

PARTIE 1 : LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE COMMUNES AUX SCHEMAS DE CARTES DE PAIEMENT CB ET VISA

ARTICLE 1 – OBJET DE LA CARTE

1.1 La carte de crédit Alterna est une carte de paiement international CB Visa adossée à un crédit renouvelable au sens du Code de la consommation (ci-après la « **Carte** »), qui permet à son titulaire (ci-après le « **Titulaire de la carte** ») de :

- **retirer des espèces** auprès des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après « **DAB/GAB** ») ou aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement, affichant la marque CB et/ou la marque Visa ;
- **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 la marque CB et/ou la marque Visa,
- **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.

1.2 Cette Carte n'est utilisée qu'à des fins non professionnelles. Dès lors, elle ne saurait être utilisée pour le règlement d'achat de biens et/ou de prestations de services en vue de leur revente. De plus, le Titulaire de la carte s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus.

1.3 La carte CB Visa Alterna porte, au recto, la mention « CARTE DE CRÉDIT ». L'Accepteur peut décider de ne pas accepter l'ensemble des catégories de cartes émises dans l'Espace Économique Européen. 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.

Par ailleurs, la Carte est dotée de la fonctionnalité sans contact. Dès lors, 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 ou via le service de Banque à distance, le cas échéant. 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.

En outre, le Titulaire de la carte peut solliciter gratuitement auprès de son agence la remise d'un étui de protection permettant de bloquer la fonctionnalité sans contact lorsque la Carte y est rangée.

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

1.5 Pour les besoins de cette convention, on entend par « **Jour Ouvrable** », un jour au cours duquel l'ensemble des acteurs impliqués dans l'exécution d'une opération de paiement exercent les activités permettant d'exécuter cette opération de paiement.

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 à vue Société Générale et d'un crédit renouvelable SOGEFINANCEMENT (ci-après le « **compte Alterna** ») 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 CB et Visa et à respecter les règles afférentes à chacun desdits schémas.

La Carte est rigoureusement personnelle, son Titulaire devant y apposer obligatoirement sa signature dès réception. 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 à des fins d'authentification.

3.1. Code secret

Société Générale met à la disposition du Titulaire de la carte un code 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 appliquées aux opérations bancaires - Particuliers »⁽¹⁾.

Ce code lui est indispensable dans le cadre de l'utilisation d'Équipements Électroniques affichant la marque CB et/ou la marque Visa.

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

3.2. Autres Données de Sécurité Personnalisées

L'utilisation d'une Donnée de Sécurité Personnisée (également dénommée une/la « **Donnée** ») autre que le code secret peut être nécessaire pour réaliser une opération de paiement ou de transfert de fonds sur certains sites Internet. Pour effectuer ces opérations, Société Générale met à disposition du Titulaire de la carte le code sécurité (ci-après le « **Code Sécurité** ») et le pass sécurité (ci-après le « **Pass Sécurité** »). Le Code Sécurité est une Donnée consistant à transmettre, par SMS ou par un appel téléphonique, au numéro de téléphone préalablement communiqué à Société Générale par le Titulaire de carte, un code à usage unique que ce dernier devra utiliser pour pouvoir réaliser son opération. Le Pass Sécurité est une Donnée permettant au titulaire, depuis l'application mobile de Société Générale de sécuriser une opération de paiement ou de transfert de fonds sur certains sites Internet. Ces Données sont automatiquement mises en œuvre dès que leur utilisation est nécessaire à la réalisation d'une opération en ligne.

L'utilisation de ces Données nécessite de détenir des codes d'accès au service de Banque à distance. L'abonnement au service de Banque à distance est gratuit. Le Titulaire peut demander un abonnement à ce service auprès de son Agence. Les conditions d'utilisation du Code Sécurité sont définies dans les Conditions Générales du service de Banque à Distance. L'utilisation des Données nécessite également de disposer d'un téléphone mobile ou fixe ainsi que d'un abonnement permettant son utilisation.

Pour enregistrer le numéro de téléphone sur lequel il souhaite recevoir son **Code Sécurité**, le Titulaire doit :

- soit utiliser le service vocal : 0825 007 111 (0,05 € + prix de l'appel)⁽²⁾ ;
- soit utiliser le service SMS Plus 510 02 (0,20 € TTC par envoi + prix d'un SMS)⁽²⁾ selon les modalités décrites lors du paiement si aucun numéro de téléphone n'a été préalablement enregistré et sur le site Internet www.particuliers.societegenerale.fr (valable uniquement pour un numéro de téléphone mobile géré par un opérateur déclaré en France) ;
- soit se rendre dans son agence.

L'enregistrement du numéro de téléphone par l'intermédiaire du service vocal ou du SMSPlus ne sera effectif qu'après saisie d'un code d'activation sur l'Espace Client Internet accessible via l'adresse www.particuliers.societegenerale.fr. Ce code d'activation sera communiqué au Titulaire de la carte selon les modalités décrites sur l'Espace Client Internet.

(1) Les opérations faisant l'objet d'une tarification figurent dans le document « Conditions appliquées aux opérations bancaires des Particuliers ».

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 : www.particuliers.societegenerale.fr

(2) Tarifs au 01/10/2019.

Toute Donnée de Sécurité Personnalised, autre que celles visées au présent article 3.2, dont l'utilisation sera autorisée par Société Générale pour effectuer des opérations en ligne, sera mentionnée sur le site Internet www.particuliers.societegenerale.fr.

3.3 Le Titulaire de la carte doit utiliser les Données de Sécurité Personnalisées chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les Équipements Électroniques.

