

**NOTICE D'INFORMATION**

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

Il est conclu entre :

**Vous**, adhérent, et :

**Société Générale**

Société Anonyme au capital de 1 010 261 206,25 euros  
Immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 552 120 222  
Siège social : 29 boulevard Haussmann 75009 Paris  
Agissant en sa qualité d'intermédiaire en assurance inscrit à l'ORIAS sous le numéro 07 022 493.  
L'immatriculation à l'ORIAS peut être vérifiée sur le site [www.orias.fr](http://www.orias.fr).

Société Générale a souscrit un contrat comportant les garanties suivantes :

Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés-Papiers, Sécurité Téléphone Mobile et Prolongation de la garantie constructeur.

Celles-ci sont assurées et gérées par :

**SOGESSUR**

Société Anonyme au capital de 33 825 000 euros,  
Immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 379 846 637  
Entreprise régie par le Code des assurances.  
Siège social : Tour D2 - 17 bis place des Reflets - 92919 Paris La Défense Cedex  
Adresse de correspondance : SOGESSUR - TSA 91102 - 92894 Nanterre Cedex 9

Cette entreprise est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 4 PLACE DE BUDAPEST CS 92459 75436 PARIS CEDEX 09

Votre contrat se compose :

- de la présente notice d'information qui délimite le champ d'application, les modalités de mise en oeuvre et les limites de vos garanties,
- des conditions particulières
- le cas échéant, de l'avenant ou des avenants qui modifient votre contrat initial

**ARTICLE 1 : DÉFINITIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES**

- **Année d'assurance** : La période égale ou inférieure à douze mois consécutifs comprise entre la date d'effet de l'adhésion et la première échéance annuelle, ou entre deux échéances annuelles, ou entre la date du dernier renouvellement et la date de résiliation de l'adhésion.

- **Assuré** : Vous-même, nommément désigné sur les conditions particulières, titulaire ou co-titulaire du Compte de prélèvement ouvert auprès de Société Générale (**les mandataires ne peuvent pas être assurés**), en qualité de simple particulier agissant dans le cadre de votre vie privée (**en dehors de toute participation à une activité professionnelle, à la gestion ou à l'administration d'une association ou d'une société civile ou commerciale**).

- **Carte SIM / USIM** : Carte délivrée au titre d'un abonnement ou d'une formule prépayée, utilisée pour le fonctionnement de l'appareil garanti.

- **Clés** : Pour les bâtiments dont vous êtes propriétaire, locataire ou occupant, ou pour les véhicules dont vous êtes propriétaire ou locataire, les Clés (ou tout autre objet) servant à faire fonctionner le mécanisme d'ouverture et de fermeture d'une porte.

- **Clé de coffre** : La clé de tout compartiment de coffre-fort qui vous est loué par Société Générale.

- **Comptes de particulier** : Vos comptes privés ouverts dans une banque ou un établissement financier domiciliés en France dont vous êtes titulaire ou co-titulaire.

- **Compte de prélèvement** : Votre compte de particulier, ouvert auprès de Société Générale, sur lequel est prélevée votre cotisation et dont les références figurent sur les conditions particulières.

- **Intérêts en jeu** : Le montant en principal du Litige, hors pénalités de retard, intérêts et demandes annexes. S'agissant des contrats dont l'exécution s'échelonne dans le temps et avec une périodicité convenue, le montant du Litige correspond à une échéance.

- **Litige** : Opposition d'intérêts, différend ou situation conflictuelle vous conduisant à faire valoir un droit contre un Tiers lorsque vous subissez un préjudice, ou à défendre vos droits, à l'amiable ou devant une juridiction.

- **Moyens de paiement et/ou de retrait** : Toutes vos cartes de paiement et/ou de retrait ou vos formules de chèques à votre nom, lorsqu'elles sont attachées à un Compte de particulier.

- **Oxydation** : Toute corrosion par effet chimique de l'appareil garanti et résultant d'un événement extérieur nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil garanti.

- **Papiers** : La carte nationale d'Identité, la carte de séjour, le permis de conduire, le brevet de sécurité routière, la carte grise, le passeport, le permis de chasse, le permis de pêche et le permis bateau de l'Assuré.

- **Sinistre** : Événement susceptible de mettre en oeuvre la garantie au sens du présent contrat.

- **Tiers** : Toute personne autre que vous, votre conjoint non séparé, votre concubin notoire ou partenaire signataire d'un Pacte Civil de Solidarité ainsi que les enfants respectifs des Assurés à charge au sens fiscal du terme.

- **Usure** : Détérioration progressive de l'Appareil garanti ou d'un ou plusieurs de ses éléments constitutifs, résultant de l'usage qui en est fait conformément aux instructions d'utilisation et d'entretien du constructeur de l'appareil garanti et ceci quels que soient l'origine et le processus de cette détérioration (physique ou chimique).

Les termes définis ci-dessus commencent dans les pages suivantes par une majuscule.

**ARTICLE 2 : LES GARANTIES**

Pour ces garanties, l'Assuré est désigné par « vous ».

**2.1. SECURITE FINANCIERE**

**Objet de la garantie**

La garantie « Sécurité financière » a pour objet de couvrir les pertes pécuniaires que vous subissez à la suite d'un usage frauduleux de vos Moyens de paiement dans les conditions suivantes :

- **pour les cartes** : vous rembourser les pertes pécuniaires laissées à votre charge par la banque émettrice de la carte à la suite d'une opération non autorisée sur votre Compte de particulier consécutive à la perte ou au vol de votre carte conformément au droit en vigueur (article L. 133-19 du Code monétaire et financier), dans la mesure où ces opérations frauduleuses sont effectuées entre le moment de la perte ou du vol et la notification de votre demande de mise en opposition. Par exemple, perte pécuniaire résultant de la franchise de 50 euros laissée à votre charge et/ou les éventuels frais de remplacement de la carte.

- **pour les chèques** : vous rembourser les pertes pécuniaires, laissées à votre charge par la banque qui tient votre Compte de particulier, en cas d'opération de paiement effectuée frauduleusement au moyen d'un ou plusieurs chèques perdus ou volés, sur votre Compte de particulier, dans la mesure où ces opérations frauduleuses sont effectuées entre le moment de la perte ou du vol et la réception, par l'émetteur concerné de votre lettre confirmant l'opposition que vous devez envoyer dans les plus brefs délais.

