

JAZZ est une offre groupée de services bancaires et non bancaires ci-après dénommée « l'Offre » ou « Jazz » comprenant des services communs à tous les clients ci-après désignés les « Adhérents ». À ces services communs, l'Adhérent peut ajouter l'Option Internationale et peut détenir l'option Souplesse, l'option Tranquillité, l'option Norplus et l'option Convention Étoile, présentées ci-après.

L'adhésion à Jazz permet également d'accéder à des tarifs avantageux sur un certain nombre de produits et services.

Les présentes Conditions Générales JAZZ ont pour objet de régir les relations entre l'Adhérent et Société Générale (également dénommé la « Banque ») en complément des Conditions Générales de la Convention de compte et de services – Particuliers.

Les Conditions Particulières JAZZ, les présentes Conditions Générales JAZZ, la brochure tarifaire intitulée « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers » et les Conditions Particulières et Générales de la Convention de compte et de services - Particuliers constituent le cadre contractuel régissant les conditions d'utilisation du compte bancaire et des produits et services associés, y compris les engagements réciproques entre Société Générale et l'Adhérent. Il est entendu que les présentes Conditions Générales JAZZ prévaudront, en cas de contradiction, avec les termes des Conditions Générales de la Convention de compte et de services - Particuliers.

ARTICLE 1 – LES SERVICES COMMUNS À TOUS LES ADHÉRENTS (OU UNE CATÉGORIE D'ADHÉRENTS)

1.1 – Les services Essentiels

JAZZ se compose obligatoirement des services suivants :

- fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat, carte de paiement international à débit différé, ou carte de paiement à autorisation systématique) ;
- une assurance clés, papiers, moyens de paiement, maroquinerie, téléphone mobile, smartphone ou tablette tactile et prolongation de la garantie Constructeur: Quiétis.

Les services Essentiels de JAZZ forment un ensemble indivisible et indissociable de services. La résiliation de l'un ou l'autre de ces services entraîne automatiquement la résiliation de JAZZ dans son ensemble (options comprises).

La Notice d'Information de Quiétis est annexée aux présentes conditions générales et en fait partie intégrante.

Les Conditions Générales Cartes de débit figurent dans la Convention de compte et services - Particuliers.

1.2 – Les services complémentaires

En plus des services Essentiels, dont l'Adhérent bénéficie automatiquement dès son adhésion, la souscription à JAZZ comprend également la possibilité pour l'Adhérent de bénéficier, en fonction de ses souhaits et/ou de ses besoins, des services bancaires complémentaires ci-dessous :

- l'émission d'un chèque de banque par an ;
- le choix et la réédition du code secret de la carte de débit incluse dans JAZZ ;
- la possibilité d'effectuer sans frais, pour les Adhérents titulaires d'une carte CB Visa ou CB Mastercard, six retraits d'espèces par mois, aux distributeurs de billets de toutes les banques de la zone Euro autres que Société Générale (en dehors de JAZZ, le forfait de retraits sans frais aux distributeurs d'autres banques avec les cartes CB Visa ou CB Mastercard est de trois retraits par mois. Il est illimité avec les cartes CB Visa Premier, CB Gold Mastercard et CB Visa Infinite, y compris en dehors de JAZZ) ;
- la mise en place d'une Facilité de caisse, sous réserve de l'accord préalable de Société Générale, sur le compte individuel ou collectif de l'Adhérent associé à JAZZ. Le montant de la Facilité de caisse est fixé d'un commun accord entre l'Adhérent et la Banque, en fonction de la situation de l'Adhérent et indiqué dans les Conditions Particulières de la Convention de compte à la rubrique Facilité de caisse. Les intérêts débiteurs de la Facilité de caisse sont décomptés au taux en vigueur à la date du décompte et selon les modalités prévues à la Convention de compte et de services - Particuliers ;
- le remplacement sans frais de la carte de débit en cas de perte, vol ou utilisation frauduleuse ;
- les oppositions au paiement d'un chèque (sauf pour les Adhérents à l'Option Souplesse qui bénéficient déjà de cette prestation) : en cas de perte ou de vol d'une ou plusieurs formules de chèque(s) payables sur le compte bancaire rattaché à JAZZ, le client est exonéré des frais de mise en opposition, pendant toute la durée de l'adhésion à JAZZ.

Les oppositions au paiement d'un chèque pour utilisation frauduleuse, sauvegarde, redressement ou liquidation judiciaire du porteur sont facturées dans les conditions tarifaires indiquées dans la brochure des « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers »⁽¹⁾ ;

- le relevé de compte thématique (possibilité de choix entre le relevé chronologique et le relevé thématique, classé par type d'opérations).

L'adhésion à JAZZ permet aussi de bénéficier de réductions tarifaires sur certains services bancaires de Société Générale. Ces réductions sont indiquées dans le document intitulé « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ».

(1) 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: societegenerale.fr.

ARTICLE 2 – AVANTAGES RÉSERVES AUX ADHÉRENTS DE 18/24 ANS

En plus des services et avantages indiqués à l'article 1, les Adhérents JAZZ de 18/24 ans, bénéficient :

- d'un forfait d'exonération d'agios (intérêts débiteurs) dont le montant et les modalités de fonctionnement correspondent à une utilisation de sa Facilité de caisse inférieure ou équivalente à 460 EUR pendant 5 jours par mois calendaire, consécutifs ou non. Lorsque l'Adhérent utilise sa Facilité de caisse dans les limites du forfait, il ne paye pas d'agios. Lorsque l'Adhérent utilise sa Facilité de caisse au-delà du forfait, il ne profite que d'une réduction d'agios, l'utilisation de sa Facilité de caisse en dépassement du forfait faisant l'objet d'un décompte d'intérêts débiteurs au taux en vigueur figurant dans le document « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers » (1) Ces intérêts débiteurs sont alors calculés et prélevés selon les modalités indiquées dans les Conditions Générales de fonctionnement de la Facilité de caisse. Dès que l'Adhérent atteint l'âge de 25 ans, ce forfait d'exonération d'agios prend fin automatiquement et de plein droit.
- d'une réduction tarifaire sur la cotisation JAZZ et sur toutes les options (hormis sur le niveau étudiant de l'Option Internationale). Le montant de ces réductions est indiqué dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ».

Au vingt-cinquième anniversaire de l'Adhérent, sauf résiliation de sa part, le contrat JAZZ se poursuit automatiquement et l'Adhérent conserve, aux conditions tarifaires indiquées dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers », les services communs à tous les Adhérents JAZZ et les options éventuellement souscrites.

ARTICLE 3 – LES OPTIONS

Aux services et avantages visés aux articles 1 et 2, l'Adhérent peut ajouter l'Option Internationale présentée ci-dessous en annexe.

Les Conditions Générales Jazz comprenant l'Option Internationale sont remises à l'Adhérent au moment de la souscription. Sauf dispositions contraires dans les Conditions Générales de l'Option éventuellement souscrite, l'ensemble des clauses des présentes Conditions Générales JAZZ sont également applicables à l'Option.

Par ailleurs, par exception, jusqu'au 10 mars 2023, les clients des anciennes agences de la Banque Rhône Alpes, de la Banque Nuger, de la Banque Laydernier et de la Banque Tarneaud et jusqu'au 12/05/2023, ceux des anciennes agences du Crédit du Nord, de la Banque Courtois, de la SMC et de la Banque Kolb peuvent souscrire JAZZ avec son Option Convention Étoile présentée ci-dessous en annexe. Les Conditions Générales Jazz comprenant l'Option Convention Étoile sont remises à l'Adhérent au moment de la souscription. Sauf dispositions contraires dans les Conditions Générales de l'Option éventuellement souscrite, l'ensemble des clauses des présentes Conditions Générales JAZZ sont également applicables à l'Option.

Les options Tranquillité, Souplesse et Norplus, dont les Conditions Générales sont détaillées ci-après ne peuvent plus être souscrites mais peuvent toutefois être conservées par les Adhérents de JAZZ en étant détenteurs. Sauf dispositions contraires dans les Conditions Générales de ces options éventuellement souscrites, l'ensemble des clauses des présentes Conditions Générales de JAZZ sont également applicables à l'option.

ARTICLE 4 – CONDITIONS D'ADHÉSION A JAZZ

JAZZ n'est plus ouvert à la souscription depuis le 23 avril 2018. Ces conditions sont valables pour les Adhérents ayant souscrit JAZZ avant cette date.

Par exception, jusqu'au 10 mars 2023, les clients des anciennes agences de la Banque Rhône Alpes, de la Banque Nuger, de la Banque Laydernier et de la Banque Tarneaud et jusqu'au 12/05/2023, ceux des anciennes agences du

Crédit du Nord, de la Banque Courtois, de la SMC et de la Banque Kolb peuvent souscrire JAZZ avec son Option Convention Étoile présentée ci-dessous en annexe. Ces conditions resteront valables pour les Adhérents ayant souscrit JAZZ et l'Option Convention Étoile dans ces conditions et avant ces dates.

Peuvent adhérer à JAZZ les personnes physiques majeures, titulaires dans les livres de Société Générale d'un compte bancaire, individuel ou collectif, enregistrant les opérations relatives à la seule vie privée, à l'exclusion de toutes opérations professionnelles, et ne faisant pas l'objet d'une interdiction bancaire ou judiciaire d'émettre des chèques ni d'une inscription au Fichier Cartes Bancaires géré par la Banque de France.

JAZZ est incompatible avec les offres Service Bancaire de Base, Générïs et Kapsul. Les non-résidents peuvent adhérer à JAZZ.

Toutefois, les courriers et mailings ne sont envoyés qu'en France métropolitaine. Sauf dispositions contraires dans les Conditions Générales des options éventuellement souscrites, les conditions d'adhésion aux options de JAZZ sont identiques à celles de la présente clause.

ARTICLE 5 – COTISATIONS JAZZ

La cotisation de JAZZ est indiquée dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ». Elle est débitée mensuellement, sur le compte bancaire rattaché à JAZZ, en milieu de mois. Pour un contrat souscrit entre le 1^{er} et le 14, la cotisation est prélevée dès le mois de souscription. Pour un contrat souscrit à partir du 15 du mois, la cotisation n'est prélevée qu'à compter du mois suivant.

Avantages tarifaires spécifiques et fonctionnement

En fonction de sa situation, l'Adhérent peut bénéficier d'avantages tarifaires. Ils sont précisés dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers » ou le cas échéant la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Professionnels » (ces avantages tarifaires ne sont pas cumulables. Le tarif préférentiel le plus avantageux est appliqué).

Dès lors que les conditions pour que l'Adhérent puisse bénéficier des avantages tarifaires qui le concernaient ne sont plus remplies, le tarif spécifique dont il bénéficiait cesse automatiquement et de plein droit et il devient redevable du montant de la cotisation mensuelle correspondant à sa nouvelle situation, mentionnée dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers », en vigueur à cette date.

Concernant les tarifs JAZZ / JAZZ Pro, il est ici précisé que si l'Adhérent JAZZ est également Adhérent JAZZ Pro (l'offre groupée de services bancaires et non bancaires Société Générale destinée à sa clientèle de professionnels), l'Adhérent JAZZ et l'Adhérent JAZZ Pro bénéficient, compte tenu de la détention concomitante de JAZZ et de JAZZ Pro, d'une réduction sur leurs cotisations mensuelles (JAZZ et les options tranquillité, souplesse ou internationale éventuellement rattachée(s) à JAZZ, d'une part, et JAZZ Pro, d'autre part).

Quand l'Adhérent JAZZ Pro est une personne morale, c'est le représentant légal personne physique désigné qui bénéficie de la réduction, tant qu'il conserve cette qualité. Dans cette hypothèse, l'Adhérent JAZZ reconnaît expressément qu'en acceptant le bénéfice de la réduction, il autorise Société Générale à informer l'Adhérent JAZZ Pro de la résiliation de JAZZ.

La réduction tarifaire en cas de détention simultanée de JAZZ et de JAZZ Pro ne s'applique qu'à un seul contrat JAZZ (et ses options éventuellement rattachées). Si l'Adhérent détient plusieurs contrats JAZZ, la réduction ne s'applique qu'à la cotisation de JAZZ (et des options éventuellement rattachées) la moins chère. En outre, cette réduction n'est pas cumulable avec celle éventuellement proposée à l'Adhérent JAZZ co-titulaire d'un compte joint (JAZZ Duo).

Lorsque la détention concomitante de JAZZ et de JAZZ Pro n'est plus respectée, la réduction accordée à chaque Adhérent est perdue immédiatement et de plein droit. Chaque Adhérent devient redevable de l'intégralité de ses cotisations.

La présente clause s'applique à toutes les options associées à JAZZ, sauf dispositions contraires des contrats relatifs aux options.

ARTICLE 6 – DURÉE DU CONTRAT - RÉSILIATION

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée. Chacune des parties peut à tout moment le résilier.

Les services principaux de JAZZ formant un ensemble indivisible et indissociables de services, la résiliation de l'un ou l'autre de ces services entraîne automatiquement la résiliation de JAZZ et des options souscrites.

6.1 – Résiliation du fait de l'Adhérent

L'Adhérent peut à tout moment, par lettre simple, lettre recommandée ou lettre signée remise à son guichet, résilier son adhésion à JAZZ. Lorsque JAZZ est rattaché à un compte collectif, chaque co-titulaire peut individuellement résilier JAZZ valablement. Une telle résiliation sera opposable aux autres co-titulaires du compte bancaire sans que Société Générale n'ait besoin d'effectuer aucune démarche ni formalité à l'égard des autres co-titulaires.

6.2 – Résiliation du fait de Société Générale

Société Générale se réserve la possibilité de résilier JAZZ à tout moment moyennant un préavis d'un mois minimum. Cette résiliation sera portée à la connaissance de l'Adhérent par lettre simple et prendra effet le dernier jour du mois d'expiration du préavis.

En outre, Société Générale se réserve le droit de résilier sans préavis JAZZ :

- en cas d'impossibilité de débiter le montant de la cotisation due par l'Adhérent, au titre des services communs de JAZZ ou des options éventuellement souscrites ;
- en cas de comportement gravement répréhensible ou de manquement grave de l'Adhérent à ses obligations contractuelles.

Lorsque le compte bancaire auquel est rattaché JAZZ est inactif au sens de la législation applicable sur les comptes bancaires inactifs rappelée dans la convention de compte de particulier, Société Générale résilie JAZZ (ainsi que Quiétis) avec un préavis minimum d'un mois à compter de la date d'envoi du premier courrier constatant l'inactivité du compte, et au plus tard trois mois à compter de cet envoi.

6.3 – Résiliation du fait de la clôture du compte bancaire supportant la cotisation de JAZZ

La clôture du compte bancaire quelle qu'en soit la cause ou l'origine entraîne immédiatement la résiliation automatique de JAZZ et de ses options.

6.4 – Conséquences de la résiliation de JAZZ

La cotisation est due au titre du mois civil au cours duquel intervient la résiliation, elle sera perçue même si la résiliation intervient avant sa perception effective.

6.4.1 – Sur la Facilité de Caisse et la carte de paiement

Sauf indication contraire reçue de l'Adhérent, la résiliation de JAZZ, hors clôture du compte bancaire, n'entraîne pas automatiquement la résiliation de la Facilité de caisse et de l'adhésion à la carte de débit. Ces services sont conservés séparément par le client dans les Conditions Générales de la Convention de compte et de services-Particuliers. La conservation de la carte de débit donne lieu au paiement par le client de la cotisation annuelle de la carte indiquée dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ».

6.4.2 – Conséquences sur Quiétis

La résiliation de JAZZ, hors clôture du compte bancaire, n'entraîne pas non plus la résiliation automatique de l'adhésion à Quiétis, sauf indication expresse du Client (voir modalités à l'article 8 de la Notice d'Information Quiétis). Cette assurance est conservée séparément par l'Adhérent. La résiliation de JAZZ donne lieu au paiement par le client d'une cotisation calculée prorata temporis de la date de résiliation de JAZZ jusqu'à la date annuelle de facturation à l'unité, sur la base de la cotisation annuelle figurant dans la brochure des « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers ».

6.4.3 – Conséquences sur les autres services

Sauf indication contraire reçue du client, la résiliation de JAZZ, hors clôture du compte bancaire, n'entraîne pas automatiquement la résiliation :

- du relevé de compte thématique,
- du service Synopsis JAZZ (pour les adhésions antérieures au 17/01/2011).

Ces services sont conservés séparément par le client et donnent lieu au paiement par le client des cotisations indiquées dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ».

En revanche, la résiliation de JAZZ met immédiatement et automatiquement fin :

- au forfait d'exonération d'agios prévu à l'article 2 réservé aux Adhérents de 18/24 ans ;
- aux réductions tarifaires dont bénéficiait l'Adhérent au titre de la détention de JAZZ.

6.4.4 – Conséquences sur les options

La résiliation de JAZZ met immédiatement et automatiquement fin aux options souscrites. Toutefois, si au moment de la résiliation de JAZZ, hors clôture du compte bancaire :

- l'Adhérent est également Adhérent à l'option Souplesse, il est précisé et convenu entre les parties que la résiliation de l'option Souplesse ne met pas fin automatiquement au service PIANO. L'Adhérent conserve, sauf indication contraire de sa part et nonobstant la résiliation de JAZZ, le service Piano classique à l'unité ;
- l'Adhérent est également Adhérent à Mon compte en bref, il est précisé et convenu entre les parties que la résiliation de Mon compte en bref dans le cadre de JAZZ ne met pas fin automatiquement au service. L'Adhérent conserve, sauf indication contraire de sa part et nonobstant la résiliation de JAZZ, le service Mon compte en bref à l'unité.

Toutes les conséquences de la résiliation d'une option sont indiquées dans les conditions générales de chacune de ces options.

ARTICLE 7 – MODIFICATIONS

Toute mesure législative ou réglementaire qui aurait pour effet de modifier tout ou partie de la présente Convention, sera applicable dès son entrée en vigueur.

Cette Convention peut, par ailleurs, évoluer et faire l'objet de modifications, y compris tarifaires. Dans ce cas, et sauf conditions particulières prévues pour certains services, Société Générale communiquera sur support papier ou sur un autre support durable à l'Adhérent, au plus tard deux mois avant leur date d'application, les modifications envisagées. L'Adhérent pourra pendant ce délai refuser ces modifications et résilier sans frais la convention par lettre simple, lettre recommandée adressée à l'agence concernée ou lettre signée remise à son guichet. En l'absence de dénonciation de la convention par l'Adhérent dans

les délais susvisés, la(les) modification(s) sera(seront) considérée(s) à son égard comme définitivement approuvée(s) à l'issue de ce délai.

La présente clause s'applique à toutes les options associées à JAZZ, sauf dispositions contraires des contrats relatifs aux options.

ARTICLE 8 – PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

1. Données personnelles

Société Générale, établissement de crédit et courtier en assurances, est amenée à traiter en qualité de responsable de traitement, les données personnelles du Client, notamment pour les besoins de la gestion des contrats et services, de la relation commerciale, et afin de répondre à ses obligations légales et réglementaires.

Les Clients de la banque de détail ou de la banque privée peuvent consulter la Politique de traitement des données qui détaille notamment les traitements réalisés, en particulier les finalités de ces derniers, les données traitées, les bases légales applicables, les destinataires, les durées de conservation, et les informations relatives aux transferts de données en dehors de l'Espace économique européen sur le site Internet Société Générale (<https://particuliers.sg.fr/>) dans la rubrique Données personnelles, ou sur demande en agence ou s'agissant d'un client banque privée auprès de son conseiller en banque privée ou de son banquier privé. Cette Politique est également communiquée au Client à l'ouverture de son compte, et à l'occasion des modifications dont elle peut faire l'objet.

Le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, ainsi que d'un droit à la portabilité de ses données. Le Client peut également s'opposer pour des raisons tenant à sa situation particulière, à ce que ses données à caractère personnel fassent l'objet d'un traitement, ou encore définir des directives générales ou spécifiques sur le sort de ses données personnelles en cas de décès. Le Client peut aussi, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver sa demande, s'opposer à ce que ses données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

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

- Par courrier électronique à l'adresse suivante : protectiondesdonnees@societegenerale.fr ;
- Sur son Espace Internet Client ;
- À l'adresse postale suivante : Service Protection des données personnelles CPLE/FRB/DPO – 75886 Paris Cedex 18 ;
- Auprès d'une agence.

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

2. Règles spécifiques au démarchage téléphonique

Tout Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique prévue à l'article L 223- 1 du code de la consommation directement sur le site Internet www.bloctel.gouv.fr.

Toute personne inscrite sur cette liste ne pourra être démarchée téléphoniquement par la Banque ou l'un de ses partenaires sauf lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au Client des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

ARTICLE 9 – TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DE LA CLIENTÈLE

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

Si vous êtes sourd ou malentendant, un service est mis à votre disposition du lundi au vendredi de 8 h 30 à 19 h 00. Vous serez mis en relation avec un interprète en Langue des Signes Française (LSF), Transcription en Temps Réel de la Parole (TTRP) ou Langue française Parlée Complétée (LPC).

Ce service est accessible directement via le site Internet de la Banque et sur l'Appli SG, conformément aux Conditions Générales du contrat d'abonnement à des services de banque à distance.

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

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

■ L'agence : votre premier interlocuteur

Rapprochez-vous tout d'abord de votre Conseiller de clientèle ou du Responsable de votre agence.

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

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

■ Le Service Relations Clientèle est à votre écoute

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

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

Service Relations Clientèle SG Auvergne Rhône Alpes

Par e-mail : SG-AuvergneRhôneAlpes.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

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

Service Relations Clientèle SG Courtois

Par e-mail : SG-Courtois.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

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

Service Relations Clientèle SG Crédit du Nord

Par e-mail : SG-CreditduNord.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

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

Service Relations Clientèle SG Grand Est

Par e-mail : SG-GrandEst.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

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

Service Relations Clientèle SG Grand Ouest

Par e-mail : SG-GrandOuest.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG GRAND-OUEST
Service Relations Clientèle
TSA 41774
35517 CESSONN-SÉVIGNÉ CEDEX

Service Relations Clientèle SG Laydernier

Par e-mail : SG-Laydernier.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

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

Service Relations clientèle SG SMC

Par e-mail : SG-SMC.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG SMC
Service Relations Clientèle
TSA 91353
13281 MARSEILLE CEDEX 06

Service Relations Clientèle SG Société Générale (Agences de Corse)

Par e-mail : SG-SocieteGenerale.Reclamations@socgen.com

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

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

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

Par e-mail : SG-SocieteGenerale.Reclamations@socgen.com

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

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

Service Relations Clientèle SG Sud-Ouest

Par e-mail : SG-SudOuest.Reclamations@socgen.com

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG SUD-OUEST
Service Relations Clientèle
TSA 30 001
33077 BORDEAUX CEDEX

Service Relations Clientèle SG Tarneaud

Par e-mail : SG-Tarneaud.Reclamations@socgen.com

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG TARNEAUD
Service Relations Clientèle
TSA 90 001
87011 LIMOGES CEDEX

■ En dernier recours : le Médiateur de la consommation

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

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

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

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

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

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

Par courrier : Le Médiateur CS 151 – 75 422 Paris Cedex 09

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

NOTICE D'INFORMATION

Quiétis 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 1 062 354 722,50 euros EUR 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.

Société Générale a souscrit des contrats auprès des assureurs ci-après désignés et comportant les garanties suivantes :

Les garanties Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés - Papiers, Sécurité bris et vol de téléphone mobile, smartphone, tablette tactile, Sécurité Téléphone Mobile et Prolongation de la garantie constructeur 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 91 102 - 92894 Nanterre Cedex 9

La garantie Sécurité Juridique est assurée et mise en œuvre par :

JURIDICA

Société Anonyme au capital de 14 627 854,68 EUR, Immatriculée au RCS de Versailles sous le numéro 572 079 150 - Siège social : 1, Place Victorien Sardou 78 160 Marly le Roi.