3.4 Le Titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa Carte, du code secret et, plus généralement, de toute autre Donnée de Sécurité Personnalised. Il doit donc tenir absolument secret le code de sa Carte et celui fourni lors d'une opération en ligne et ne pas les communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment inscrire son code secret sur la Carte, ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

ARTICLE 4 – FORME DU CONSENTEMENT ET IRRÉVOCABILITÉ

4.1 Le Titulaire de la carte donne son consentement pour réaliser une opération de paiement avant ou après la détermination de son montant :

- par la frappe de son code secret sur le clavier d'un Équipement Électronique, en vérifiant la présence de l'une des marques apposées sur la Carte ou, à défaut, par la signature du ticket ou de la facture émis(e) par l'Accepteur ;
- par l'introduction de la Carte dans un Équipement Électronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du code secret ;
- par la communication et/ou la confirmation des données liées à l'utilisation à distance de la Carte (par exemple : numéro de la Carte, date d'expiration et cryptogramme visuel), le cas échéant via un portefeuille numérique interbancaire agréé par les schémas de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte (à titre d'illustration : Paylib) ;
- par la présentation et le maintien de la Carte devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite « sans contact ». Cette cinématique est également valable lorsque la Carte est dématérialisée et intégrée dans un autre support (tel un téléphone mobile par exemple).

Le Titulaire de la carte donne son consentement pour réaliser une opération de retrait, avant ou après la détermination de son montant, par la frappe de son code secret sur le clavier d'un DAB/GAB.

4.2 Il est convenu que le Titulaire de la carte peut utiliser la Carte pour une série d'opérations de paiements (ci-après « paiements récurrents et/ou échelonnés »), pour des achats de biens et/ou de services.

Le Titulaire de la carte donne son consentement à la série d'opérations :

- par la communication et/ou la confirmation des données liées à l'utilisation à distance de la Carte lors de la première opération ;
- ou, le cas échéant, via un portefeuille numérique interbancaire agréé, lors de la première opération.

La première opération de paiement est alors conforme à l'article 4.1.

4.3 Le Titulaire de la carte peut également donner son consentement à l'exécution d'une opération de paiement en début de prestation pour un montant maximum convenu avec l'Accepteur et dont le montant définitif est déterminé à l'issue de la prestation. Le montant maximum ainsi autorisé peut impacter les limites d'utilisation de la Carte convenues avec Société Générale (cf. article 6) mais n'entraîne pas un blocage des fonds correspondants.

4.4 Dès que ce consentement a été donné, l'ordre de paiement est irrévocable. Le Titulaire peut toutefois faire opposition au paiement en cas de procédure 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 été crédité du montant de l'opération de paiement.

En outre, pour les paiements récurrents et/ou échelonnés, le Titulaire de la carte peut retirer pour l'avenir son consentement à l'exécution d'une opération ou série d'opérations au plus tard à la fin du Jour Ouvrable précédant le jour convenu pour son exécution.

4.5 Société Générale reste étrangère à tout différend commercial (c'est-à-dire un différend n'ayant pas pour objet l'opération de paiement) pouvant survenir entre le Titulaire de la carte et l'Accepteur. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du Titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte d'honorer son paiement.

ARTICLE 5 – MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR DES RETRAITS D'ESPÈCES AUX DAB/GAB OU AUPRÈS DES GUICHETS

5.1 Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites convenues avec Société Générale (en ce compris dans la limite de la Réserve Disponible du compte Alterna).

Ces limites peuvent être différentes selon que les retraits sont effectués aux DAB/GAB et guichets de Société Générale ou des autres établissements affichant la marque CB et/ou la marque Visa.

Les retraits auprès des guichets ne peuvent être effectués que dans la limite des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.

Ponctuellement, le Titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte peu(t)vent solliciter une augmentation exceptionnelle de la capacité de retrait de la Carte sur particuliers.societegenerale.fr ou auprès de l'agence qui tient le compte auquel est rattachée la Carte. Cette augmentation est soumise à l'acceptation de Société Générale.

5.2 Les opérations dites de « quasi-cash » (achat de jetons de casinos, de devises, enjeux de courses hippiques) sont assimilées à des retraits d'espèces. Les limites convenues avec Société Générale pour les retraits seront donc prises en compte.

5.3 Les montants des retraits et opérations assimilées, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés au débit du compte Alterna ou, le cas échéant, du compte à vue concerné sans aucune obligation d'indiquer le numéro ou le Titulaire de la carte utilisée, notamment lorsque plusieurs Cartes fonctionnent sur le même compte, dès la transmission des ordres de retrait correspondants à Société Générale. Le montant de ces opérations figure sur le relevé de compte envoyé périodiquement au titulaire du compte. Il appartient à ce dernier de vérifier leur régularité.

5.4 Le titulaire du compte et/ou de la carte doit préalablement à chaque retrait ou opérations assimilées et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte Alterna d'une réserve suffisante et disponible, et la maintenir jusqu'au débit correspondant.

5.5 Si la Réserve Disponible est insuffisante pour pouvoir être débitée :

- Société Générale se réserve le droit d'imputer immédiatement les opérations concernées pour leur totalité sur le compte à vue Société Générale de l'emprunteur dans la mesure où la position du compte à vue le permet,
- le montant de la réserve de crédit restant éventuellement disponible est alors viré sur le compte à vue Société Générale.

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

6.1 La Carte est un instrument qui ne doit être utilisé que pour régler des achats de biens et/ou de prestations de services à des Accepteurs adhérant aux schémas de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte ou transférer des fonds au bénéfice d'une personne dûment habilitée pour ce faire (ci-après « Récepteur »).

6.2 Ces opérations sont possibles dans les limites convenues avec Société Générale (en ce compris dans la limite de la Réserve Disponible du compte Alterna).

Ponctuellement, le Titulaire de la carte et/ou du compte (ou le représentant légal) sur lequel fonctionne la Carte peu(t)vent solliciter une augmentation exceptionnelle de la capacité de paiement de la Carte sur particuliers.societegenerale.fr ou auprès de l'agence qui tient le compte auquel est rattachée la Carte. Cette augmentation est soumise à l'acceptation de Société Générale.

6.3 Les paiements par Carte et les transferts de fonds sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs et les Récepteurs.