**Important :**

Vous devez prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de vos formules de chèques ainsi que de vos cartes qui sont rigoureusement personnelles.

**Sous peine de déchéance, vous ne devez pas communiquer les codes confidentiels de vos Moyens de paiement à qui que se soit, pas même à un membre de votre famille et ne pas les inscrire sur vos cartes ou sur un autre document.**

**Exclusions spécifiques à la garantie**

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

- Les pertes pécuniaires consécutives au vol ou à la perte de la carte de paiement et/ ou retrait dont vous êtes titulaire et que vous avez confiée à une autre personne.
- Les retraits effectués avec le code confidentiel sauf en cas d'agression
- Les pertes pécuniaires consécutives au vol ou à la perte des monnaies virtuelles.

**Montant maximum de la garantie (par Assuré) :**

6 000 euros par Sinistre et par an.

Ce montant de garantie intègre le versement systématique :

- d'une somme forfaitaire de 15 euros en cas de Sinistre indemnisé ; cette somme est destinée à compenser les frais auxquels vous avez pu avoir à faire face à l'occasion de ce Sinistre (par exemple frais téléphoniques, timbres)
- et exclusivement en cas de Sinistre indemnisé relatif à votre carte Alterna, d'une somme complémentaire forfaitaire de 15 euros destinée à compenser les intérêts générés par les sommes débitées frauduleusement sur votre Compte de particulier.

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

**Territorialité :** Monde entier.

**En cas de Sinistre**

Vous devez, dès que vous constatez la perte ou le vol de vos Moyens de paiement et/ou de retrait :

- faire immédiatement opposition auprès des émetteurs de vos Moyens de paiement et/ou de retrait concernés,
- en cas de perte ou de vol de chèques, confirmer par écrit votre opposition auprès de l'établissement qui vous a délivré vos chèques
- en cas de vol de vos Moyens de paiement et/ou retrait : faire un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes.

Dès que vous constatez sur votre relevé de compte le débit des opérations effectuées frauduleusement à l'aide de vos Moyens de paiement et/ou de retrait perdus ou volés, vous devez :

- déclarer tout Sinistre dans les cinq jours ouvrés à compter de la date à laquelle vous en avez eu connaissance, par téléphone au service Mon assurance au quotidien au 09 69 32 22 51. En cas de vol, ce délai est ramené à deux jours ouvrés.
- faire un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes pour utilisation frauduleuse, s'il s'agit d'une perte.

**Justificatifs à transmettre**

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

- en cas d'utilisation frauduleuse de vos cartes ou de vos chèques : la copie de la lettre de l'émetteur concerné vous accusant réception de votre demande d'opposition,
- en cas de perte ou de vol de vos Moyens de paiement et/ou de retrait : le récépissé de déclaration de perte ou le dépôt de plainte effectué auprès des autorités compétentes.
- la copie de vos relevés de compte bancaire attestant les montants frauduleusement débités avec vos Moyens de paiement et/ou de retrait,
- la copie du ou des courriers, envoyés par vos établissements bancaires, reprenant le montant des opérations frauduleuses laissées à votre charge par les services cartes, chèques ou monétiques,
- et le cas échéant, toute pièce de votre organisme bancaire permettant d'établir que vous êtes détenteur ou codétenteur du Compte.

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

**Ordre de priorité des remboursements**

En cas de pertes pécuniaires subies en raison de l'utilisation frauduleuse de plusieurs Moyens de paiement dans un même Sinistre, le remboursement se fait en priorité (dans la limite du montant garanti) comme suit :

- en premier lieu, les Moyens de paiement et/ou de retrait Société Générale dans l'ordre suivant : tout d'abord le préjudice subi en raison de l'usage frauduleux de chèques puis de cartes bancaires (carte de paiement puis de retrait)
- en second lieu, le préjudice subi en raison de l'usage frauduleux de chèques puis de cartes bancaires (carte de paiement puis de retrait) délivrés par d'autres établissements bancaires

## 2.2. SECURITE VOL D'ESPECES

### Objet de la garantie

La garantie « Sécurité Vol d'Espèces » a pour objet de vous rembourser les espèces (monnaie métallique et billets de banque) que vous retirez à l'aide d'un de vos Moyens de paiement et/ou de retrait sur votre Compte de particulier, aux guichets bancaires, aux distributeurs automatiques de billets ou aux guichets automatiques de banque :

- lorsque vous êtes victime, pendant la durée de votre adhésion, d'une agression vous contraignant à effectuer le retrait,
- lorsque les espèces vous sont volées, pendant la durée de votre adhésion, dans les 48 heures qui suivent le retrait, à la suite d'une agression, d'un malaise, d'un étourdissement ou d'une perte de connaissance de votre part, ou en cas d'accident de la circulation.

Par « agression », il faut entendre tout acte de violence commis par un Tiers et provoquant des blessures physiques, ou toute contrainte subie par vous en vue de vous déposséder.

### Exclusions spécifiques à la garantie

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

- Le vol commis par l'un de vos proches (conjoint, concubin, partenaire signataire d'un Pacte Civil de Solidarité, ascendants, descendants, beaux-parents, enfants du conjoint, du concubin ou du partenaire signataire d'un Pacte Civil de Solidarité, collatéraux, demi-frères, demi-soeurs),
- Le vol des monnaies virtuelles.

### Montant maximum de la garantie (par Assuré) :

- 1 000 euros par Sinistre et par an pour les espèces retirées aux guichets bancaires, aux distributeurs automatiques de billets du Groupe Société Générale ou aux guichets automatiques de banque du Groupe Société Générale,
- 500 euros par Sinistre et par an pour les espèces retirées aux autres distributeurs automatiques de billets ou autres guichets automatiques de banque.

**Territorialité** : Monde entier.

### En cas de Sinistre

Vous devez, dès que vous constatez le vol des espèces :

- faire un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes,
- déclarer tout Sinistre dans les cinq jours ouvrés, à compter de la date à laquelle vous en avez eu connaissance, par téléphone au service Mon assurance au quotidien au 09 69 32 22 51. En cas de vol, ce délai est ramené à deux jours ouvrés.