Le service Allô Quiétis est fourni par :

EUROP ASSISTANCE FRANCE, Société Anonyme au capital de 2 464 320 EUR, Immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 403 147 903 - Siège social : 1 promenade de la Bonnette 92230 Gennevilliers.

Ces entreprises sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 4 place de Budapest, CS 92 459 - 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 œuvre et les limites de vos garanties,
- des conditions particulières du contrat JAZZ,
- le cas échéant, de l'avenant ou des avenants qui modifient votre contrat initial.

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS COMMUNES A 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 la cotisation JAZZ 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.
- **Maroquinerie** : le portefeuille, porte-monnaie, porte-chéquier, porte-carte, sac à mains, serviette, sacoche, cartable de l'Assuré.

- **Moyens de paiement et/ou de retrait** : Toutes vos cartes de retrait et / ou de paiement ou vos formules de chèques à votre nom, 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 œuvre la garantie au sens du présent contrat.
- **Tiers** : Toute personne autre que vous, votre conjoint non séparé, votre concubin notoire ou partenaire signataire d'un Pacte Civil de Solidarité 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).
- **Valeur d'achat** : Valeur toutes taxes comprises (TTC) et hors subvention opérateur figurant sur la facture d'achat de l'appareil garanti. Les termes définis ci-dessus commencent dans les pages suivantes par une majuscule.

ARTICLE 2 – LES GARANTIES DE QUIÉTIS

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

2.1 – Sécurité financière

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 150 EUR 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 2.7, 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 EUR par Sinistre et par an.

Ce montant de garantie intègre le versement systématique :

- d'une somme forfaitaire de 15 EUR 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 EUR 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 Quiétis au 01 61 37 41 37. 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 qui seront établis sur la base des 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 – Sécurité Vol d'espèces

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 2.7, sont exclus :

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

Montant maximum de la garantie (par Assuré) :

- 1000 EUR 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 EUR 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 Quiétis au 01 61 37 41 37. 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 :

- 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, 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.

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.

2.3 – Sécurité Clés/Papiers/Maroquinerie

Objet de la garantie

La garantie « Sécurité Clés/Papiers/Maroquinerie » a pour objet de vous rembourser, en cas de perte ou de vol de vos Clés et/ou de vos Papiers.

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'œuvre 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 le remplacement des 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.

Pour les articles de maroquinerie : le remboursement en cas de vol d'un article de maroquinerie

Pour être mis en relation en urgence avec un serrurier agréé 24 heures sur 24, vous pouvez contacter le service Quiétis au 01 41 85 83 22 (coût d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine).

Exclusions

Les exclusions communes mentionnées à l'article 2.7

Montant maximum de la garantie (par Assuré) :

- Clés et serrures : 760 EUR par Sinistre et par an dont 500 EUR par Sinistre pour les Clés et serrures autres que les Clés et serrures de coffre ;
- Papiers : 310 EUR par Sinistre et par an ;
- Maroquinerie : 30 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, de vos Papiers ou d'un article de maroquinerie :

- 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 Quiétis au 01 61 37 41 37. 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 – Sécurité Bris et vol de téléphone mobile, smartphone, tablette tactile

Objet de la garantie:

La garantie « Sécurité Bris et Vol de Téléphone Mobile, Smartphone, Tablette tactile » a pour objet de vous rembourser la Valeur d'achat de l'appareil de remplacement, hors frais d'installation et de montage, dans la limite du plafond garanti sans excéder la Valeur d'achat de l'appareil garanti, en cas de:

- vol à la sauvette défini comme la soustraction frauduleuse commise par un Tiers de l'appareil garanti alors que celui-ci se situe à votre portée de main, sous votre surveillance, dans un rayon maximum d'un mètre de distance, sans violence physique ou morale;
- vol à la tire défini, comme la soustraction frauduleuse commise par un Tiers, consistant à subtiliser l'appareil garanti de la poche de votre vêtement ou du sac que vous portez au moment du vol, sans violence physique ou morale;
- vol par effraction défini comme la soustraction frauduleuse commise par un Tiers de l'appareil garanti par le forçage ou la destruction de tout dispositif de fermeture extérieure d'un local immobilier clos et couvert, d'une habitation ou d'un véhicule;
- vol par agression défini comme la soustraction frauduleuse commise par un Tiers de l'appareil garanti, au moyen de violences physiques, de menaces ou autres moyens de persuasion ou d'un arrachement de l'appareil que vous portez ou que vous tenez;
- vol par introduction clandestine défini comme la soustraction frauduleuse de l'appareil garanti, alors que celui-ci se situe dans l'habitation que vous occupez, par l'introduction d'un Tiers agissant, en la présence et à l'insu de vous-même ou d'un membre de votre famille (conjoint, ascendants et descendants);
- dommage matériel accidentel qui résulte de toute destruction, détérioration totale ou partielle extérieurement visible, nuisant au bon fonctionnement de l'appareil garanti résultant d'un accident;
- Pour cette garantie, l'accident est défini comme tout événement soudain, imprévu, involontaire, irrésistible, qui est extérieur à vous-même et à l'appareil garanti, totalement indépendant de votre volonté, survenu après la prise d'effet des garanties du contrat et constituant la cause du Sinistre.

Appareils garantis

- le téléphone portable et le Smartphone, équipés d'une Carte SIM ou USIM, à l'exception des téléphones satellitaires;
- ou la tablette tactile.

Pour être garanti, l'appareil doit avoir été acheté neuf ou d'occasion depuis moins de 3 ans, au jour de l'événement à l'origine de la demande d'indemnisation. La facture d'achat à vos nom et prénom sera exigée.

Montant maximum de la garantie:

La garantie est limitée à un seul Sinistre par Année d'assurance.

Elle s'exerce, à concurrence du montant de la facture de l'appareil de remplacement, en complément ou à défaut de l'indemnité pouvant être versée par un autre assureur.

Cette indemnisation, qui ne peut excéder la Valeur d'achat de l'appareil garanti, s'effectue dans la limite de 300 EUR pour les appareils achetés neufs et 150 EUR pour les appareils achetés d'occasion.

Exclusions spécifiques à la garantie

Outre les exclusions communes mentionnées à l'article 2.7, sont exclus:

- **Les Sinistres causés:**
 - par vos préposés ou toute autre personne si l'abus de confiance est établi;
 - par des actes de terrorisme ou leur menace;
 - par des émeutes, grèves, mouvements populaires, attentats, actes criminels, lorsque vous y participez activement sauf si vous tentez de sauver des personnes;
 - par les conséquences d'une grève, de la fermeture d'un établissement en cas de grève de son personnel ou d'un sabotage des prestataires ou des transporteurs;
 - par les tremblements de terre, les éruptions volcaniques, les inondations, les raz-de-marée, les cyclones ou autres cataclysmes;
 - par une épidémie, une pandémie telle que définie par le Ministère de la Santé ou par l'OMS, des situations sanitaires locales, de la pollution, des événements météorologiques ou climatiques;

- par l'alcoolisme, l'ivresse, l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants non prescrits médicalement ainsi que les accidents ou maladie en découlant.

- La perte de l'appareil garanti;
- L'oubli volontaire ou la disparition de l'appareil garanti;
- Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de bases de données, de fichiers ou de logiciels pendant ou suite à un Sinistre;
- Les préjudices ou pertes financières autres que celle de l'appareil garanti que vous avez subi pendant ou à la suite d'un Sinistre;
- L'appareil utilisé dans le cadre d'une activité professionnelle et commerciale;
- Le coût des communications;
- Les téléphones satellitaires.

Exclusions spécifiques à la garantie « Dommage matériel accidentel »

- Les pannes, défaillances ou défauts des composants, imputables à des causes d'origine internes, ou liés à l'Usure ou l'encrassement, quelle qu'en soit la cause;
- L'Oxydation;
- Les dommages causés aux parties extérieures de l'appareil garanti ne nuisant pas au fonctionnement de celui-ci, tels que, par exemple, rayures, écaillures, égratignures;
- Les dommages liés à la sécheresse, à l'humidité, à la corrosion, à la présence de poussières, aux surtensions électriques extérieures (foudre) ou à un excès de température;
- Les dommages résultant du non-respect des instructions d'utilisation et d'entretien figurant dans la notice du constructeur de l'appareil garanti ou de ses supports informatiques;
- Les dommages relevant des garanties du Constructeur;
- Les dommages subis suite à l'ouverture et à la modification du contenu de l'unité centrale ou des composants internes;
- Les dommages résultant d'une modification de programme, d'une modification de paramétrage de données, ou du défaut d'un logiciel;
- Les dommages pour lesquels vous ne pouvez fournir l'appareil garanti endommagé;
- Les dommages accidentels concernant un appareil garanti dont le numéro de série ou le numéro IMEI est invisible ou altéré;
- Les dommages aux connectiques, accessoires et consommables liés au fonctionnement de l'appareil garanti (écouteurs, oreillettes, kit mains libres, casques, sacoches, housses, étuis, chargeurs, batteries, alimentations, cartes additionnelles, cordons, kit allume-cigare) et plus généralement tous accessoires connexes à l'appareil garanti;
- Les dommages causés par les animaux;
- Les dommages résultant de votre participation à des courses, essais, compétitions, événements sportifs;
- Les réglages qui vous sont accessibles sans le démontage de l'appareil garanti;
- Les dommages survenant au cours de l'expédition de l'appareil garanti.

Exclusions spécifiques à la garantie « Vol »

- Le Vol ne relevant pas d'une définition au titre de la présente notice d'information;
- Le Vol commis par toute personne physique ou morale n'ayant pas la qualité de Tiers ou commis avec votre complicité;
- Le Vol de l'appareil garanti non conservé en bagage à mains, dans le cas des transports en commun aérien, maritime ou terrestre et qui ne serait pas sous votre surveillance directe et immédiate;
- Le Vol des accessoires et consommables liés au fonctionnement de l'appareil garanti (écouteurs, oreillettes, kit mains libres, casques, sacoches, housses, étuis, chargeurs, batteries, alimentations, cartes additionnelles, cordons, kit allume-cigare) et plus généralement tous accessoires connexes;
- Le Vol commis dans un véhicule terrestre à moteur stationné sur la voie publique.

Territorialité: Monde entier.

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, à Gras Savoye, en charge de la gestion des garanties:

- soit par téléphone au 01 61 37 41 37
- soit par e-mail: sgtelephonie@grassavoie.com
- soit par courrier à l'adresse:
GRAS SAVOYE Quiétis - TSA 34287 - 77 283 AVON CEDEX

En cas de Vol, ce délai est ramené à deux jours ouvrés suivant la date à laquelle vous avez eu connaissance de ce Sinistre.

En cas de Vol

Vous devez, dès la connaissance du Sinistre, faire un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes dans lequel doivent être mentionnés le vol de l'appareil garanti, les circonstances du vol ainsi que les références de l'appareil garanti (marque, modèle, numéro de série / IMEI pour les téléphones portables).

En cas de Dommage matériel accidentel:

Vous devez vous abstenir de procéder vous-même à toute réparation sous peine de déchéance de garantie.

Justificatifs à transmettre

Vous devez fournir les pièces justificatives suivantes à Gras Savoye,

- soit par e-mail : sgtelephonie@grassavoye.com
- soit par courrier à l'adresse :
GRAS SAVOYE Quiétis - TSA 34287 - 77283 AVON CEDEX

Dans tous les cas :

- l'original de la facture d'achat de l'appareil garanti mentionnant vos nom et prénom ainsi que les références de l'appareil garanti (marque, modèle, numéro de série / IMEI pour les téléphones portables) ;
- la facture d'achat de l'appareil de remplacement de l'appareil garanti mentionnant vos nom et prénom ;
- une déclaration sur l'honneur précisant les causes, les circonstances, la nature et la date du Sinistre ;
- une attestation sur l'honneur émanant de vous, certifiant que vous n'avez pas reçu préalablement une autre indemnité pour le Sinistre déclaré ou le détail de l'indemnisation reçue au titre d'une prise en charge ;
- et le cas échéant, toute pièce de votre organisme bancaire permettant d'établir que vous êtes détenteur ou codétenteur du Compte.

En cas de Vol :

- la copie du dépôt de plainte pour Vol, obtenue auprès des autorités compétentes, mentionnant les références de l'appareil garanti, (marque, modèle et numéro de série/IMEI) ainsi que les circonstances exactes du vol. ;
- en cas de vol par agression : le dépôt de plainte ainsi que tout justificatif de l'agression tel qu'un certificat médical ou un témoignage (attestation écrite, datée et signée de la main d'un témoin, mentionnant ses nom, prénoms, adresse et profession, accompagnée de la copie d'une pièce d'identité officielle) ;
- en cas de vol par effraction : le dépôt de plainte ainsi que tout justificatif de l'effraction tel qu'une facture du serrurier qui a effectué la remise en état des systèmes de fermeture, une copie de votre déclaration effectuée auprès de votre assureur multirisques habitation ou automobile.

En cas de dommage matériel accidentel :

- l'appareil garanti. **Les frais d'envoi de l'appareil garanti sont à votre charge.**

Les appareils garantis deviennent la propriété de l'Assureur qui mandate Gras Savoye pour en effectuer la valorisation. (Article L 121-14 du Code des assurances).

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.

Versement de l'indemnité :

Elle est versée dans les 15 jours ouvrés qui suivent la réception par Gras Savoye de l'ensemble des pièces nécessaires au règlement du Sinistre et le cas échéant, du rapport de l'expert ou de l'enquêteur.

2.5 – Sécurité Téléphone 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 et dans les 48 heures qui suivent la constatation du vol.

Exclusions

Les exclusions communes mentionnées à l'article 2.7

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 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 Quiétis au 01 61 37 41 37.

Justificatifs à transmettre :

Pour obtenir l'indemnisation de votre préjudice, vous devez fournir au service Quiétis 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 ;
- 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.

2.6 – 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 d'une carte de paiement Société Générale ou d'un chèque rattaché à un compte Société Générale 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'œuvre et des frais de déplacement.

Garantie Constructeur

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

Garantie distributeur

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

Paiement par carte

Par paiement par carte, il est entendu tout paiement effectué par saisie du code confidentiel, ou par signature d'une facture par le titulaire du compte ou tout paiement effectué sur instruction du titulaire en communiquant son numéro de carte, qui doit alors être dûment enregistré par écrit ou informatiquement 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 d'une carte de paiement Société Générale ou d'un chèque rattaché à compte Société Générale dont il titulaire ou co-titulaire, en cas de panne de l'un de ses appareils.

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

La garantie prévoit :

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

Sous réserve du délai de carence prévu à l'article 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 à JAZZ 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 2.7, 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;
- les pannes survenues avant le 1^{er} janvier 2017.

Territorialité

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

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 Quiétis par téléphone au 01 61 37 41 37 – 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 e-mail : sgpgc@grassavoye.com
- soit par courrier à l'adresse :
Gras Savoye Quiétis PGC - TSA 24286 - 77 283 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.

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);
- toute pièce de votre organisme bancaire permettant d'établir que vous avez acquis le bien garanti au moyen d'une carte de paiement Société Générale ou d'un chèque rattaché à un compte Société Générale (ex : relevé de compte).

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.

2.7 - Exclusions communes aux garanties sécurité financière, sécurité vol d'espèces, sécurité clés - papiers - maroquinerie, sécurité bris et vol de téléphone mobile, smartphone, tablette tactile, sécurité téléphone mobile et prolongation de la garantie Constructeur

Sont exclus des garanties Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés - Papiers, Sécurité bris et vol de téléphone mobile, smartphone, tablette tactile, Sécurité Téléphone Mobile et Prolongation de la garantie constructeur :

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

2.8 - Sécurité Juridique

Objet de la garantie

La garantie « Sécurité Juridique » a pour objet de vous fournir ou de mettre à votre disposition des prestations tendant à la solution amiable ou judiciaire d'un litige garanti, et prendre en charge les frais correspondants.

Prestations fournies en cas de litige garanti

Pour trouver une solution adaptée à votre litige et défendre au mieux vos intérêts, JURIDICA s'engage à :

- vous fournir, après analyse des aspects juridiques de votre situation litigieuse, tous conseils sur l'étendue de vos droits et organiser avec vous la défense de vos intérêts;
- procéder à toute démarche ou opération tendant à mettre fin au litige à l'amiable;
- exercer un recours en justice afin de faire valoir vos droits et suivre l'exécution de la décision obtenue.

Vous disposez toujours du libre choix de l'avocat. À ce titre :

- vous pouvez saisir un avocat de votre connaissance, en informant au préalable JURIDICA et en lui communiquant ses coordonnées;
- vous pouvez également inviter JURIDICA, par écrit, à vous proposer les coordonnées d'un avocat sélectionné pour sa compétence dans le domaine concerné et/ou sa proximité.

Dans ces deux cas, vous négociez avec l'avocat choisi une convention d'honoraires et vous devez informer JURIDICA du suivi selon les dispositions prévues aux paragraphes « Conditions de mise en œuvre de la garantie » et « En cas de désaccord ».

JURIDICA prend en charge les frais et honoraires engagés dans le cadre de la résolution judiciaire du litige selon les modalités prévues au paragraphe « Frais et honoraires pris en charge ».

Domaine de garanties

Dans le cadre des litiges que vous pourriez subir en qualité de consommateur, dans le cadre de votre vie privée, JURIDICA s'engage à exercer un recours afin de faire valoir vos droits lorsque vous subissez un préjudice pour les litiges suivants :

- litiges liés à la conclusion, la mauvaise exécution, l'inexécution ou la rupture d'un contrat de prestation de services conclu avec un professionnel;
- litiges liés à la commande, l'achat, la vente, la location, l'entretien ou la réparation par un professionnel d'un bien mobilier;
- litiges liés au paiement sur Internet (opération de paiement réalisée sur Internet au moyen d'une carte bancaire, pour l'achat d'un bien mobilier dont le montant est porté au débit de votre compte assuré). Le paiement doit avoir été effectué auprès d'un professionnel domicilié en France métropolitaine, hors site de vente aux enchères.

Sont exclus les litiges

- portant sur des prestations sociales, prévoyance ou de retraite, servies par un organisme social, une mutuelle, une société d'assurance, une institution de prévoyance ou de retraite;
- portant sur des travaux de bâtiment ou de génie civil;
- liés à la propriété intellectuelle;

- portant sur les données numériques à visualiser ou à télécharger en ligne notamment fichiers mp3, photographies, logiciels;
- portant sur les prestations de services acquises sur un site Internet y compris celles consommées en ligne.

Conditions de mise en œuvre de la garantie

JURIDICA intervient si les conditions suivantes sont réunies :

- l'achat, la location, la livraison ou la prestation a été acquitté pendant la durée de votre adhésion et en tout ou partie avec l'un de vos moyens de paiement garantis y compris TIP, virement et prélèvement;
- le bien mobilier ou le service ne fait pas l'objet d'un impayé pour quelque raison que ce soit;
- vous ne devez disposer d'aucune information sur un éventuel litige susceptible de mettre en jeu la garantie au moment de la prise d'effet de votre adhésion. En outre, les faits, les événements ou la situation source du litige doivent être postérieurs à la date de prise d'effet de votre adhésion, à moins que vous ne prouviez que vous étiez dans l'impossibilité d'en avoir connaissance à cette date;
- vous devez déclarer votre litige à JURIDICA entre la date de prise d'effet de votre adhésion et celle de sa cessation;
- le montant des intérêts en jeu, à la date de déclaration du litige, doit être supérieur à 198 EUR;
- afin que JURIDICA puisse analyser les informations transmises et vous faire part de son avis sur l'opportunité des suites à donner à votre conflit, vous devez recueillir l'accord préalable de JURIDICA AVANT de saisir une juridiction, d'engager une nouvelle étape de la procédure ou d'exercer une voie de recours;
- vous devez avoir contracté et maintenu en vigueur les assurances légales qui vous incombent;
- aucune garantie de responsabilité civile n'est susceptible d'assurer la défense de vos intérêts pour le litige considéré.

Vous ne devez faire aucune déclaration inexacte sur les faits, les événements ou la situation qui sont à l'origine du litige ou plus généralement sur tous les éléments pouvant servir à la solution du litige. À défaut, vous seriez entièrement déchu de tout droit à garantie pour le litige considéré.

Territorialité

Les prestations de JURIDICA vous sont acquises pour les litiges découlant de faits et événements survenus exclusivement dans l'un des pays énumérés ci-après, qui relèvent de la compétence d'un tribunal de l'un de ces pays et pour lesquels l'exécution des décisions rendues s'effectue dans cette même sphère géographique : France et territoires d'Outre-mer, Monaco, Saint-Marin, Suisse et Vatican et les États membres de l'Union Européenne au 1^{er} janvier 2016.

Déclaration de litige et Information de JURIDICA

Vous pouvez déclarer votre litige à JURIDICA, dès que vous en avez connaissance, en téléphonant au 01 30 09 97 96, du lundi au vendredi, de 9h30 à 18 heures (coût d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine), ou par écrit à JURIDICA – Service Quiétis – 1, Place Victorien Sardou 78 166 Marly le Roi CEDEX, en adressant le relevé d'identité bancaire de votre compte assuré, ainsi que tous les renseignements et documents utiles à l'instruction du dossier. Par ailleurs, vous devez transmettre à JURIDICA, dès réception, tous avis, lettres, convocations, actes d'huissier, assignations et pièces de procédure qui vous seraient adressés, remis ou signifiés. Cette rapidité est importante pour préserver vos droits et actions.

En cas de désaccord

Après analyse des informations transmises, JURIDICA envisage l'opportunité des suites à donner au litige à chaque étape significative de son évolution. JURIDICA vous en informe et en discute avec vous. Vous bénéficiez des conseils de JURIDICA sur les mesures à prendre et les démarches à effectuer. Le cas échéant, et en accord avec vous, JURIDICA met en œuvre les mesures adaptées. En cas de désaccord entre vous et JURIDICA portant sur le fondement de votre droit ou sur les mesures à prendre pour régler le litige, vous pouvez selon les dispositions de l'article L. 127-4 du code des assurances :

- soit exercer l'action, objet du désaccord à vos frais;
- soit soumettre cette difficulté à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord ou désignée à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance. JURIDICA prend en charge les frais exposés pour la mise en œuvre de cette action. Cependant, le Président du Tribunal de Grande Instance peut les mettre à votre charge s'il considère que vous avez mis en œuvre cette action dans des conditions abusives. Si vous obtenez une solution définitive plus favorable que celle proposée par JURIDICA ou la tierce personne citée ci-dessus, JURIDICA vous rembourse les frais et honoraires que vous avez engagés pour cette action, dans les conditions et limites prévues au paragraphe suivant.

Frais et honoraires pris en charge

À l'occasion d'un litige garanti, dans la limite d'un plafond global de 8000 EUR, JURIDICA prend en charge les frais et honoraires engagés pour sa résolution. La prise en charge comprend :

- les frais de constitution de dossier tels que les frais d'enquête, les coûts de procès-verbaux de police ou de constat d'huissier, que JURIDICA a engagés;
- les honoraires d'experts que JURIDICA a engagés, ou qui résultent d'une expertise diligentée sur décision de justice;

- les frais taxables et émoluments d'avocats, d'avoués et d'auxiliaires de justice;
- les autres dépens taxables, à l'exclusion des droits proportionnels mis à votre charge en qualité de créancier par un huissier de justice;
- les honoraires et frais non taxables d'avocat dans la limite des plafonds de remboursements indiqués ci-après :
 - assistance à transaction définitive ayant abouti à un protocole signé par les parties ou Assistance à médiation ou conciliation ayant abouti et constatée par le juge : le montant à retenir est celui qui aurait été appliqué si la procédure avait été menée à son terme devant la juridiction concernée;
 - autre cas d'assistance amiable : 510,20 EUR par affaire;
 - assistance à une expertise ou à une mesure d'instruction, recours pré-contentieux en matière administrative et représentation devant une commission administrative, civile ou disciplinaire : 330 EUR par intervention;
 - ordonnance en matière gracieuse ou sur requête : 551,02 EUR par ordonnance;
 - ordonnance de référé : 469,39 EUR par ordonnance;
 - juge de proximité ayant abouti à une décision définitive : 670 EUR par affaire;
 - tribunal de police sans constitution de partie civile de l'assuré : 346,94 EUR par affaire;
 - tribunal judiciaire : 1 122,45 EUR par affaire;
 - tribunal de commerce : 1 020,41 EUR par affaire;
 - tribunal administratif : 1 020,41 EUR par affaire;
 - autres juridictions de première instance (y compris le juge de l'exécution) : 744,90 EUR;
 - appel en matière pénale : 846,94 EUR par affaire;
 - appel toutes autres matières : 1 173,47 EUR par affaire;
 - cour d'assises : 1 693,88 EUR par affaire (y compris les consultations);
 - cour de cassation, Conseil d'État, Cour européenne des droits de l'homme, Cour de Justice de l'union européenne : 2 663,27 EUR par affaire (y compris les consultations).