Ces conditions et procédures comportent en principe un contrôle du code secret et, sous certaines conditions définies par les schémas de cartes de paiement, une demande d'autorisation auprès de Société Générale.

Lorsque les procédures impliquent la signature, par le Titulaire de la carte, de la facture ou du ticket émis(e) par l'Accepteur, la vérification de la conformité de cette signature par rapport au spécimen déposé sur la carte incombe à l'Accepteur.

L'Accepteur a la possibilité d'installer un mécanisme de sélection prioritaire d'une marque ou d'une application de paiement sur l'Équipement Électronique. Le Titulaire de la carte peut passer outre la sélection prioritaire automatique effectuée par l'Accepteur dans son Équipement Électronique en choisissant une autre marque apposée sur la Carte ou une autre application de paiement dans la mesure où elle est affichée comme « acceptée » par l'Accepteur.

Pour les ordres de paiement donnés en ligne, le Titulaire de la carte peut être tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec Société Générale. Il peut notamment être demandé au Titulaire de la carte d'indiquer sa date de naissance ou d'utiliser une Donnée de Sécurité Personnalised mise à sa disposition par Société Générale pour pouvoir donner un ordre de paiement ou de transfert de fonds.

Le Titulaire de la carte a la faculté de demander de bloquer l'utilisation de sa Carte pour l'ensemble des opérations réalisées à distance (ex : Internet et téléphone) sur simple demande formulée auprès de son agence. Ce blocage sera effectif jusqu'à la date d'échéance de la Carte ou sa refabrication. À compter du blocage, aucune nouvelle opération à distance ne sera autorisée, y compris les opérations faisant partie d'une série (paiements récurrents et/ou échelonnés) à laquelle le Titulaire aura préalablement consenti.

Les opérations de paiement sont automatiquement débitées au compte concerné dès leur transmission à Société Générale. Le titulaire du compte et/ou de la Carte doit préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité s'assurer de l'existence au compte AlternA d'une réserve suffisante et disponible, et la maintenir jusqu'au débit correspondant.

6.4 Si la Réserve Disponible est insuffisante pour pouvoir être débitée :

- Société Générale se réserve le droit d'imputer immédiatement les opérations concernées pour leur totalité sur le compte à vue Société Générale de l'emprunteur, dans la mesure où la position du compte à vue le permet,
- le montant de la réserve de crédit restant éventuellement disponible est alors viré sur le compte à vue Société Générale.

6.5 Le montant détaillé, sauf exception, des règlements et des transferts de fonds par Carte passée au débit du compte figure sur le relevé de compte AlternA envoyé périodiquement au titulaire du compte. Il appartient à ce dernier de vérifier la régularité des opérations de paiement figurant sur ce relevé de compte.

6.6 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 ET/OU DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS EN MODE « SANS CONTACT »

À des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode « sans contact » est limité à 30 (trente) euros (par exception, certains TPE de péages d'autoroute en France sont paramétrés pour accepter les paiements en mode « sans contact » jusqu'à 50 euros) et le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode « sans contact » est limité à 60 (soixante) euros.

En conséquence, au-delà du montant cumulé maximum, 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 » et réinitialiser le montant cumulé maximum disponible.

7.1 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.

7.2 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 – 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.

Cette preuve peut être apportée par tout moyen, notamment par les enregistrements des DAB/GAB et des Équipements Électroniques ou leur reproduction sur un support informatique, de l'utilisation de la Carte et des Données de Sécurité Personnalisées mais aussi par 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 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, Société Générale informe le Titulaire de la carte que l'ordre de paiement est reçu par Société Générale au moment où il est communiqué à celle-ci par le prestataire de services de paiement de l'Accepteur au travers du système de compensation ou de règlement de l'ordre.

Lorsque l'ordre de paiement doit être exécuté au sein de l'Espace Économique Européen⁽³⁾, Société Générale dispose, à compter de ce moment de réception, d'un délai d'un (1) Jour Ouvrable pour créditer le compte du prestataire de services de paiement de l'Accepteur.

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

ARTICLE 10 – 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 ».

10.1 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 de l'opération par Société Générale.

Cette demande de blocage doit être faite :

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

- Le centre d'opposition cartes Société Générale ouvert 7j/7, 24h/24, au : **+33 (0)9 69 39 77 77** (appel non surtaxé depuis la France métropolitaine),
- Le service Client ouvert du lundi au vendredi de 8 h à 22 h, le samedi de 8 h à 19 h, au 3933 (Service 0,30 €/min + prix de l'appel), ou depuis l'étranger : **+33 (0)1 76 77 3933** (tarification selon opérateur).

10.2 Un numéro d'enregistrement de cette demande de blocage est communiqué au Titulaire de la carte et/ou du compte. Il lui appartient de le noter. La demande de blocage est immédiatement prise en compte. Société Générale fournira au Titulaire qui en fait la demande pendant une période de 18 (dix-huit) mois à compter de l'information faite par celui-ci, les éléments lui permettant de prouver qu'il a procédé à cette information.

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

10.4 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. Cette demande ne constitue pas une condition au remboursement des opérations contestées.

10.5 Le Titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte autorise Société Générale à utiliser les informations qu'il lui aura communiquées à l'occasion de la demande de blocage pour permettre à celle-ci de déposer plainte le cas échéant.

ARTICLE 11 – RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE

11.1 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 l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 1. Il assume comme indiqué à l'article 11.2 ci-dessous, 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 10.

11.2 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, dans la limite de 50 (cinquante) euros. Toutefois sa responsabilité n'est pas engagée :

- en cas d'opérations de paiement effectuées 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.

(3) L'Espace Économique Européen regroupe les pays de l'Union Européenne (l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, Chypre, la Croatie, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Italie, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la République tchèque, la Roumanie, le Royaume-Uni, la Slovaquie, la Slovaquie, la Slovénie, la Suède) ainsi que le Liechtenstein, l'Islande et la Norvège.