### Justificatifs à transmettre

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

- l'original du dépôt de plainte mentionnant les circonstances et notamment la nature des actes de violences ou de la contrainte que vous avez subis ainsi que le montant des espèces dérobées.
- la déclaration sur l'honneur précisant les circonstances et les conséquences de l'événement,
- en cas d'agression : un certificat médical ou un témoignage dans les formes légales (attestation écrite, datée et signée du témoin, mentionnant ses nom et prénom, la date et le lieu de sa naissance, son adresse et sa profession et l'existence d'un lien de parenté, d'alliance, de subordination etc. avec la victime) ainsi qu'une photocopie du document officiel justifiant de son identité. Ce document doit préciser les circonstances et les conséquences de l'événement,
- en cas de malaise, d'étourdissement, de perte de connaissance

ou d'accident de la circulation : le rapport établi par l'autorité qui a constaté l'événement (tel que rapport de police, rapport des pompiers) ou un certificat médical,

- la copie de votre relevé de compte attestant la date et le montant des espèces dérobées ou retirées,
- et le cas échéant, toute pièce de votre organisme bancaire permettant d'établir que vous êtes détenteur ou codétenteur du Compte.

Afin d'apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation du montant de votre indemnité, SOGESSUR pourra missionner un expert ou un enquêteur ou contacter tout émetteur de facture.

## 2.3. SECURITE CLES/PAPIERS

### Objet de la garantie

La garantie « Sécurité Clés/Papiers » a pour objet de vous rembourser les frais de remplacement de vos clés et/ou papiers en cas de perte ou de vol de ces derniers.

**Pour les Clés autres que les Clés de coffre** : Les frais occasionnés par le remplacement à l'identique de la serrure et des Clés (incluant pièces, main d'oeuvre et déplacements s'y rapportant) et par l'ouverture de porte par un serrurier le cas échéant.

**Pour les Clés de coffre** : Vous rembourser les frais d'ouverture et de remise en état de votre compartiment de coffre-fort loué par Société Générale (y compris les frais de déplacement de la société intervenante).

**Pour les Papiers** : Les frais de remplacement des Papiers, définis comme les coûts des timbres fiscaux, photographies d'identité, taxes et envois recommandés que vous devez acquitter.

### Exclusions

Les exclusions communes mentionnées à l'article 2.6

### Montant maximum de la garantie (par Assuré) :

- Clés et serrures : 500 EUR par Sinistre et par an dont 350 EUR par Sinistre pour les Clés et serrures autres que les Clés et serrures de coffre),
- Papiers : 150 EUR par Sinistre et par an.

**Territorialité** : Monde entier.

### En cas de Sinistre

Vous devez, dès que vous constatez la perte ou le vol de vos Clés ou de vos Papiers :

- faire une déclaration de perte ou de vol auprès des autorités compétentes,
- déclarer tout Sinistre dans les cinq jours ouvrés, à compter de la date à laquelle vous en avez eu connaissance, par téléphone au service Mon assurance au quotidien au 09 69 32 22 51. En cas de vol, ce délai est ramené à deux jours ouvrés.

### Justificatifs à transmettre

Il vous appartient de justifier l'existence et le montant de votre préjudice qui seront établis sur la base des documents suivants :

- en cas de vol de vos Clés et de vos Papiers : le dépôt de plainte effectué auprès des autorités compétentes.
- en cas de perte ou de vol de vos Papiers : la déclaration de perte ou de vol émanant des autorités compétentes
- dans les autres cas : une déclaration sur l'honneur,

- pour le remboursement des Clés et des serrures : les factures originales détaillées correspondant aux frais garantis.

- pour le remboursement des Papiers : la copie de vos nouveaux Papiers et les factures originales détaillées correspondant aux frais garantis.

- pour le remboursement de la carte grise : la photocopie recto/verso de la nouvelle carte grise avec la mention « duplicata » apposée par la préfecture.

- pour le remboursement des Clés de coffre-fort : les factures originales de l'ouverture et de remise en état du coffre-fort bancaire,

- et le cas échéant, toute pièce de votre organisme bancaire permettant d'établir que vous êtes détenteur ou codétenteur du Compte.

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

**Ordre de priorité des remboursements**

- Pour les Clés, le remboursement se fait en priorité (dans la limite du montant garanti) d'abord pour votre Clé de coffre-fort, puis pour vos autres Clés.

- Pour les Papiers, le remboursement se fait (dans la limite du montant garanti) dans l'ordre d'énumération des Papiers figurant dans la définition des Papiers.

**2.4. SECURITE TELEPHONE MOBILE**

**Objet de la garantie**

La garantie «Sécurité Téléphone Mobile» a pour objet, en cas de vol de votre téléphone mobile de vous rembourser le montant des communications effectuées frauduleusement par un Tiers, dans la mesure où elles ont été effectuées avant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la Carte SIM / USIM et dans les 48 heures qui suivent la constatation du vol.

**Exclusions**

**Les exclusions communes mentionnées à l'article 2.6**

**Montant maximum de la garantie (par assuré)**

500 EUR par Sinistre et par an.

**Territorialité** : Monde entier.

**En cas de Sinistre**

Vous devez, dès que vous constatez le vol de votre téléphone mobile :

- faire opposition pour votre Carte SIM/USIM auprès de votre opérateur,
- faire un dépôt de plainte pour vol.

Dès que vous constatez les communications effectuées frauduleusement par un Tiers :

- déclarer tout Sinistre dans les cinq jours ouvrés, à compter de la date à laquelle vous en avez eu connaissance, par téléphone au service Mon assurance au quotidien au 09 69 32 22 51.

**Justificatifs à transmettre :**

Pour obtenir l'indemnisation de votre préjudice, vous devez fournir au service Mon assurance au quotidien les documents suivants :

- l'original du dépôt de plainte effectué auprès des autorités compétentes,

- la lettre de confirmation de la mise en opposition de votre Carte SIM/USIM,

- la facture originale détaillée des communications frauduleuses,

- et le cas échéant, toute pièce de votre organisme bancaire permettant d'établir que vous êtes détenteur ou codétenteur du Compte.