Ces montants s'entendent TTC et sont calculés sur une TVA de 20 %. Ils comprennent les frais de secrétariat, de déplacements et de photocopies. Ils varient en fonction de la TVA en vigueur au jour de la facturation.

La prise en charge des honoraires et des frais non taxables d'avocat s'effectue selon la modalité suivante, **dans la limite des montants figurant dans ce paragraphe.**

- JURIDICA règle directement l'avocat que vous avez saisi, après en avoir informé JURIDICA au préalable, sur justificatifs de la procédure engagée, de la décision rendue et sur présentation d'une convention d'honoraires que vous avez négociée et signée. À défaut de cette convention d'honoraires, JURIDICA vous rembourse sur présentation d'une facture acquittée.

Lorsque l'avocat sollicite le paiement d'une provision, JURIDICA pourra verser une avance, en cours de procédure à hauteur de 50 % des montants prévus ci-dessus et dans la limite des sommes qui vous sont réclamées. Le solde sera réglé sur présentation de la décision.

Si vous avez des intérêts communs avec plusieurs personnes dans un même litige contre un même adversaire, les sommes mises à votre charge seront calculées au prorata du nombre d'intervenants dans ce litige. **Elles vous seront remboursées dans la limite des montants figurant dans ce paragraphe.**

JURIDICA ne prend jamais en charge :

- les honoraires de résultat des mandataires, quels qu'ils soient, fixés en fonction de l'intérêt en jeu ou en fonction du résultat définitif ou espéré des démarches engagées;
- les condamnations prononcées contre vous au titre de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile ou son équivalent devant les autres juridictions françaises ou étrangères;
- les frais de postulation;
- les consignations pénales qui vous sont réclamées.

Juridictions étrangères

Lorsque l'affaire est portée devant des juridictions étrangères, le montant retenu est celui de la juridiction française équivalente. À défaut, le plafond applicable est celui du niveau de juridiction concerné.

2.9 – Allô Quiétis

Définition du service

Sur simple appel téléphonique de votre part au 01 41 85 83 22 (coût d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine), le service Allô Quiétis vous fournit :

- L'assistance serrurerie :
 - Mise en relation en urgence avec un serrurier suite à la perte ou au vol de vos clés : nous recherchons le prestataire qui pourra intervenir le plus rapidement, nous établissons avec lui les conditions de son intervention (notamment l'heure de l'intervention) et, avec votre accord, nous le dépêchons à votre domicile.
 - Les frais liés à l'intervention du prestataire (déplacement, pièces & main-d'œuvre, etc.) vous seront facturés directement par le prestataire et pourront être pris en charge dans les limites de garantie fixées à l'article 2.3. Cette prestation est accessible 24h sur 24 et 7j sur 7.
- Les informations et les renseignements exclusivement d'ordre privé, destinés à orienter vos démarches dans les domaines administratif, juridique, social et plus généralement de la vie pratique, tels que :

- travaux et habitation (questions d'ordre réglementaire sur les assurances, le cadastre...);
- immobilier/fiscalité (loyers, baux, copropriété, fiscalité des revenus fonciers, succession...);
- achats/ventes d'immeubles (promesse de vente, vices cachés, relations notaires, relations agences immobilières...);
- déménagement (comment organiser son déménagement, quelles démarches auprès d'administrations...);
- santé et bien-être (la sécurité sociale, les vaccins, la CMU, informations nutrition, hygiène...);
- emploi (les emplois publics, adresses utiles, Pôle Emploi/APEC, droit du travail, licenciement...);
- scolarité (informations relatives aux études ou aux métiers, études à l'étranger, bourses d'études, conventions de stage...);
- animaux domestiques (tatouages, vaccins, garde d'un animal domestique dans un établissement spécialisé...);
- loisirs et sports (les activités extrascolaires, les centres de vacances, séjours linguistiques, associations culturelles...);
- famille (droit de la famille, PACS, divorce, naissance d'un enfant...);
- droit privé (droit patrimonial, obligations, voisinage, procédures devant les tribunaux...);
- droit public (conflit de personnes privées et publiques, procédures gracieuses et contentieuses...);
- droit de la consommation (délai de renonciation, achat de biens défectueux...);
- fiscalité (impôts, imprimés à remplir, revenus fonciers, charges à déduire, impôts locaux...);
- retraite (démarches à accomplir pour la constitution du dossier retraite, droits à la retraite, pensions de réversion...);
- voyages (visa, passeports, formalités administratives à accomplir, vaccins obligatoire...);
- social et administratif (aides sociales, organismes sociaux, formalités administratives);
- Cette prestation est accessible chaque jour (sauf dimanches et jours fériés) de 8 heures à 19 heures 30.

Modalités

Les informations que nous recherchons et vous communiquons constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la Loi modifiée du 31 décembre 1971. Nous ne pouvons en aucun cas être tenus pour responsables des interprétations du bénéficiaire ni de leurs conséquences éventuelles. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques ou médicales. Selon les cas, nous vous orienterons vers les organismes ou les professionnels susceptibles de vous répondre. Les informations fournies dans le cadre de ce service sont des informations à caractère encyclopédique, non personnalisées. En aucun cas, ces informations ne peuvent servir à établir un diagnostic ou un traitement médical, ni à apprécier un traitement médical en cours.

Dans le cas où des recherches approfondies seraient nécessaires et si nous ne pouvons donner immédiatement la réponse, nous vous rappelons dans les meilleurs délais.

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 du contrat de souscription à JAZZ;
- 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 aux assureurs 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 Bris et Vol de Téléphone Mobile, Smartphone, Tablette tactile, Sécurité Téléphone Mobile et 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 Quiétis.

3.3 – Renonciation

En cas de multi-assurance

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 14 jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies:

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté;
- 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 nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de votre renonciation.

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

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. 112-10 du Code des assurances pour mon contrat d'assurance Quiétis auquel j'ai adhéré le (date d'adhésion du contrat) ».

IMPORTANT: Quiétis étant considéré comme un élément principal de JAZZ formant un ensemble indivisible de services, sa renonciation entraîne automatiquement la résiliation de JAZZ et des options souscrites.

En cas d'adhésion à la suite d'un démarchage

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 Quiétis 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 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 Quiétis, numéro (indiquer le numéro inscrit sur vos Conditions Particulières), auquel j'ai adhéré le (date d'adhésion du contrat) ».

Votre contrat sera résilié à compter de la date de réception de votre lettre recommandée. 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.

En cas d'adhésion à distance

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 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 Quiétis, auquel j'ai adhéré le <date d'adhésion du contrat> ».

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

3.4 – Votre Cotisation

La cotisation de JAZZ est indiquée dans la brochure des « Conditions appliquées aux opérations bancaires- particuliers ». Elle est prélevée mensuellement, sur

le compte bancaire de particulier rattaché à JAZZ, en milieu de mois. Pour un contrat souscrit entre le 1^{er} et le 14, la cotisation est prélevée dès le mois de souscription. Pour un contrat souscrit à partir du 15 du mois, la cotisation n'est prélevée qu'à compter du mois suivant.

Le montant de la cotisation d'assurance est inclus dans votre contrat JAZZ dont la cotisation est automatiquement débitée chaque mois par Société Générale, 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.

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.

L'adhérent pourra résilier son contrat comme indiqué à l'article 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 Bris et Vol de Téléphone Mobile, Smartphone, Tablette tactile, 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 Quiétis, 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

Motif de résiliation	Qui peut résilier ?	Quand ?	Date d'effet de la résiliation ?
Tous motifs	L'adhérent	La première année : un mois au plus tard avant l'échéance annuelle (fixée au 30 juin de chaque année).	À l'échéance annuelle.
	L'adhérent	En cas d'envoi de l'avis d'échéance moins de 45 jours avant l'échéance annuelle, dans les 20 jours suivant la date d'envoi de cet avis d'échéance (le cachet de la poste faisant foi).	À l'échéance annuelle si votre lettre recommandée nous parvient avant cette date. Le lendemain de la date figurant sur le cachet de la poste de la lettre recommandée si celle-ci 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 la demande de résiliation.
	L'assureur	Deux mois avant l'échéance annuelle.	À 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	Dans les trois mois qui suivent la date de l'événement.	Un mois après réception de la notification.
Décès de l'adhérent.	Les héritiers	À tout moment.	Dès réception de la lettre de résiliation.
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'un des assureurs 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 l'envoi de la 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 l'envoi de la lettre recommandée. Au terme du délai de 30 jours
Omission ou inexactitude dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de contrat.	L'assureur	Dès que l'assureur en a connaissance mais avant tout sinistre.	10 jours après l'envoi de la lettre recommandée.
Retrait d'agrément.	Résiliation de plein droit		Le 40 ^e jour à midi après la publication au JORF de la décision de l'ACPR prononçant le retrait.
Clôture du Compte de prélèvement (Sauf s'il s'agit d'un transfert de compte dans la même agence Société Générale ou dans une autre agence Société Générale).	Résiliation de plein droit		À la clôture des comptes.

L'adhérent ou les assureurs peuvent chacun mettre fin au contrat en respectant les règles fixées par le Code des assurances.

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 du contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication.

À des fins de preuve, il est recommandé de résilier par le biais du recommandé. À ce titre, la résiliation par lettre recommandée électronique se fait via l'adresse électronique de votre agence bancaire et la résiliation par lettre recommandée postale à l'agence dans laquelle se trouve le compte de prélèvement.

IMPORTANT : Quiétis étant considéré comme un élément principal de JAZZ formant un ensemble indivisible de services, sa résiliation entraîne automatiquement la résiliation de JAZZ et des options souscrites.

En application des dispositions de l'article R.113-12 du Code des assurances relatif aux modalités et conditions d'application de la résiliation à tout moment d'un contrat d'assurance couvrant les personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles (article L.113-15-2 du Code des assurances), vous pourrez, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de première adhésion à 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 la cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a été couvert, cette période est calculée jusqu'à la date d'effet de la résiliation.

Nous vous remboursons le solde de la cotisation déjà acquittée dans un délai de trente jours à compter de la date de la résiliation. À 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.

Conditions de résiliation :

Les délais de résiliation indiqués ci-dessus sont décomptés à partir de l'envoi de la lettre recommandée, le cachet de la Poste faisant foi, sauf 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), pour laquelle une lettre ou tout autre support durable suffit.

3.9 – Pluralité d'assurance

À 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 Bris et Vol de Téléphone Mobile, Smartphone, Tablette tactile et Sécurité Téléphone Mobile : Sogessur est subrogée jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par elle, dans vos droits et actions contre le responsable du Sinistre ;
- pour la garantie Sécurité Juridique : Juridica est subrogée, dans la limite des sommes dont elle a fait l'avance ou qu'elle vous a payée directement ou dans vos intérêts, dans vos droits et actions contre les Tiers et en particulier lorsque ceux-ci sont condamnés aux dépens ou au titre de l'article 700 du nouveau Code de Procédure Civile ou 475-1 du Code de Procédure Pénale.

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

3.11 – Prescription

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

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.

Ce délai est interrompu par l'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.

Il est également interrompu par :

- la désignation d'experts à la suite d'un Sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée 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.

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

– 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 reporter à l'article 10 des conditions générales JAZZ.

– Réclamation liée à la gestion des garanties Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés/Papiers/Maroquinerie, Sécurité Bris et Vol de Téléphone Mobile, Smartphone, Tablette tactile, Sécurité Téléphone Mobile ou Prolongation de la garantie Constructeur.

Si votre réclamation porte sur la gestion des garanties précitées, vous pouvez vous adresser au service SOGESSUR Réclamation Clients en écrivant à l'adresse suivante :

Sogessur Réclamation Clients
TSA 91102 - 92 894 Nanterre Cedex 9

– Réclamation liée à la gestion de la garantie Sécurité Juridique

Si votre réclamation porte sur la gestion de la garantie précitée, vous pouvez vous adresser au service JURIDICA Réclamation Clients en écrivant à l'adresse suivante :

Juridica - Service Réclamation
1 place Victorien Sardou 78166 Marly-le-Roi CEDEX

– Réclamation liée à la gestion de la garantie Allô Quiétis

Si votre réclamation porte sur la gestion de la garantie précitée, vous pouvez vous adresser au service d'Europ Assistance Remontées Clients en écrivant à l'adresse suivante :

Europ Assistance - Remontées Clients
1 promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers CEDEX

Nous nous engageons à accuser réception de votre courrier dans un délai de 10 jours (sauf si nous avons déjà apporté une réponse au cours de ce délai), et à traiter votre réclamation dans un délai maximal de 60 jours à compter de la réception de votre courrier.

3.13 – Médiateur

Après épuisement des procédures internes de réclamations propres aux assureurs, 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

75 441 Paris Cedex 09

Le Médiateur est une personnalité extérieure aux assureurs 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 quatre-vingt-dix 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 à caractère personnel

Ce paragraphe pour objectif de vous informer de la manière dont vos informations personnelles sont collectées et traitées par la société Sogessur, entité de SOCIÉTÉ GÉNÉRALE ASSURANCES (ci-après dénommée « Nous »), en tant que responsable de traitement.

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

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

POURQUOI COLLECTONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Dans le cadre de l'exécution de votre contrat, les données personnelles que nous collectons sont 7 nécessaires à :

- Votre identification, l'identification des assurés et des bénéficiaires ;
- L'étude vos besoins spécifiques afin de proposer des contrats adaptés ;
- 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 de SOCIÉTÉ GÉNÉRALE 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 SOCIÉTÉ GÉNÉRALE 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 de chacune de vos garanties, à nos délégués de gestion, intermédiaires en assurance, partenaires, mandataires, sous-traitants, ou aux autres entités de SOCIÉTÉ GÉNÉRALE ASSURANCES dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises, s'il y a lieu, aux organismes d'assurance des personnes impliquées 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 votre bulletin d'adhésion, 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 ou par courrier, à l'adresse suivante : Société WORLDINE, Service Bloctel, Immeuble River Ouest, 80, quai Voltaire, 95870 Bezons. Vous ne pourrez plus être démarché téléphoniquement par Sogessur sauf en cas de relations contractuelles préexistantes.

Ces droits peuvent être exercés par lettre simple à l'adresse suivante : SOCIÉTÉ GÉNÉRALE ASSURANCES / 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 SOCIÉTÉ GÉNÉRALE 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 (e-mails, 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 91 102 - 92 894 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.

L'option Tranquillité n'est plus ouverte à la souscription depuis le 23 avril 2018. Ces conditions sont valables pour les Adhérents ayant souscrit cette option avant cette date.

Les présentes Conditions Générales de l'option Tranquillité régissent les dispositions spécifiques à cette option et complètent, pour cette option, les Conditions Générales de JAZZ acceptées par l'Adhérent. Ainsi, sauf dispositions particulières contraires des présentes, les clauses des Conditions Générales de JAZZ sont également applicables à l'option Tranquillité.

1. OBJET

L'option Tranquillité se compose :

- des Services Oppositions Toutes Cartes et Mémoire ;
- de l'Assurance Garantie Prix.

Les services inclus dans cette option forment un ensemble indivisible de services. La résiliation de l'un ou l'autre de ces services entraîne automatiquement la résiliation de l'option Tranquillité elle-même.

2. COTISATION DE L'OPTION

Le montant de la cotisation afférente à l'option est indiqué dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers »⁽¹⁾.

La cotisation afférente à l'option s'ajoute à celle de JAZZ. La cotisation JAZZ et la cotisation de l'option sont prélevées, sur le compte bancaire auquel est rattaché JAZZ, mensuellement, concomitamment et séparément, en milieu de mois. Pour un contrat souscrit entre le 1^{er} et le 14, la cotisation est prélevée dès le mois de souscription. Pour un contrat souscrit à partir du 15 du mois, la cotisation n'est prélevée qu'à compter du mois suivant.

3. LES SERVICES OPPOSITION TOUTES CARTES ET MÉMOIRE

Les Services Opposition Toutes Cartes et Mémoire sont assurés par Loyaltybuild Limited, société de droit irlandais, immatriculée en Irlande sous le numéro 411428, dont le siège social est situé 25/28 North Wall Quay, Irlande, et dont le capital social est de 500 000 EUR, via sa succursale en France (qui utilise le nom commercial Tenerity), située 124 rue Réaumur, CS 60207, 75084 Paris Cedex 02, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 795 083 591. Le Service Opposition Toutes Cartes est ouvert 24 h/24, 7 j/7, pour le traitement des demandes d'opposition. Les Services Opposition Toutes Cartes et Mémoire sont ouverts du mardi au vendredi de 8 h 30 à 19 h 30 et les lundi et samedi de 9 h 15 à 17 heures pour les opérations d'information ou de mise à jour des données enregistrées. Le Service Mémoire est un service corollaire du Service Opposition Toutes Cartes et ne peut être souscrit séparément.

Tout courrier concernant les Services Opposition Toutes Cartes et Mémoire doit être envoyé à l'adresse suivante :

Tenerity – Service SOTC -124 rue Réaumur, CS 60207, 75084 PARIS CEDEX 02.

En cas de réclamation, Tenerity s'engage à en accuser réception sous 2 jours et à tenir l'Adhérent informé sous 10 jours ouvrés, sauf cas exceptionnels.

3.1 – Descriptif

Le Service Opposition Toutes Cartes offre à l'Adhérent un service d'aide en cas de perte ou de vol de ses cartes de débit de crédit ou de retrait.

- Ce service consiste, d'une part, en un enregistrement initial des références des cartes de débit, de crédit ou de retrait, et en la notification, par téléphone prioritairement, auprès de l'émetteur ou du centre d'opposition auquel fait appel ce dernier, de la perte ou du vol des cartes ainsi enregistrées.
- Le service Mémoire consiste en un enregistrement des numéros d'identification des cartes nationale d'identité, passeports, permis de conduire et tout type de document identifiant l'Adhérent comme étant son propriétaire (carte grise) et en une restitution de ces informations à la demande de l'Adhérent, notamment en cas de vol ou de perte de ces documents.
- Tous les éléments enregistrés ainsi que divers événements personnels préalablement enregistrés (contrôle technique, date d'expiration des papiers d'identité...) pourront faire l'objet d'un rappel auprès de l'Adhérent pour signaler les dates d'échéance, 3 mois avant pour les papiers d'identité, 45 jours avant pour la date du prochain contrôle technique.
- L'Adhérent pourra à tout moment se faire restituer sur demande par téléphone ou par Internet les éléments enregistrés.

3.2 – Éligibilité

Les cartes pour lesquelles le service Opposition Toutes Cartes peut être fourni sont celles préalablement enregistrées par le Service Opposition Toutes Cartes avant le vol ou la perte, émises en France, et relevant de l'une des catégories suivantes :

- cartes de retrait d'espèces auprès de distributeurs automatiques ;
- cartes de débit ;

- cartes de crédit ;
- cartes de paiement des enseignes de distribution ;
- cartes de paiement des compagnies pétrolières ;
- cartes téléphoniques à débit différé.

Il n'y a pas de limite au nombre de cartes qui peuvent être enregistrées pourvu qu'elles appartiennent à l'une des catégories définies et qu'elles constituent le support d'un moyen de paiement ou d'un accès à un crédit.

Ne sont notamment pas couvertes par le service : les cartes club, les télécartes pré-chargées, les cartes à points des compagnies aériennes et des distributeurs et toute autre carte non liée à un moyen de paiement ou de crédit.

Sont éligibles au Service Mémoire les éléments d'identification des papiers d'identité, permis de conduire, et dates du prochain contrôle technique, préalablement enregistrés via le formulaire adapté.

Les éléments relatifs aux téléphones portables des bénéficiaires du compte JAZZ entrent également dans le cadre du Service Mémoire :

- numéro d'appel ;
- nom de l'opérateur ;
- marque et modèle téléphone ;
- numéro IMEI ;
- numéro SIM.

Les cartes et papiers d'identité éligibles appartiennent à :

- l'Adhérent et le co-titulaire du compte joint support de la cotisation JAZZ en cas de compte joint ;
- au conjoint de l'Adhérent, à son concubin ou à son PACsé ;
- aux enfants à charge de l'Adhérent (même foyer fiscal que l'Adhérent).

3.3 – Fonctionnement

Les Services Opposition Toutes Cartes et Mémoire sont fournis dans les conditions ci-après décrites. La responsabilité d'Affinion International ne pourra être engagée lorsque l'Adhérent n'a pas respecté les consignes ci-après.

3.3.1 – Procédure d'enregistrement des cartes ou des documents ou informations

L'Adhérent complète un formulaire d'enregistrement, joint au Dossier de Bienvenue, qui lui est remis lors de son adhésion à JAZZ, en mentionnant les cartes et les documents ou informations liées aux rubriques proposées dont il souhaite l'enregistrement. Ce formulaire d'enregistrement doit être renvoyé dûment complété et signé dans les plus brefs délais.

L'envoi de ce formulaire d'enregistrement (par courrier) vaut mandat donné par l'Adhérent au Service Opposition Toutes Cartes de contacter le cas échéant les émetteurs des cartes concernées ou les centres d'opposition auxquels ils font appel, et de leur signaler la perte ou le vol de ces cartes.

Aucun enregistrement ne sera effectué si le formulaire d'enregistrement ne comporte pas :

- Pour les cartes :
 - les références complètes des cartes et de leurs émetteurs ;
 - des éléments de sécurité demandés à l'Adhérent pour la mise en œuvre du service ;
 - la signature de l'Adhérent autorisant le Service Opposition Toutes Cartes à détenir les coordonnées des cartes et des documents qu'il aura communiqués et à procéder aux premières étapes de l'opposition le cas échéant.
- Pour les papiers :
 - les éléments d'identification complets des papiers d'identité ;
 - des éléments de sécurité demandés à l'Adhérent pour la mise en œuvre du service ;
 - la signature de l'Adhérent autorisant le Service Mémoire à détenir les informations sur les documents qu'il aura communiqués.

Les informations figurant dans le formulaire d'enregistrement seront conservées par Tenerity sur un support informatique, qui, de convention expresse, sera admissible comme moyen de preuve des instructions données par l'Adhérent, sauf preuve contraire.

La confirmation de l'enregistrement des cartes, des numéros d'identification des cartes d'identité, passeports, permis de conduire mentionnés dans le formulaire d'enregistrement sera envoyée à l'Adhérent dans les 21 jours ouvrés à compter de la réception par le Service Opposition Toutes Cartes dudit formulaire d'enregistrement dûment complété.

L'Adhérent pourra actualiser les informations détenues par le Service grâce à des formulaires de mise à jour transmis par les Services Opposition Toutes Cartes et Mémoire, ou par simple appel téléphonique.

La consultation par l'Adhérent des informations détenues est soumise à la citation par l'Adhérent de ses éléments de sécurité et de son numéro d'Adhérent.

3.3.2 – Mise en œuvre de la procédure d'information des émetteurs des cartes enregistrées

Pour déclencher le Service Opposition Toutes Cartes, l'Adhérent doit appeler le 3955 et choisir « l'option Tranquillité » (service gratuit + prix appel).

