'espèces, qu'après avoir effectué un paiement de proximité avec composition du code secret ou, s'il y a lieu, qu'après avoir inséré la Carte dans un DAB et composé son code secret. Le titulaire de la carte peut activer la Carte à distance en se connectant au site <https://activation.carte.societegenerale.com/> et en suivant les instructions de navigation. Le titulaire de la Carte peut demander à retirer sa Carte auprès de l'agence Société Générale tenant le compte sur lequel fonctionne la Carte en en faisant la demande au plus tard le premier jour du mois précédant la date d'échéance de la Carte.

**17.5 –** Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte, sur lequel fonctionne la Carte, Société Générale peut bloquer la Carte pour des raisons de sécurité ou de présomption de fraude ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

**17.6 –** Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte par simple lettre. Le blocage du compte sur lequel les opérations effectuées avec la Carte sont débitées entraîne de plein droit le blocage de l'usage de la Carte. La notification du blocage du compte sur lequel fonctionne la Carte vaut notification du blocage de la Carte.

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



**17.7** – Dans ces cas Société Générale peut retirer ou faire retirer la Carte par l'Accepteur ou par un établissement dûment habilité à fournir des services de paiement.

**17.8** – Le titulaire de la Carte s'interdit, en conséquence, d'en faire usage et s'oblige à la restituer à première demande.

**17.9** – La clôture du compte sur lequel fonctionne(nt) une ou plusieurs Carte(s) entraîne l'obligation de les restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la Convention de compte collectif. L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'1 (un) mois après restitution de la (des) Carte(s).

## **ARTICLE 18 – PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

**18.1** – En tant que responsable de traitement, Société Générale traite des données à caractère personnel qui concernent le titulaire de la Carte et/ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte. Les catégories de données à caractère personnel traitées sont les informations recueillies dans le cadre du présent Contrat, celles figurant sur la Carte, le cas échéant celle constituant un identifiant du Contrat carte (également dénommée « PAR ») et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de la Carte.

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

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

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

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

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

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

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

Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus, les données à caractères personnels du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte pourront être communiquées aux établissements de crédit et plus généralement aux établissements habilités à fournir des services de paiement et soumis au secret professionnel, aux sociétés du Groupe Société Générale, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la Carte, à des sous-traitants, aux Accepteurs, ainsi qu'à la Banque de France et au(x) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte.

**18.3** – Conformément à la réglementation en vigueur, le titulaire de la Carte et/ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte peut(vent) dans les conditions prévues au chapitre III du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, et la loi n° 78-17 du 6 juillet 1978 :

- demander à accéder aux données à caractère personnel le(s) concernant et/ou en demander la rectification ou l'effacement ;
- définir des directives relatives au sort des données à caractère personnel le(s) concernant après son (leur) décès ;
- s'opposer au traitement de données à caractère personnel le(s) concernant réalisé aux fins de lutte contre la fraude et/ou de gestion des éventuels recours en justice en expliquant les raisons particulières qui justifient sa (leur) demande, sous réserve que Société Générale n'invoque pas de motifs légitimes et impérieux ;
- demander des limitations au traitement des données à caractère personnel le(s) concernant dans les conditions prévues à l'article 18 du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 ;
- demander à recevoir et/ou transmettre à un autre responsable de traitement les données à caractère personnel le(s) concernant, nécessaires à la bonne exécution du présent Contrat, sous une forme couramment utilisée et lisible par un appareil électronique ;

– introduire une réclamation auprès de la Commission de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

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

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

## **ARTICLE 19 – CONDITIONS FINANCIÈRES**

**19.1** – La Carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires<sup>(1)</sup> » ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte. Cette cotisation est débitée d'office sur le compte concerné, sauf résiliation du présent Contrat dans les conditions prévues à l'article 16.2. Cette cotisation est remboursée en cas de résiliation du présent Contrat dans les conditions prévues à l'article 16. La cotisation sera remboursée au prorata du temps écoulé entre la date de débit de la cotisation et la date d'effet de la résiliation du Contrat visée à l'article 16.

**19.2** – Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par Société Générale dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires<sup>(1)</sup> » ou dans tout autre document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal).

## **ARTICLE 20 – SANCTIONS**

Toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi. Toute fausse déclaration ou usage abusif de la Carte peut également entraîner la résiliation telle que prévue à l'article 16 du présent Contrat. Tous frais et dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé des opérations en vertu d'un titre exécutoire sont à la charge solidairement du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte. Le montant des opérations qui n'aura pu être débité au compte sera majoré d'un intérêt au taux légal, à partir de la date à laquelle l'opération aurait dû être imputée au compte et sans mise en demeure préalable. En outre, toute opération entraînant un incident de fonctionnement du compte et nécessitant un traitement particulier fera l'objet de l'indemnité forfaitaire figurant dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires<sup>(1)</sup> ».

## **ARTICLE 21 – MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT**

Société Générale se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, au présent Contrat qui seront communiquées sur support papier ou sur un autre support durable au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou au représentant légal) au plus tard 1 (un) mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal) n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent Contrat au moyen d'un écrit adressé ou remis à l'agence tenant le compte sur lequel la Carte est rattachée.

## **ARTICLE 22 – TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS**

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

Société Générale s'engage à accuser réception de votre demande sous 10 jours ouvrés et à vous apporter une réponse sous 2 mois, sauf cas exceptionnel.

Dans l'hypothèse d'une réclamation sur les services de paiement, la banque s'engage à vous apporter une réponse dans un délai maximum de 15 jours suivant la date d'envoi de la réclamation écrite, sauf situations exceptionnelles pour lesquelles ce délai ne peut excéder 35 jours.

■ **L'agence** : votre premier interlocuteur  
Rapprochez-vous tout d'abord de votre Conseiller de clientèle ou du Responsable de votre agence.