Cependant, lorsque le prestataire de service de paiement de l'Accepteur n'est situé ni dans l'Espace Économique Européen, 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 dans la limite de 50 (cinquante) euros, même en cas d'opérations effectuées sans utilisation d'une Donnée de Sécurité Personnalised.

Les opérations non autorisées réalisées au moyen d'une carte contrefaite ou résultant d'un détournement des données liées à l'utilisation de la Carte sont à la charge de Société Générale.

11.3 Opérations non autorisées effectuées après demande de blocage

Elles sont également à la charge de la Société Générale, à l'exception des opérations effectuées par le Titulaire de la carte.

11.4 Exceptions

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

- manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées aux articles 2, 3, 10.1 ci-dessus ;
- d'agissement frauduleux du Titulaire de la carte.

ARTICLE 12 – RESPONSABILITÉ DU OU DES TITULAIRE(S) DU COMPTE

Le(s) titulaire(s) du compte Alterna, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas Titulaire(s) de la carte, est(sont) solidairement et indivisiblement tenus des conséquences financières résultant de la responsabilité du Titulaire de la carte au titre de la conservation de la Carte et 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 avec demande d'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 du mandat entraîne la résiliation immédiate du contrat avec l'ancien mandataire, Titulaire de la carte, et le retrait du droit d'utiliser sa Carte. Le titulaire du compte fait son affaire personnelle de tout litige pouvant survenir par suite de sa décision.

- ou dénonciation de la convention de compte, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.

ARTICLE 13 – CONTESTATIONS

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

Il est précisé que toute contestation qui n'aurait pas été formulée sans tarder ne pourra être recevable qu'en cas de retard dûment justifié par le Titulaire de la carte et/ou du compte.

Le délai maximum durant lequel le Titulaire de la carte et/ou du compte a la possibilité de contester une opération est fixé à 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, lorsque le prestataire de service de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'Espace Économique Européen, de Saint Pierre-et-Miquelon ou de Saint-Barthélemy.

13.2 Les contestations qui portent sur le prix des biens ou services achetés 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.

Par dérogation, le Titulaire de la carte a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée effectuée dans l'Espace Économique Européen si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération et si le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le Titulaire de la carte peut raisonnablement s'attendre.

La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de 8 (huit) semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement sur le compte sur lequel fonctionne la Carte.

Société Générale dispose d'un délai de 10 (dix) Jours Ouvrables à compter de la réception de cette demande pour rembourser le titulaire du compte du montant de l'opération ou pour justifier son refus de rembourser.

À la demande de Société Générale, le Titulaire de la carte devra lui fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

13.3 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 14 – REMBOURSEMENT D'UNE OPÉRATION NON AUTORISÉE OU MAL EXÉCUTÉE

14.1 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 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 11.2 ;
- 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 11.3.

Société Générale pourra néanmoins contre-passer le montant du remboursement ainsi effectué en informant le Titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, dans l'hypothèse où il serait à même, soit d'établir que l'opération en cause a bien été autorisée, soit de fournir les éléments prouvant la fraude ou la négligence grave commise par le Titulaire de la carte.

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.

14.2 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.

14.3 Dispositions communes

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

ARTICLE 15 – DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

15.1 Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

15.2 Il peut être résilié à tout moment par écrit par le Titulaire de la carte ou du compte ALTERNA ou par Société Générale. La résiliation par le Titulaire de la carte ou du compte prend effet 30 (trente) jours après la date d'envoi de sa notification à Société Générale. La résiliation par Société Générale prend effet 2 (deux) mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire de la carte sauf pour le cas visé à l'article 11.

15.3 Le Titulaire de la carte et/ou du compte 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.

15.4 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 16 – DURÉE DE VALIDITÉ – RENOUVELLEMENT, BLOCAGE, RETRAIT ET RESTITUTION DE LA CARTE

16.1 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.

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

16.3 À sa date d'échéance, la Carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article 15.

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

16.5 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 de la carte et/ou du compte soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

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 vaut notification du blocage de la Carte.

16.6 Dans ces cas, Société Générale peut retirer ou faire retirer la Carte par un Accepteur ou par une personne dûment habilitée à fournir des services de paiement.

16.7 Le Titulaire de la carte s'interdit d'en faire usage, en conséquence, et s'oblige à la restituer à la première demande.

16.8 La clôture du compte à vue et/ou du compte Alterna sur lequel fonctionne la Carte entraîne l'obligation de la restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte ou du contrat de crédit renouvelable SOGE-FINANCEMENT.

ARTICLE 17 – PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

17.1 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 au paiement par carte, qui constituent des obligations légales pour Société Générale en vertu de l'article 521-6 du Code monétaire et financier ;
- la gestion des éventuels recours en justice, la prospection commerciale et la réalisation d'animations commerciales et de campagnes publicitaires en vertu de l'intérêt légitime de Société Générale ;
- de répondre aux obligations légales ou réglementaires notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte.

En vue de l'authentification du Titulaire de la carte et/ou de l'autorisation d'une opération de 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.

17.2 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.

17.3 Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus, les données à caractère personnel du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte pourront être communiquées aux 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 et Récepteurs, ainsi qu'à la Banque de France et aux schémas de cartes de paiement CB et Visa.

17.4 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 dans la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 :

- demander à accéder aux données à caractère personnel le(s) concernant et/ou en demander la rectification ou l'effacement ;
- définir des directives relatives au sort des données à caractère personnel le(s) concernant après son (leur) décès ;

– s'opposer au traitement de données à caractère personnel le(s) concernant réalisé aux fins de gestion des éventuels recours en justice en expliquant les raisons particulières qui justifient sa (leur) demande, sous réserve que Société Générale n'invoque pas de motifs légitimes et impérieux ;

– demander des limitations au traitement des données à caractère personnel le(s) concernant ;

– demander à recevoir et/ou transmettre à un autre responsable de traitement les données à caractère personnel le(s) concernant nécessaires à l'exécution

– du présent contrat sous une forme couramment utilisée et lisible par un appareil électronique ;

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

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

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

ARTICLE 18 – CONDITIONS FINANCIÈRES

18.1 La Carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans la brochure tarifaire des particuliers dénommée « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers » ou dans tout 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 15.