(1) 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 mis à jour régulièrement et tenu à la disposition de la clientèle dans nos agences et sur le site internet : societegenerale.fr.

L'Adhèrent devra mentionner au Service Opposition Toutes Cartes son numéro d'Adhèrent et ses éléments de sécurité.

Le Service Opposition Toutes Cartes procédera alors aux premières étapes de la procédure de blocage (désignée également ci-après par les termes « mise en opposition » ou « opposition ») des cartes de l'Adhèrent, par téléphone prioritairement ou télécopie, en contactant l'émetteur ou les centres d'opposition auxquels celui-ci fait appel dans les 2 jours ouvrés (hors Week-end).

Si le centre d'opposition de l'émetteur de la carte perdue ou volée exige que l'Adhèrent s'adresse directement à lui pour la notification orale et/ou écrite de l'opposition, le Service Opposition Toutes Cartes se limitera alors à fournir dans les 2 jours ouvrés (hors week-end) à l'Adhèrent, les coordonnées du/des centre(s) d'opposition habilité(s) par l'émetteur.

Le Service Opposition Toutes Cartes ne prendra en compte aucune demande de réactivation des cartes.

La confirmation de la transmission des demandes aux émetteurs concernés sera envoyée par le Service Opposition Toutes Cartes à l'Adhèrent 2 jours ouvrés (hors Week-end). Ce courrier récapitulera l'ensemble des émetteurs contactés. Il comportera en outre un formulaire pour l'enregistrement éventuel des nouvelles cartes de l'Adhèrent

3.4 – Limites de responsabilités

Quels que soient la forme et le délai de l'appel du Service Opposition Toutes Cartes par l'Adhèrent, et la suite qui lui aura été donnée par le Service Opposition Toutes Cartes, le Service Opposition Toutes Cartes ne sera en aucun cas responsable des dommages subis par l'Adhèrent, ou par les personnes éligibles au bénéfice du Service Opposition Toutes Cartes, à raison d'une utilisation frauduleuse de cartes de paiement ou de crédit dont l'Adhèrent, ou ces personnes, sont titulaires.

Le Service Opposition Toutes Cartes ne concerne que les premières étapes de la procédure de blocage de la carte. Il ne consiste pas en l'accomplissement de toutes les formalités que suppose la mise en opposition d'une carte de crédit, de paiement ou de retrait.

Aussi, le Service Opposition Toutes Cartes n'effectuera pas d'autres démarches que l'appel téléphonique ou l'envoi d'une télécopie, les autres démarches incombant au titulaire de la carte pour que son opposition devienne définitive, ou soit même simplement prise en compte auprès des organismes émetteurs.

En particulier, le Service Opposition Toutes Cartes ne se substituera pas à l'Adhèrent pour toute notification écrite requise par la plupart des émetteurs, ni pour l'accomplissement de toute démarche, déclaration de vol, de perte ou dépôt de plainte.

Le Service Opposition Toutes Cartes ne peut être considéré comme l'agent ou le mandataire des émetteurs de cartes couvertes par le service, et ne bénéficie d'aucun agrément de la part de ces derniers.

L'intervention du Service Opposition Toutes Cartes ne peut être entendue comme modifiant les conditions de prise en compte de l'opposition chez l'émetteur qui restent régies par le Contrat qui lie l'Adhèrent et l'émetteur de la carte concernée.

Les cartes enregistrées auprès du Service Opposition Toutes Cartes ne bénéficient à ce titre d'aucun service d'assurance.

Le Service Opposition Toutes Cartes ne peut être tenu pour responsable du défaut de traitement ou de prise en compte par l'émetteur, ou par le centre d'opposition auquel il fait appel, de la notification de la perte ou du vol faite par le Service Opposition Toutes Cartes, et notamment en cas de non transmission par le centre d'opposition de cette déclaration à l'organisme émetteur.

4. L'ASSURANCE GARANTIE PRIX (NOTICE D'INFORMATION)

Dispositions du contrat de groupement n° 40 388 452 souscrit par Société Générale, tant pour son compte que celui de ses filiales, auprès de l'Assureur Allianz IARD (entreprise régie par le Code des Assurances), par l'intermédiaire de la société de courtage d'assurances Tenerity Assurances (immatriculation ORIAS n° 07 026 343) et présenté par la Société Générale en sa qualité d'intermédiaire en assurances, immatriculation ORIAS n° 07 022 493.

Autorité chargée du contrôle - Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution ACPR, 4 place de Budapest, CS 92 459 - 75436 Paris Cedex 09.

4.1 – Définitions

4.1.1 – Assureur

Allianz IARD, Société Anonyme au capital de 991 967 200 EUR, ayant pour numéro unique d'identification 542 110 291 RCS Paris, entreprise régie par le Code des Assurances, siège social : 87, rue de Richelieu - 75002 Paris

4.1.2 – Souscripteur

Société Générale, SA au capital de 1 062 354 722,50 EUR ayant pour numéro unique d'identification 552 120 222 RCS Paris, siège social : 29, boulevard Haussmann - 75009 Paris, immatriculation à l'ORIAS n° 07 022 493.

4.1.3 – Assuré

L'Adhèrent à l'option Tranquillité, détenteur de cartes bancaires ou de carnets de chèques émis par Société Générale (à l'exception de la carte Alterna) et rattachés au compte de particuliers supportant la cotisation JAZZ, ou le

co-titulaire de ce compte Adhèrent de JAZZ, ayant effectué l'achat, objet de la garantie, avec lesdites cartes bancaires ou chèques bancaires (hors achat à crédit via l'Option Crédit).

4.1.4 – Intermédiaire en assurance

Société Générale, SA au capital de 1 062 354 722,50 EUR au 31/03/2016, ayant pour numéro unique d'identification 552 120 222 RCS Paris, siège social : 29, boulevard Haussmann - 75009 Paris, agissant en sa qualité d'intermédiaire en assurances. Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L. 512-6 et L. 512-7 du Code des Assurances. Immatriculation à l'ORIAS n° 07 022 493.

4.1.5 – Intermédiaire gestionnaire

Tenerity Assurances, SARL au capital de 8 000 EUR, ayant pour numéro unique d'identification 795 083 591 RCS Paris, siège social : 124, rue Réaumur, CS 60207, 75 084 Paris Cedex 02. Immatriculation à l'ORIAS n° 07 026 343.

4.1.6 – Bien neuf garanti

Tout article, marchandise et, plus généralement, tout bien meuble acheté en France métropolitaine :

- jamais utilisé avant l'achat, ni transformé ;
- acheté dans un point de vente physique accessible au grand public, hors achat à distance et Internet ;
- acheté dans un but non lucratif et non commercial ;
- acheté exclusivement au comptant et au moyen d'une carte bancaire et/ou d'un chèque bancaire rattaché(s) au compte de particuliers supportant la cotisation JAZZ, hors carte Alterna et hors achat à crédit via l'Option Crédit.

4.1.7 – Droit applicable

Le droit français.

4.2 – Objet de la garantie

L'Assureur garantit le remboursement à l'Assuré de la différence entre le prix qu'il a payé pour l'achat d'un bien neuf garanti et un prix inférieur qu'il a constaté dans un point de vente physique à accès grand public - pendant les 60 (soixante) jours suivant cet achat pour un bien neuf identique, de même marque portant la même référence du fabricant, même en période de soldes. La date de constatation sera celle mentionnée sur le document attestant de la différence de prix. À compter de la date de constatation, l'Assuré dispose d'un délai de 5 (cinq) jours ouvrés pour déclarer le sinistre en appelant le 3955 avec le mot-clé « tranquillité » (service gratuit + prix appel).

4.3 – Prise d'effet et cessation de la garantie

La garantie prend effet au jour de la souscription de l'option Tranquillité par l'Assuré. La garantie cesse :

- le lendemain de la demande de résiliation de JAZZ ou de l'option Tranquillité par l'Assuré ;
- le lendemain de la résiliation par Société Générale de l'adhésion au Programme JAZZ souscrit par l'Assuré ;
- et dans tous les autres cas prévus par le Code des Assurances, notamment en cas de résiliation par l'Assureur ou le souscripteur (l'Assuré en sera informé au plus tard deux mois avant la date de résiliation effective).

4.4 – Étendue de la garantie

La garantie est acquise pour tout bien neuf garanti :

- pendant 60 (soixante) jours à compter de la date d'achat ou de livraison du bien neuf garanti ;
- même si la différence de prix est observée dans un point de vente accessible au grand public autre que celui où le bien neuf garanti a été acheté.

4.5 – Montant de la garantie

La garantie est acquise jusqu'à 1000 (mille) EUR TTC par bien neuf garanti pour lequel une différence de prix est constatée, dès lors que la différence de prix est égale ou supérieure à 15 (quinze) EUR. Le total des remboursements au titre de cette garantie ne pourra excéder 1 530 (mille cinq cent trente) EUR TTC par Assuré et par période successive de douze mois suivant la date d'adhésion à l'option Tranquillité.

4.6 – Exclusions de la garantie

- a) Les objets d'art, antiquités, articles de collection (tels que timbres), chèques de voyages, monnaie scripturale, lingots et pièces en or, instruments négociables, bons ;
- b) les animaux et les plantes ;
- c) l'habitation ou toute autre structure permanente ;
- d) les biens attachés, incorporés à la terre ou en devenant partie intégrante et de façon générale tous les biens immeubles par destination (par exemple : carrelage, papiers peints, matériaux de construction...), ainsi que tous éléments devenant immeubles par destination (par exemple : cuisines équipées, volets roulants) ;
- e) les biens consommables et périssables, la nourriture, les carburants ;
- f) les engins motorisés aériens, flottants ou terrestres, y compris les pièces et accessoires, les remorques, caravanes et camping-cars ;
- g) les biens relevant de liquidations de stock et les biens proposés par des soldeurs professionnels ;

- h) les biens spécialement commandés, faits main ou sur mesure;
- i) les équipements optiques ou médicaux y compris lunettes (solaires et/ou correctives), lentilles de contact, appareils dentaires;
- j) les biens acquis illégalement;
- k) le coût lié à l'acheminement du bien neuf garanti;
- l) les prestations de services, redevances, abonnement (exemple : téléphone portable, Internet...) et biens immatériels de toutes natures (exemple : voyages), les locations, les valeurs, les billets de toutes sortes (théâtre, concert, cinéma, etc.);
- m) les biens achetés par le personnel, le gérant, le propriétaire - ainsi que les conjoints et concubins de ces personnes - du magasin ou de l'enseigne où le bien a été acheté, ou de ceux où la baisse de prix a été constatée;
- n) les biens achetés ou pour lesquels la différence de prix est constatée à l'étranger ou dans une zone franche (« duty free »);
- o) les biens achetés en dehors de la période d'adhésion à l'option Tranquillité;
- p) les biens achetés ou pour lesquels la différence de prix est constatée sur des catalogues de vente par correspondance;
- q) les biens d'occasion;
- r) les biens neufs vendus comme partie d'un lot;
- s) les biens ayant déjà fait l'objet d'un remboursement en différence de prix constatée, que ce soit dans le cadre du présent contrat ou de tout autre contrat;
- t) les articles achetés à partir d'un site Internet ou d'achat à distance;
- u) les articles achetés hors de France métropolitaine;
- v) les articles qui n'ont pas été payés - en une ou plusieurs transactions - avec la carte de paiement (hors carte Alterna et hors achat à crédit via l'Option Crédit) ou le chéquier rattaché au compte bénéficiant de la convention JAZZ. Le débit de l'achat devra apparaître sur le relevé de compte supportant la cotisation JAZZ.

4.7 – Territorialité

La garantie s'applique à tout bien acheté et dont la différence de prix est constatée en France métropolitaine.

4.8 – Mise en œuvre de la garantie

L'assuré doit :

- déclarer toute différence de prix sur un bien neuf garanti dans les 5 (cinq) jours ouvrés suivant la constatation, par téléphone : au 3955 avec le mot-clé « Tranquillité » (service gratuit + prix appel);
- renvoyer le formulaire d'indemnisation que Tenergy Assurances lui aura fourni suite à sa déclaration, accompagné des pièces justificatives et ce, dans les 30 (trente) jours suivant la date de réception du formulaire d'indemnisation.

Pièces justificatives à fournir par l'Assuré :

- l'original de la facture d'achat du bien concerné mentionnant les références du distributeur ou du fabricant du bien, sur papier en-tête du magasin ou avec le cachet du magasin;
- la photocopie du relevé de compte bancaire ou un extrait de compte bancaire supportant la cotisation de la convention JAZZ et sur lequel apparaît le débit de l'achat concerné;
- un document original daté émanant du distributeur ou du fabricant du bien (sur papier en-tête ou avec le cachet du magasin) justifiant la différence de prix et indiquant les mêmes marques et mêmes références que l'original de la facture d'achat;
- une attestation de non remboursement de la différence de prix, effectuée par le magasin où le bien a été acheté, si l'enseigne propose également un service de remboursement de la différence de prix.

En outre, l'Assureur se réserve le droit de diligenter une enquête sur la vérification du prix et de demander toute autre pièce justificative à l'Assuré.

4.9 – Règlement

L'Assureur s'engage à régler les indemnités dues, dans les limites prévues par la garantie, et ce sous 21 (vingt-et-un) jours ouvrés à partir du jour où il aura reçu toutes les pièces justificatives.

Ce délai ne sera toutefois pas applicable dans le cas où l'Assureur diligente une enquête sur la vérification du prix.

4.10 – Pluralité d'assurances

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-4 du Code des Assurances, l'Assuré doit déclarer à Tenergy Assurances les polices d'assurance de même nature souscrites auprès d'autres assureurs en communiquant leur nom et les sommes assurées. Quand elles sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites de garantie du contrat et dans le respect des dispositions de l'article L. 121-1 du Code des Assurances. Dans ces limites, l'Assuré pourra obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'Assureur de son choix.

4.11 – Correspondance

Toute demande de renseignements, précision complémentaire, réclamation doit systématiquement et exclusivement être adressée à :

TENERITY ASSURANCES - Service garantie prix
124, rue Réaumur, CS 60207, 75084 Paris Cedex 02

En cas de réclamation, Tenergy Assurances s'engage à en accuser réception sous 2 jours et à tenir l'Adhérent informé sous 10 jours ouvrés, sauf cas exceptionnels.

4.12 – Prescription

Prescription des actions dérivant du contrat d'assurance :

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L 114-1 à L 114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

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 :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand 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 sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

Article L 114-2 du Code des assurances :

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Article L 114-3 du Code des assurances :

Par dérogation à l'article 2254 du code civil, 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.

Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L. 114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après.

Pour prendre connaissance de toute mise à jour éventuelle de ces dispositions précitées, nous vous invitons à consulter le site Officiel « www.legifrance.gouv.fr ».

Article 2240 du Code civil :

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

Article 2241 du Code civil :

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

Article 2242 du Code civil :

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

Article 2243 du Code civil :

L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

Article 2244 du Code civil :

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

Article 2245 du Code civil :

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers. En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu. Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

Article 2246 du Code civil:
L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

4.13 – Compétence judiciaire

En cas de litige entre l'Assuré et l'Assureur, le tribunal compétent sera le tribunal du domicile de l'Assuré.

4.14 – Modification

En cas de modification des conditions du contrat de groupement Garantie Prix n° 40 388 452, l'Assuré en sera informé par écrit, au plus tard trois mois avant la date d'entrée en vigueur de ces modifications.

Ce document est une notice d'information, extrait du contrat de groupement n° 40 388 452, et a une valeur contractuelle. À ce titre, les clauses de cette notice d'information sont opposables à l'Adhérent.

Un exemplaire du contrat Service Garantie Prix n° 40 388 452 est disponible sur simple demande auprès de TENERITY Assurances.

5. DURÉE DE L'OPTION

La présente option est conclue pour une durée indéterminée.

6. RÉSILIATION DE L'OPTION

6.1 – Résiliation du fait de l'Adhérent

L'Adhérent peut à tout moment résilier l'option, par lettre simple, lettre recommandée ou lettre signée remise à son guichet.

Lorsque l'option est rattachée à un compte collectif, chaque co-titulaire peut individuellement résilier l'option valablement. Une telle résiliation sera opposable aux autres co-titulaires du compte sans que Société Générale n'ait besoin d'effectuer aucune démarche ni formalité à l'égard des autres co-titulaires.

6.2 – Résiliation du fait de Société Générale

Société Générale se réserve la possibilité de résilier la présente option à tout moment moyennant un préavis d'un mois minimum. Cette résiliation sera portée à la connaissance de l'Adhérent par lettre simple. Elle prendra effet le dernier jour du mois au cours duquel le préavis se termine.

En outre, Société Générale se réserve le droit de résilier sans préavis l'option :

- en cas d'impossibilité de prélever le montant d'une cotisation due par l'Adhérent;
- en cas de comportement gravement répréhensible ou de manquement grave de l'Adhérent à ses obligations contractuelles.

6.3 – Conséquences de la résiliation

La résiliation de l'option entraîne la résiliation de chaque service compris dans cette option (Service Opposition Toutes Cartes et Mémoire d'une part, et Assurance Garantie Prix d'autre part). Les services résiliés peuvent être souscrits à l'unité, aux conditions standards et financières prévues dans la brochure des « Conditions appliquées aux opérations bancaires – particuliers ».

Sauf instruction contraire de l'Adhérent, la résiliation de l'option n'entraîne pas celle de JAZZ. L'Adhérent conserve les services communs et les avantages de JAZZ ainsi que les autres options éventuellement souscrites.

L'option Souplesse n'est plus ouverte à la souscription depuis le 23 avril 2018. Ces conditions sont valables pour les Adhérents ayant souscrit cette option avant cette date.

Les présentes Conditions Générales de l'option Souplesse régissent les dispositions spécifiques à cette option et complètent, pour cette option, les Conditions Générales de JAZZ acceptées par l'Adhérent. Ainsi, sauf dispositions particulières contraires des présentes, les clauses des Conditions Générales de JAZZ sont également applicables à l'option Souplesse.

Lorsqu'un Adhérent JAZZ souscrit à l'option Souplesse, les dispositions du « 1 – Conditions Générales de Piano » lui sont opposables, à l'exclusion de celles qui sont exclues ou adaptées par les dispositions prévues au « 2 - Dispositions particulières pour les titulaires de l'option Souplesse ».

1. CONDITIONS GÉNÉRALES PIANO

Comprenant également la notice d'information de la garantie décès accidentel.

Piano n'est pas accessible aux mineurs. Dans le cadre d'un compte joint, il ne peut y avoir qu'un seul Piano.

1.1 – Objet de Piano

L'offre Piano est composée des prestations suivantes :

- un forfait d'exonération d'agios (intérêts débiteurs) ;
- la prise en charge des frais de mise en opposition au paiement de chèque(s) pour perte ou vol ;
- une garantie décès accidentel.

1.2 – Le forfait d'exonération d'agios de Piano

L'Adhérent Piano bénéficie d'un forfait d'exonération d'agios pour une utilisation de sa Facilité de caisse inférieure ou équivalente à 460 EUR pendant 7 jours par mois calendaire, consécutifs ou non.

Lorsque l'Adhérent utilise sa Facilité de caisse dans les limites du forfait, il ne paye pas d'agios. Lorsque l'Adhérent utilise sa Facilité de caisse au-delà du forfait, il ne profite que d'une réduction d'agios, l'utilisation de sa Facilité de caisse en dépassement du forfait faisant l'objet d'un décompte d'intérêts débiteurs au taux en vigueur figurant dans le document « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers »⁽¹⁾ Ces intérêts débiteurs sont alors calculés et prélevés selon les modalités indiquées dans les Conditions Générales de fonctionnement de la Facilité de caisse.

1.3 – La prise en charge des frais de mise en opposition de chèque(s) en cas de perte ou de vol

En cas de perte ou de vol d'une ou plusieurs formules de chèque(s) payables sur le compte rattaché à Piano, le client est exonéré des frais de mise en opposition, pendant toute la durée de l'adhésion. Les oppositions au paiement d'un chèque pour utilisation frauduleuse ou sauvegarde, redressement ou liquidation judiciaire du porteur sont facturées dans les conditions habituelles (voir les « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers »).

1.4 – Garantie décès accidentel (notice d'information)

Contrat d'assurance collective sur la vie souscrit par Société Générale, 29, boulevard Haussmann - 75009 Paris, auprès de Sogécap. Il est présenté par Société Générale (immatriculation au registre des intermédiaires en assurance – ORIAS – n° 07 022 493) en sa qualité de courtier d'assurances. Ce contrat relève de la branche 1 (accident) pour laquelle Sogécap a reçu un agrément. Sogécap, Société Anonyme d'assurance sur la vie et de capitalisation au capital de 1 263 556 110 EUR entièrement libéré, régie par le Code des Assurances - 086 380 730 RCS Nanterre - SIRET 086 380 730 00084 - Siège social: Tour D2 - 17 bis place des Reflets - 92919 Paris La Défense Cedex.

Service Relations Clients : 42, bd Alexandre Martin - 45057 Orléans Cedex 1 - Tél. : 0 969 362 362 (numéro non surtaxé) - Fax : 02 38 79 54 34.

Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution (ACPR) : 4 place de Budapest, CS 92 459 - 75436 Paris Cedex 09.

Les caractéristiques de la garantie assurance décès accidentel :

Pourront bénéficier de la garantie décès accidentel les Adhérents à Piano qui sont titulaires d'un compte individuel ou joint ou en indivision à Société Générale. En cas de compte joint ou en indivision, chaque titulaire sera assuré mais seul le premier décès accidentel donnera lieu au versement de la prestation.

Par « accident », il faut entendre toute atteinte corporelle non intentionnelle résultant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure. Ne sont jamais considérés comme accidents les hernies, ptôses, lumbagos, infarctus du myocarde quelle qu'en soit l'origine.

Sogécap s'engage en cas de décès accidentel de l'Adhérent avant l'échéance annuelle qui suit son 80^e anniversaire à verser un capital décès égal au montant du découvert constaté sur le compte référencé sur la demande d'adhésion à la date effective du décès accidentel dans la limite de 4 000 EUR. La prestation versée en cas de décès accidentel est acquise à condition que le

décès intervienne dans les 12 mois qui suivent la date dudit accident et qu'il y ait une relation de cause à effet entre l'accident et le décès.

Le règlement de la prestation :

La prestation sera versée sous réserve de la remise à Sogécap, Service Prévoyance – 42, boulevard Alexandre Martin - 45057 Orléans Cedex 1, des pièces suivantes :

- extrait de l'acte de décès de l'Assuré (original ou copie certifiée) ;
- certificat médical « post mortem » établissant le lien de causalité entre l'accident et le décès, ou procès-verbal de gendarmerie ou coupure de presse ;
- copie du dernier prélèvement effectué au titre de Piano ;
- relevé de compte de l'Assuré établi à la date exacte du décès accidentel ;
- demande de prestation complétée et signée par l'agence ainsi que le relevé d'identité bancaire du compte de l'Assuré sur lequel sera effectué le règlement ;
- éventuellement tout autre document nécessaire à la constitution du dossier.

La prestation sera versée dans les 30 jours de la remise à Sogécap des pièces indiquées ci-avant sous réserve d'une éventuelle procédure d'expertise. Sogécap versera à Société Générale, bénéficiaire acceptant de l'adhésion, une prestation égale au découvert constaté sur le compte de l'Adhérent à la date du décès accidentel, dans la limite de 4 000 EUR.