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

**2.5. PROLONGATION DE LA GARANTIE CONSTRUCTEUR**

**Définitions spécifiques à cette garantie**

**Appareil de remplacement**

Appareil neuf de modèle identique à celui qui est garanti ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil neuf équivalent «iso-fonctionnel», c'est-à-dire possédant au minimum les mêmes caractéristiques techniques principales (à l'exception des caractéristiques de poids, de taille, de marque, de coloris ou de design). La valeur de l'appareil de remplacement ne pourra dépasser le prix TTC effectivement réglé, hors taxe écologique de l'appareil garanti.

**Appareil garanti**

Tout appareil électroménager, matériel électronique de son et/ou d'image et matériel informatique bénéficiant d'une garantie constructeur ou à défaut d'une garantie distributeur (telles que définies ci-après), qui a été acheté par l'assuré, neuf au moyen de tous Moyens de paiement dont il est titulaire ou co-titulaire et dont le prix de vente est supérieur à 75 euros TTC.

**Appareil irréparable**

Appareil techniquement irréparable selon le diagnostic de notre réseau de réparateur et/ou dont le coût de réparation TTC est égal ou supérieur à la valeur de remplacement à neuf à la date du sinistre de l'appareil garanti.

**Frais de réparation**

Ils comprennent le coût des pièces, de la main d'oeuvre et des frais de déplacement.

**Garantie constructeur**

Il s'agit d'une garantie commerciale proposée par le constructeur.

**Garantie distributeur**

Il s'agit d'une garantie commerciale écrite, non optionnelle, gratuite et fournie au moment de l'achat de l'appareil par le distributeur, en plus de ses obligations légales visant à garantir la conformité du bien.

**Paiement par carte**

Par paiement par carte, il est entendu tout paiement effectué par saisie du code confidentiel, ou par signature d'une facturette par le titulaire du compte ou tout paiement effectué sur instruction du titulaire en communiquant son numéro de carte, qui doit alors être dûment enregistré par écrit ou informatique et daté par le prestataire.

**Panne**

Dysfonctionnement électrique, électronique, électromécanique ou mécanique d'un ou de plusieurs composants ayant pour origine une cause interne à l'appareil garanti et nuisant à son

bon fonctionnement.

### Objet de la garantie

L'assurance « Prolongation de la garantie constructeur » a pour objet de prolonger dans les limites et sous réserve des exclusions stipulées ci-après, la garantie constructeur ou à défaut la garantie distributeur telles que définies ci-dessus pour les appareils garantis de moins de 5 ans achetés neufs par l'assuré au moyen de tous Moyens de paiement dont il est titulaire ou co-titulaire, en cas de panne de l'un de ses appareils.

Cette garantie a une durée de 24 mois à compter de la date d'expiration de la garantie constructeur ou, à défaut, de la garantie du distributeur.

La garantie prévoit :

- si l'appareil garanti est réparable, la mise en oeuvre de la réparation et la prise en charge des frais de réparation
- si l'appareil est irréparable, la fourniture d'un appareil de remplacement. S'il nous est impossible de remplacer le bien endommagé par un appareil équivalent « iso-fonctionnel », nous vous versons une indemnité correspondant au prix TTC, hors taxe écologique, effectivement réglé et figurant sur la facture d'achat du bien garanti.

**Sous réserve du délai de carence prévu à l'article 3.2 et du paiement de votre cotisation, les garanties sont acquises pour les pannes survenues entre la date de prise d'effet de votre adhésion et la date de résiliation de cette adhésion.**

### Montant maximum de la garantie

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

### Exclusions spécifiques à la garantie

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

- les appareils ayant une ancienneté de plus de 5 ans à compter de la date figurant sur la facture d'achat de l'appareil neuf ;
- les téléphones portables ;
- les véhicules terrestres à moteur et les engins flottants ou aériens ;
- les appareils dont le numéro (et/ou les références) a été enlevé, modifié ou est illisible et ceux pour lesquels la facture ne peut être présentée ou est raturée ou illisible ;
- les dommages subis par les pièces consommables du fait de leur usage, et par leurs accessoires, consommables et pièces d'usure tels que les ampoules d'éclairages, saphirs, diamants, cellules de tête ;
- les dommages, pannes, défaillances ou défauts, imputables à des causes d'origine externe ;
- les pannes résultant de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine de l'appareil garanti ;
- les frais de remise en service, ainsi que les défauts de fonctionnement constatés lors de celle-ci ;
- les frais de réglages accessibles à l'utilisateur sans démontage de l'appareil ;
- les dysfonctionnements résultant du non-respect des instructions du constructeur ;
- les pannes affectant des pièces non conformes à celle préconisées par le constructeur ;
- les appareils utilisés à des fins professionnelles, commerciales ou collectives ;
- le contenu des appareils (denrées, vêtements...) ;
- le calage des matériels encastrés ;

- les dommages résultant d'une erreur de manipulation ;
- les frais de réparation ainsi que les dommages subis par l'appareil assuré, après une réparation effectuée par toutes autres personnes qu'un service après vente agréé par le constructeur ;
- les frais supplémentaires entraînés par les modifications ou améliorations entreprises à l'occasion de la réparation ou du remplacement d'une pièce garantie. Par modification, on entend par exemple, l'implantation d'un nouveau matériel ou périphérique dans l'unité centrale par l'assuré ;
- les frais de devis suivis ou non de réparation ;
- les dommages imputables au réparateur ;
- les dommages exclus dans les notices remises par le constructeur ou le distributeur ;
- les dommages indirects tels que la perte de jouissance ainsi que les pénalités dues à une mauvaise performance ;
- l'inconfort de vision lié à la panne de pixels ;
- les dommages dus au vieillissement des composants électriques ;
- les dommages aux logiciels, les frais de reconstitution des informations et des données stockées dans la mémoire de l'unité centrale ;
- les dommages dus à la corrosion, à l'oxydation, à l'incrustation de rouille, de l'encrassement ou à la détérioration graduelle de l'appareil ;
- les conséquences de dysfonctionnement immatériel y compris en cas de sabotage immatériel ;
- les dommages aux logiciels autres que les systèmes d'exploitation ;
- les pannes afférentes aux accessoires tels que tuyau extérieur de vidange ou câble d'alimentation, antenne, casque d'écoute ;
- les pièces et les dommages d'ordre esthétique ;
- les contrefaçons et fausses pièces détachées ;

### Territorialité

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

### En cas de Sinistre

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

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

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

- En cas de panne avérée, et selon le type d'appareil concerné, un rendez-vous pourra vous être proposé pour résolution de la panne à domicile. Si l'appareil est irréparable, un nouvel appareil à iso fonctionnalités vous sera alors proposé.
- Si la panne concerne un appareil de poids modeste (inférieur à 30 kg), vous devrez envoyer l'appareil auprès de notre réparateur agréé. Cet envoi s'effectuera sans frais de votre part. Si l'appareil est économiquement irréparable, un nouvel appareil à iso fonctionnalités vous sera alors proposé.