18.2 En cas de résiliation du présent Contrat dans les conditions prévues à l'article 15, 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.

18.3 Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par Société Générale dans la brochure des particuliers dénommée « Conditions appliquées aux opérations bancaires des Particuliers »⁽⁴⁾, ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

ARTICLE 19 – 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 15 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 titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Le montant des opérations, en dépassement de la réserve autorisée, 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 à la charge du titulaire du compte figurant dans la brochure tarifaire des particuliers dénommée « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers ».

ARTICLE 20 – MODIFICATION DES CONDITIONS DU CONTRAT

Société Générale se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, au présent Contrat. Ces modifications seront communiquées sur support papier ou sur un autre support durable au Titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, au plus tard 2 (deux) mois avant la date de leur entrée en vigueur.

L'absence de contestation notifiée à Société Générale avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le Titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte 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 auquel la Carte est rattachée.

ARTICLE 21 – TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Pour toute difficulté éventuelle ou réclamation relative à l'utilisation de la Carte, le Titulaire de la carte peut se rapprocher des interlocuteurs suivants dans l'ordre indiqué.

(4) Les opérations faisant l'objet d'une tarification figurent dans le document « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers ». 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 : www.particuliers.societegenerale.fr

Le conseiller de clientèle est le premier interlocuteur.

En cas de désaccord ou d'absence de réponse, il peut s'adresser au Service Relations Clientèle aux coordonnées suivantes :

Société Générale
Service Relations Clientèle
BDDF/SEG/SAT/SRC
75886 Paris cedex 18

Tél. : 01 42 14 31 69 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 30
e-mail : relations.clientele@socgen.com

Société Générale s'engage à accuser réception de la réclamation sous 10 (dix) jours ouvrés, et à apporter une réponse au titulaire dans un délai maximum de quinze (15) jours suivant la réception d'une réclamation relative à la Carte, sauf situations exceptionnelles dans lesquelles ce délai ne peut excéder 35 (trente-cinq) jours.

ARTICLE 22 – LE MÉDIATEUR

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

Société Générale a mis en place une procédure de médiation dont l'objectif est de favoriser le règlement amiable des différends subsistant entre la Banque et ses clients, en application des dispositions du titre 1 du Livre VI du Code de la consommation et des articles L. 316-1 et L.614-1 du Code monétaire et financier, ainsi que de la présente Charte.

22.1 La fonction de Médiateur de la consommation est assurée actuellement par Monsieur Yves Gérard.

Conformément aux dispositions du code de la consommation (article L613-2) et du code monétaire et financier (article L614-1), Monsieur Yves Gérard a été désigné, pour une durée de 3 ans, en tant que Médiateur de la consommation auprès de Société Générale par une décision de l'organe collégial du Comité consultatif du secteur financier en date du 23 juin 2016. Il a été référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle la médiation de la consommation (CECMC) par une décision du 15 décembre 2017 et figure sur la liste des médiateurs de la consommation établie et notifiée à la Commission européenne par la CECMC.

Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre Société Générale et le Médiateur de la consommation. Il dispose d'un budget distinct et suffisant pour lui permettre de mener à bien sa mission. Il agit en toute indépendance et ne peut recevoir aucune instruction des parties.

22.2 Le Médiateur de la consommation peut être saisi une fois que les recours auprès de l'agence puis du Service Relations Clientèle ont été exercés ou, en cas de non réponse de la Banque dans un délai de deux mois après la date d'envoi de la réclamation écrite à la Banque.

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

Le Médiateur de la consommation reste toutefois compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement à l'exception des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

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

22.3 Le Médiateur de la consommation est compétent pour les différends relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opération de crédit...), de services de paiement, d'émission et de gestion de monnaie électronique, de services d'investissement, d'instruments financiers et produits d'épargne, ainsi qu'à la commercialisation des contrats d'assurance. Les litiges sur contrat d'assurance portant sur un autre domaine que leur commercialisation relèvent de la compétence du Médiateur de l'Assurance. Le Médiateur de la consommation en informera le demandeur en lui précisant les coordonnées de ce nouvel interlocuteur.

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

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

22.4 Le recours à la médiation de la consommation est une procédure gratuite qui s'exerce sous forme écrite en langue française. Les parties (client consommateur et banque) peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix et à leurs frais. Chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert à ses frais également. La saisine du Médiateur de la consommation peut s'effectuer :

■ soit par le client consommateur :

– en adressant un courrier à l'adresse suivante :

Le Médiateur de la consommation auprès de Société Générale 17 cours Valmy 92987 Paris La Défense Cedex 7

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

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

Les parties peuvent également joindre le Médiateur de la consommation à l'adresse suivante : **societe-generale.mediation@socgen.com**

22.5 Le Médiateur de la consommation statue sur la recevabilité de la demande. Pour lui permettre d'en apprécier la recevabilité, conformément à l'article 2, le client consommateur doit joindre lors de sa saisine copie de sa réclamation écrite adressée à la banque et le cas échéant copie de la réponse de cette dernière. Si la demande est recevable, le Médiateur de la consommation en informe les parties. En cas d'irrecevabilité, il en informe le client consommateur dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier.

22.6 Le Médiateur de la consommation s'engage à étudier le dossier à partir des positions respectives du client consommateur et de la banque, à apprécier les arguments des parties et à formuler une proposition motivée, fondée en droit et/ou en équité.

Le Médiateur de la consommation communiquera sa proposition motivée dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification de réception des documents sur lesquels est fondée la demande du client consommateur. Ce délai peut être prolongé à tout moment par le Médiateur de la consommation en cas de litige complexe et il en avise les parties.