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

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

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

(1) Les opérations faisant l'objet d'une tarification figurent dans le document « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires ». Ce document est remis à l'ouverture du compte et tenu à la disposition de la clientèle dans nos agences et sur le site Internet : [professionnels.sg.fr](http://professionnels.sg.fr)

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



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

#### Service Relations Clientèle SG Auvergne Rhône Alpes

Par e-mail : [SG-AuvergneRhôneAlpes.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-AuvergneRhôneAlpes.Reclamations@socgen.com)

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

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

#### Service Relations Clientèle SG Courtois

Par e-mail : [SG-Courtois.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-Courtois.Reclamations@socgen.com)

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

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

#### Service Relations Clientèle SG Crédit du Nord

Par e-mail : [SG-CreditduNord.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-CreditduNord.Reclamations@socgen.com)

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

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

#### Service Relations Clientèle SG Grand Est

Par e-mail : [SG-GrandEst.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-GrandEst.Reclamations@socgen.com)

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

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

#### Service Relations Clientèle SG Grand Ouest

Par e-mail : [SG-GrandOuest.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-GrandOuest.Reclamations@socgen.com)

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

Par courrier : SG GRAND-OUEST  
Service Relations Clientèle  
TSA 41 774  
35517 CESSON-SÉVIGNÉ CEDEX

#### Service Relations Clientèle SG Laydernier

Par e-mail : [SG-Laydernier.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-Laydernier.Reclamations@socgen.com)

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

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

#### Service Relations clientèle SG SMC

Par e-mail : [SG-SMC.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-SMC.Reclamations@socgen.com)

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

Par courrier : SG SMC  
Service Relations Clientèle  
TSA 91 353  
13281 MARSEILLE CEDEX 06

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

Par e-mail : [SG-SocieteGenerale.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-SocieteGenerale.Reclamations@socgen.com)

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

Par courrier : SG SOCIÉTÉ GÉNÉRALE  
Service Relations Clientèle  
TSA 50 001  
20297 BASTIA CEDEX

#### Service Relations Clientèle SG Société Générale - Agences de Paris/île de France

Par e-mail : [SG-SocieteGenerale.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-SocieteGenerale.Reclamations@socgen.com)

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

Par courrier : SG Société Générale  
Service Relations Clientèle  
TSA 62 294  
75427 PARIS CEDEX 09

#### Service Relations Clientèle SG Sud-Ouest

Par e-mail : [SG-SudOuest.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-SudOuest.Reclamations@socgen.com)

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

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

#### Service Relations Clientèle SG Tarneaud

Par e-mail : [SG-Tarneaud.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-Tarneaud.Reclamations@socgen.com)

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

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

#### ■ En dernier recours : le Médiateur de la consommation

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

Pour les différends portant sur les services d'investissements et les instruments financiers vous pouvez saisir le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) ou le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF). En effet, une convention a été signée entre le Médiateur auprès de la FBF et le Médiateur de l'AMF le 7 septembre 2017 vous permettant d'exercer votre propre choix, lequel sera définitif pour le traitement de votre demande.

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

Vous pouvez saisir le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française en transmettant votre demande :

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

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

#### ARTICLE 23 - LE MÉDIATEUR

Société Générale a mis en place une procédure de médiation dont l'objectif est de favoriser le règlement amiable des différends subsistant entre la banque et ses clients.

**23.1** - La fonction de Médiateur pour les Entreprises, Professionnels ou Associations est assurée par le Médiateur désigné pour les Particuliers par le Comité Consultatif du secteur financier. Cette fonction est exercée actuellement par Monsieur Yves Gérard désigné le 23 juin 2016 pour une durée de 3 (trois) ans. Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre Société Générale et le Médiateur. Il dispose d'un budget distinct et suffisant pour lui permettre de mener à bien sa mission. Il agit en toute indépendance et ne peut recevoir aucune instruction des parties.

**23.2** - Le Médiateur peut être saisi une fois que les recours auprès de l'agence puis du Service Relations Clientèle ont été exercés ou, en cas de non-réponse de la Banque à l'un de ces recours, après un délai de 2 (deux) mois après la date d'envoi de la réclamation écrite à la banque.

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

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



**23.3** – Le Médiateur est compétent pour les différends relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opération de crédit), de services de paiement, d'émission et de gestion de monnaie électronique, de services d'investissement, d'instruments financiers et produits d'épargne, ainsi qu'à la commercialisation des contrats d'assurance. Les litiges sur contrat d'assurance relevant d'un autre domaine que leur commercialisation seront transmis au Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance par le Médiateur, qui en informera le demandeur en lui précisant les qualités et coordonnées de ce nouvel interlocuteur.

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

**23.4** – Le recours à la médiation est une procédure gratuite qui s'exerce sous forme écrite en langue française. Les parties peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix et à leurs frais. Chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert à ses frais également.

La saisine du Médiateur peut s'effectuer :

– Soit par le titulaire de la Carte :

- en adressant un courrier à l'adresse suivante : Le Médiateur auprès de Société Générale, 17 cours Valmy - 92987 Paris La Défense Cedex 7
- en déposant une demande par voie électronique sur le site internet du Médiateur : [www.mediateur.societegenerale.fr](http://www.mediateur.societegenerale.fr)

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

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

**23.5** – Le Médiateur statue sur la recevabilité de la demande. Pour lui permettre d'en apprécier la recevabilité, conformément à l'article 23.2, le titulaire de la Carte doit joindre lors de sa saisine copie de sa réclamation écrite adressée à la banque et le cas échéant copie de la réponse de cette dernière. Si la demande est recevable, le Médiateur en informe les parties.

En cas d'irrecevabilité, il en informe le titulaire de la Carte dans un délai de 3 (trois) semaines à compter de la réception du dossier.

**23.6** – Le Médiateur s'engage à étudier le dossier au vu des positions respectives du titulaire de la Carte et de la banque, à apprécier les arguments des parties et à donner un avis motivé fondé en droit et/ou en équité.

– Le Médiateur communiquera sa proposition motivée dans un délai de 90 (quatre-vingt-dix) jours à compter de la date de la notification de réception des documents sur lesquels est fondée la demande du titulaire de la Carte. Ce délai peut être prolongé à tout moment par le Médiateur en cas de litige complexe et en avise les parties.

**23.7** – Chacune des parties peut à tout moment mettre fin à la médiation. Les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition du Médiateur. Elles disposent d'un délai d'un mois suivant la date d'envoi de la proposition pour signifier au Médiateur leur décision d'accepter ou de refuser celle-ci. L'acceptation de la proposition engage les parties. En cas de refus, chacune des parties peut exercer un recours devant la juridiction compétente, la décision rendue par le juge pouvant être différente de la proposition formulée par le Médiateur en droit et/ou en équité.

**23.8** – La médiation prend fin :

- Dès l'envoi de l'avis émis par le Médiateur,
- En cas de décision par le titulaire de la Carte ou la banque de mettre un terme à la médiation.

**23.9** – La saisine du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de son avis, de toute action initiée par Société Générale, à l'exception de celles intentées à titre conservatoire. La Médiation suspend également les délais de prescription pendant cette même durée. Les constatations et les déclarations que le Médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord du titulaire de la Carte et de la banque. Toutefois, l'avis du Médiateur peut être produit par le titulaire de la Carte ou par la banque devant les tribunaux.

**23.10** – Le Médiateur est tenu au secret professionnel.

## **ARTICLE 24 – LANGUE, DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE**

La loi applicable aux relations précontractuelles et au présent Contrat est la loi française. La langue utilisée durant la relation précontractuelle est le français. D'un commun accord avec Société Générale, le titulaire de la Carte choisit d'utiliser le français durant la relation contractuelle. Il est expressément convenu qu'à défaut de règlement amiable, tous les litiges relatifs au présent Contrat (notamment pour ce qui concerne sa validité, son interprétation ou son exécution) seront soumis à la compétence des juridictions françaises.