Les risques exclus :

La garantie décès accidentel vous garantit contre les accidents survenant à la maison, au travail, en voyage, 24h/24 dans le monde entier à l'exclusion des accidents résultant (la charge de la preuve incombant à Sogécap) :

- de suicide ou d'acte intentionnel ou illégal de l'adhérent assuré ou des bénéficiaires ;
- d'actes de guerre civile ou étrangère déclarés ou non, de la participation à des rixes sauf cas de légitime défense, actes de terrorisme ou de sabotage ;
- d'un accident nucléaire, du pilotage d'avion ou de tout autre appareil volant ou de la pratique de l'U.L.M., du parapente, du deltaplane, du parachutisme à ouverture retardée, ou toute activité aérienne assimilée ;
- de la pratique de sports à titre professionnel ou de la participation à des compétitions, essais, paris, défis, tentatives de records nécessitant l'utilisation d'un engin à moteur ;
- de la pratique des sports ou professions suivants : alpinisme avec ou sans varappe, hors d'Europe, trekking ou randonnée, au-dessus de 3500 mètres d'altitude, plongée sous-marine à titre professionnel, saut à l'élastique, spéléologie avec plongée sous-marine, saut à ski en tremplin, bobsleigh, luge de compétition ;
- de l'usage de stupéfiants non prescrits médicalement, d'un état d'ivresse ou d'alcoolisme ;
- de toutes les conséquences d'accidents survenus antérieurement à la prise d'effet de l'adhésion.

Expertise :

En cas de désaccord entre les héritiers de l'Assuré d'une part et Sogécap d'autre part, quant au paiement de la prestation, une expertise amiable peut être envisagée par les parties, sous réserve de leurs droits respectifs. Chaque partie choisit alors un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert et opèrent en commun et à la majorité des voix. Faute par une partie de nommer son expert, ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par le Président du Tribunal de Grande Instance ou du Tribunal de Commerce dans le ressort duquel se trouve le lieu de résidence de l'Adhérent. Cette désignation a lieu sur simple requête de la partie la plus diligente, faite au plus tôt 15 jours après l'envoi, à l'autre partie, d'une lettre recommandée de mise en demeure avec accusé de réception. Chaque partie supporte les frais et honoraires de son expert et, pour moitié, ceux du tiers-expert.

Modification des caractéristiques de la garantie assurance décès accidentel :

En cas de modification du contrat collectif d'assurance accident souscrit par Société Générale auprès de Sogécap, les Adhérents seraient informés par écrit des modifications qu'il est prévu d'apporter à leurs droits et obligations conformément à l'article L. 141-4 du Code des Assurances. Pour de plus amples informations, l'adhérent peut s'adresser à l'agence ayant recueilli son adhésion.

Prescription :

Conformément aux articles L. 114-1, L. 114-2 et L. 114-3 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 :

- 1^o en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- 2^o en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

(1) 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, mis à jour régulièrement et tenu à la disposition de la clientèle dans nos agences et sur le site internet : societegenerale.fr.

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 sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, notwithstanding les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Par dérogation à l'article 2254 du code civil, 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.

1.5 – Cotisation annuelle de l'adhésion

Le montant de la cotisation annuelle d'adhésion à Piano est indiqué dans le document intitulé « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ».

La cotisation est prélevée d'avance et tous les ans sur le compte rattaché à Piano. En cas de résiliation, par l'une ou l'autre des parties de l'adhésion à Piano, la fraction de cotisation payée d'avance et afférente à la période courant de la résiliation à la date anniversaire de l'adhésion, sera remboursée « prorata temporis » par virement sur le compte rattaché à Piano.

1.6 – Prise d'effet et durée de l'adhésion

L'adhésion à Piano, sous réserve du paiement de la cotisation annuelle, prend effet :

- le jour de l'envoi du bulletin d'adhésion, le cachet de la Poste faisant foi, en cas d'adhésion par correspondance ;
- le jour de la signature du bulletin d'adhésion en cas d'adhésion à l'agence. L'adhésion est conclue pour une durée indéterminée.

En cas de décès accidentel avant le paiement effectif de la première cotisation, la garantie décès accidentel ne sera pas mise en jeu et l'adhésion sera considérée comme sans effet.

1.7 – Résiliation de l'adhésion

- Résiliation du fait de l'une ou l'autre des parties

Société Générale ou l'Adhérent peuvent, par lettre simple, mettre fin unilatéralement à tout moment à l'adhésion Piano. Lorsqu'elle intervient sur l'initiative de l'Adhérent, la résiliation prend effet dès réception de la lettre de résiliation par l'agence (par simple courrier ou remise directement au guichet). Lorsqu'elle intervient sur l'initiative de Société Générale, elle prend effet moyennant un préavis de 30 jours. Lorsque Piano est rattaché à un compte collectif, chaque cotitaire peut individuellement résilier Piano valablement. Une telle résiliation sera opposable aux autres cotitulaires du compte sans que Société Générale n'ait besoin d'effectuer aucune démarche ni formalité à l'égard des autres cotitulaires.

- Résiliation de plein droit :

L'adhésion sera résiliée de plein droit :

- en cas de résiliation du contrat collectif d'assurance accident par Sogécap ou Société Générale : les garanties accordées seraient maintenues aux adhésions en cours, dans les mêmes conditions de fonctionnement du contrat collectif d'assurance accident ;
- les Adhérents seraient informés de cette résiliation par écrit au plus tard un mois avant la date de non-renouvellement et un nouvel interlocuteur leur serait indiqué ;
- en cas de non-paiement de la cotisation ;
- en cas de décès de l'Adhérent pour un compte individuel ou de l'un des Adhérents pour un compte joint ou en indivision ;
- en cas de clôture du compte rattaché à Piano.

- Effets de la résiliation

La résiliation de Piano met fin au forfait d'exonération d'agios et à la garantie décès accidentel. Par ailleurs, toutes les oppositions au paiement des chèques perdus ou volés effectuées après la résiliation de Piano sont facturées aux conditions habituelles (voir les documents « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers »).

Sauf instruction contraire de l'Adhérent, la résiliation de Piano ne met pas fin automatiquement à la Facilité de caisse. Dans ce cas, celle-ci reste en place et fonctionne dans les conditions prévues aux Conditions Générales de la Facilité de caisse.

1.8 – Modification du contrat

Toute mesure législative ou réglementaire, qui aurait pour effet de modifier tout ou partie du présent contrat, sera applicable dès son entrée en vigueur. Par ailleurs, les conditions générales et/ou tarifaires de Piano peuvent évoluer. Dans ce cas, Société Générale communiquera à l'adhérent les modifications envisagées, sur support papier ou un autre support durable, au minimum deux mois avant leur date d'effet.

L'Adhérent pourra pendant ce délai refuser ces modifications et résilier sans pénalités le présent contrat selon les modalités prévues au 1.7.

En l'absence de dénonciation par l'Adhérent dans le délai susvisé, la ou les modifications seront considérées à son égard comme définitivement approuvées à l'issue de ce délai.

2. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES POUR LES TITULAIRES DE L'OPTION SOUPLESE

2.1 – Contenu de l'option Souplesse

L'option Souplesse comprend un Piano modifié comme indiqué ci-dessous ainsi que la prise en charge du prix de la lettre d'information envoyée à l'Adhérent JAZZ lorsque son compte présente un solde débiteur non autorisé.

2.1.1 – Modification relative au forfait d'exonération d'agios

L'article 1.2 ci-dessus est modifié dans l'option Souplesse, en ce que l'Adhérent à l'option Souplesse bénéficie d'un forfait d'exonération d'agios pour une utilisation de sa Facilité de caisse inférieure ou équivalente à 500 EUR pendant 7 jours par mois calendaire, consécutifs ou non.

2.1.2 – Modification relative à la cotisation

L'article 1.5 ci-dessus est modifié en ce que la cotisation à l'option Souplesse est mensuelle.

Le prix de la cotisation est indiqué dans la brochure des « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ».

La cotisation afférente à l'option Souplesse s'ajoute à celle de JAZZ. La cotisation JAZZ et la cotisation de l'option sont prélevées, sur le compte auquel est rattaché JAZZ, mensuellement, concomitamment et séparément.

2.2 – Durée et résiliation de l'option Souplesse

La présente option est conclue pour une durée indéterminée.

La résiliation peut intervenir dans les mêmes conditions que celles prévues aux deux premiers paragraphes de l'article 1.7 ci-avant.

Elle intervient en outre de plein droit en cas de résiliation de Piano.

Enfin, Société Générale se réserve le droit de résilier sans préavis la présente option :

- en cas d'impossibilité de prélever le montant de la cotisation mensuelle due par l'Adhérent ;
- en cas de comportement gravement répréhensible ou de manquement grave de l'Adhérent à ses obligations contractuelles.

2.3 – Effets de la résiliation de l'option Souplesse

2.3.1 – Effet sur la lettre d'information

Envoyée à l'Adhérent JAZZ lorsque son compte présente un solde débiteur non autorisé. La résiliation de l'option Souplesse entraîne la fin de l'exonération du prix de cette lettre.

2.3.2 – Effet sur Piano

La résiliation de l'option Souplesse entraîne celle de Piano. Les conséquences de la résiliation de Piano sont indiquées au dernier paragraphe de l'article 1.7 ci-avant.

Néanmoins, il est ici précisé qu'en cas de résiliation de JAZZ (entraînant la résiliation de l'option Souplesse), et hors les cas de clôture de compte, l'Adhérent conserve, sauf indication contraire de sa part et notwithstanding la résiliation de JAZZ, Piano à l'unité, aux conditions prévues à l'article 1.

2.3.3 – Effet sur JAZZ

Sauf instruction contraire de l'Adhérent, la résiliation de l'option Souplesse n'entraîne pas automatiquement celle de JAZZ. L'Adhérent conserve les services communs et les avantages de JAZZ, ainsi que les autres options éventuellement souscrites.

Les présentes Conditions Générales de l'option Internationale régissent les dispositions spécifiques à cette option et complètent, pour cette option, les Conditions Générales de JAZZ acceptées par l'Adhèrent. Ainsi, sauf dispositions particulières contraires des présentes, les clauses des Conditions Générales de JAZZ sont également applicables à l'option Internationale.

1. OBJET

L'option Internationale se compose d'un ensemble de services bancaires :

- des prestations en matière de paiements et de retraits effectués par carte dans des Distributeurs Automatiques de Billets en dehors de la zone Euro avec la carte de paiement internationale souscrite dans le cadre de JAZZ (cf. article 4) ;
- des prestations en matière de virements non SEPA, si l'Adhèrent choisit le niveau Illimité de l'option (cf. article 5).

2. CONDITIONS D'ADHÉSION

Peuvent souscrire à l'option Internationale, les Adhérents JAZZ personnes physiques de plus de 16 ans, titulaires d'une carte de paiement Internationale Visa ou Mastercard, rattachée à JAZZ.

L'option Internationale n'est pas proposée aux mineurs de moins de 16 ans.

3. COTISATION DE L'OPTION

Le montant de la cotisation afférente à l'option est indiqué dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ».

Il varie en fonction du niveau d'option choisi (Initial, Intense, Illimité ou Étudiants) par l'Adhèrent.

La cotisation de l'option s'ajoute à celle de JAZZ. Elle est prélevée mensuellement sur le compte bancaire auquel est rattaché JAZZ, en même temps que la cotisation JAZZ mais séparément. Tout mois civil commencé est dû dans son intégralité.

4. LES SERVICES LIÉS À LA CARTE DE PAIEMENT INTERNATIONALE

L'Adhèrent est exonéré, à hauteur d'un certain nombre d'opérations qui varie selon le niveau d'option choisi, de commissions hors zone Euro sur les paiements et retraits par carte (hors retraits guichets, dans n'importe quel distributeur automatique de billet) effectués avec la carte internationale incluse dans JAZZ, à l'exclusion de toute autre carte bancaire. Cette exonération s'applique, à hauteur du nombre d'opérations compris dans chaque niveau d'option, sur les commissions fixes et variables prélevées par Société Générale. Elle ne s'applique pas aux commissions de change et éventuelles commissions pouvant être prélevées par les banques correspondantes.

Il existe quatre niveaux d'option (Initial, Intense, Illimité ou Étudiants) :

Niveau Initial :

- Exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur 6 paiements par carte bancaire hors zone Euro, par mois ;
- Exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur 2 retraits par carte bancaire dans un Distributeur Automatique de Billets (hors guichets) hors zone Euro, par mois.

Niveau Intense :

- Exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur tous les paiements par carte bancaire hors zone Euro ;
- Exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur tous les retraits par carte bancaire dans un Distributeur Automatique de Billets (hors guichets) hors zone Euro.

Niveau Illimité :

- Exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur tous les paiements par carte bancaire hors zone Euro ;
- Exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur tous les retraits par carte bancaire dans un Distributeur Automatique de Billets (hors guichets), hors zone Euro ;
- En plus de services liés à la carte de paiement internationale, en niveau Illimité, l'Adhèrent bénéficie de l'exonération des frais pour émission ou réception de virements internationaux pris par Société Générale sur tous les virements occasionnels internationaux non SEPA reçus et émis en agence ou sur Internet (montant maximum autorisé pour un virement sur Internet : 4 000 €. Au-delà de 4 000 €, l'Adhèrent doit contacter son Conseiller clientèle) (cf. article 5).

Niveau Étudiants :

- Exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur tous les paiements par carte bancaire hors zone Euro ;
- Exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur tous les retraits par carte bancaire dans un Distributeur Automatique de Billets (hors guichets), hors zone Euro ;
- En plus de services liés à la carte de paiement internationale, en niveau Étudiants, l'Adhèrent bénéficie de l'exonération des frais pour émission ou réception de virements internationaux pris par Société Générale sur tous les virements occasionnels internationaux non SEPA reçus et émis en

agence ou sur Internet (montant maximum autorisé pour un virement sur Internet : 4 000 €. Au-delà de 4 000 €, l'Adhèrent doit contacter son Conseiller clientèle).

Ce niveau est réservé aux étudiants de moins de 29 ans révolus (Présentation d'un justificatif du statut d'étudiant obligatoire valide au moment de la souscription). Dès lors que les conditions ne sont plus remplies (client non étudiant et/ou client âgé de 30 ans ou plus), le niveau basculera automatiquement en niveau Intense et sera facturé au tarif en vigueur dès le mois de changement de situation.

Le niveau d'option choisi par l'Adhèrent est indiqué aux Conditions Particulières de l'option Internationale.

Rappels :

- les retraits et paiements effectués en devises sont convertis en Euro par CB Visa ou CB Mastercard, aux conditions de change de leurs réseaux au jour de réception de l'opération ;
- les éventuelles commissions des banques correspondantes restent à la charge de l'Adhèrent ;
- hors option Internationale de JAZZ, la commission fixe pour paiement par carte bancaire dans un pays hors zone Euro ne s'applique qu'aux paiements de plus de 10 EUR.

5. LES VIREMENTS INTERNATIONAUX

(Pour les Adhérents au niveau Illimité)

L'option de niveau Illimité inclut l'exonération des frais pour émission ou réception de virements internationaux pris par Société Générale sur tous les virements occasionnels non SEPA (internationaux) reçus et émis en agence ou sur Internet (montant maximum autorisé pour un virement sur Internet : 4 000 €. Au-delà de 4 000 €, l'Adhèrent doit contacter son Conseiller clientèle).

Les virements concernés sont les virements en EUR ou en devises reçus du ou émis vers le reste du monde (hors zone SEPA), sans limitation de montant et émis, depuis Société Générale vers une autre banque ou reçus d'une autre banque vers Société Générale.

Pour ces virements, demeurent à la charge de l'Adhèrent :

- en fonction de l'option choisie, les frais « OUR » lors de l'émission d'un virement, les frais « BEN » lors de la réception d'un virement ;
- les commissions d'exécution du virement dues aux correspondants bancaires si ces derniers interviennent dans le traitement de l'opération ;
- les frais de port dans le cas où une preuve d'exécution serait demandée.

Les virements émis doivent comprendre obligatoirement les coordonnées complètes du bénéficiaire (IBAN et BIC). À défaut, une commission pour BIC/IBAN absent ou incorrect sera perçue (cf. brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers »).

Les autres virements donnent lieu à la facturation standard prévue dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ».

6. DURÉE DE L'OPTION – RÉSILIATION

6.1 – Durée de l'option

La présente option est conclue pour une durée indéterminée. Chacune des parties peut à tout moment la résilier.

6.2 – Résiliation du fait de l'Adhèrent

L'Adhèrent peut à tout moment résilier son option, par lettre simple, lettre recommandée avec accusé de réception ou lettre signée remise à son guichet. La cotisation pour le mois en cours restera acquise à Société Générale.

Sauf instruction contraire de l'Adhèrent, la résiliation de l'option n'entraîne pas celle de JAZZ.

6.3 – Résiliation du fait de Société Générale

Société Générale se réserve la possibilité de résilier la présente option à tout moment moyennant un préavis d'un mois minimum. Cette résiliation sera portée à la connaissance de l'Adhèrent par lettre simple et prendra effet le dernier jour du mois payé par l'Adhèrent.

En outre, Société Générale se réserve le droit de résilier sans préavis la présente option :

- en cas d'impossibilité de prélever le montant de la cotisation mensuelle due par l'Adhèrent ;
- en cas de comportement gravement répréhensible ou de manquement grave de l'Adhèrent à ses obligations contractuelles.

6.4 – Conséquences de la résiliation

Sauf indication contraire de l'Adhèrent, la résiliation de l'option n'entraîne pas la résiliation de JAZZ. L'Adhèrent conserve les services communs et les avantages de JAZZ ainsi que les autres options éventuellement souscrites.

À compter de la résiliation de l'option, les prestations en matière de virements non SEPA, de paiements et de retraits effectués en dehors de la zone Euro avec la carte de paiement internationale souscrite dans le cadre de JAZZ, sont facturées aux conditions standards indiquées dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ».

L'option Norplus n'est pas ouverte à la souscription. JAZZ Option Norplus se substitue, à compter du 1^{er} janvier 2023, aux Conventions Norplus et Tarneaud Plus (anciennes Offres Groupées de Services du Groupe Crédit du Nord). Ces conditions sont valables pour les Adhérents qui étaient détenteurs d'une Convention Norplus ou Tarneaud Plus avant cette date.

Les présentes Conditions Générales de l'option Norplus régissent les dispositions spécifiques à cette option et complètent, pour cette option, les Conditions Générales de JAZZ. Ainsi, sauf dispositions particulières contraires des présentes, les clauses des Conditions Générales de JAZZ sont également applicables à l'option Norplus.

1. OBJET

L'option Norplus comprend un ensemble de services bancaires, des avantages tarifaires sur un certain nombre de produits et services et l'adhésion à la Garantie Achat Norplus, dont le détail est décrit ci-après, ainsi que les spécificités selon si l'Adhérent est titulaire de l'Option Norplus Classic ou Norplus Premier.

Sont titulaires de l'Option Norplus Classic les Adhérents qui étaient détenteurs d'une convention NORPLUS VISA ou TARNEAUD PLUS VISA avant le 1^{er} janvier 2023.

Sont titulaires de l'Option Norplus Premier les Adhérents qui étaient détenteurs d'une convention NORPLUS PREMIER ou TARNEAUD PLUS PREMIER avant le 1^{er} janvier 2023.

Le niveau de l'Option n'est pas modifiable : Les Adhérents titulaires de l'Option Norplus Classic ne peuvent modifier leur contrat pour devenir titulaires de l'Option Norplus Premier et les Adhérents titulaires de l'Option Norplus Premier ne peuvent modifier leur contrat pour devenir titulaires de l'Option Norplus Classic.

Par ailleurs, par dérogation aux Conditions Générales de JAZZ, les Adhérents de l'Option Norplus ne peuvent modifier le type de carte dont ils sont titulaires sauf s'ils ont résilié l'Option Norplus.

2. COTISATION DE L'OPTION

Le montant de la cotisation afférente à l'option est indiqué dans la brochure des « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ». Elle varie selon le niveau d'option choisi par l'Adhérent : Classic ou Premier.

La cotisation de l'option s'ajoute à celle de JAZZ. La cotisation JAZZ et la cotisation de l'option sont prélevées, sur le compte auquel est rattaché JAZZ, mensuellement, concomitamment et séparément, en milieu de mois.

3. LES SERVICES BANCAIRES

L'adhésion à l'option Norplus comprend la possibilité pour l'Adhérent de bénéficier, en fonction de ses souhaits et/ou de ses besoins, des services bancaires ci-dessous :

- L'émission de chèque de banque, sans limite de nombre, sans frais.
- Une exonération de la somme des intérêts débiteurs trimestriels s'ils n'excèdent pas le montant de 8 euros pour les détenteurs de l'option Norplus Classic et 24 euros pour les détenteurs de l'option Norplus Premier. Si les intérêts débiteurs trimestriels dépassent ces montants, ils sont alors facturés.

4. LES AVANTAGES TARIFAIRES

4.1 – L'adhésion à l'option Norplus Classic ou à l'option Norplus Premier permet aussi de bénéficier de réductions tarifaires sur certains produits et services bancaires Société Générale. Ces réductions sont indiquées dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ».

4.2 – Dispositions spécifiques à certains produits, services et avantages :

- Location de coffre-fort : Si le Titulaire loue un coffre-fort, la réduction spécifiée dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers » est applicable aux coffres d'un volume de 500 dm³ maximum et dont la garantie est limitée à 80 000 euros.
- Droits de garde : Si le Titulaire détient un portefeuille titres ou un PEA ordinaire, la réduction spécifiée dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers » s'applique, hors comptes gérés sous mandat et conseillés.
- Les Adhérents qui auront déjà souscrit Sécurité Épargne, Sécurité 12 ou Protection Juridique avant le 1^{er} janvier 2023 conserveront leur réduction de 20 % sur leurs cotisations.
- Les Adhérents de l'option Norplus Premier qui auront déjà souscrit un mandat de gestion d'Assurance Vie ou de capitalisation Gestion Initiale avant le 1^{er} janvier 2023 conserveront leur réduction de 20 % sur leurs cotisations.

5. LA GARANTIE ACHAT NORPLUS

Notice d'information du contrat d'assurance pour compte « Garantie Achat » n°79 080 942

souscrit, par **Société Générale**,

Société Anonyme au capital de 1 062 354 722,50 euros Immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 552 120 222, Siège social : 29 boulevard Haussmann 75009 Paris, venant aux droits du Crédit du Nord et de ses filiales, auprès d'**Allianz IARD**, Entreprise régie par le Code des Assurances, Société anonyme

au capital de 991 967 200 euros - Siège social : 1 cours Michelet – CS 30051 – 92076 Paris La Défense Cedex, 542 110 291 RCS Nanterre, par l'intermédiaire de **SPB, SAS** de courtage d'assurances, au capital de 1 000 000 Euros, dont le siège social est situé 71 quai Colbert, CS 90000, 76095 Le Havre Cedex immatriculée au RCS 305 109 779 LE HAVRE et à l'ORIAS sous le numéro 07.002.642. Société Générale, Allianz IARD et SPB sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place Budapest CS 92459 75436 Paris Cedex 09.

Le présent Contrat d'assurance est souscrit par Société Générale pour le compte de ses Clients Titulaires de l'option Norplus Classic ou Norplus Premier de JAZZ et leur permet de bénéficier de la « Garantie Achat », objet de la présente notice d'information.

5.1 – Objet de la Garantie :

La Garantie Achat a pour objet de garantir les biens meubles achetés au moyen des cartes bancaires de paiement émises par Société Générale et détenues par le Titulaire d'une option Norplus Classic ou Norplus Premier de JAZZ, dans les 8 jours suivant leur date d'achat ou de livraison, en cas de détériorations, de vol avec effraction, de vol avec agression sur la personne du Bénéficiaire. La garantie couvre les frais de réparation ou de remise en état des biens endommagés. Si le bien est irréparable ou volé, la garantie couvre le montant correspondant à la valeur d'achat des biens endommagés, dans la limite du montant de la garantie. Lorsque les biens endommagés font partie d'un ensemble et s'avèrent à la fois inutilisables séparément et irremplaçables, l'indemnité est versée à concurrence du prix d'achat de l'ensemble au complet.