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

Les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition du Médiateur de la consommation. Elles disposent d'un délai d'un mois suivant la date d'envoi de la proposition pour signifier au Médiateur de la consommation leur décision d'accepter ou de refuser celle-ci.

L'acceptation de la proposition engage les parties. En cas de refus, chacune des parties peut exercer un recours devant la juridiction compétente, la décision rendue par le juge pouvant être différente de la proposition formulée par le Médiateur de la consommation en droit et/ou en équité.

22.8 La médiation prend fin :

La médiation de la consommation prend fin :

- dès l'envoi de la proposition émise par le Médiateur de la consommation,
- en cas de décision par l'une des parties de mettre un terme à la médiation de la consommation.

22.9 La saisine du Médiateur de la consommation entraîne la suspension, jusqu'à la signification de sa proposition, de toute action initiée par Société Générale, à l'exception de celles intentées à titre conservatoire. La Médiation de la consommation suspend également les délais de prescription pendant cette même durée. Les constatations et les déclarations que le Médiateur de la consommation recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties. La proposition du Médiateur de la consommation ne peut être produite devant les tribunaux qu'en cas d'accord des parties.

22.10 Le Médiateur de la consommation est tenu au secret professionnel.

ARTICLE 23 – 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.

PARTIE 2 : LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE SPÉCIFIQUES À CHAQUE SCHÉMA DE CARTES DE PAIEMENT

La présente Partie 2 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 (i.e. CB et Visa), et qui s'ajoutent à celles développées en Partie 1.

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).

Les schémas internationaux sont :

- VISA Inc ;
- Mastercard International Inc.

Les Schémas internationaux reposent sur l'utilisation des Cartes portant les Marques suivantes :

- Pour VISA Inc. :
 - V PAY ;
 - Visa.
- Pour Mastercard International Inc. :
 - Mastercard.

Dans le cadre des présentes, seul le schéma de cartes de paiement VISA Inc et la marque Visa doivent être considérés.

1.2 Informations complémentaires relatives à l'opération de paiement

Les opérations effectuées sous la marque Visa 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 et 6 de la Partie 1 du présent Contrat.

Le taux de change appliqué est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de paiement par Visa. La conversion en euro ou, le cas échéant, dans la monnaie du compte sur lequel fonctionne la Carte, est effectuée par le centre de VISA Inc 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 des particuliers dénommée « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers » 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 17 de la Partie 1, en tant que responsables de traitement, le schéma de cartes de paiement VISA Inc 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 lutte contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice conformément aux missions définies dans les statuts dudit schéma ;
- 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 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 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 Visa Inc, le Titulaire de la carte peut consulter Société Générale dans les mêmes conditions que celles énoncées à l'article 17.4 de la Partie 1.

ARTICLE 2 – SCHÉMA 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 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 17 de la Partie 1, 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.

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 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 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 le schéma de cartes de paiement CB, le Titulaire de la carte peut exercer les droits mentionnés à l'article 17.4 de la Partie 1 en s'adressant par courriel à 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;
- contacter le Délégué à la protection des données désigné par le schéma de cartes de paiement CB par courriel à protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com.

Lorsque, après avoir contacté le schéma CB, le Titulaire de la carte estime que ses droits ne sont pas respectés, il peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

CONSEILS UTILES

- Signez votre carte au verso, apprenez votre code secret par cœur, ne l'écrivez pas.
- Ne communiquez jamais votre code confidentiel à un tiers.
- Composez votre code à l'abri des regards indiscrets et ne le composez jamais à la demande d'un tiers.
- Dans le cadre du choix du code, ne choisissez pas un code qui peut être facilement identifiable (répétition de chiffres, dates d'anniversaire ou historiques, etc.).
- En cas de mise en opposition de votre carte, ne communiquez pas son numéro, votre identité et tout moyen permettant de la vérifier suffisent.
- Si vous êtes assuré Quiétis, en cas de perte ou vol de vos chèquiers, cartes, clés, papiers appelez le Service Gras Savoye Quiétis au 02 38 70 38 78.
- Pour faire opposition en cas de perte, vol ou utilisation frauduleuse:
 - prévenez immédiatement par téléphone le Centre d'opposition cartes Société Générale au +33 (0) 969 39 77 77 (appel non surtaxé) depuis la France ou l'étranger.
 - confirmez aussitôt par écrit à votre Agence Société Générale.

Pour tout renseignement ou litige concernant votre carte, appelez le +33 (0) 969 39 33 39 (appel non surtaxé).

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE APPLE PAY

PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales constituent une annexe aux « Conditions Générales de fonctionnement des cartes » applicables à la carte de paiement Société Générale de son titulaire. Elles ont pour objet de fixer les modalités de fonctionnement et d'utilisation du service Apple Pay proposé par Société Générale (ci-après le « Service »), spécifiques ou dérogatoires à celles prévues dans les « Conditions Générales de fonctionnement des cartes ». Les dispositions desdites Conditions Générales non modifiées par les présentes continuent de produire pleinement leurs effets entre les Parties.

a) Objet du Service Apple Pay

Le Service permet au titulaire de dématérialiser sa carte de paiement Société Générale dans son appareil de marque Apple compatible avec le Service (ci-après l'« Appareil ») afin de réaliser des opérations de paiement et a uniquement pour finalité le règlement d'achats de biens et/ou de prestations de services à distance ou chez des Accepteurs, équipés de TPE capables d'identifier la présence de la technologie « sans contact ».

b) Conditions d'utilisation du Service Apple Pay

Le Service est fourni par Société Générale à ses clients Particuliers titulaires (ci-après le(s) « Titulaire(s) ») d'une carte de paiement CB V PAY, CB Visa, CB Visa Alterna, CB Visa Premier ou CB Visa Infinite (ci-après la « carte Société Générale »).