## **B. Conditions générales de fonctionnement de la carte spécifiques à chaque schéma de cartes de paiement**

La présente Partie B fait état des Conditions Générales de fonctionnement spécifiques à chaque schéma de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte, et qui s'ajoutent à celles développées en Partie A. Les Cartes émises par Société Générale sont des Cartes cobadgées, c'est-à-dire des Cartes présentant plusieurs marques.

### **ARTICLE 1 – SCHÉMAS DE CARTES DE PAIEMENT INTERNATIONAUX**

#### **1.1 – Définition**

Les schémas de cartes de paiement internationaux sont des schémas dans lesquels les opérations de paiement liées à une Carte sont effectuées du compte de paiement d'un payeur sur le compte de paiement d'un Accepteur par l'intermédiaire du système d'acceptation dudit schéma, de Société Générale (pour le titulaire de la Carte) et d'un acquéreur (pour l'Accepteur). VISA Incest un des schémas de cartes de paiement internationaux. Il repose sur l'utilisation des Cartes portant les marques suivantes :

- V PAY ;
- Visa.

#### **1.2 – Informations complémentaires relatives à l'opération de paiement**

Les opérations effectuées sous la (l'une des) marque(s) apposée sur la Carte sont portées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte dans les conditions et suivant la périodicité prévues aux articles 5, 6 et 7 de la Partie A du présent Contrat. Le taux de change appliqué est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de paiement par le schéma de cartes de paiement concerné. La conversion en euro ou, le cas échéant, dans la monnaie du compte sur lequel fonctionne la Carte, est effectuée par le centre du schéma de cartes de paiement concerné le jour du traitement de l'opération de paiement par ce centre et aux conditions de change dudit schéma. Le relevé du compte sur lequel fonctionne la Carte comportera les indications suivantes :

- montant de l'opération de paiement en devise d'origine ;
- montant de l'opération convertie en euro ;
- montant des commissions ;
- taux de change appliqué.

Les commissions éventuelles sont fixées et notifiées par Société Générale dans la brochure tarifaire dénommée « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Professionnels », ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

#### **1.3 – Traitement des données à caractère personnel propres aux schémas de cartes de paiement internationaux.**

En complément de l'article 18 de la Partie A, en tant que responsables de traitements, les schémas de cartes de paiement internationaux traitent des données à caractère personnel du titulaire de la Carte communiquées par Société Générale, à savoir, le numéro et la date de validité de la Carte ainsi que les données relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

Ces données à caractère personnel font l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre :

- la lutte contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice conformément aux missions définies dans les statuts desdits schémas ;
- de répondre aux obligations légales ou réglementaires, notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte ;
- l'élaboration de statistiques anonymes ne permettant pas l'identification du titulaire de la Carte.

À l'occasion des opérations de paiement effectuées à distance auprès de certains Accepteurs, ces derniers communiquent aux schémas de cartes de paiement internationaux, par l'intermédiaire d'un prestataire d'acceptation technique :

- des informations liées aux activités de la Carte utilisée et aux habitudes d'utilisation du titulaire de la Carte constatées sur le site de vente à distance ;
- des données relatives à l'appareil utilisé par le titulaire de la Carte pour effectuer l'opération de paiement, et notamment son adresse « IP ».

Ces données permettent de faciliter l'authentification du titulaire de la Carte lors de l'opération de paiement afin d'en assurer la sécurité et de lutter contre la fraude.

Le titulaire de la Carte est informé que les finalités ci-dessus peuvent nécessiter une transmission de données à caractère personnel à des entités situées dans des pays dont la législation n'offre pas de protection équivalente à celle de l'Union Européenne. Ces informations pourront, le cas échéant, être transmises aux autorités locales conformément à la législation en vigueur. En conséquence, le titulaire de la Carte autorise expressément Société Générale à transmettre des données à caractère personnel le concernant aux seules finalités ci-dessus.

Les données permettant d'assurer la gestion du fonctionnement de la Carte et la sécurité des opérations de paiement sont conservées pour une durée de 13 (treize) mois pour les cartes de débit/15 (quinze) mois pour les cartes de crédit, à compter de la fin de validité ou du blocage de la Carte.

Toutefois, en matière de lutte contre la fraude à la carte de paiement, les données utilisées pour l'émission d'alertes sont conservées pour une durée

(1) Les opérations faisant l'objet d'une tarification figurent dans le document « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires ». Ce document est remis à l'ouverture du compte et tenu à la disposition de la clientèle dans nos agences et sur le site Internet : [professionnels.sg.fr](http://professionnels.sg.fr)



maximale de 12 (douze) mois à compter de l'émission des alertes. En cas de qualification de fraude avérée, les données relatives à la fraude sont conservées au maximum 5 (cinq) années, conformément à la réglementation de la CNIL.

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

S'agissant des données à caractère personnel traitées par les schémas de cartes de paiement internationaux, le titulaire de la Carte peut consulter Société Générale dans les mêmes conditions que celles énoncées à l'article 18 de la Partie A.

#### 1.4 – Service de mise à jour des numéros cartes

Société Générale utilise le service « Visa Account Updater Suite » proposé par le schéma de cartes de paiement international Visa pour lui fournir le numéro et la date d'échéance de la Carte actualisés du titulaire de la Carte (les « Données actualisées »), lorsque sa carte est renouvelée.

Dans le cadre de la mise en œuvre du service Visa Account Updater Suite, Société Générale et le schéma de cartes de paiement international Visa sont conjointement responsables du traitement des données à caractère personnel du titulaire de la Carte et, à ce titre, ont conclu un accord pour déterminer leurs responsabilités respectives, dont les grandes lignes sont mises à disposition ci-dessous conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données.

Dans le cadre de cet accord, le schéma de cartes de paiement international Visa est responsable de la collecte et du stockage des Données actualisées et de leur mise à disposition aux e-commerçants participants. Ce dernier est également en charge de définir et de mettre à jour les mesures de sécurité concernant les moyens de communication des Données actualisées et les procédures techniques, nécessaires à la mise en œuvre du service. Société Générale est responsable de la collecte et de la transmission des Données actualisées au schéma de cartes de paiement international Visa, ainsi que du recueil du consentement du titulaire de la Carte à l'utilisation du service. Le titulaire de la Carte a la possibilité de retirer son consentement à tout moment en désactivant le service de Mise à jour des numéros de Carte, à partir de l'Application Société Générale (l'Appli PRO) ou de son espace Client du site Internet des Professionnels (Progeliance Net).