5.2 – Définitions :

- a. Agression : Tout acte de violence commis par un tiers et provoquant des blessures physiques ou toute contrainte physique exercée volontairement par un tiers en vue de déposséder le Bénéficiaire.
- b. Année d'assurance : Période de 365 jours glissants, à compter du premier fait générateur ayant entraîné le versement d'indemnité.
- c. Assuré : le Titulaire de l'option Norplus non résiliée.
- d. Assureur/Nous : Allianz IARD
- e. Bénéficiaire de la garantie/Vous : Toute personne physique Titulaire de l'option Norplus en cours de validité, et toute personne à qui le titulaire fait cadeau de Biens garantis par la présente assurance.
- f. Bien garanti : Tout bien meuble réglé totalement au moyen des cartes bancaires de paiement émises par Société Générale et détenues par l'Assuré.
- g. Déchéance : Perte du droit à garantie pour le sinistre en cause.
- h. Déterioration : Toute destruction, détérioration totale ou partielle provenant d'un événement extérieur, soudain et imprévisible.
- i. Effraction : Forcément, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture extérieure, d'un local immobilier clos et couvert, d'une habitation, d'un véhicule, d'un bateau ou d'un aéronef.
- j. Exclusion de garantie : Clause qui prive le bénéficiaire du bénéfice de la garantie. C'est à l'Assureur de rapporter la preuve de l'exclusion.
- k. Facture : Le terme facture s'entend d'un document établi par le prestataire et remis à l'assuré ou au bénéficiaire comportant à minima les mentions suivantes :
 - La date de sa rédaction ;
 - Le nom et d'adresse du prestataire ;
 - Le nom et prénom du Bénéficiaire de la garantie ;
 - La date d'exécution de la prestation ;
 - Le libellé ainsi que le décompte détaillé, en quantité et prix, de chaque prestation et produit fourni ou vendu ;
 - La somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises.
- l. Franchise : Somme toujours déduite du montant de l'indemnité en cas de sinistre et restant à la charge de l'Assuré.
- m. Paiement par carte : Tout paiement nécessitant la frappe du code confidentiel ou la signature d'une facturette par l'Assuré, ainsi que le paiement sans contact, ou tout paiement effectué sur instruction de l'Assuré par la communication des données liées à l'utilisation de sa carte, qui doit alors être dûment enregistré par écrit ou informatique et daté par le vendeur du Bien garanti.
- n. Tiers : Toute personne physique autre que l'Assuré, son conjoint ou son concubin, ses ascendants ou descendants, la personne physique à qui le Titulaire a fait cadeau du Bien garanti, ainsi que toute personne non autorisée par le Titulaire à utiliser le Bien garanti.
- o. Vol par Agression ou Effraction : Soustraction frauduleuse dûment constatée et prouvée, commise par un Tiers, par Agression ou Effraction.

5.3 – Montant de la garantie :

La garantie est acquise dans la limite de 2 000 EUR par an pour l'option Norplus Classic et de 3 000 EUR par an pour l'option Norplus Premier, pour tout bien dont le prix d'achat unitaire est supérieur à 50 EUR, pendant 8 jours maximum

à compter de la date d'achat ou de livraison. Toutefois, lorsque la garantie résultera de l'application de l'arrêté interministériel constatant l'état de Catastrophes Naturelles, la garantie n'interviendra qu'après épuisement de la franchise prévue par la réglementation en vigueur, conformément à la loi du 13 juillet 1982.

5.4 – Formalités en cas de sinistre :

Le Bénéficiaire doit :

- déclarer tout sinistre dans les DIX JOURS OUVRES qui suivent la date de survenance du dommage à : SPB - Service Garantie Achat NORPLUS - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex (Tél. : 0 970 808 875 / E-mail : garachat.norplus@spb.fr du lundi au vendredi de 8 heures à 19 heures et le samedi de 8 heures à 12h30) ;
- suite à cette déclaration, le Bénéficiaire recevra un formulaire d'indemnisation qu'il devra renvoyer accompagné des documents justificatifs, sous peine de déchéance de garantie si l'Assureur apporte la preuve que ce retard lui a causé un préjudice et sauf cas fortuit ou de force majeure, dans les TRENTE JOURS qui suivent l'envoi de ce formulaire (délai porté à soixante jours pour les achats effectués à l'étranger).

Les pièces justificatives réclamées seront notamment :

- la facture d'achat, un ticket de caisse, un duplicata ou, à défaut, une photocopie du relevé d'achat ou une copie du relevé de compte,
- tout rapport de police ou de gendarmerie, de pompiers s'ils ont été communiqués au Bénéficiaire,
- en cas de vol seulement, une déclaration de vol faite au commissariat, à la gendarmerie ou toute autre autorité de police (cas des personnes à l'étranger) dans les DIX JOURS OUVRES qui suivent la date de survenance du dommage (ce document est obligatoire sauf cas fortuit ou de force majeure),
- un devis estimatif des réparations ou facture de réparation si le bien est réparable,
- un devis d'irréparabilité du bien endommagé, ou à défaut, des photos du bien endommagé,
- un relevé d'identité bancaire (R.I.B),
- plus généralement, toute pièce que l'assureur estimera nécessaire pour évaluer le préjudice,
- et le cas échéant l'envoi aux frais de l'assureur de tout bien endommagé si l'assureur en fait la demande.

En cas de règlement de l'indemnité, le Bénéficiaire s'engage à conserver à la disposition de l'assureur, ou de ses représentants, les biens endommagés pendant un délai de 30 jours à compter de la date de règlement, sauf s'il en a été convenu autrement.

Le bénéficiaire perdra le bénéfice de la garantie du contrat, pour la totalité des conséquences découlant du sinistre s'il fait intentionnellement de fausses déclarations sur la date, la nature, les causes, les circonstances ou conséquences du sinistre, la date et la valeur d'achat des biens garantis, leur état général.

Il en sera de même si le bénéficiaire de la garantie, exagère intentionnellement le montant ou la gravité du préjudice ou utilise sciemment des documents inexacts.

C'est à l'Assureur d'apporter la preuve de la fausse déclaration, de l'exagération, de l'utilisation de documents inexacts.

Si des indemnités ont déjà été payées, elles doivent être remboursées à l'Assureur et le bénéficiaire s'expose à des poursuites pénales.

5.5 – Prise d'effet et durée de la garantie :

La garantie prend effet immédiatement à l'égard du Bénéficiaire dès l'adhésion à l'option Norplus. Elle prend fin automatiquement à la date de résiliation de l'option Norplus par l'Assuré, ou à la date anniversaire de l'option Norplus qui suit la date de résiliation du contrat d'assurance par Société Générale ou Allianz IARD, et dans tous les autres cas prévus par le Code des Assurances.

5.6 – Territorialité : Monde entier

5.7 – Exclusions :

Sont seuls exclus de la présente garantie :

- les vols commis dans les véhicules terrestres à moteur, stationnés sur la voie publique entre 22 h 00 et 07 h 00,
- les plantes et animaux,
- les fourrures et bijoux à moins qu'ils ne soient volés suite à une agression sur la personne,
- les espèces, billets de Banque, devises, chèques de voyage, instruments négociables (tels que billets à ordre, bons de caisse...) ainsi que les titres de transport,
- les véhicules terrestres à moteur ainsi que tous leurs accessoires intérieurs ou extérieurs, et les sinistres survenus suite :
 - à la faute intentionnelle du Bénéficiaire,
 - à un dommage ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, interne à l'appareil, et relevant d'une garantie légale ou commerciale,
 - aux conséquences de la désintégration du noyau de l'atome,
 - à la perte simple, au vol ou à la disparition sans effraction ou sans agression,
 - au vice propre de la chose (relevant des garanties légales ou commerciales du constructeur).

– Les dommages ou l'aggravation des dommages, les pertes, les réclamations résultant :

- de la guerre civile ou étrangère,
- d'un conflit armé international ou non international, tels que définis par les Conventions de Genève et les jugements et décisions des Tribunaux internationaux,
- d'invasion,
- de l'explosion de munitions de guerre.

On entend par :

- **Conflit armé international** : Existe chaque fois qu'il y a recours à la force armée entre deux ou plusieurs États.
- **Conflit armé non international** : Existe chaque fois qu'il y a recours à la force armée entre États ou un conflit armé prolongé entre les autorités gouvernementales et des groupes armés organisés ou entre de tels groupes au sein d'un État.
- **Invasion** : Action militaire qui menace directement l'autonomie d'une nation ou territoire.
- **Les biens assurés lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'assureur du fait de sanction, restriction ou prohibition prévues par les conventions, lois ou règlements, y compris celles décidées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable.**

Les biens assurés lorsqu'ils sont soumis à une quelconque sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévues par les conventions, lois ou règlements, y compris celles décidées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable.

Il est entendu que cette disposition ne s'applique que dans le cas où le contrat d'assurance, les biens assurés entrent dans le champ d'application de la décision de sanction restriction, embargo total ou partiel ou prohibition.

5.8 – Règlement :

L'Assureur s'engage à régler les indemnités dues sous 10 jours ouvrés à partir de la date à laquelle il est en possession de tous les éléments nécessaires au règlement du dossier.

5.9 – Subrogation :

Conformément à l'article L. 121-12 du Code des Assurances, l'Assureur est subrogé dans les droits et actions du Bénéficiaire contre le responsable du Sinistre, dans la limite du montant de l'indemnité qu'il a réglé.

5.10 – Pluralité d'assurances :

Si les risques que l'Assureur garantit par le présent contrat sont (ou viennent à être) assurés en tout ou partie auprès d'un autre assureur, l'Assuré doit en informer immédiatement l'Assureur et lui indiquer les sommes assurées.

Si l'Assuré bénéficie de plusieurs assurances pour un même risque, il peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'assureur de son choix, dans les limites des garanties prévues au contrat.

Important

Quand plusieurs assurances contre un même risque sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, l'Assureur peut demander la nullité du contrat et réclamer à l'Assuré des dommages et intérêts (article L121-3 du Code des assurances, 1^{er} alinéa).

C'est à l'Assureur d'apporter la preuve de la fraude ou de la faute dolosive.

5.11 – Prescription des actions dérivant du contrat d'assurance :

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L 114-1 à L 114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

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

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand 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 sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

Article L 114-2 du Code des assurances :

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Article L 114-3 du Code des assurances :

Par dérogation à l'article 2254 du code civil, 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.

Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après.

Pour prendre connaissance de toute mise à jour éventuelle des dispositions précitées, nous vous invitons à consulter le site Officiel « www.legifrance.gouv.fr ».

Article 2240 du Code civil :

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

Article 2241 du Code civil :

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

Article 2242 du Code civil :

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

Article 2243 du Code civil :

L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

Article 2244 du Code civil :

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

Article 2245 du Code civil :

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

Article 2246 du Code civil :

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

Pour prendre connaissance de toute mise à jour éventuelle des dispositions précitées, nous vous invitons à consulter le site officiel « www.legifrance.gouv.fr ».

5.12 – Correspondances :

Sauf cas fortuit ou de force majeure, toute demande de renseignements, précisions complémentaires, déclaration de sinistres doit être systématiquement et exclusivement adressée à : SPB - Service Garantie Achat NORPLUS- CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex (Tél. : 0 970 808 875 / E-mail : garachat.norplus@spb.fr du lundi au vendredi de 8 heures à 19 heures et le samedi de 8 heures à 12 h 30).

5.13 – Réclamations :

En cas de difficulté relative à la gestion d'un Sinistre, l'Assuré peut adresser sa réclamation au Département Réclamations de SPB, qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

- formulaire de réclamation en ligne sur le site www.spb-assurance.fr
- reclamations@spb.eu
- adresse postale :
SPB Département Réclamations - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex
- télécopie : 02 32 74 29 69

Le Département Réclamations de SPB s'engage à accuser réception de la réclamation dans les 10 jours ouvrables suivant sa date d'envoi (même si la réponse à la réclamation est également apportée dans ce délai) et à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les 2 mois suivant sa date d'envoi (sauf circonstances particulières dont l'Assuré sera alors tenu informé).

Si sa réponse ne le satisfait pas, l'Assuré peut adresser un courriel à clients@allianz.fr ou un courrier à Allianz relations Clients - Case Courrier S1803 - 1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex.

Si l'Assuré n'est pas satisfait du traitement de sa réclamation et qu'il agit en qualité de consommateur, il peut faire appel au Médiateur indépendant de l'assurance à tout moment à partir de 2 mois suivant sa première réclamation. Ses coordonnées sont les suivantes :

www.mediation-assurance.org ou LMA – TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.

La demande de l'Assuré auprès du Médiateur de l'assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'un an à compter de sa réclamation écrite auprès des services de l'Assureur.

L'assuré a toujours la possibilité de mener toutes autres actions légales.

5.14 – La protection de vos données personnelles :

Qui est responsable de vos données ?

Allianz IARD. Entreprise régie par le Code des assurances. Société anonyme au capital de 991 967 200 €. Siège social : 1 cours Michelet-CS 30051-92076 Paris la Défense Cedex. 542 110 291 RCS Nanterre.

informatiqueetliberte@allianz.fr

Pourquoi recueillons-nous vos données personnelles ?

Nous recueillons et traitons vos données personnelles dans le cadre de l'exécution du contrat d'assurance pour compte dont vous bénéficiez. Pourquoi ? Tout simplement parce qu'elles nous sont nécessaires pour respecter nos obligations légales et réglementaires, gérer le contrat d'assurance et mieux vous connaître.

Gérer le contrat et respecter nos obligations légales et réglementaires :

Vos données personnelles nous sont indispensables pour vous identifier et exécuter le contrat d'assurance pour compte dont vous bénéficiez.

En outre, nous avons besoin de vos données pour respecter en tout point les dispositions légales et administratives applicables à notre profession, entre autres dans le cadre de la lutte contre le blanchiment, la lutte anti-terrorisme et la fraude à l'assurance.

Vous trouverez ci-dessous les bases juridiques correspondant aux finalités de traitement

Finalités des traitements	Base légale
Gestion et exécution du contrat d'assurance (y compris indemnisation en cas de sinistres).	Exécution du contrat
Exécution des obligations légales réglementaires et administratives en vigueur	Obligations réglementaires
Lutte anti-blanchiment et lutte contre le financement du terrorisme	Obligations réglementaires
Lutte anti-fraude	Exécution du contrat

Mieux vous connaître... et vous servir :

En nous permettant de mieux vous connaître, vos données nous aident à vous présenter et/ou vous proposer des produits et des services adaptés à vos seuls besoins. Avec votre accord express, vos données peuvent servir également un objectif commercial. Elles serviront pour des actions de prospection, de fidélisation, de promotion ou de recueil de votre satisfaction.

Profilage :

Nous pouvons être amenés à mettre en place des actions de profilage (scoring), dans le cadre de l'exécution du contrat pour notamment lutter contre la fraude à l'assurance ou vous proposer des garanties plus adaptées. Pour cela, nous pouvons traiter certaines de vos données personnelles liées notamment à vos habitudes de vie, à votre comportement ou à votre localisation.

Qui peut consulter ou utiliser vos données personnelles ?

Prioritairement les entreprises du groupe Allianz, le souscripteur du présent contrat et son intermédiaire en assurance (agent, courtier, mandataire d'assurance), mais aussi les différents organismes publics et partenaires directement impliqués dans la gestion et l'exécution des garanties dont vous bénéficiez ou dans un objectif commercial : délégués de gestion, prestataires, réassureurs, coassureurs, organismes d'assurance.

Ces destinataires se situent parfois en dehors de l'Union européenne. En ce cas, nous mettons en œuvre des garanties spécifiques pour assurer la protection complète de vos données. Si vous souhaitez des informations sur ces garanties, écrivez-nous à l'adresse indiquée au paragraphe « Vos contacts ».

Combien de temps sont conservées vos données personnelles ?

Nous conservons vos données tout au long de la période d'assurance. À son terme, elles sont conservées pendant le délai légal de prescription.

Données personnelles : quels sont vos droits ?

Consulter, modifier, effacer... Vous disposez de nombreux droits pour l'utilisation qui est faite de vos données :

- le droit d'opposition au traitement de vos données personnelles, lorsque celui-ci n'est pas contradictoire avec l'intérêt légitime du responsable de traitement ;

- le droit d'accès à vos données personnelles et aux traitements de ces données par le responsable de traitement;
- le droit de rectification de vos données personnelles quand vous le souhaitez, notamment en cas d'erreurs ou de changements;
- le droit à l'effacement de vos données personnelles, lorsque leur conservation n'est plus nécessaire à la poursuite des finalités et que les délais de prescription réglementaires sont échus;
- le droit à une utilisation restreinte, lorsque les données ne sont pas nécessaires pour certains traitements ou en cas de litiges avec le responsable de traitement;
- le droit à la portabilité, c'est-à-dire la possibilité de communiquer vos données personnelles à la personne de votre choix, sur simple demande;
- le droit de changer d'avis, notamment pour annuler un consentement donné pour l'utilisation de vos données;
- le droit de décider de l'utilisation de vos données personnelles après votre mort. Conservation, communication ou effacement... : vous désignez un proche, lui indiquez votre volonté et il la mettra en œuvre sur simple demande.

Pour exercer votre droit d'accès aux données collectées dans le cadre de la lutte anti-blanchiment et anti-terroriste, adressez-vous directement à la CNIL.

De manière générale, vous pourrez lire toutes les précisions sur les cookies ainsi que sur le recueil et l'utilisation de vos données sur le site allianz.fr ou le site de l'entité juridique mentionnée au paragraphe « Qui est responsable de vos données ? ».

Enfin, le site de la CNIL vous renseignera en détail sur vos droits et tous les aspects légaux liés à vos données personnelles : www.cnil.fr.

Comment exercer vos droits ?

Pour exercer vos droits, vous devez vous adresser à l'adresse indiquée à la rubrique « Vos Contacts ».

Pour envoyer une réclamation concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez également écrire au DPO (Délégué à la Protection des Données Personnelles) de l'assureur responsable de traitement à l'adresse de l'assureur indiquée à la rubrique « Vos Contacts ».

En cas de réclamation et si notre réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser à la CNIL.

Vos Contacts en cas de demande relative à vos données personnelles

Question, demande de modification de vos données personnelles... Pour toutes ces situations, c'est très simple : il vous suffit d'écrire

- par e-mail à informatiqueetliberte@allianz.fr,
- par courrier postal à : Allianz - Informatique et Libertés – Case courrier S1805 – 1 cours Michelet – CS 30051 92076 Paris La Défense Cedex.

Pour toutes vos demandes, n'oubliez pas de joindre un justificatif d'identité.

5.15 – Lutte anti-blanchiment :

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

5.16 – Loi applicable – Tribunaux compétents :

Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par la loi française et principalement le Code des assurances.

Toute action judiciaire relative au présent contrat sera de la seule compétence des tribunaux français.

Toutefois si le bénéficiaire est domicilié dans la Principauté de Monaco, les tribunaux monégasques seront compétents en cas de litige entre le bénéficiaire et l'assureur.

5.17 – Langue utilisée :

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue française.

5.18 – Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique :

Si l'Assuré ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, il peut gratuitement s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (Bloctel).

Ces dispositions sont applicables à tout consommateur c'est-à-dire à toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle.

6. DURÉE DE L'OPTION - RÉSILIATION

6.1 – Durée de l'Option

La présente option est conclue pour une durée indéterminée. Chacune des parties peut à tout moment la résilier.

6.2 – Résiliation du fait de l'Adhérent

L'Adhérent peut à tout moment résilier son option, par lettre simple, lettre recommandée avec accusé de réception ou lettre signée remise à son guichet. La cotisation pour le mois en cours restera acquise à Société Générale.

Sauf instruction contraire de l'Adhérent, la résiliation de l'option n'entraîne pas celle de JAZZ. L'Adhérent conserve les services communs et les avantages de JAZZ, ainsi que les autres options éventuellement souscrites.

De même, la résiliation de l'Option NORPLUS n'entraîne pas la résiliation automatique des contrats souscrits dans le cadre de l'option ou antérieurement. Ces contrats se poursuivent sans les avantages tarifaires conférés par l'option Norplus.

6.3 – Résiliation du fait de Société Générale

Société Générale se réserve la possibilité de résilier la présente option à tout moment moyennant un préavis d'un mois minimum. Cette résiliation sera portée à la connaissance de l'Adhérent par lettre simple et prendra effet le dernier jour du mois payé par l'Adhérent.

En outre, Société Générale se réserve le droit de résilier sans préavis la présente option :

- en cas d'impossibilité de prélever le montant de la cotisation mensuelle due par l'Adhérent;
- en cas de comportement gravement répréhensible ou de manquement grave de l'Adhérent à ses obligations contractuelles.

JAZZ Option Convention Étoile se substitue, à compter du 1^{er} janvier 2023, aux Conventions Étoile (ancienne offre Groupée de Services du Groupe Crédit du Nord). Ces conditions sont valables pour les Adhérents qui étaient détenteurs d'une Convention Étoile avant cette date.

Par ailleurs, par exception, jusqu'au 10 mars 2023, les clients des anciennes agences de la Banque Rhône Alpes, de la Banque Nuger, de la Banque Laydernier et de la Banque Tarneaud et jusqu'au 12/05/2023, ceux des anciennes agences du Crédit du Nord, de la Banque Courtois, de la SMC et de la Banque Kolb peuvent souscrire JAZZ avec son Option Convention Étoile. Ces conditions resteront valables pour les Adhérents ayant souscrit JAZZ et l'Option Convention Étoile dans ces conditions et avant ces dates.

Dans le cas où le contrat JAZZ avec l'option Convention Étoile serait conclu à distance, le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires révolus, à compter de sa signature du contrat, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. La décision du client d'exercer son droit de rétractation doit être notifiée par courrier, adressé à l'agence teneur du compte bancaire servant de support à la présente Convention. L'exercice du droit de rétractation emporte résolution de plein droit de la Convention ainsi que de tous les services attachés. La Convention ne peut pas commencer à être exécutée sans l'accord du client. Celui-ci peut demander le commencement de l'exécution de la Convention pendant le délai de rétractation, sans pour autant le priver du droit de se rétracter. En cas d'exercice du droit de rétractation et si la Convention a commencé à être exécutée, le client doit restituer, sauf accord contraire de la Banque, toute somme et tout moyen de paiement reçus au titre de l'exécution de la Convention, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours. Au même titre, la Banque est tenue de restituer toute somme perçue dans le cadre de l'exécution de la Convention et ce dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours à compter de la réception de la notification de rétractation.

Les présentes Conditions Générales de l'option Convention Étoile régissent les dispositions spécifiques à cette option et complètent, pour cette option, les Conditions Générales de JAZZ. Ainsi, sauf dispositions particulières contraires des présentes, les clauses des Conditions Générales de JAZZ sont également applicables à l'option Convention Étoile.

1. OBJET

L'option Convention Étoile est accessible aux personnes physiques majeures capables n'agissant pas pour leurs besoins professionnels et comprend un ensemble de services bancaires et d'avantages tarifaires sur un certain nombre de produits et services. Ces services et avantages sont détaillés ci-après, ainsi que les spécificités selon si l'Adhérent est titulaire du niveau d'option Classic, Premier ou Infinite. En plus de ces services et avantages, l'Adhérent peut également être titulaire d'un ou plusieurs modules (famille, international et/ou épargne), également détaillés ci-après.

Sont titulaires de JAZZ et de l'Option Convention Étoile Classic, les Adhérents qui étaient titulaires d'une Convention Étoile Classic avant le 1^{er} janvier 2023.

Sont titulaires de JAZZ et de l'Option Convention Étoile Premier, les Adhérents qui étaient titulaires d'une Convention Étoile Premier avant le 1^{er} janvier 2023.

Sont titulaires de JAZZ et de l'Option Convention Étoile Infinite, les Adhérents qui étaient titulaires d'une Convention Étoile Infinite avant le 1^{er} janvier 2023.

Sont titulaires du module Famille de l'option Convention Étoile les Adhérents qui étaient titulaires du module famille de Convention Étoile avant le 1^{er} janvier 2023.