Pour bénéficier du Service, le Titulaire doit posséder un Appareil compatible avec le Service: iPhone 6/6 plus ou modèles ultérieurs, iPad mini 3/Air 2/5^e génération/Pro ou modèle ultérieur, Macbook Pro avec Touch ID et Apple Watch (tous les modèles existants) couplés à un iPhone 5 ou modèle ultérieur. Le Service est également accessible à partir d'un modèle d'ordinateur Mac mis en vente à partir de 2012 couplé avec un iPhone ou une Apple Watch sur lesquels le Service est activé.

Afin de pouvoir activer le Service, le Titulaire doit avoir préalablement déclaré un numéro de téléphone mobile auprès de Société Générale permettant de

recevoir le « Code Sécurité » dans les conditions détaillées dans la « Convention de compte et de services particuliers » ou avoir adhéré préalablement au service Banque à Distance Société Générale.

Afin de pouvoir utiliser le Service, les clients mineurs doivent recueillir l'accord préalable de leur(s) représentant(s) légal(s) (légaux).

c) Procédure d'activation du Service Apple Pay

Pour utiliser le Service, le Titulaire doit activer sa carte Société Générale pour qu'elle soit enregistrée dans son Appareil.

- L'activation d'une carte Société Générale du Titulaire sur un Appareil iPhone est effectuée depuis l'application « Wallet » de l'Appareil. La connexion de l'Appareil au compte iCloud du Titulaire (procédure convenue entre le Titulaire et Apple) est un pré-requis. Dans l'application Wallet, le Titulaire peut: soit choisir une carte Société Générale compatible avec le Service dont il a déjà communiqué les données à Apple, soit saisir les données de sa carte nécessaires à l'enregistrement, soit utiliser l'appareil photo de son iPhone pour scanner les informations de la face recto de sa carte et compléter les données manquantes.

Après vérification de la demande d'activation par Société Générale, la procédure d'activation est finalisée par l'acceptation des présentes Conditions Générales par le Titulaire. Dans certains cas, la finalisation de l'activation nécessitera une authentification du Titulaire à l'aide d'un code à usage unique envoyé par SMS ou d'une notification dans l'Application Société Générale.

- L'activation d'une carte Société Générale dans un Appareil iPad est réalisée depuis les Réglages de l'appareil, dans la rubrique « Wallet et Apple Pay ». Après avoir sélectionné l'option « Ajouter une carte bancaire » le Titulaire peut: soit choisir une carte Société Générale compatible avec le Service dont il a déjà communiqué les données à Apple, soit saisir les données de sa carte Société Générale nécessaires à l'enregistrement, soit utiliser l'appareil photo de son iPad pour scanner les informations de la face recto de sa carte et compléter les données manquantes. Après vérification de la demande d'activation par Société Générale,

la procédure d'activation est finalisée par l'acceptation des présentes Conditions Générales par le Titulaire. Dans certains cas, la finalisation de l'activation nécessitera une authentification du Titulaire à l'aide d'un code à usage unique envoyé par SMS ou d'une notification dans l'Application Société Générale.

- L'activation d'une carte Société Générale dans un Appareil MacBook Pro avec Touch ID est réalisée depuis les Réglages de l'appareil, dans la rubrique « Wallet et Apple Pay ». Après avoir sélectionné l'option « Ajouter une carte bancaire » le Titulaire peut : soit choisir une carte Société Générale compatible avec le Service dont il a déjà communiqué les données à Apple, soit saisir les données de sa carte Société Générale nécessaires à l'enregistrement, soit utiliser l'appareil photo de son MacBook Pro avec Touch ID pour scanner les informations de la face recto de sa carte et compléter les données manquantes. Après vérification de la demande d'activation par Société Générale, la procédure d'activation est finalisée par l'acceptation des présentes Conditions Générales par le Titulaire. Dans certains cas, la finalisation de l'activation nécessitera une authentification du Titulaire à l'aide d'un code à usage unique envoyé par SMS ou d'une notification dans l'Application Société Générale.

- L'activation d'une carte Société Générale dans un Appareil Apple Watch est réalisée depuis l'Appareil iPhone du Titulaire au sein de l'Application Watch. Après sélection de l'Apple Watch du Titulaire, celui-ci doit se rendre dans la rubrique « Wallet et Apple Pay » pour ajouter sa carte. Le Titulaire peut : soit choisir une carte Société Générale déjà enregistrée sur son iPhone, soit choisir une carte Société Générale compatible avec le Service dont il a déjà communiqué les données à Apple, soit saisir les données de sa carte Société Générale nécessaires à l'enregistrement, soit utiliser l'appareil photo de son iPhone pour scanner les informations de la face recto de sa carte et compléter les données manquantes.

Après vérification de la demande d'activation par Société Générale, la procédure d'activation est finalisée par l'acceptation des présentes Conditions Générales par le Titulaire. Dans certains cas, la finalisation de l'activation nécessitera une authentification du Titulaire à l'aide d'un code à usage unique envoyé par SMS ou d'une notification dans l'Application Société Générale.

d) Données de Sécurité Personnalisées

Pour réaliser une opération de paiement avec le Service, le Titulaire doit s'authentifier en utilisant une des Données de Sécurité Personnalisées présentées ci-dessous. Les Données de Sécurité Personnalisées utilisables par le Titulaire varient selon le type d'Appareil :

- Touch ID : désigne la technologie de biométrie digitale embarquée sur l'ensemble des modèles d'iPhone éligibles à Apple Pay, (excepté sur l'iPhone X), sur l'ensemble des modèles d'iPad éligibles ainsi que sur le MacBook Pro avec Touch ID. Elle permet au Titulaire de s'authentifier et de valider les paiements directement sur son Appareil. Le Titulaire doit le paramétrer dans la rubrique Réglages de l'Appareil.

- Code de déverrouillage : désigne le code de déverrouillage utilisé pour accéder aux Appareils de type iPhone, iPad, MacBook Pro avec Touch ID et Apple Watch. Il permet au Titulaire de s'authentifier et de valider les paiements directement sur l'Appareil. Le Titulaire doit le paramétrer dans la rubrique Réglages de l'Appareil.