**En cas d'envoi de l'appareil chez notre réparateur et si celui-ci est déclaré irréparable, aucun renvoi ne sera effectué. Nous vous invitons par conséquent à effectuer toutes les sauvegardes nécessaires avant l'envoi.**

Si vous ne pouvez effectuer une déclaration par téléphone, vous avez la possibilité de l'adresser :

- soit par email : [sgpgc@grassavoye.com](mailto:sgpgc@grassavoye.com)
- soit par courrier à l'adresse :  
Gras Savoye Mon assurance au quotidien PGC  
TSA 24286 - 77283 AVON CEDEX

**Dans tous les cas :**

- **vous devez vous abstenir de procéder vous-même à toute réparation sous peine de déchéance de garantie.**
- **notre réseau de réparateurs ne pourra intervenir qu'en France métropolitaine et à Monaco.**

**Justificatifs à transmettre**

Vous devez fournir aux adresses mentionnées au paragraphe précédent, les pièces justificatives suivantes :

- l'original de la facture d'achat de l'appareil garanti ainsi que les références de l'appareil garanti (marque, genre, modèle, numéro de série) mentionnant le nom de l'Assuré.

SOGESSUR, pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation des dommages résultant de la panne, pourra missionner un expert ou un enquêteur ou contacter tout émetteur de facture.

Si l'appareil n'est pas réparable et que vous avez obtenu son remplacement ou une indemnisation financière, celui-ci devient la propriété de l'Assureur qui mandate Gras Savoye pour en effectuer la valorisation.

**2.6. EXCLUSIONS COMMUNES AUX GARANTIES SECURITE FINANCIERE, SECURITE VOL D'ESPECES, SECURITE CLES PAPIERS, SECURITE TELEPHONE MOBILE ET PROLONGATION DE LA GARANTIE CONSTRUCTEUR**

**Sont exclus des garanties Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés - Papiers, Sécurité Téléphone Mobile et Prolongation de la garantie constructeur :**

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

**ARTICLE 3 : LA VIE DU CONTRAT**

**3.1. Prise d'effet et durée des garanties**

L'adhésion est valable un an et se renouvelle ensuite d'année en année par tacite reconduction.

Votre adhésion, sous réserve de paiement de votre cotisation d'assurance, prend effet :

- le jour de la signature en agence de vos conditions particulières,
- à la date indiquée dans les conditions particulières qui vous seront adressées, par voie postale, en cas d'adhésion par téléphone ou sur Internet (cette date ne pouvant en aucun cas aller au-delà de 3 jours après votre adhésion).

**Sous réserve du délai de carence prévu à l'article 3.2 et du**

**paiement de votre cotisation, les garanties sont acquises pour les Sinistres survenus entre la date de prise d'effet de votre adhésion et la date de résiliation de votre adhésion. En revanche, les garanties sont sans effet lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à Société Générale et Sogessur du fait de sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévues par les lois et règlements.**

**3.2. Délai de carence**

**Aucun Sinistre couvert par les garanties Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés/Papiers, Sécurité Téléphone Mobile ou Prolongation de la garantie constructeur ne peut donner lieu à indemnisation s'il survient dans les 8 premiers jours à partir de la date d'effet de votre adhésion à Mon assurance au quotidien.**

**3.3. Renonciation**

**En cas de multi-assurance**

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime. L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

1. vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
2. ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
3. le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
4. vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du contrat. Votre demande intégrera la phrase « Je soussigné (nom et prénom) exerce mon droit de renonciation prévu par l'article L. 112-10 du Code des assurances pour mon contrat d'assurance Mon Assurance au Quotidien auquel j'ai adhéré le (date d'adhésion du contrat).

L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation. Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que vous avez souscrit.

**Dans le cadre d'un démarchage à domicile ou sur le lieu de travail**

Si, en tant que personne physique, vous avez fait l'objet d'un démarchage à votre domicile, votre résidence ou votre lieu de travail, même à votre demande, et si vous avez signé dans ce cadre le contrat d'adhésion à Mon assurance au quotidien à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale ou professionnelle, vous avez la faculté d'y renoncer par lettre recommandée ou par envoi

recommandé électronique avec demande d'avis de réception pendant le délai de 14 jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs.

Vous devez notifier votre volonté de renoncer à l'agence dans laquelle vous détenez votre Compte de prélèvement.

Votre demande intégrera la phrase « Je soussigné (votre nom et prénom) exerce mon droit de renonciation prévu par l'article L. 112-9 du Code des assurances pour mon contrat d'assurance Mon assurance au quotidien, numéro (indiquer le numéro inscrit sur vos Conditions Particulières), auquel j'ai adhéré le (date d'adhésion au contrat) ».

Votre contrat sera résilié à compter de la date de réception de votre lettre recommandée ou de votre envoi recommandé électronique. En cas de renonciation, vous ne pouvez être tenu qu'au paiement de la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation. Toutefois, l'intégralité de la cotisation nous reste due si vous exercez votre droit de renonciation alors qu'un Sinistre mettant en jeu la garantie de votre contrat et dont vous n'avez pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

**Dans le cadre d'une adhésion à distance par téléphone**

Vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires révolus pour renoncer au contrat d'adhésion si ce dernier a été conclu exclusivement à distance. Ce délai commence à courir soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu, soit à compter du jour où vous avez reçu la présente notice d'information si cette date est postérieure à celle de conclusion du contrat. Le droit de renonciation ne s'applique toutefois pas si le contrat a été exécuté intégralement par les deux parties à votre demande expresse avant que vous n'exerciez votre droit de renonciation. En cas de renonciation, Société Générale conservera la partie de cotisation annuelle perçue correspondant à la période couverte. Votre contrat sera résilié à la date de la réception de votre lettre.