Sont titulaires du module international de l'option Convention Étoile les Adhérents qui étaient titulaires du module international de Convention Étoile avant le 1^{er} janvier 2023.

Sont titulaires du module épargne de l'option Convention Étoile les Adhérents qui étaient titulaires du module épargne de Convention Étoile avant le 1^{er} janvier 2023.

Par ailleurs, par exception, jusqu'au 10 mars 2023, les clients des anciennes agences de la Banque Rhône Alpes, de la Banque Nuger, de la Banque Laydernier et de la Banque Tarneaud et jusqu'au 12/05/2023, ceux des anciennes agences du Crédit du Nord, de la Banque Courtois, de la SMC et de la Banque Kolb peuvent souscrire JAZZ avec son Option Convention Étoile Classic, Premier ou Infinite et un ou plusieurs modules.

Le niveau de l'Option n'est pas modifiable : Les Adhérents titulaires de l'Option Convention Étoile ne peuvent modifier le niveau d'option choisi (Classic, Premier ou Infinite) après leur souscription.

Le contenu de l'option Convention Étoile choisi n'est pas non plus modifiable : Les Adhérents ne peuvent ajouter ou supprimer de modules après leur souscription de l'Option.

Par ailleurs, par dérogation aux Conditions Générales de JAZZ, les Adhérents de l'Option Convention Étoile ne peuvent modifier le type de carte dont ils sont titulaires.

2. COTISATION DE L'OPTION

Le montant de la cotisation afférente à l'option est indiqué dans la brochure des « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ». Elle varie selon le niveau d'option : Classic, Premier ou Infinite.

La cotisation afférente à l'option s'ajoute à celle de JAZZ. La cotisation JAZZ et la cotisation de l'option sont prélevées, sur le compte auquel est rattaché JAZZ, mensuellement, concomitamment et séparément, en milieu de mois. Pour un contrat souscrit entre le 1^{er} et le 14, la cotisation est prélevée dès le mois de souscription. Pour un contrat souscrit à partir du 15 du mois, la cotisation n'est prélevée qu'à compter du mois suivant.

Ces cotisations s'ajoutent le cas échéant à la cotisation des modules mentionnées ci-après.

3. LES SERVICES BANCAIRES

L'adhésion à l'option Convention Étoile comprend la possibilité pour l'Adhérent de bénéficier, en fonction de ses souhaits et/ou de ses besoins, des services bancaires ci-dessous :

L'émission de chèque de banque, sans limite de nombre, sans frais.

Une exonération de la somme des intérêts débiteurs trimestriels s'ils n'excèdent pas le montant de 8 euros pour les détenteurs de l'option Convention Étoile Classic, 24 euros pour les détenteurs de l'option Convention Étoile Premier et 50 € pour les détenteurs de l'option Convention Étoile Infinite. Si les intérêts débiteurs trimestriels dépassent ces montants, ils sont alors facturés.

4. LES AVANTAGES TARIFAIRES

L'adhésion à l'option Convention Étoile permet aussi de bénéficier des avantages tarifaires liés à la situation du client décrits à l'article 6 des Conditions Générales de JAZZ.

5. LES MODULES

Aux services et avantages visés aux paragraphes 3 et 4, l'Adhérent peut avoir ajouté des modules présentés ci-dessous. Les modules éventuellement souscrits, l'option Convention Étoile et JAZZ forment un tout indissociable.

5.1 – Cotisation des modules

Le montant de la cotisation afférente au(x) module(s) est indiqué dans la brochure des « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ». Elle varie selon le nombre de modules souscrits.

La cotisation afférente au(x) module(s) s'ajoute à celle de l'option Convention Étoile et celle de JAZZ. La cotisation JAZZ, la cotisation de l'option et la cotisation du(des) module(s) sont prélevées, sur le compte auquel est rattaché JAZZ, mensuellement, concomitamment et séparément, en milieu de mois. Pour un contrat souscrit entre le 1^{er} et le 14, la cotisation est prélevée dès le mois de souscription. Pour un contrat souscrit à partir du 15 du mois, la cotisation n'est prélevée qu'à compter du mois suivant.

5.2 – Module Famille

Le client ne peut souscrire le module Famille que s'il est éligible à l'adhésion du contrat Sécurité 12. Ce module comprend :

- L'assurance Sécurité 12 option A : la Notice d'Information de cette assurance est remise au client lors de l'adhésion du contrat d'assurance.
- Des avantages tarifaires indiqués dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ».
- Une Garantie Achats Internet, selon les modalités définies par notre partenaire dans la notice d'information remise à la souscription de l'option Convention Étoile.

5.3 – Module International

Ce module comprend :

- Fourniture d'une Carte CB/Visa Classic supplémentaire.
- 4 virements non SEPA de moins de 12 500 € par an inclus.
- 12 paiements et 5 retraits hors zone Euro par an inclus.
- Une offre extra-bancaire AeroTag : L'objet du service AeroTAG proposé par TRACERNET⁽¹⁾ est de :

1. Protéger le bagage contre la perte et de le rendre identifiable par le secteur aérien partout dans le monde, grâce à la carte à bagage d'identification AeroTAG à accrocher à l'extérieur du bagage et le service mondial de conciergerie anti-perte pour recherche et récupération expresse du bagage.
2. Recevoir des notifications d'information bagage des compagnies aériennes ou aéroports dans le monde.
3. Avoir la possibilité de suivre les actions prises en cas de problème avec le bagage via l'application mobile.
4. Sauvegarder une photo du bagage de son passeport ou carte d'identité.

(1) Les Conditions Générales en vigueur du service AeroTag sont remises à l'Adhérent lors de sa souscription du module famille de l'option Convention Étoile.

5. Solliciter un accompagnement dans le cadre de procédures d'indemnisation des passagers aériens, au titre du règlement CE 261/2004 du Parlement européen et du Conseil Européen du 11 février 2004, à la suite de dommages subis tels que le surbooking, la correspondance manquée, l'annulation de vol, le retard excessif de vol. L'utilisateur devra remplir un formulaire. Sur la base des informations fournies dans le formulaire, la Société évalue, gratuitement, les chances de réussite de la réclamation du client pouvant recevoir jusqu'à 6050 euros d'indemnisation.

Les Conditions Générales en vigueur du service AeroTag sont remises à l'Adhérent lors de sa souscription du module international de l'option Convention Étoile.

Le service AeroTAG est développé et distribué par TRACERNET, SAS au capital de 10 000 EUR, sise 8 rue Paul Cézanne, 93360 Neuilly-Plaisance, RCS Bobigny B 523 547 297.

5.4 – Module Épargne

Le client ne peut souscrire le module Épargne que s'il est éligible à l'adhésion du contrat Sécurité Épargne. Ce module comprend :

- L'assurance Sécurité Épargne Option 1: la Notice d'Information de cette assurance est remise au client lors de l'adhésion du contrat d'assurance.
- Des avantages tarifaires indiqués dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ».

6. DURÉE DE L'OPTION ET RÉSILIATION

6.1 – Durée de l'option

La présente option est conclue pour une durée indéterminée. Chacune des parties peut à tout moment la résilier.

6.2 – Résiliation du fait de l'Adhérent

L'Adhérent peut à tout moment résilier son option, par lettre simple, lettre recommandée avec accusé de réception ou lettre signée remise à son guichet. La cotisation pour le mois en cours restera acquise à Société Générale.

La résiliation de l'option entraîne la résiliation de l'ensemble des modules éventuellement rattachés. Les modules étant par ailleurs indissociables de l'option une fois souscrits, la résiliation d'un module entraîne également la résiliation de l'option.

Par ailleurs, la résiliation de l'option entraîne la résiliation de JAZZ.

En revanche, la résiliation de JAZZ, son option Convention Étoile et ses éventuels modules n'entraîne pas la résiliation automatique des contrats souscrits dans ce cadre ou antérieurement. Ces contrats se poursuivent sans les avantages tarifaires conférés par JAZZ, l'option Convention Étoile et ses éventuels modules.

6.3 – Résiliation du fait de Société Générale

Société Générale se réserve la possibilité de résilier la présente option à tout moment moyennant un préavis d'un mois minimum. Cette résiliation sera portée à la connaissance de l'Adhérent par lettre simple et prendra effet le dernier jour du mois payé par l'Adhérent.

En outre, Société Générale se réserve le droit de résilier sans préavis la présente option :

- en cas d'impossibilité de prélever le montant de la cotisation mensuelle due par l'Adhérent ;
- en cas de comportement gravement répréhensible ou de manquement grave de l'Adhérent à ses obligations contractuelles.

L'objet des présentes conditions générales d'utilisation est d'encadrer les conditions d'utilisation de la carte à bagage d'identification AeroTAG (voyages illimités).

Ce service est proposé aux clients particuliers de Société Générale ayant souscrit au Module International proposé dans l'offre bancaire de produits et de services bancaires et non bancaires dénommée JAZZ option Convention Etoile par Société Générale et ses filiales bancaires. Ces conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations de la Société TRACERNET, ci-après dénommée « la Société ») et du Client, ci-après dénommé « l'utilisateur ».

Pour les besoins du présent contrat, « L'utilisateur » désigne le Client du Société Générale, personne physique, ayant souscrit au Module International proposée dans l'offre bancaire de produits et de services bancaires et non bancaires « JAZZ option Convention Etoile ».

Société Générale décline toute responsabilité en cas de différent ou litige pouvant survenir entre « l'utilisateur » et TRACERNET lors de l'exécution du présent contrat.

Le service AeroTAG est développé et distribué par TRACERNET, SAS au capital de 10 000 €, sise 8 rue Paul Cézanne, 93360 Neuilly-Plaisance, RCS Bobigny B 523 547 297. AeroTAG est un service de traçabilité du bagage en soute pour le transport aérien qui sécurise les informations relatives à son identification et aux données de vol, afin de faciliter son routage par les compagnies aériennes dans le monde entier. AeroTAG est constitué d'une carte à bagage électronique pour identification par les compagnies aériennes associée à une application mobile (« Site »).

1. L'OBJET DU SERVICE AeroTAG

L'objet du service AeroTAG proposé par TRACERNET est de :

1. Protéger le bagage contre la perte et de le rendre identifiable par le secteur aérien partout dans le monde, grâce à la carte à bagage d'identification AeroTAG à accrocher à l'extérieur du bagage.
2. Recevoir des notifications d'information bagage des compagnies aériennes ou aéroports dans le monde.
3. Avoir la possibilité de suivre les actions prises en cas de problème avec le bagage via l'application mobile.
4. Sauvegarder une photo de son passeport ou carte d'identité.
5. Solliciter un accompagnement dans le cadre de procédures d'indemnisation des passagers aériens, au titre du règlement CE 261/2004 du Parlement Européen et du Conseil Européen du 11 février 2004, à la suite de dommages subis tels que le surbooking, la correspondance manquée, l'annulation de vol, le retard excessif de vol. L'utilisateur devra remplir un formulaire. Sur la base des informations fournies dans le formulaire, la Société évalue, gratuitement, les chances de réussite de la réclamation du client pouvant recevoir jusqu'à 600 euros d'indemnisation.

2. PUBLICATION ET HÉBERGEMENT DU SITE INTERNET

Le Site internet et l'application mobile ('site') sont édités par TRACERNET SAS - SAS au capital social : 10000 € RCS Bobigny B 523547297 - siège social : 8, rue Paul Cézanne - 93360 Neuilly-Plaisance France. Conformément à la loi du 6 janvier 1978 à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et à l'article 43 de la loi du 30 septembre 1986 modifiée, ce Site a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL), qui en a délivré récépissé sous le numéro 1565476 à la date du 14 février 2012. N° TVA intracommunautaire : FR 5523547297

Responsable de la publication : TRACERNET - contact@tracernet.net

Hébergeur : TRACERNET - contact@tracernet.net

Contact : contact@tracernet.net - Tel : +33⁽⁰⁾180 909 990 (Numéro non surtaxé)

Site : www.tracernet.net et application mobile AeroTAG. Ce Site internet est régi par la loi française.

3. LES PRODUITS

Société Générale transmet à la Société les informations nécessaires pour que cette dernière puisse remettre à « l'utilisateur » la carte à bagage d'identification AeroTAG.

Les caractéristiques des produits et services sont indiqués dans la fiche produit disponible sur le Site internet ainsi qu'au dos du courrier associé à l'expédition du produit (carte à bagage). Tous les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur. Les produits sont garantis 1(un) an contre des défauts de fabrication et vices cachés et non pas contre l'usure normale due à l'utilisation régulière ou bien à une mauvaise utilisation du produit. Après livraison et utilisation du produit, l'utilisateur doit si besoin retourner le produit pour faire valoir la garantie. Les frais de port sont alors à la charge de l'utilisateur.

3.1 – Prérequis matériels

Pour utiliser le service AeroTAG, l'utilisateur doit impérativement disposer d'un Smartphone, ou d'une tablette relié(e) aux réseaux de télécommunications et au réseau Internet.

3.2 – Cinématique de souscription

L'utilisateur effectue la souscription au service en téléchargeant préalablement sur son Smartphone/tablette l'application AeroTAG, disponible sous IOS et Android et en l'installant avec succès.

Pour utiliser le service, l'utilisateur doit préalablement créer un compte en renseignant l'ensemble des informations demandées sur la page d'inscription et ensuite activer le service avec la carte à bagage d'identification AeroTAG fournie.

L'utilisateur s'engage à se conformer à toutes les prescriptions relatives à l'activation du service, à la saisie et mise à jour d'informations exactes. L'utilisateur sera seul responsable d'informations inexactes ou d'une mauvaise utilisation du produit ou service. Toute demande éventuelle de souscription en ligne d'un produit ou service proposé par TRACERNET ne vaut qu'après acceptation par celle-ci et implique la soumission de l'opération aux conditions contractuelles et tarifaires en vigueur.

Le contenu du Site est à usage informatif uniquement. Les informations contenues ne peuvent être assimilées à une offre au public, une sollicitation ou un démarchage de la part de TRACERNET à l'égard des utilisateurs.

Avertissement pour les non-résidents (résidents hors de France) :

L'accès aux informations et produits sur le Site peut faire l'objet de restrictions à l'égard de certaines personnes ou dans certains pays autres que la France. Aucun des services ou produits n'est destiné à une personne si la loi de son pays d'origine ou de tout autre pays qui la concernerait l'interdit : il appartient à toute personne souhaitant souscrire des produits/services, de vérifier auprès de ses conseils habituels que son statut lui permet de souscrire à de tels produits/services.

4. CONTENU DE L'APPLICATION MOBILE OU SITE INTERNET ('SITE')

La Société s'efforce d'assurer l'exactitude et la mise à jour des informations diffusées sur le Site, dont elle se réserve le droit de corriger, à tout moment et sans préavis, le contenu. Elle ne peut cependant en garantir l'exhaustivité ou l'absence de modification par un tiers (intrusion, virus). En outre, la Société décline toute responsabilité en cas de difficulté ou d'impossibilité d'accéder au Site internet due à un problème de connexion internet.

La responsabilité de la Société ne saurait être retenue en cas de dommages indirects tels que, sans que cette liste soit exhaustive, pertes de bagages et pertes découlant d'une interruption du service due à un problème de connexion internet.

De même, la Société ne saurait être tenue responsable des éléments en dehors de son contrôle et des dommages qui pourraient éventuellement être causés par l'environnement technique des utilisateurs du présent Site, notamment les ordinateurs, logiciels, équipements réseaux (modems, téléphones...) et tout matériel utilisé pour accéder à ou utiliser le service et/ou les informations. Aucune responsabilité n'est acceptée par la Société en cas de perte directe ou indirecte, résultant de l'utilisation de ces informations.

Toute personne désireuse de se procurer un des services ou produits présentés éventuellement sur ce Site est priée de contacter la Société afin de s'informer de la disponibilité du service ou produit en question ainsi que des conditions contractuelles et tarifaires qui lui sont applicables.

5. RESPONSABILITÉ

La Société est responsable de la bonne exécution de ses obligations contractuelles. Toutefois, la responsabilité de la Société ne saurait être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution est imputable à l'utilisateur ou à des contraintes techniques indépendantes de la volonté de la Société. Par ailleurs, l'utilisateur déclare avoir conscience que le fonctionnement du

service repose en partie sur des informations fournies à la Société par des tiers. L'utilisateur déclare avoir conscience que l'utilisation du service est en dehors de tout contrôle de la Société et la Société n'assume aucune responsabilité sur l'état du bien égaré ou perdu, sur les conditions de restitution du bien et ne peut garantir que le service permettra la récupération du bien égaré ou perdu par le client.

La Société ne garantit pas de résultats particuliers au-delà de la conformité des produits aux spécifications techniques officiellement publiées. La responsabilité de la Société ne pourra être engagée pour les conséquences directes ou indirectes qu'entraînerait le mauvais fonctionnement ou le non fonctionnement du Site et de l'affichage de son contenu.

La responsabilité de la Société ou de tiers impliqués dans la création, production ou distribution du produit ou service ne saurait être engagée pour des dommages directs, indirectes, spéciaux, consécutifs, résultants de l'utilisation ou de l'inhabilité à utiliser les systèmes, produits, services, le Site ou des services associés incluant et non limité à des omissions, interruptions, effacements de fichiers ou emails, erreurs, défectuosité, virus, délai dans les opérations ou les transmissions ou défaut de performance, coupures de communications, vols, destructions ou d'accès non autorisés aux données, programmes ou contenus.

Les matériels, informations, logiciels, produits et services inclus dans ou disponible à travers le Site sont fournis 'tel quel' et 'à la disposition de ' pour utilisation et le contenu est mis à disposition sans garantie. L'utilisation est aux risques de l'utilisateur. La Société s'engage à faire le maximum pour assurer que les serveurs informatiques soient disponibles pour la transmission d'emails, la sécurité de ces bases de données et le bon fonctionnement du Site. L'utilisateur est conscient que toutes indisponibilités des serveurs informatiques pour fournir les services est en dehors du contrôle de la Société et la Société ne peut être tenue responsable pour des interruptions ou pannes de service.

La Société transmettra des notifications, bien que le système soit programmé pour transmettre des messages de notification instantanément, la Société ne peut garantir que le message soit délivré à l'utilisateur dans un délai garanti. La responsabilité de la Société ne saurait être engagée pour défaut de disponibilité d'un tiers pour transmettre les messages à l'utilisateur enregistré dans la base de données. La Société s'engage à faire le maximum pour assurer la sécurité du Site mais la responsabilité de la Société ne saurait être engagée dans le cas d'attaques de pirates informatiques et des préjudices indirects causés par ces attaques.

En conséquence, la responsabilité de la Société ne saurait en aucun cas être engagée dans l'hypothèse où les informations seraient incomplètes, périmées ou erronées ou qu'aucune information ne soient envoyées à l'utilisateur. L'utilisateur reconnaît à cet égard que l'utilisation du service est formulée sous toutes réserves et n'est pas garantie. De manière générale, l'utilisation du service ne saurait en aucun cas dispenser l'utilisateur d'effectuer une déclaration de perte auprès des services de police, d'assurance, ou d'effectuer toutes les démarches auprès des transporteurs ou agence de voyage ou service des objets trouvés.

L'utilisateur reconnaît que le support et le service ne se substitue pas à l'observation des démarches habituelles ou standards devant être effectuées en cas de perte de biens et que la Société ne saurait être tenue responsable des éventuelles pertes de biens. A cet égard, la Société ne garantit pas la récupération du bien égaré ou perdu par le client, ni son bon fonctionnement. Il est entendu que la Société n'a qu'une obligation de moyens.

La Société ne saurait en aucun cas être tenue responsable de la dégradation des supports qui ne permettrait plus l'accès au service, de réparer d'éventuels dommages indirects subis par l'utilisateur à l'occasion de l'utilisation du service, en ce compris les pertes d'exploitation et préjudices commerciaux et, plus largement, tout dommage qui ne résulterait pas exclusivement et directement d'une défaillance de la Société.

En tout état de cause, la responsabilité de la Société au titre du Contrat ne saurait excéder le montant des sommes versées par l'utilisateur.

6. DURÉE DU CONTRAT ET DÉLAI DE RÉTRACTATION

6.1 – Durée du contrat

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée. Les avantages de l'offre prennent effet dès l'adhésion au module International et réception par courrier de la carte à bagages électronique.

L'utilisateur peut mettre fin à tout moment en le notifiant à la Société. La résiliation par l'utilisateur doit intervenir par lettre recommandée avec avis de réception adressée à : TRACERNET service abonnement – 8 rue Paul Cézanne, 93360, Neuilly Plaisance, France. Dans ce cas, la résiliation n'ouvrira droit à aucun remboursement, ni à tout autre dédommagement au profit de l'utilisateur. Toute demande de résiliation par l'utilisateur doit comporter au minimum le nom, prénom et l'identifiant de l'utilisateur. Toute demande de résiliation incomplète ne pourra être prise en compte par la Société.

En cas de manquement grave ou renouvelé de l'utilisateur à ses obligations ou en cas de demande des autorités compétentes, la Société peut résilier le contrat immédiatement et sans préavis.

6.2 – Délai de rétractation et échange

L'utilisateur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception de la carte sans avoir à motiver sa décision ni à supporter des pénalités. Les frais de retour sont à la charge du client.

Pour renoncer à votre adhésion, vous devez adresser à TRACERNET, 8 rue Paul Cézanne - 93360 Neuilly Plaisance - France en recommandée avec avis de réception, une lettre selon le modèle ci-dessous :

- Nom, prénom
- Adresse
- N° d'adhésion

« Madame/Monsieur,
J'entends par la présente renoncer à mon adhésion à AeroTAG cité en références auquel j'ai adhéré à la date du XX/XX/20XX.

Je souhaite donc qu'il soit résilié à compter de la date de réception de la présente lettre.

Je vous prie d'agréer, Madame/Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées. »

À compter de l'envoi de cette lettre, l'adhésion prend fin.

En cas d'un échange dû à un défaut de la carte à bagage, les frais sont à la charge de la Société. Le ou les produits doivent être retournés neufs, non utilisés et dans leur emballage d'origine.

7. INFORMATION DE L'UTILISATEUR

L'utilisateur s'engage à fournir des informations exactes et à jour. Il est impératif que ces informations soient exactes, fiables et toujours tenues à jour. La Société décline toute responsabilité dans le mauvais acheminement des informations tenant à la responsabilité de l'utilisateur ou au non-respect de ses engagements.

L'utilisateur s'engage à indiquer ses coordonnées à la Société dans toute correspondance afin de faciliter l'authentification et le traitement de ses demandes. Toute demande incomplète ne sera pas traitée par la Société.

8. COÛT DU SERVICE

La carte à bagage d'identification AeroTAG ainsi que le service associé, sont offerts à l'utilisateur, souscripteur du Module International de l'offre de services JAZZ option Convention Etoile.

Par ailleurs, le service peut être également souscrit séparément par tout Client de la banque aux tarifs indiqués dans la brochure « Conditions et tarifs » disponible en agence ou sur le site internet de la banque.

9. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

La Société est amenée à recueillir certaines informations vous concernant. Ces informations sont indispensables pour la bonne exécution du présent contrat.

Les données personnelles collectées sont destinées à la personne morale et à ses partenaires ainsi qu'à ses sous-traitants et prestataires, dans la limite nécessaire à l'accomplissement des tâches qui leurs sont confiées.

Ces informations sont conservées pendant toute la durée du contrat et jusqu'à une durée de 1(un) mois suivant la fin de ce contrat, puis systématiquement détruites. La Société met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer que les traitements de données à caractère personnel sont effectués conformément à la législation applicable. Vous pouvez à tout moment et dans les conditions prévues par la loi, accéder aux informations vous concernant, pour les faire rectifier, demander leur effacement, leur limitation, leur portabilité, ou communiquer des instructions sur leur sort en cas de décès. Vous pouvez vous opposer pour motif légitime à leur traitement. Une telle opposition pourra rendre toutefois impossible la prestation prévue dans le contrat.

En outre, vous pouvez, en cas de contestation, former une réclamation auprès de la CNIL.