- Face ID : désigne la technologie de biométrie faciale embarquée sur l'iPhone X. Il permet au Titulaire de s'authentifier et de valider les paiements directement sur l'Appareil. Le Titulaire doit le paramétrer dans la rubrique Réglages de l'Appareil.

- Cas spécifique de l'Apple Watch : lorsque l'utilisateur revêt son Apple Watch, il s'authentifie sur son Apple Watch ou son iPhone à l'aide d'une des Données de Sécurité Personnalisées disponibles. L'utilisateur reste alors authentifié tant que l'Apple Watch n'est pas retirée de son poignet.

Il est rappelé au Titulaire qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de ses Données de Sécurité Personnalisées. Il est responsable du paramétrage de ces dernières. Le Titulaire doit également veiller à la confidentialité des Données de Sécurité Personnalisées et notamment du code de déverrouillage de son Appareil qu'il doit absolument tenir secret et ne pas communiquer à qui que ce soit. Il ne doit notamment pas inscrire son code de déverrouillage sur un support physique ou électronique et doit veiller à le composer sur son Appareil à l'abri des regards indiscrets.

e) Forme du consentement et irrévocabilité

Le Titulaire donne son consentement pour réaliser une opération de paiement avec le Service, après la détermination de son montant, par l'utilisation d'une des Données de Sécurité Personnalisées présentées à l'article précédent disponibles sur son Appareil et, dans le cas d'un paiement dit « de proximité » par la présentation et le maintien de l'Appareil devant un TPE. Dès ce moment, l'opération de paiement est irrévocable et réputée être autorisée.

f) Modalités d'utilisation du service pour le règlement d'achats et de biens et/ou de prestations de services

Le Service ne doit être utilisé par le Titulaire que pour régler des achats de biens et/ou de prestations de services à des Accepteurs adhérents au(x) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la carte Société Générale du Titulaire.

Pour réaliser des paiements dits « de proximité » auprès d'Accepteurs, ceux-ci doivent être équipés de TPE capables d'identifier la présence de la technologie « sans contact ». En toute circonstance, le Titulaire doit se conformer aux instructions qui apparaissent sur le TPE.

Ces opérations constituent des opérations de paiement par carte. Elles ne sont possibles que dans les limites convenues à cet égard avec Société Générale.

Les ordres reçus par Société Générale sont automatiquement débités du compte sur lequel fonctionne la carte, selon les dispositions convenues entre le Titulaire et Société Générale, et conformément aux modalités prévues dans les « Conditions Générales de fonctionnement des cartes ».

g) Modalités de blocage du Service Apple Pay

Le Titulaire peut, à tout moment, décider de supprimer la carte Société Générale activée dans son Appareil depuis celui-ci. Cette action n'a aucun impact sur le fonctionnement de cette même carte de paiement en tant que carte physique.

La carte de paiement activée dans l'Appareil peut également être désactivée à distance par le Titulaire, temporairement ou de manière permanente. Pour ce faire, le Titulaire peut, au choix, contacter le SAV Paiement Mobile Société Générale, se rendre sur le site internet icloud.com/find ou utiliser l'application mobile 'Localiser'. Dans ce cas, la carte sera suspendue ou supprimée du Service même si l'Appareil est hors ligne.

Une mise en opposition de la carte Société Générale a notamment pour conséquence le blocage immédiat de l'utilisation de la carte avec le Service.

Par ailleurs, le Service est bloqué sur l'Appareil dans plusieurs cas de figure : en cas de déconnexion de l'Appareil du compte iCloud du Titulaire, si le code de déverrouillage de l'Appareil est supprimé ou encore si l'Appareil et/ou son système d'exploitation subissent des modifications non autorisées aux termes des accords de licence conclus entre le Titulaire et Apple.

h) Responsabilité de Société Générale

Société Générale ne peut être tenue responsable du préjudice subi par le Titulaire due à une déficience technique de l'Appareil et des logiciels installés sur l'Appareil. De même, Société Générale ne peut être tenue pour responsable d'une panne technique du Service, celui-ci étant sous la responsabilité exclusive d'Apple.

i) Responsabilité du Titulaire

Le Titulaire doit prendre toute mesure pour protéger son Appareil. Il est responsable de son usage y compris par des tiers.

En cas de perte, de vol ou de cession de l'Appareil à un tiers, le Titulaire doit immédiatement procéder au blocage du Service en supprimant ou en désactivant sa carte Société Générale de cet Appareil et/ou en demandant à Société Générale un blocage de l'instrument de paiement.

Le Titulaire assume les conséquences de l'utilisation de sa carte Société Générale par le biais du Service tant qu'il n'a pas fait une demande de blocage de l'instrument de paiement, conformément aux stipulations des « Conditions Générales de fonctionnement des cartes ».

Toutefois, toutes les opérations non autorisées (réalisées avant et après la demande de blocage de l'instrument de paiement) sont à la charge du Titulaire sans limitation de montant en cas de manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées au présent article et à l'article 4.

j) Conditions financières

Outre la cotisation de la carte Société Générale, ce Service est fourni gratuitement par Société Générale.

k) Modalité de contact du SAV (Service Après-Vente)

Pour toute question relative à l'activation du Service, à l'utilisation du Service, aux transactions effectuées via le Service, de même qu'en cas de perte ou de vol de votre Appareil sur lequel une carte Société Générale est dématérialisée, le Titulaire peut contacter le SAV Paiement Mobile Société Générale au 09 69 32 20 46 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 9 h à 17 h (hors jours fériés) ou envoyer un email à apple.pay@socgen.com.

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de fixer les modalités de fonctionnement et d'utilisation du service Apple Pay proposé par Société Générale (également dénommé le « Service » ou le « Service Apple Pay »), spécifiques ou dérogatoires à celles prévues dans les Conditions Générales de fonctionnement des cartes (cf 1). Les dispositions desdites Conditions Générales non modifiées par les présentes continuent de produire pleinement leurs effets entre les Parties.