Vous devez notifier votre demande par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique avec accusé de réception à l'agence dans laquelle vous détenez votre Compte de prélèvement.

Cette demande intégrera la phrase suivante : « Je soussigné <votre nom et prénom> exerce mon droit de renonciation prévu par l'article L 112-2-1 du Code des assurances pour mon contrat d'assurance Mon assurance au quotidien, auquel j'ai adhéré le <date d'adhésion au contrat> ».

Le coût d'affranchissement de cet envoi est celui en vigueur pour un envoi en lettre recommandée ou un envoi recommandé électronique avec avis de réception.

**3.4. Votre Cotisation**

Le montant de la cotisation annuelle, exprimé toutes taxes comprises (TTC), est indiqué dans la brochure périodiquement mise à jour et tenue à la disposition de la clientèle dans les agences de Société Générale « Conditions appliquées aux opérations bancaires des particuliers » et sur le site Internet [www.particuliers.societegenerale.fr](http://www.particuliers.societegenerale.fr). Il est prélevé mensuellement par Société Générale sur votre Compte de prélèvement.

L'établissement des avis d'échéance, l'adhésion, la modification et la gestion des impayés ainsi que la suppression d'un risque peuvent donner lieu à la perception des frais accessoires.

**A défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation dans les 10 jours de son échéance, nous pouvons indépendamment de notre droit de poursuivre l'exécution du contrat en justice, suspendre la garantie à l'expiration d'un délai de 30 jours suivant l'envoi à votre dernier domicile connu d'une mise en demeure par lettre recommandée.** Si vous êtes domicilié hors de France métropolitaine, ce délai court à compter de la date où cette lettre vous a été remise. Par cette lettre de mise en demeure, nous avons le droit de résilier le contrat 10 jours après l'expiration du délai de 30 jours précité.

**3.5. Modifications**

Toute mesure législative ou réglementaire, qui aurait pour effet de modifier tout ou partie du présent contrat serait applicable dès son entrée en vigueur.

Le présent contrat peut, par ailleurs, évoluer et nécessiter certaines modifications. Dans ce cas, Société Générale communiquera par écrit à l'adhérent au plus tard trois mois avant leur date d'application les modifications envisagées. L'adhérent pourra refuser celles-ci pendant ce délai et dénoncer le contrat par lettre recommandée adressée à l'agence dans laquelle vous détenez votre Compte de prélèvement.

Le contrat peut également faire l'objet de modifications tarifaires à l'échéance du contrat. La notification des modifications tarifaires sera effectuée un mois avant leur prise d'effet. La modification tarifaire prendra effet à l'échéance principale soit le 1<sup>er</sup> mars. A l'exception du cas où elle résulte d'une modification d'un taux de taxes, vous avez alors la faculté de demander la résiliation de votre contrat à l'agence dans laquelle vous détenez votre Compte de prélèvement, dans le mois où avez eu connaissance de la majoration de votre cotisation.

En l'absence de dénonciation du contrat dans les délais susvisés, la(les) modification(s) sera(seront) considérée(s) à leur égard comme définitivement approuvée(s) à l'issue de ces délais.

L'adhérent pourra résilier son contrat comme indiqué à l'article 3.8 du présent contrat.

**3.6. Réticence ou fausse déclaration**

En cas de réticence ou de fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque ou du Sinistre, à la souscription ou en cours de contrat, nous pouvons vous appliquer une réduction d'indemnités ou la nullité de votre contrat, conformément aux articles L 113-8 et L 113-9 du Code des assurances.

**3.7. Paiement des indemnités**

Les indemnités versées au titre de la garantie Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés/Papiers, Sécurité Téléphone Mobile ou Prolongation de la garantie constructeur sont versées par virement bancaire sur votre Compte de prélèvement, dans les 15 jours qui suivent la réception, par le service Mon assurance au quotidien, de l'ensemble des pièces justificatives du Sinistre ou, en cas d'expertise ou d'enquête, du rapport de l'expert ou de l'enquêteur.

### 3.8. Résiliation de votre contrat

L'adhérent peut résilier son contrat :

- Soit par lettre ou tout autre support durable ;
- Soit par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur ;
- Soit par acte extra-judiciaire ;
- Soit, lorsque l'assureur propose la conclusion de contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication
- Soit depuis le formulaire en ligne disponible depuis le site <https://www.assurances.societegenerale.com> ou, le cas échéant, depuis votre espace client particuliers Société Générale

À des fins de preuve, il est préconisé de résilier par le biais du recommandé. A ce titre, la résiliation est notifiée par lettre recommandée électronique ou par lettre recommandée postale à l'agence dans laquelle se trouve le compte de prélèvement. Pour la résiliation à tout moment à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de première adhésion (article L. 113-15-2 du Code des assurances), une lettre ou tout autre support durable suffit.

Le tableau ci-après précise les conditions de résiliation.

Lorsqu'il est mis fin au contrat au cours d'une période d'assurance, l'adhérent est remboursé de la fraction de cotisation à l'exclusion des frais de gestion correspondant à la période d'assurance postérieure à la résiliation, sauf en cas de résiliation pour non-paiement de la cotisation

Conformément à l'article L.113-15-2 du Code des assurances, vous pouvez, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de première souscription de ce contrat, le résilier sans frais ni pénalités. La résiliation prend effet un mois après que nous en ayons reçu notification, par lettre ou tout autre support durable.

Dans ce cas, vous n'êtes tenu qu'au paiement de la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a été couvert, cette période étant calculée jusqu'à la date d'effet de la résiliation.

Nous vous rembourserons le solde de la cotisation déjà acquittée dans un délai de trente jours à compter de la date d'effet de la résiliation. A défaut de remboursement dans ce délai, les sommes dues à l'assuré produisent de plein droit des intérêts au taux légal.

Lorsque sont remplies les conditions de résiliation prévues à l'article L. 113-15-2 du Code des assurances, nous appliquons par défaut cet article :

- 1°. Lorsque vous dénoncez la reconduction tacite du contrat en application de l'article L.113-15-1 du Code des assurances postérieurement à la date limite d'exercice du droit de dénonciation du contrat ;
- 2°. Lorsque vous demandez la résiliation du contrat en vous fondant sur un motif légal dont nous constatons qu'il n'est pas applicable ;
- 3°. Lorsque vous ne précisez pas le fondement de votre demande de résiliation.