Toutefois, en cas de retrait, le titulaire de la Carte ne pourra plus bénéficier de ce service. Société Générale a également été désigné comme point de contact pour répondre aux demandes d'exercice de droits du titulaire de la Carte, qui peut les exercer selon les modalités définies à l'article 19.3 de la Partie 1.

## ARTICLE 2 – SCHÉMAS DE CARTES DE PAIEMENT CB

### 2.1 – Définition

Le Schéma de cartes de paiement CB repose sur l'utilisation des Cartes portant la marque CB (ci-après les « Cartes CB ») auprès des Accepteurs adhérant au schéma de cartes de paiement CB dans le cadre des seules dispositions et procédures définies ou homologuées par le Groupement des Cartes Bancaires CB.

### 2.2 – Fichier central de retraits des cartes bancaires CB géré par la Banque de France

Une inscription au fichier central des retraits de cartes bancaires « CB » géré par la Banque de France est réalisée lorsque la Carte est retirée par Société Générale à la suite d'un incident de paiement non régularisé. On entend par « incident de paiement », toute opération effectuée au moyen d'une Carte qui ne peut être couverte par le solde suffisant et disponible du compte sur lequel elle fonctionne, en violation des obligations résultant du présent Contrat. Si le(s) titulaire(s) du compte le demande(nt), l'inscription est effacée dans les cas suivants :

- lorsque l'inscription résulte d'une erreur de Société Générale ;
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte démontre(nt) que l'événement ayant entraîné l'incident de paiement ne lui/leur est pas imputable ;
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte (ou le représentant légal) démontre(nt) avoir régularisé la situation.

L'inscription est effacée automatiquement à l'issue d'un délai de 2 (deux) ans courant à partir de la date de la décision de retrait. Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte CB peut (peuvent) demander à tout moment à Société Générale les modalités de régularisation de sa (leur) situation, notamment la communication du montant, le cas échéant réactualisé, des incidents enregistrés. Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte CB peut (peuvent) par ailleurs demander à Société Générale de lui (leur) faire connaître si une décision de retrait prise à son (leur) encontre par Société Générale a fait l'objet d'une déclaration au fichier. L'information est communiquée oralement après vérification de son (leur) identité.

Il(s) peut (peuvent) prendre connaissance et obtenir communication en clair des données à caractère personnel le(s) concernant figurant au fichier :

- en se présentant muni(s) d'une pièce d'identité officielle portant sa (leur) photographie dans une unité du réseau de la Banque de France ouverte au public, dans une agence de l'IEDOM ou de l'IEOM (la liste des unités du réseau de la Banque de France est diffusée sur son site Internet) ;
- ou, en adressant à la Banque de France une lettre accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité officielle portant sa (leur) signature à l'adresse suivante :

• BDF SFIPRP - section Relation avec les particuliers - 86067 Poitiers CEDEX 9. Il(s) peut (peuvent) contester ou faire rectifier les données à caractère personnel le(s) concernant dans le fichier sur demande auprès de Société Générale.

### 2.3 – Traitement de données à caractère personnel propres au schéma de cartes de paiement CB

En complément de l'article 18 de la Partie A, en tant que responsable de traitements, le schéma de cartes de paiement CB traite des données à caractère personnel du titulaire de la Carte communiquées par Société Générale, à savoir : le numéro et la date de validité de la Carte ainsi que les données relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

Ces données à caractère personnel font l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre :

- la poursuite des intérêts légitimes du schéma de cartes de paiement CB que constituent la lutte contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice conformément aux missions définies dans les statuts du GIE CB ;
- de répondre aux obligations légales ou réglementaires notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte ;
- l'élaboration de statistiques anonymes ne permettant pas l'identification du titulaire de la Carte ;
- la mise à jour des Données Cartes dans le cadre du Service MDC. Ce traitement est fondé sur le consentement du titulaire de la Carte.

À l'occasion des opérations de paiement effectuées à distance auprès d'un Accepteur, le schéma de cartes de paiement CB traite les données à caractère personnel suivantes :

- des informations liées à l'identité et à l'âge du titulaire de la Carte ;
- des coordonnées postales, téléphoniques et électroniques renseignées par le titulaire de la Carte à l'Accepteur à des fins d'inscription, de livraison et de facturation ;
- des informations liées aux activités de la Carte utilisée et aux habitudes d'utilisation du titulaire de la Carte constatées sur le site de vente à distance ;
- des données relatives à l'appareil utilisé par le titulaire de la Carte pour effectuer l'opération de paiement, et notamment son adresse « IP ».

Ces données permettent de faciliter l'authentification du titulaire de la Carte lors de l'opération de paiement afin d'en assurer la sécurité et de lutter contre la fraude.

Les données permettant d'assurer la gestion du fonctionnement de la Carte et la sécurité des opérations de paiement sont conservées pour une durée de 13 (treize) mois pour les cartes de débit/15 (quinze) mois pour les cartes de crédit, à compter de la fin de validité ou du blocage de la Carte.

Toutefois, en matière de lutte contre la fraude à la carte de paiement, les données utilisées pour l'émission d'alertes sont conservées pour une durée maximale de 2 (deux) années à compter de l'émission des alertes. En cas de qualification de fraude avérée, les données relatives à la fraude sont conservées au maximum 5 (cinq) années.

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

S'agissant des données à caractère personnel traitées par le schéma de cartes de paiement CB, le titulaire de la Carte peut exercer les droits mentionnés à l'article 18.4 de la Partie A en s'adressant par courriel à [protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com](mailto:protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com).

Pour toute question en lien avec la protection des données à caractère personnel traitées par le schéma de cartes de paiement CB, le titulaire de la Carte peut :

- lire la Charte de protection des données à caractère personnel du schéma de cartes de paiement CB accessible à [www.cartes-bancaires.com/protegezvosdonnees](http://www.cartes-bancaires.com/protegezvosdonnees) ;
- contacter le Délégué à la protection des données désigné par le schéma de cartes de paiement CB par courriel à [protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com](mailto:protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com).

### 2.4 – Service de Mise à jour des Données Cartes (MDC)

Le service CB de « Mise à jour des Données Cartes » (MDC) est mis à disposition afin que l'Émetteur CB transmette les nouveaux numéros de carte bancaire et dates de fin de validité (ci-après désigné « Données Cartes ») au GIE CB.