Pour exercer ces droits, vous pouvez adresser un courrier postal accompagné d'un justificatif d'identité à l'adresse suivante : Informatique et Libertés – 8, rue Paul Cézanne - 93360 - Neuilly Plaisance, France ou par courriel à l'adresse suivante : steve@aerotag.net conformément à l'article 37 du règlement RGPD.

10. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

La présentation et le contenu du Site constituent, ensemble, une œuvre protégée par les lois en vigueur sur la propriété intellectuelle, dont TRACERNET est titulaire. Aucune reproduction et/ou représentation, partielle ou intégrale, ne pourra en être faite sans l'accord préalable et écrit de la Société. La dénomination TRACERNET, AeroTAG (logo, nom) ainsi que les slogans sont, sauf indications particulières, des marques déposées par TRACERNET SAS.

Toute utilisation, reproduction, ajout de dénomination sur à la dénomination initiale et /ou modification qui en serait faite sans l'accord écrit et préalable de la Société serait susceptible d'en constituer la contrefaçon. La structure générale du Site, dessins, photographies, images, textes, séquences animées sonores ou non et autres documentations représentées sur le présent Site sont objets de droits de propriété industrielle et/ou intellectuelle et sont, selon les cas, propriété de la Société ou de tiers ayant autorisé limitativement la Société à les utiliser. À ce titre, toute reproduction, représentation, adaptation, traduction et /ou modification, partielle ou intégrale, ou transfert vers un autre Site sont interdits. Leur reproduction, partielle ou intégrale, sans l'accord écrit et préalable de la Société est strictement interdite, à l'exception de celle réalisée pour les besoins de la presse.

Toute représentation et/ou reproduction et ou exploitation partielle ou totale du Site, par quelques procédés que se soient, sans l'autorisation expresse et préalable de la Société est interdite et constituerait une contrefaçon au sens des articles L 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Les marques de la Société sont des marques déposées. Toute représentation et/ou reproduction et/ou exploitation partielle ou total de ces marques déposées sont interdites. Toutes les références, liens présents du Site en direction d'autres Sites ne sauraient engager la responsabilité de la Société.

11. COOKIE PUBLICITAIRE ET RÈGLES DE CONFIDENTIALITÉ GOOGLE

En tant que prestataire tiers, Google utilise des cookies pour diffuser des annonces sur les Sites web. Grâce au cookie DART, Google adapte les annonces diffusées aux visiteurs en fonction de leur navigation sur les Sites web. Les visiteurs peuvent désactiver l'utilisation du cookie DART en se rendant sur la page des règles de confidentialité s'appliquant au réseau de contenu et aux annonces Google.

Les fournisseurs tiers, y compris Google, utilisent des cookies pour diffuser des annonces en fonction des visites antérieures des internautes sur notre Site. Les internautes peuvent désactiver l'utilisation des cookies par Google via la page «Publicité et confidentialité» et l'utilisation des cookies par un fournisseur tiers sur la page de désactivation de Network Advertising Initiative. Les internautes souhaitant désactiver l'utilisation de cookies par DoubleClick doivent consulter la page de désactivation de DoubleClick ou la page de désactivation de Network Advertising Initiative.

12. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Le Contrat est régi par la loi française. Tout différend né à l'occasion de l'exécution du contrat fera l'objet d'une tentative de règlement amiable. À défaut d'accord, le litige sera soumis aux tribunaux compétents.

1. DÉFINITIONS DU CONTRAT

Adhérent : désigne la personne physique, désignée sur le Bulletin d'Adhésion.

Assuré : désigne l'adhérent, personne physique, qui souscrit à JAZZ option Convention Etoile avec le module Famille et signataire du Bulletin d'Adhésion, ainsi que son conjoint non séparé, son concubin notoire ou partenaire signataire d'un Pacte Civil de Solidarité ainsi que ses enfants respectifs à charge au sens fiscal du terme.

Souscripteur : désigne Société Générale – S.A. au capital de 1 062 354 722,50 Eur – Siège social à Paris, 29 bd Haussmann – 552 120 222 RCS PARIS. Société Générale est le souscripteur de la convention d'assurance collective de dommages dont les garanties sont constitutives du contrat et est le distributeur du contrat en sa qualité d'intermédiaire en assurance habilité.

Assureur de protection juridique : désigne JURIDICA, S.A. au capital de 14 627 854,68 € - 572 079 150 R.C.S. Versailles - TVA intracommunautaire : FR 69 572 079 150 - Siège social : 1 place Victorien Sardou 78160 Marly-le-Roi.

Avocat postulant : interlocuteur de l'avocat plaçant auprès des juridictions non situées dans le barreau dans lequel l'avocat plaçant est inscrit. L'avocat postulant se chargera uniquement d'effectuer tous les actes de procédures.

Action opportune : une action est opportune :

- Si le litige ne découle pas d'une violation manifeste par vos soins, de dispositions légales ou réglementaires ;
- Si vous pouvez apporter la preuve du bien-fondé de vos prétentions ou dont la preuve repose sur une base légale
- Si le litige vous oppose à un tiers solvable, identifié et localisable ;
- Lorsque vous vous trouvez en défense, si la demande de la partie adverse n'est pas pleinement justifiée dans son principe et dans son étendue par des règles de droit et/ou des éléments de preuve matériels

Convention d'honoraires : convention signée entre l'avocat et son client fixant les honoraires et les modalités de règlement. Cette convention est rendue obligatoire en assurance de protection juridique, sauf urgence, du fait du décret N°2007-932 du 15 mai 2007.

Dépens : part des frais engendrés par un procès dont le montant fait l'objet d'une tarification par voie réglementaire (notamment émoluments des officiers publics ou ministériels, indemnités des témoins), ou par décision judiciaire (rémunération des experts et techniciens) et que le tribunal met à la charge de l'une des parties.

E-commerçant : désigne les entreprises qui exercent des actes de commerce sur Internet et qui en font leur profession habituelle. Le transporteur du bien mobilier acheté sur internet y est assimilé.

Fait générateur du litige : apparition d'une difficulté juridique matérialisée par l'atteinte à un droit ou par le préjudice que l'Assuré a subi ou causé à un tiers, avant toute réclamation s'y rattachant.

Frais irrépétibles : frais non compris dans les Dépens que le juge peut mettre à la charge d'une des parties au procès au titre de l'article 700 du Code de procédure civile ou son équivalent devant les autres juridictions françaises ou étrangères. Ces frais concernent des dépenses engagées avant l'ouverture de l'instance et pendant celle-ci, ainsi que les frais à venir. Ils comprennent notamment les honoraires et les plaidoiries de l'avocat, les mémoires et les consultations, les frais de constat d'huissier, les frais de consultation médicale, les frais de déplacement et de démarches exposés par une partie, un manque à gagner.

Frais proportionnels : somme qui a vocation à couvrir l'ensemble des travaux et diligences effectués par l'huissier de justice, ainsi que les frais supportés par ce dernier à l'exception des frais de déplacement, de débours et des travaux rémunérés par des honoraires libres.

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

Litige : opposition d'intérêts, désaccord ou refus opposé à une réclamation dont l'Assuré est l'auteur ou le destinataire, et qui le conduit à faire valoir des prétentions en demande ou en défense, que ce soit à l'amiable ou devant une juridiction.

Site de ventes aux enchères : vente sur Internet mettant au prise plusieurs personnes qui font des offres pour acheter un objet.

Subrogation : opération par laquelle une personne est substituée à une autre. Ainsi, dans la mesure où nous avons payé, au lieu et place de l'Adhérent, les honoraires de l'avocat, nous sommes subrogés dans les droits de celui-ci pour la récupération des sommes allouées en remboursement honoraires.

2. QUELS SONT LES MONTANTS DES GARANTIES ?

L'assuré bénéficie des prestations définies ci-après dans le cadre de son adhésion au module Famille et sous réserve que l'événement garanti soit postérieur à la prise d'effet du contrat :

Garanties	Limites par année d'assurance
Achat d'un bien mobilier auprès d'un e-commerçant	-
Défense des droits de l'Assuré à l'amiable	Sans prise en charge de frais à l'amiable
Indemnisation du préjudice	500 €

3. LES PRESTATIONS DE PROTECTION JURIDIQUE

3.1 - Domaine de la garantie

L'Assuré est garanti en cas de Litige lié à l'achat d'un bien mobilier auprès d'un e-commerçant, sous réserve des conditions énumérées ci-après. Le Litige opposant l'Assuré au transporteur du bien mobilier est également garanti.

Pour être garanti, ce bien doit revêtir les caractéristiques cumulatives suivantes :

- être transportable ;
- être acheté sur Internet ;
- être neuf ;
- être d'une valeur allant jusqu'à comprise entre 1€ et € 1.500€ (toutes taxes comprises) ;
- être acquis auprès d'un e-commerçant domicilié en France domicilié en France métropolitaine ou dans les Départements et Régions d'Outre-Mer,
- la livraison doit être effectuée par la poste avec accusé de réception ou par un transporteur privé ;
- être livré en France métropolitaine ou dans les Départements et Régions d'Outre-Mer.

De surcroît, ce bien doit présenter les caractéristiques alternatives suivantes :

- soit être livré cassé ;
- soit être livré incomplet ;
- soit être livré défectueux ;
- soit ne pas correspondre à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande ;
- soit ne pas être livré après les cinq (5) jours calendaires qui suivent l'expiration du délai de livraison indiqué par le site marchand sur la confirmation de commande.

3.2 - Prestations de protection juridique

En cas de litige portant sur l'achat d'un bien mobilier sur Internet auprès d'un e-commerçant, l'Assureur analyse les aspects juridiques de la situation litigieuse de l'Assuré, l'Assureur délivre auprès de l'Assuré un conseil personnalisé en vue de sa résolution et détermine la meilleure conduite à adopter pour défendre ses intérêts.

À condition que l'action soit opportune et sans garantir la défense des droits de l'Assuré au judiciaire ainsi que la prise en charge de frais, l'Assureur intervient directement auprès de la partie adverse pour lui.

3.3 - L'indemnisation du préjudice causé

A condition que le e-commerçant ne donne pas de suite favorable à la demande de l'Assureur dans un délai de 3 mois suivant la déclaration du litige et sous réserve des conditions et exclusions de garantie figurant page 3 l'Assureur rembourse le montant correspondant au prix d'achat TTC du bien litigieux si ce bien :

- n'est pas livré ;
- est livré défectueux ou cassé ou incomplet ou ne correspond pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande.
- Ce remboursement s'effectue dans la limite de 500 € TTC par an et par litige
- Modalités de remboursement :
- Si l'e-commerçant accepte le retour du bien mobilier, pour ensuite expédier un bien de remplacement ou effectuer un remboursement auprès de l'Assuré, la garantie couvre les frais de réexpédition du bien mobilier à l'e-commerçant à condition que ces frais ne soient pas pris en charge par celui-ci.
- Si l'e-commerçant accepte le retour du bien mobilier mais n'expédie pas de bien de remplacement ou n'effectue pas de remboursement auprès de l'Assuré, la garantie couvre les frais de réexpédition et le remboursement du prix d'achat du bien mobilier.

- Si l'e-commerçant n'accepte pas le retour du bien garanti, la garantie couvre les frais d'expédition du bien mobilier qui est envoyé à l'Assuré et le remboursement du prix d'achat.
- Si les biens mobiliers détériorés font partie d'un ensemble et s'avèrent à la fois inutilisables séparément et irremplaçables, l'indemnité est versée à concurrence du prix d'achat de l'ensemble au complet.
- de biens non livrés en raison d'une grève du service postal ou du Transporteur, d'un lock-out ou d'un sabotage ;
- de biens achetés sur un site de vente aux enchères ;
- de la vente ou l'achat de biens interdits par la réglementation française en vigueur ;
- de biens à caractère violent, pornographique, discriminatoire ou portant atteinte à la dignité humaine ;
- de biens dont le prix d'achat est contesté
- de cautionnements que vous avez donnés, ou de mandats que vous avez reçus
- d'un bien mobilier acheté auprès d'un e-commerçant non identifié ou faisant l'objet d'une procédure de rétablissement personnel avec liquidation judiciaire, d'une procédure de sauvegarde, d'une mise en redressement ou liquidation judiciaire ou qui se trouve en état de cessation des paiements

3.4 – Justificatifs à fournir en cas de sinistres

L'Assuré devra fournir les pièces justificatives de son dommage aux fins d'indemnisation et notamment :

- L'impression du justificatif de la commande (mail), toute confirmation d'acceptation de la commande en provenance du Commerçant ou l'impression de la page écran de la commande,
- la copie du relevé de son compte ou de l'avis de prélèvement attestant le(s) montant(s) débité(s) de sa commande.
- En cas de livraison réalisée par un transporteur privé, le bon de livraison remis à l'Assuré,
- En cas d'envoi postal reçu par l'Assuré, l'accusé de suivi dont l'Assuré est en possession,
- En cas de renvoi du Bien garanti chez le Commerçant, le justificatif du montant des frais d'expédition avec AR.

Et, plus généralement, vous devrez fournir toutes pièces que l'Assureur estime nécessaires pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation et procéder à ladite indemnisation.

4. LES CONDITIONS ET MODALITÉS D'INTERVENTION DES PRESTATIONS DE PROTECTION JURIDIQUE

Pour que le litige déclaré soit garanti, les conditions suivantes doivent être remplies :

- le litige doit relever de la vie privée de l'Assuré ;
- le bien mobilier acquis auprès d'un e-commerçant doit avoir été réglés par un moyen de paiement Société Générale ;
- le fait générateur du litige ne doit pas être connu de l'Assuré à la date de prise d'effet de la présente garantie ;
- l'Assuré doit déclarer à l'Assureur l'existence du litige pendant la durée de validité de la présente garantie ;
- afin que l'Assureur puisse analyser les informations transmises et faire part à l'Assuré de son avis sur l'opportunité des suites à donner à votre litige, l'Assuré doit recueillir l'accord préalable de l'Assureur AVANT, d'engager une nouvelle étape de la procédure ;
- l'Assuré doit avoir contracté et maintenu en vigueur les assurances légales obligatoires lui incombant ;
- aucune garantie de responsabilité civile n'est susceptible d'assurer la défense des intérêts de l'Assuré pour le litige considéré ;
- l'Assuré s'engage à transmettre à l'Assureur tout document que ce dernier serait amené à lui demander, à faire connaître à l'Assureur les éventuels autres assureurs pouvant intervenir dans la gestion du litige et dans son indemnisation et à lui déclarer toute somme perçue ou à percevoir au titre du litige. À défaut, sauf cas fortuit ou cas de force majeure, l'Assureur pourrait mettre à votre charge une indemnité proportionnelle au préjudice qui peut en résulter pour lui.
- l'Assuré ne doit faire aucune déclaration inexacte sur les faits, les événements ou la situation qui sont à l'origine du litige ou plus généralement sur tous les éléments pouvant servir à la résolution du litige. À défaut, l'Assuré sera entièrement déchu de tout droit à garantie pour le litige considéré.

5. QUELLE EST L'ÉTENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES ?

Les garanties délivrées produisent leurs effets pour les événements survenant dans un des pays suivants ;

- France métropolitaine ;
- Départements et Régions d'Outre-mer.

6. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS ?

Ne sont pas pris en charge les Litiges résultant de l'achat :

- d'animaux et de végétaux ;
- de bijoux, d'orfèvrerie, de pierres précieuses, de peintures, de sculptures, de tapis, d'espèces, de lingots, de collections de timbres, de collections de pièces de monnaie, de collections de billets, d'effets de commerce, de valeurs mobilières, d'actions, d'obligations, de coupons, de titres et papiers de créance ou de propriété, de bons de caisse, de timbres postes et fiscaux, de titres de transport, de titres d'accès à des activités de loisirs ;
- de biens et denrées périssables ;
- de médicaments au sens du droit français ;
- d'armes de toutes catégories au sens du droit français ;
- de véhicules terrestres à moteur ;
- de données numériques à visualiser ou à télécharger en ligne ;
- de biens achetés pour être revendus comme marchandises ;
- de biens à usage industriel ;

7. QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

7.1 – Mise en œuvre des Garanties « Prestations de Protection Juridique »

Dans son propre intérêt, l'Assuré doit déclarer à l'Assureur son litige par téléphone au 01 30 09 98 57, dès qu'il en a connaissance, en communiquant à l'Assureur notamment :

- les références du contrat N° 10191812704 et la date de prise d'effet de sa garantie ;
- les coordonnées précises de son adversaire ;
- les références de tout autre contrat susceptible de couvrir son litige ;
- un exposé chronologique des circonstances de son litige, toutes pièces permettant d'établir la matérialité des faits ainsi que tous renseignements et documents utiles à l'instruction du dossier.

Par ailleurs, l'Assuré doit transmettre à l'Assureur, dès réception, tous avis, lettres, convocations, actes d'huissiers, assignations et pièces de procédure qui lui seraient adressés, remis ou signifiés. Cette rapidité est importante pour préserver vos droits et actions.

7.2 – En cas de désaccord

Après analyse des informations transmises, l'Assureur envisage l'opportunité des suites à donner au litige à chaque étape significative de son évolution. L'Assureur informe l'Assuré et en discute avec lui. L'Assuré bénéficie des conseils de l'Assureur sur les mesures à prendre et les démarches à effectuer. Le cas échéant, et en accord avec l'Assuré, l'Assureur met en œuvre les mesures adaptées.

En cas de désaccord entre l'Assuré et l'Assureur, portant sur le fondement des droits de l'Assuré ou sur les mesures à prendre pour régler le litige, l'Assuré peut :

- soit exercer l'action, objet du désaccord, à vos frais ;
- soit soumettre cette difficulté à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord ou désignée à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance. Nous prenons en charge les frais exposés pour la mise en œuvre de cette action. Cependant, le Président du Tribunal de Grande Instance peut les mettre à votre charge s'il considère que Vous avez mis en œuvre cette action dans des conditions abusives.

Si l'Assuré obtient une solution définitive plus favorable que celle proposée par l'Assureur ou la tierce personne citée ci-dessus, l'Assureur rembourse à l'Assuré, les frais et honoraires qu'il a engagé pour cette procédure dans la limite de 800 € TTC.

7.3 – En cas de conflits d'intérêts

En vertu de l'article L.127-5 du Code des assurances, l'Assuré à la liberté de choisir l'avocat de sa connaissance chaque fois que survient un conflit d'intérêts entre lui et l'Assureur. Dans ce cas, l'Assureur prend en charge les frais et honoraires de l'avocat dans la limite de 800 € TTC.

8. EFFET, DURÉE, RENOUVELLEMENT ET CESSATION DE L'ADHÉSION

Les garanties prennent effet immédiatement à l'égard de l'Assuré et/ ou le Bénéficiaire dès l'adhésion au module Famille. Elles prennent fin automatiquement à la date de résiliation de JAZZ option Convention Etoile et/ ou la suppression du module Famille, à la date anniversaire du contrat Convention Etoile qui suit la date de résiliation du contrat d'assurance par Juridica, et dans tous les autres cas prévus par le Code des Assurances.

9. DISPOSITIONS DIVERSES DU CONTRAT

9.1 – Prescription

Ce contrat est soumis aux dispositions suivantes du Code des Assurances :

Article L114-1 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 :

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

2- En cas de sinistre*, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand 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. »

Article L114-2 du Code des Assurances : « - La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre*. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

Article L114-3 du Code des Assurances : « (...) les parties aux contrats d'assurance, même d'un accord commun, ne peuvent ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celles-ci. »

Les causes ordinaires d'interruption d'une prescription sont définies par les articles 2240 et suivants du Code Civil :

- toute demande en justice (y compris en référé) même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure,
- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait,
- un acte d'exécution forcée.

L'événement qui interrompt la prescription biennale fait courir un nouveau délai de deux ans.

En cas de procédure judiciaire, ce nouveau délai ne court qu'à compter de l'extinction de l'instance.

9.2 – Réclamations

Indépendamment de votre droit d'engager une action en justice, si après avoir contacté votre interlocuteur privilégié par téléphone ou par courrier une incompréhension subsiste, l'adhérent peut faire appel au service Réclamations en écrivant à l'adresse suivante :

Juridica - Service Réclamation

1, place Victorien Sardou

78166 Marly-le-Roi CEDEX

Sa situation sera étudiée avec le plus grand soin ; un accusé réception Vous sera adressé dans un délai de 8 jours et une réponse motivée lui sera alors adressée dans un délai de 40 jours conformément à la recommandation ACPR 2015-R-03 du 26 février 2015 (sauf circonstances particulières dont Nous tiendrons informé l'adhérent/ ou il sera informé).

Enfin, dans l'hypothèse où aucune solution n'a été trouvée, l'adhérent peut ensuite faire appel au Médiateur de l'Assurance, en écrivant à l'adresse suivante - La Médiation de l'Assurance TSA 50110- 75441 Paris Cedex 09 ou sur son site internet : <http://www.mediation-assurance.org>. Ce recours est gratuit.

Le Médiateur formulera un avis dans les 3 mois à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et laisse à l'Adhérent toute liberté pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

9.3 – Comment contacter l'assureur ?

Pour contacter Juridica : assureur des garanties de protection juridique

- Par courrier : 1, place Victorien Sardou - 78166 Marly-le-Roi - CEDEX
- Par courriel : serviceclient@juridica.fr
- Par téléphone : 01 30 09 98 57

9.4 – Information sur les données personnelles

Dans le cadre de votre relation avec JURIDICA pour un contrat d'assurance, cette dernière va principalement utiliser vos données pour la passation, la gestion (y compris commerciale) et l'exécution de celui-ci. Elle sera également susceptible de les utiliser (i) dans le cadre de contentieux, (ii) pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, (iii) afin de se conformer à une réglementation applicable, ou (iv) pour l'analyse de tout ou partie des données collectées vous concernant, évaluer votre situation ou la prédire (scores d'appétence) et personnaliser votre parcours client. Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies seront exclusivement utilisées pour l'exécution de votre contrat, ce à quoi vous consentez en le signant.

Vos données seront conservées le temps nécessaire à ces différentes opérations, ou pour la durée spécifiquement prévue par la CNIL (normes pour le secteur de l'assurance) ou la loi (prescriptions légales).

Elles seront uniquement communiquées aux intermédiaires d'assurance, réassureurs, partenaires ou organismes professionnels habilités qui ont besoin d'y avoir accès pour la réalisation de ces opérations. Pour ceux de ces destinataires situés en-dehors de l'Union Européenne, le transfert est limité (i) aux pays listés par la Commission Européenne comme protégeant suffisamment les données ou (ii) une autorisation de transfert a été obtenue auprès de la CNIL par l'assureur. Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies ne seront communiquées qu'aux seuls sous-traitants habilités de la société avec laquelle vous avez signé votre contrat.

Lors de la souscription de votre contrat, certaines questions sont obligatoires. En cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à votre égard pourront être la nullité du contrat souscrit (article L.113-8 du Code des assurances) ou la réduction des indemnités versées (article L.113-9 du Code des assurances).

Nous sommes légalement tenus de vérifier que vos données sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. Nous pourrions ainsi vous solliciter pour le vérifier ou être amenés à compléter votre dossier (par exemple en enregistrant votre email si vous nous avez écrit un courrier électronique).

Vous pouvez demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de vos données, définir des directives relatives à leur sort après votre décès, choisir d'en limiter l'usage ou vous opposer à leur traitement. Si vous avez donné une autorisation spéciale et expresse pour l'utilisation de certaines de vos données, vous pouvez la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application de votre contrat.

Vous pouvez écrire à notre délégué à la protection des données pour exercer vos droits par email (cellulecnil@axa-juridica.com) ou par courrier (JURIDICA – Cellule CNIL – 1, Place Victorien Sardou - 78160 MARLY LE ROI). En cas de réclamation, vous pouvez choisir de saisir la CNIL.

Pour plus d'informations, consultez :

<https://www.juridica.fr/donnees-personnelles-et-cookies/>