Motif de résiliation	Qui peut résilier ?	Quand ?	Date d'effet de la résiliation ?
Tous motifs	L'adhérent	Un mois au plus tard avant l'échéance annuelle	A l'échéance annuelle
	L'adhérent	En cas d'envoi de l'avis d'échéance moins de 45 jours avant l'échéance annuelle, <b>dans les 20 jours suivant la date d'envoi de cet avis d'échéance (le cachet de la poste faisant foi)</b>	A l'échéance annuelle si votre demande de résiliation nous parvient avant cette date.  La résiliation prend effet le lendemain de la date figurant sur le cachet de la poste ou de la date de notification si votre demande nous parvient après l'échéance annuelle de votre contrat.
	L'adhérent	À tout moment à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de première adhésion	Un mois après que l'assureur ait reçu notification par lettre ou tout autre support durable
	L'assureur	Deux mois avant l'échéance annuelle	A l'échéance annuelle
Changement de domicile, de situation ou de régime matrimonial, de profession, retraite ou cessation définitive d'activité professionnelle ayant une incidence sur les garanties	L'adhérent ou l'assureur	Dans les trois mois qui suivent l'événement ou la date à laquelle l'assureur en a eu connaissance	Un mois après réception par l'autre partie de la notification
Décès de l'adhérent	Les héritiers	A tout moment	Dès réception de la lettre de résiliation
	L'assureur	Dans les 3 mois qui suivent la demande de transfert de l'assurance au nom du nouvel attributaire	1 mois après l'envoi de notre lettre recommandée
Augmentation de votre cotisation	L'adhérent	Dans le mois où vous avez eu connaissance de l'augmentation	Un mois après votre demande
Résiliation par l'assureur d'un autre de vos contrats d'assurance après Sinistre	L'adhérent	Dans le mois où vous avez eu connaissance de la résiliation d'un contrat après Sinistre	Un mois après votre demande
Diminution du risque en cours de contrat	L'adhérent	Dès que vous avez eu connaissance du refus de l'assureur de réduire votre cotisation	Un mois après votre demande
Résiliation après Sinistre	L'assureur	Après Sinistre	Un mois après réception par vous de la notification par lettre recommandée
Aggravation du risque en cours de contrat	L'assureur	Dès que l'assureur en a connaissance ou 30 jours après la proposition à défaut d'accord	10 jours après réception par vous de la notification par lettre au terme du délai de 30 jours
Omission ou inexactitude dans la déclaration du risque à l'adhésion ou en cours de contrat	L'assureur	Dès qu'il en a connaissance mais avant tout sinistre	10 jours après réception par vous de la lettre recommandée
Non paiements des cotisations	L'assureur	Au plus tôt 10 jours après l'échéance, envoi d'une mise en demeure indiquant la suspension des garanties au terme d'un délai de 30 jours à compter de la mise en demeure et la résiliation 10 jours après la suspension	40 jours suivants l'envoi de la lettre de mise en demeure de payer
Retrait d'agrément	Résiliation de plein droit		Le 40 <sup>ème</sup> jour à midi après la publication au JORF de la décision de l'ACPR prononçant le retrait

Clôture du Compte de prélèvement	Résiliation de plein droit	Date de clôture
----------------------------------	----------------------------	-----------------

**3.9. Pluralité d'assurance**

A l'adhésion et pendant la durée de celle-ci, vous devez déclarer toute assurance, dont vous pourriez bénéficier, ayant un objet identique au présent contrat. Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'entre elles produit ses effets dans les limites des garanties du contrat étant entendu que le montant de l'indemnisation ne peut pas dépasser le montant du préjudice subi en ce qui concerne les garanties assurées par SOGESSUR et des frais et honoraires que vous avez dépensés au titre de la garantie assurée par Juridica. Dans ces limites, vous pouvez être indemnisé en vous adressant à l'assureur de votre choix.

**3.10. Subrogation**

Conformément à l'article L. 121-12 du Code des assurances - pour les garanties Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés/Papiers, Sécurité Téléphone Mobile ou Prolongation de la garantie constructeur, SOGESSUR est subrogée jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par elle, dans vos droits et actions contre le responsable du Sinistre.

**Si de votre fait la subrogation est devenue impossible, les garanties ne s'appliquent pas.**

**3.11. Prescription**

Conformément aux dispositions prévues par l'article L.114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance,

- en cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un Tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce Tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription constituées par :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;
- toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantie de l'assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'assureur.

Elle est également interrompue par :

- la désignation d'experts à la suite d'un Sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée ou l'envoi d'un recommandé électronique avec accusé de réception adressé par :
  - l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;

- l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

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

**3.12. Relations consommateurs**

SOGESSUR a la volonté de vous apporter en permanence la meilleure qualité de service. Toutefois des insatisfactions ou des désaccords peuvent survenir au cours de notre relation.

**1. Réclamation liée à la souscription auprès de votre conseiller de clientèle**

Si votre réclamation concerne la souscription de votre contrat auprès de votre banque, intermédiaire en assurances, nous vous invitons à vous rapprocher de votre conseiller de clientèle et à consulter le document, avant d'adresser toute réclamation à SOGESSUR, « Vos besoins, Nos conseils » qu'il vous aura adressé ou remis.

**2. Réclamation liée à la gestion des garanties Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés/Papiers, Sécurité Téléphone Mobile ou Prolongation de la garantie constructeur**

Vous pouvez vous adresser au service SOGESSUR Réclamation Clients en écrivant à l'adresse suivante :

Sogessur Réclamation Clients  
TSA 91102  
92894 Nanterre Cedex 9

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

**3.13. Médiateur**

Si le désaccord persiste après épuisement des modalités mises en place par SOGESSUR ou à l'issue d'un délai de deux mois, vous pouvez saisir par voie postale ou via le formulaire en ligne, le Médiateur de l'Assurance dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

Le Médiateur est une personnalité extérieure à SOGESSUR qui exerce sa mission en toute indépendance. Ce recours est gratuit. Pour rendre ses conclusions, il a libre accès au dossier. Après réception du dossier complet, le Médiateur de l'Assurance rend un avis motivé dans les 90 jours, au vu des pièces qui lui ont été communiquées. Son avis ne lie pas les parties qui conservent le droit de saisir les tribunaux.