En cas de renouvellement de la Carte (à l'exception des cas d'opposition pour vol), les Accepteurs CB participant au service MDC sont autorisés à demander au GIE CB la Mise à jour des Données Cartes des titulaires de Carte qui ont consenti au service MDC pour les cas d'usage suivants :

- initiation du paiement par le titulaire de carte (paiement oneclick) : concerne la conservation des Données Cartes pour les paiements futurs par le titulaire de la Carte sans que ce dernier n'ait à les ressaisir.
- initiation du paiement par les Accepteurs CB : concerne la conservation des Données Cartes pour les paiements échelonnés et les abonnements.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ce service, Société Générale et le schéma de cartes de paiement CB sont conjointement responsables du traitement des données à caractère personnel du titulaire de la Carte et, à ce titre, ont conclu un accord pour déterminer leurs responsabilités respectives, dont les grandes lignes sont mises à disposition ci-dessous conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données. Dans le cadre de cet Accord, les Parties sont conjointement responsables des traitements ayant pour finalité la détermination de l'éligibilité du titulaire de la Carte au service MDC

(1) Les opérations faisant l'objet d'une tarification figurent dans le document « Conditions et tarifs appliquées aux opérations bancaires ». Ce document est remis à l'ouverture du compte et tenu à la disposition de la clientèle dans nos agences et sur le site Internet : [professionnels.sg.fr](http://professionnels.sg.fr)



et l'établissement de la correspondance entre les Données Cartes obsolètes et les nouvelles. Le Schéma CB est responsable de la mise en place des mesures techniques et organisationnelles nécessaires à la mise en oeuvre du service MDC. Société Générale a été désigné comme point de contact pour répondre aux demandes d'exercice de droits du titulaire de la Carte, qui peut les exercer selon les modalités définies aux articles 18.3 et 18.4.

Le traitement mis en oeuvre repose sur la base du consentement du titulaire de la Carte. Ce dernier a la possibilité de retirer son consentement à tout moment en désactivant le service de Mise à jour des numéros de Carte, à partir de l'Application Société Générale (l'Appli PRO) ou de son espace Client du site Internet des Professionnels (Progeliance Net). Toutefois, en cas de retrait, le titulaire de la Carte ne pourra plus bénéficier de ce service. Les informations relatives au traitement de données réalisé par le GIE CB, sont disponibles dans la Politique protection des données personnelles du GIE CB visée à l'article 2.3

## II. L'OPTION CARTES COLLECTION

### ARTICLE 1 – OBJET DE L'OPTION CARTES COLLECTION

L'option cartes Collection de Société Générale offre au titulaire (ci-après le « Titulaire ») d'une carte CB Visa Business ou CB Visa Gold Business, émise par Société Générale (ci-après la « Carte »), la possibilité de sélectionner, au sein d'une collection de modèles, celui qui sera apposé sur la Carte émise à cette occasion et reproduit à chaque fabrication de celle-ci, quel que soit l'événement la déclenchant (ex : renouvellement, perte, vol).

### ARTICLE 2 – MODALITÉS D'ADHÉSION À L'OPTION

L'adhésion à l'option cartes Collection déclenche la fabrication d'une carte sur laquelle est apposé le modèle désigné dans les Conditions Particulières (ci-après la « carte Collection »). Le coût de fabrication de la carte Collection est inclus dans la cotisation de l'option cartes Collection<sup>(1)</sup>. L'option cartes Collection est liée à la Carte désignée dans les Conditions Particulières. Si le Titulaire était déjà en possession d'une Carte, il devra la restituer à Société Générale ou la détruire. En outre, il est précisé qu'il ne peut y avoir adhésions cumulatives à l'option cryptogramme visuel dynamique et à l'option cartes Collection. Dès lors, le titulaire de l'option cryptogramme visuel dynamique ne peut adhérer à l'option cartes Collection sans remise en cause de l'option cryptogramme visuel dynamique.

### ARTICLE 3 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le contrat de l'option cartes Collection (ci-après le « Contrat ») est composé des Conditions Particulières et des présentes Conditions Générales. Ce contrat est accessoire au Contrat de la carte à laquelle l'option cartes Collection est liée. En cas de contradiction entre les termes des présentes et les Conditions Générales de fonctionnement de la Carte, comme en cas de silence des présentes, les Conditions Générales de fonctionnement de la Carte prévaudront.

### ARTICLE 4 – CONDITIONS FINANCIÈRES

La cotisation à l'option cartes Collection est débitée sur le compte visé dans les Conditions Particulières, lors de l'adhésion à l'option cartes Collection puis à chaque date anniversaire de celle-ci. Le montant de cette cotisation figure dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires<sup>(1)</sup> ». La cotisation de l'option cartes Collection est distincte de la cotisation de la Carte ainsi que des sommes pouvant être dues au titre des opérations diverses liées à la Carte, notamment la refabrication de la Carte à la demande du Titulaire. La cotisation est remboursée en cas :

- de résiliation du Contrat dans les conditions prévues à l'article 6. La cotisation sera remboursée au prorata du temps écoulé entre la date de débit de la cotisation et la date d'effet de la résiliation du Contrat visée à l'article 6. Tout mois commencé est dû.
- d'absence de retrait de la carte Collection par son Titulaire auprès du guichet dans un délai d'1 (un) mois à compter du courrier l'informant de sa mise à disposition, le cas échéant.

### ARTICLE 5 – SERVICES ET AVANTAGES ASSOCIÉS

Certaines cartes Collection peuvent permettre à leur Titulaire de bénéficier d'avantages et/ou de services auprès de tiers, qui sont décrits dans un livret d'information remis avec la Carte Collection. La fourniture de ces avantages et/ou prestations de services est de la responsabilité exclusive de leur fournisseur et requiert l'adhésion aux conditions générales de ce dernier. La responsabilité de Société Générale ne pourra donc pas être engagée en cas de mauvaise exécution, de retard dans l'exécution ou d'inexécution du service par le tiers.

### ARTICLE 6 – DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Le Titulaire de la carte Collection peut y mettre fin à tout moment par écrit. Cette résiliation prend effet dès la restitution de la carte Collection à Société Générale ou la déclaration de sa perte ou de son vol dans les conditions définies dans les Conditions Générales de fonctionnement de la Carte. Société Générale peut également mettre fin au présent Contrat, à tout moment, par écrit. Cette résiliation prend effet 1 (un) mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire. La cessation, pour quelque cause que ce soit, du contrat de la Carte à laquelle l'option cartes Collection est liée, entraîne la résiliation immédiate et automatique du présent Contrat. La cessation du présent Contrat, pour quelque cause que ce soit, entraîne l'indisponibilité des

avantages et services associés à la carte Collection. Sauf volonté contraire manifestée par le Titulaire, la cessation du présent Contrat sans cessation du contrat de la Carte déclenche la fabrication d'une Carte comportant un visuel standard. La fabrication de cette Carte est gratuite. Le Titulaire devra restituer la Carte Collection en sa possession, ou la détruire avant d'utiliser la Carte comportant le visuel standard.

### ARTICLE 7 – MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT

Le présent Contrat (en ce compris ses conditions financières) pourra être modifié dans les mêmes conditions que le contrat de la Carte auquel l'option cartes Collection est liée.

### ARTICLE 8 – SUPPRESSION DU MODÈLE DE LA COLLECTION

Société Générale peut décider de supprimer le modèle de la Collection sélectionnée par le Titulaire et le remplacer par un autre modèle. Le Titulaire en est informé 1 (un) mois avant la date d'application envisagée, sauf lorsque les circonstances à l'origine de la suppression d'un modèle exigent un délai plus court (ex : revendication par un tiers de la propriété d'un visuel). Le Titulaire peut alors résilier l'option cartes Collection dans les conditions visées à l'article 6. Le silence conservé par le Titulaire dans le mois suivant l'information vaut acceptation du modèle de remplacement. L'acceptation du modèle de remplacement ne déclenche pas la fabrication d'une nouvelle carte Collection sauf lorsque la suppression du modèle trouve son fondement dans la préservation des droits d'un tiers portant sur tout ou partie du visuel du modèle concerné.

## III. L'OPTION CRYPTOGRAMME VISUEL DYNAMIQUE

### ARTICLE 1 – OBJET DE L'OPTION CRYPTOGRAMME VISUEL DYNAMIQUE

L'option cryptogramme visuel dynamique de Société Générale (également dénommée « option crypto dynamique ») permet au titulaire (ci-après le « Titulaire ») d'une carte CB Visa Business ou CB Visa Gold Business – (ci-après la « Carte ») émise par Société Générale, de disposer d'une Carte dont le cryptogramme visuel (les 3 (trois) chiffres figurant au verso de la Carte, le cas échéant sur la partie droite de l'espace prévu pour la signature du Titulaire) est dynamique et ce, dans une perspective d'optimisation de la lutte contre la fraude dans le cadre de la vente à distance. Ainsi, le cryptogramme visuel imprimé au dos de la Carte est remplacé par un écran digital alimenté par une batterie permettant de modifier cette donnée toutes les heures. Le même cryptogramme est en parallèle mis à jour sur un serveur de vérification connecté au serveur d'autorisation aux fins de validation de la donnée lors de la réalisation d'une transaction à distance.

### ARTICLE 2 – MODALITÉS D'ADHÉSION A L'OPTION

L'adhésion à l'option cryptogramme visuel dynamique déclenche la fabrication d'une Carte dotée d'un écran digital au verso. Le coût de la fabrication de cette Carte est inclus dans la cotisation de l'option. En outre, il est précisé qu'il ne peut y avoir adhésions cumulatives à l'option cryptogramme visuel dynamique et à l'option cartes Collection. Dès lors, le Titulaire de l'option cartes Collection ne peut adhérer à l'option cryptogramme visuel dynamique sans remise en cause de l'option cartes Collection.

#### 2.1 – Précautions d'utilisation de la Carte dotée de l'option

La Carte dotée de l'option cryptogramme visuel dynamique étant composée d'une batterie au lithium, elle ne doit en aucun cas être pliée, découpée, brûlée, percée ou jetée à la poubelle. De plus, elle doit impérativement être tenue hors de la portée des enfants. En cas de contact physique accidentel avec le composant de la batterie, il est conseillé de rincer abondamment à l'eau la (les) partie(s) du corps touchée(s). Si des rougeurs et/ou des irritations et/ou d'autres désagréments persistent, un médecin doit être contacté sans délai.

#### 2.2 – Documents contractuels

Le contrat de l'option cryptogramme visuel dynamique (également dénommé le « Contrat ») est composé des Conditions Particulières et des présentes Conditions Générales. Ce Contrat est accessoire au contrat de la Carte à laquelle ladite option est liée. En cas de contradiction entre les termes des présentes et les termes des Conditions Générales de fonctionnement de la Carte, comme en cas de silence des présentes, les Conditions Générales de fonctionnement de la Carte prévaudront.

### ARTICLE 3 – CONDITIONS FINANCIÈRES

La cotisation liée à l'option est débitée sur le compte visé dans les conditions particulières de la Carte, lors de l'adhésion puis à chaque nouvelle date anniversaire de l'adhésion. Le montant de cette cotisation figure dans la brochure tarifaire des professionnels dénommée « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires<sup>(1)</sup> ». La cotisation afférente à l'option cryptogramme visuel dynamique est distincte de la cotisation de la Carte, ainsi que des sommes pouvant être dues au titre des opérations diverses liées à la Carte.

(1) Les opérations faisant l'objet d'une tarification figurent dans le document « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires ». Ce document est remis à l'ouverture du compte et tenu à la disposition de la clientèle dans nos agences et sur le site Internet : [professionnels.sg.fr](http://professionnels.sg.fr)



La cotisation est remboursée en cas :

- De résiliation du présent Contrat dans les conditions fixées à l'article 4 des présentes. La cotisation sera alors remboursée prorata temporis entre la date de débit du montant de la cotisation du compte du Titulaire et la date d'effet de la résiliation du Contrat, conformément aux stipulations de l'article 4 des présentes. Par ailleurs, il est précisé que tout mois commencé est dû.
- D'absence de retrait de la carte Collection par son Titulaire auprès du guichet dans un délai d'1 (un) mois à compter de la date d'envoi du courrier l'informant de sa mise à disposition, le cas échéant.

#### **ARTICLE 4 – DURÉE DU CONTRAT ET RÉSIILIATION**

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Le titulaire de la Carte dotée de l'option cryptogramme visuel dynamique ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte peut mettre fin au Contrat à tout moment par écrit. Cette résiliation prend effet dès la date de restitution de ladite Carte à Société Générale ou la déclaration de sa perte ou de son vol selon les modalités définies dans les Conditions Générales de fonctionnement de la Carte.

Société Générale peut également mettre fin au présent Contrat, à tout moment, par écrit. Cette résiliation prend effet 1 (un) mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire.

La cessation, pour quelque cause que ce soit, du contrat de la Carte auquel l'option cryptogramme visuel dynamique est liée, entraîne la résiliation immédiate et automatique du Contrat. Sauf volonté contraire manifestée par le Titulaire, la cessation du Contrat est sans incidence sur la poursuite du contrat de la Carte et déclenche la fabrication d'une Carte standard, c'est-à-dire à cryptogramme visuel statique (imprimé). La fabrication de cette carte est gratuite.

Le Titulaire devra restituer la Carte pourvue de l'option cryptogramme visuel dynamique à son agence ou l'adresser au prestataire en charge de son recyclage (mentionné à l'article 6 ci-dessous).

#### **ARTICLE 5 – MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT**

le présent Contrat (en ce compris ses conditions financières) pourra être modifié dans les mêmes conditions que le Contrat à laquelle l'option cryptogramme visuel dynamique est rattachée.