La procédure de recours au Médiateur, le formulaire en ligne et la « charte de la Médiation de l'Assurance » sont consultables sur le site internet : <http://www.mediation-assurance.org>.

**3.14. Protection des données personnelles**

Ce paragraphe a pour objectif de vous informer de la manière dont vos informations personnelles sont collectées et traitées par

la société SOGESSUR (sous la marque SOCIETE GENERALE ASSURANCES) (ci-après dénommée « Nous »), en tant que responsable de traitement.

SOCIETE GENERALE ASSURANCES a nommé un délégué à la protection des données personnelles joignable aux coordonnées suivantes : dpo.assurances@socgen.com ou SOCIETE GENERALE ASSURANCES - Délégué à la Protection des données - 17 Bis Place des Reflets - 92919 PARIS LA DEFENSE CEDEX

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

**Pourquoi collectons-nous vos données personnelles ?**

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

- votre identification, l'identification des assurés et des bénéficiaires,
- l'examen, l'acceptation, la tarification, la surveillance des risques,
- la réalisation de toute opération nécessaire à l'exécution et la gestion des contrats et des éventuels sinistres ;
- la gestion des impayés et leur recouvrement,
- la gestion des recours, des réclamations et des contentieux,
- la gestion des demandes liées à l'exercice des droits indiqués au paragraphe "quels sont vos droits?"
- la réalisation d'études actuarielles et statistiques ;

Vos données sont également traitées pour répondre aux dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur telles que la lutte contre le blanchiment.

Pour vous apporter les meilleurs services et continuer de les améliorer, nous traitons vos données dans le cadre de :

- la mise en place d'actions de prévention,
- la gestion de notre relation commerciale afin de réaliser des animations commerciales telles que des actions de fidélisation, des enquêtes de satisfaction, des sondages, des tests produits ou des jeux concours,

Dans notre intérêt légitime, nous utilisons également vos données pour vous proposer des offres commerciales pour des produits et services du SOCIETE GENERALE ASSURANCES analogues ou complémentaires à ceux souscrits, personnalisés selon vos besoins. Vous pouvez vous y opposer à tout moment ou modifier vos choix (cf. article « quels sont vos droits ? »).

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

**Qui peut accéder à vos données ?**

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

Elles peuvent également être transmises, s'il y a lieu, aux organismes d'assurance des personnes impliquées ou offrant des prestations complémentaires, co-assureurs, réassureurs, organismes professionnels et fonds de garanties, ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs, professionnels de santé, aux organismes sociaux lorsqu'ils interviennent dans le règlement des sinistres et

prestations.

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

**Dans quels cas transférons-nous vos données hors de l'Union européenne ?**

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

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

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

**Combien de temps sont conservées vos données personnelles ?**

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

**Quels sont vos droits ?**

Vous disposez d'un droit :

- d'accès (possibilité de demander si et quelles informations nous détenons sur vous),
- de rectification (possibilité de demander la rectification des informations inexacts vous concernant),
- d'effacement (possibilité de demander la suppression de vos données dès lors que certaines conditions sont remplies),
- de limitation du traitement,
- à la portabilité de vos données.

Vous pouvez également :

- définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données à caractère personnel après votre décès,
- retirer votre consentement si le traitement de vos données repose uniquement sur celui-ci, étant entendu que ce retrait peut entraîner l'impossibilité pour SOGESSUR de fournir ou d'exécuter le produit ou le service demandé ou souscrit.

Vous bénéficiez du droit de vous opposer :

- pour des raisons tenant à votre situation particulière, à ce

que des données à caractère personnel vous concernant fassent l'objet du traitement que nous mettons en œuvre. Dans cette hypothèse, le caractère particulier de votre situation devra être clairement argumenté.

- à des opérations de prospection par téléphone en vous inscrivant sur la liste d'opposition selon les modalités décrites sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier, à l'adresse suivante : Société WORLDLINE, Service Bloctel, Immeuble River Ouest, 80 quai Voltaire, 95870 Bezons. Vous ne pourrez plus être démarché téléphoniquement par Sogessur sauf en cas de contrat en cours et de produit complémentaire à ce contrat proposé.

Ces droits peuvent être exercés: par lettre simple à l'adresse suivante : SOGESSUR– Direction de la Conformité - Service Protection des données - 17 Bis place des Reflets - 92919 Paris la Défense Cedex

ou depuis le formulaire en ligne accessible à l'adresse <https://www.assurances.societegenerale.com/fr/footer/donneespersonnelles>

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

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

Pour mieux connaître les traitements mis en œuvre par SOCIETE GENERALE ASSURANCES, retrouvez sa politique de protection des données accessible à l'adresse suivante :

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

**Dispositions spécifiques aux enregistrements téléphoniques**

SOGESSUR procédera à l'enregistrement des conversations et de vos échanges avec le ou les collaborateurs de SOGESSUR assurant la gestion des contrats, des sinistres et des réclamations quel que soit le support (emails, fax, entretiens téléphoniques, etc) aux fins de preuve du contenu de ces échanges ainsi qu'aux fins d'amélioration de la qualité de service. Les enregistrements téléphoniques sont conservés au maximum 2 ans à partir de leur réalisation dans des conditions propres à en assurer la sécurité et la confidentialité.

Il est expressément convenu que les enregistrements des échanges téléphoniques et les enregistrements informatiques ou leur reproduction sur un quelconque support font foi entre les parties sauf pour chacune d'elles à apporter la preuve contraire. Si vous souhaitez écouter l'enregistrement d'un entretien, vous pouvez en faire la demande par courrier adressé à SOGESSUR – Monsieur Le Directeur de la Relation Client- TSA 91102 -92894 Nanterre Cedex 9.

**3.15. Loi applicable et langue utilisée**

La loi applicable à la relation précontractuelle et au présent contrat tant pour son interprétation que pour son exécution est la loi française. La langue utilisée durant la relation précontractuelle ainsi que celle dans laquelle le contrat est rédigé est la langue française