#### **ARTICLE 6 – FIN DE VIE & RECYCLAGE DE LA CARTE A CRYPTOGRAMME VISUEL DYNAMIQUE**

La Carte à cryptogramme visuel dynamique en fin de vie est considérée comme un DEEE (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques) et doit, à ce titre, être recyclée. Pour ce faire, une enveloppe T sera envoyée par Société Générale au Titulaire lors de son remplacement ou renouvellement à l'effet de lui permettre de l'envoyer gratuitement au prestataire en charge du recyclage. Le Titulaire a également la possibilité de la rapporter à son agence.

### **IV. L'OPTION E-CARTE BLEUE**

Le présent Contrat a pour objet de fixer les modalités de fonctionnement et d'utilisation du service e-Carte Bleue proposé par Société Générale, spécifiques ou dérogatoires à celles figurant aux Conditions Générales de fonctionnement ci-dessus, les autres modalités énoncées dans lesdites conditions continuant de produire pleinement leurs effets.

#### **ARTICLE 1 – OBJET DU SERVICE E-CARTE BLEUE**

Le service e-Carte Bleue de Société Générale (ci-après le « Service ») permet au titulaire (ci-après le « Titulaire ») d'une carte de paiement CB V PAY Business Services Bancaires de Base ou CB Visa Business ou CB Visa Gold Business (ci-après la « Carte »), de régler des achats à distance (Internet, courrier, téléphone, etc.), sans communiquer les données figurant sur sa Carte grâce à un « e-numéro » (ci-après « le(s) Numéro(s) ») qu'il obtient pour chaque transaction par l'intermédiaire de l'interface e-Carte Bleue.

#### **ARTICLE 2 – CADRE GÉNÉRAL D'UTILISATION DU SERVICE**

Les Numéros sont exclusivement destinés au règlement d'achats effectués à distance de biens ou de prestations de services, auprès de commerçants ou prestataires de services, français ou étrangers, adhérent au schéma de cartes de paiement CB et affichant le logo « CB » et/ou ceux adhérent au schéma de cartes de paiement Visa et affichant le(s) logo(s) « VPAY » et/ou « VISA » (ci-après le(s) « Commerçant(s) »). Les Numéros ne sont pas utilisables sur certains sites marchands qui demandent de présenter physiquement la Carte au moment de la livraison ou de la délivrance du bien et/ou du service acheté(s).

Les transactions réglées au moyen d'un Numéro sont débitées sur le même compte que celles réglées avec la Carte à laquelle le Service est adossé et elles figurent sur le même relevé des opérations adressé au Titulaire. Le montant de ces transactions vient s'imputer sur la capacité de paiement de ladite Carte. L'historique des transactions proposé par l'interface e-Carte Bleue est donné à titre indicatif. Seul le relevé des opérations fait foi.

#### **ARTICLE 3 – MODALITÉ D'ACCÈS AU SERVICE**

Pour bénéficier du Service, le Titulaire doit disposer d'un accès à Internet et d'un logiciel de navigation compatible (logiciels compatibles disponibles dans la rubrique FAQ du site Internet [professionnels.sg.fr](http://professionnels.sg.fr)). Le choix d'un fournisseur d'accès reste à la charge du Titulaire. Par ailleurs, le Titulaire est responsable du bon fonctionnement de son équipement informatique. Pour une bonne utilisation du Service et pour pouvoir accéder à l'interface e-Carte Bleue, le Titulaire doit se connecter à l'adresse Internet indiquée sur le courrier reçu à la suite de son adhésion.

#### **ARTICLE 4 – L'IDENTIFIANT ET LE MOT DE PASSE**

À la suite de l'adhésion au Service, Société Générale attribue au Titulaire et lui envoie, par courriers séparés, un identifiant (ci-après l'« Identifiant ») et un mot de passe (ci-après le « Mot de passe ») spécifiques qui lui permettront d'utiliser le Service. Dès réception de son Mot de passe, le Titulaire doit impérativement le modifier sur l'interface e-Carte Bleue, puis le faire à intervalles réguliers de façon à limiter le risque de fraude. En cas d'oubli de l'Identifiant et/ou du Mot de passe ou après la frappe de 3 (trois) Identifiants et/ou Mots de passe erronés, le Titulaire doit demander leur réattribution à Société Générale par courriel adressé à : [e-cartebleue@socgen.com](mailto:e-cartebleue@socgen.com). Un nouvel Identifiant et un nouveau Mot de passe seront adressés au Titulaire, par deux courriers séparés. Cette prestation sera facturée au Titulaire selon le tarif indiqué dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Professionnels ».

#### **ARTICLE 5 – LA DÉLIVRANCE, LA VALIDITÉ ET L'UTILISATION DU NUMÉRO**

Le Service offre au Titulaire une modalité d'utilisation spécifique de la fonction paiement à distance de la Carte à laquelle il est adossé : le Titulaire donne son consentement pour réaliser une opération de paiement au moyen de la Carte, par la communication du Numéro au Commerçant puis la validation du Numéro. L'ordre de paiement ainsi donné est irrévocable. Un Numéro est attribué de manière sécurisée par Société Générale au Titulaire, pour chaque transaction envisagée.

Le Titulaire s'engage à utiliser le Numéro exclusivement pour des achats de biens et/ou de prestations de services à distance auprès de Commerçants acceptant les Cartes. Le Titulaire ne doit demander un Numéro qu'au moment de réaliser une transaction. Lors d'une demande de génération de Numéro, le Titulaire doit :

- pour régler une transaction dont le montant est débité en une fois, indiquer le montant de la transaction ;
- pour régler une transaction dont le montant est débité en plusieurs fois (par exemple, le paiement en plusieurs fois d'un bien ou la souscription à un abonnement), indiquer un montant et une durée maximum.

Une marge supplémentaire de 20 % peut être appliquée à ce montant afin de gérer les éventuelles fluctuations de taux de change, les frais de port, ou tout autre type de frais qui pourrai(en) t être fixé(s) et pris par le Commerçant. La durée ne peut excéder 24 (vingt-quatre) mois. Une fois qu'ils auront été fixés, le montant et la durée maximum du Numéro ne pourront plus être modifiés. Les Numéros utilisés pour une transaction dont le montant est débité en plusieurs fois avant une demande de blocage de la Carte et dont la durée de validité n'a pas expiré restent valides et sont automatiquement adossés à la nouvelle Carte émise en remplacement de la Carte bloquée.

Une fois qu'il a été communiqué au Commerçant pour réaliser la transaction, le Numéro ne peut être réutilisé pour effectuer une autre transaction, y compris avec le même Commerçant. Le nombre maximum de Numéros en possession du Client et non utilisés ne peut en aucun cas être supérieure à 20 (vingt). Si le Titulaire génère 20 (vingt) Numéros sans les utiliser, l'attribution de nouveaux Numéros est impossible : seule l'utilisation de ces Numéros ou l'expiration de leur date de validité permettra l'attribution de nouveaux Numéros.

#### **ARTICLE 6 – OBLIGATION DE DÉCLARATION**

Le Titulaire doit signaler sans tarder à Société Générale :

- l'utilisation frauduleuse d'un Numéro,
- la prise de connaissance par un tiers d'un Numéro et/ou de l'Identifiant et du Mot de passe.

Dans ces cas, le Titulaire peut demander la suspension du Service jusqu'à nouvel ordre de sa part et/ou la suppression des Numéros non utilisés au jour de la déclaration. La déclaration devra être faite :

- dans toute agence Société Générale pendant ses heures d'ouverture ;
- à tout moment, par téléphone au centre d'opposition cartes Société Générale, en appelant au +33 (0) 9 69 39 77 77 (appel non surtaxé) ou par courriel adressé à : [e-cartebleue@socgen.com](mailto:e-cartebleue@socgen.com).

Société Générale ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une demande de blocage par téléphone ou par courriel qui n'émanerait pas du Titulaire de la carte et/ou du compte.

#### **ARTICLE 7 – RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE**

Le Titulaire est responsable de la bonne configuration de son ordinateur, de son téléphone mobile ou de sa tablette pour une bonne utilisation du Service. L'Identifiant, le Mot de passe et les Numéros sont strictement personnels au Titulaire. À compter de leur réception, le Titulaire est entièrement responsable de leur usage et de leur confidentialité, ainsi que des conséquences de leur divulgation, même involontaire, à quiconque. En conséquence, le Titulaire s'engage à prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité et la confidentialité de l'Identifiant, du Mot de passe, et des Numéros. Il doit donc, dans son intérêt, les tenir absolument secrets et il s'engage à ne pas les divulguer à qui que ce soit et sous quelque forme que ce soit, à l'exception des Numéros pour le Commerçant auprès de qui il effectue un achat. Le Titulaire ne doit pas notamment inscrire l'Identifiant, le Mot de passe et les Numéros sur un quelconque document. Il doit veiller à les utiliser à l'abri des regards indiscrets.



## **ARTICLE 8 – UTILISATION FRAUDULEUSE DU SERVICE**

Les stipulations des Conditions Générales de fonctionnement des cartes applicables à l'utilisation frauduleuse ou au détournement des données liées à l'utilisation de la Carte s'appliquent en cas d'utilisation frauduleuse d'un Numéro.

## **ARTICLE 9 – SUSPICION DE FRAUDE**

En cas de suspicion de fraude dans l'utilisation d'un Numéro demandé par le Titulaire, Société Générale se réserve la possibilité d'effectuer des vérifications auprès de celui-ci. En cas d'anomalie avérée, Société Générale pourra alors lui demander de lui adresser une lettre de contestation de la transaction, même si cette dernière n'a pas été débitée de son compte.

## **ARTICLE 10 – DURÉE DE VALIDITÉ DU SERVICE**

La durée de vie du Service est la même que celle du Contrat carte auquel il est adossé. Le Service reste actif si la Carte est renouvelée ou re-fabriquée (par exemple à la suite de son blocage) ou en cas de remplacement de la Carte à laquelle le Service est adossé par une autre Carte. Il est alors automatiquement adossé à la nouvelle Carte. Tout retrait ou non renouvellement de la Carte à laquelle est adossé le Service entraîne la résiliation automatique du Service. Il peut être mis fin à l'adhésion au Service par le Titulaire à tout moment au moyen d'un écrit remis ou adressé à l'agence ou d'un courriel adressé à [e-cartebleue@socgen.com](mailto:e-cartebleue@socgen.com). La résiliation est effective sous 48 heures ouvrées à compter de la réception de l'écrit ou du courriel. Il peut être mis fin à l'adhésion au Service par Société Générale avec un préavis de 1 (un) mois.

## **ARTICLE 11 – CONDITIONS FINANCIÈRES**

Les conditions financières du service e-Carte Bleue Société Générale sont fixées et notifiées dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires<sup>(1)</sup> » diffusée par Société Générale, ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte.

## **ARTICLE 12 – MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT**

Le présent Contrat (en ce compris ses conditions financières) pourra être modifié dans les mêmes conditions que le Contrat Carte auquel il est adossé.

## **V. CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR DÉPOSER DES ESPÈCES**

### **ARTICLE 1 – OBJET DU SERVICE**

La Carte permet à son titulaire après saisie de son code secret, d'effectuer des dépôts d'espèces sur le compte auquel est rattachée la Carte, auprès des automates du réseau Société Générale acceptant cette fonctionnalité.

### **ARTICLE 2 – ACCÈS AU SERVICE**

Les dépôts ne peuvent être effectués que sur ceux des automates du réseau Société Générale signalés comme offrant cette fonction. Seuls des espèces en euros, et en bon état, peuvent être déposés.

### **ARTICLE 3 – MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR DÉPOSER DES ESPÈCES**

Après vérification par l'automate de l'authenticité et de l'état des espèces déposés, les montants des dépôts effectués sont portés au crédit du compte concerné le jour du dépôt, si ce dépôt est effectué un jour ouvrable<sup>(2)</sup> et avant 18 heures. À défaut, le crédit en compte sera effectué le jour ouvrable suivant.

### **ARTICLE 4 – RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE**

Il appartient au titulaire du compte de vérifier la régularité des opérations de dépôt figurant sur son relevé. Toute réclamation éventuelle devra être effectuée sans tarder et dans un délai maximum de 70 (soixante-dix) jours à compter de la date de dépôt litigieux effectué.

### **ARTICLE 5 – RESPONSABILITÉ DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE**

Les enregistrements des automates de dépôt ou leur reproduction sur un support informatique constituent la preuve des opérations effectuées au moyen de la Carte et la justification de leur imputation au compte sur lequel cette carte fonctionne; la preuve contraire peut être apportée par tous moyens. Société Générale sera responsable des pertes directes encourues par le titulaire du compte dues au mauvais fonctionnement du système sur lequel elle a un contrôle direct. Toutefois, Société Générale ne sera pas tenue pour responsable en cas de négligence grave ou d'agissements frauduleux du titulaire de la Carte, ou en cas de perte due à une panne technique du système si celle-ci est signalée au Titulaire de la carte par un message sur l'appareil ou d'une autre manière visible. La responsabilité de Société Générale pour l'exécution erronée d'une opération de dépôt sera limitée à la différence entre le montant des espèces effectivement déposées et le montant qui aura été crédité au compte auquel la Carte est rattachée.

(1) Les opérations faisant l'objet d'une tarification figurent dans le document « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires ». Ce document est remis à l'ouverture du compte et tenu à la disposition de la clientèle dans nos agences et sur le site Internet : [professionnels.sg.fr](http://professionnels.sg.fr)

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

