

---

# APPLICATION MOBILE ASSISTANCE ASSURANCES

## INFORMATIONS EDITEUR

---

L'application Mobile est éditée par SOGESSUR.

SOGESSUR, société d'assurances dommages, entreprise régie par le Code des assurances.

Société anonyme au capital de 33 825 000 €

Siège social : Tour D2 - 17 bis place des Reflets - 92919 Paris La Défense 2

Adresse de correspondance : SOGESSUR – TSA 91102 – 92894 Nanterre cedex 9

Immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 379 846 637

Numéro individuel d'identification d'assujetti à la TVA : FR 25379846637

Directeur de la publication : Laurent DUNET, Directeur Général

Responsable de la rédaction : Céline PACE, Directrice Marketing et Commercial

Cette application est soumise à la loi française.

Cette application a été désignée par Sogessur, Société Générale et Kermitklein.com et développée par Lesmobilizers.

Version de l'application : 2.0

---

## APPLICATION MOBILE SOGESSUR

### CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT

---

#### Article 1. Objet du Service

SOGESSUR met à la disposition des personnes physiques (ci-après individuellement dénommés « Utilisateur ») un service (« le Service ») de déclaration de sinistre via une application mobile (« Application Mobile ») ayant pour objet de permettre l'accès aux fonctions suivantes :

- de pré déclarer un sinistre avec la possibilité d'adresser simultanément des photos prises par l'intermédiaire du terminal mobile de l'Utilisateur ;
- de suivre la validation par SOGESSUR de la déclaration de sinistre ;
- de suivre les déclarations de sinistres réalisées via l'Application Mobile et validées par SOGESSUR ;
- de contacter l'assistance SOGESSUR ainsi que les gestionnaires des sinistres ;
- de géolocaliser les spécialistes de la réparation et du remplacement de vitrage automobile les plus proches. ;
- d'obtenir des informations pratiques sur la gestion des sinistres, (notamment les

démarches en cas d'accident, les informations utiles pour remplir un constat amiable, etc.) ;

- d'obtenir les numéros des services d'urgence
- d'activer /désactiver le service d'alerte météorologique de Météonews en cas de risques de niveaux d'alerte :
  - Rouge : Situation météorologique qualifiée de dangereuse. Des phénomènes extrêmes et rares menant à des dégâts et accidents graves
  - Violet : situation météo qualifiée de très dangereuse et d'une rare intensité. Des conséquences graves peuvent survenir, éventuellement à large échelle et sur une longue période.

Mise en garde : la déclaration d'un sinistre par l'intermédiaire de l'Application Mobile ne vaut en aucun cas acceptation de prise en charge de celui-ci par SOGESSUR et ne soustrait pas l'Utilisateur à son obligation d'adresser tout document qui pourrait être demandé ultérieurement par SOGESSUR dans le cadre

de la gestion du sinistre. Une fois le message réceptionné, un gestionnaire sinistre contacte l'Utilisateur dans les 48 heures ouvrées, vérifie si les conditions de prise en charge sont

remplies et si c'est effectivement le cas, il instruit le dossier.

L'objet des présentes conditions générales est de définir les modalités d'accès au Service ainsi que ses conditions de fonctionnement.

## Article 2. Moyens nécessaires à l'utilisation du Service

L'utilisation du Service nécessite l'utilisation d'un terminal mobile qui permet d'accéder à des contenus sur Internet en passant par le réseau d'un opérateur téléphonique (ci-après « Internet Mobile »), d'un abonnement de téléphonie mobile souscrit auprès de l'un des opérateurs français incluant l'option d'accès Internet Mobile de l'opérateur. L'Utilisateur fait son affaire personnelle de la détention dudit terminal mobile ainsi que de sa mise en service et de sa maintenance, relié au réseau téléphonique des télécommunications pour le transport des informations.

Pour des raisons techniques SOGESSUR ne garantit pas l'accès au Service aux Utilisateurs paramétrant leur terminal mobile sur une passerelle non gérée par l'un des opérateurs français de téléphonie mobile et qui ne serait pas de type Internet Mobile.

L'accès au Service se fait par l'utilisation de l'Application Mobile que l'Utilisateur doit télécharger sur son terminal mobile. L'application Mobile disponible sur le terminal mobile est téléchargeable auprès du service Appstore(1) proposé par Apple(2) ou auprès du service Play Store proposé par Google.

Le service de géolocalisation de spécialistes de la réparation est réalisé grâce à l'application Google Maps, propriété de la société Google Inc.

(1) Service de téléchargement proposé par Apple Inc., titulaire de la marque enregistrée Appstore

(2) Marque Apple enregistrée au nom de la société Apple Inc.

(3) Marque Apple enregistrée au nom de la société Apple Inc.

## Article 3. Accès au Service – Codes

### 3.1. Accès au Service

L'accès au Service n'est possible qu'au moyen de codes :

- un Code Client composé de l'adresse mail que l'Utilisateur a renseigné lors de son inscription

- un Mot de passe composé au minimum de 4 caractères alphanumériques que l'Utilisateur choisi librement. SOGESSUR recommande à l'Utilisateur de modifier régulièrement son Mot de passe

### 3.2. Principes de Sécurité

**Les codes personnels (Code Client et Mot de passe) sont strictement confidentiels.** Il est recommandé à l'Utilisateur de les tenir secrets et de ne les communiquer à quiconque.

Il appartient notamment à l'Utilisateur de s'assurer que la conservation et la saisie de ses codes personnels soient effectuées dans des conditions parfaites de sécurité et de confidentialité.

L'Utilisateur est responsable de la conservation et de l'utilisation de ses codes et, le cas échéant, des conséquences de leur divulgation ou de leur utilisation par des tiers.

En cas d'oubli ou de perte du Mot de passe, l'Utilisateur peut demander via l'Application Mobile sa réattribution à l'aide de son Code Client.

### 3.3. Signature électronique

Il est expressément convenu entre SOGESSUR et l'Utilisateur que la saisie successive de son Code Client et de son Mot

de passe vaudra signature électronique de l'Utilisateur, permettant ainsi son identification et prouvant son consentement aux opérations

effectuées et l'imputation de ces dernières à l'Utilisateur.

Dans le cadre du développement des offres de produits ou de services en ligne, il est également convenu entre SOGESSUR et

l'Utilisateur que la saisie successive par celui-ci de son Code Client et de son Mot de passe fera office de signature électronique, notamment pour la signature en ligne de documents contractuels.

#### **Article 4. Utilisation des données**

Les données à caractère personnel collectées, dans le cadre de l'Application Mobile (y compris les photos du bien endommagé), par SOGESSUR en sa qualité de responsable du traitement font l'objet d'un traitement automatisé et sont utilisées pour les finalités suivantes :

- L'accès aux services proposés
- La gestion de la déclaration de sinistre
- L'établissement de statistiques

Toutes les informations demandées à l'Utilisateur sont obligatoires à l'exception des questions de géolocalisation. Le défaut de communication des données obligatoires aura pour conséquence de ne pas pouvoir, utiliser certaines fonctionnalités de l'Application Mobile.

Les photos du bien endommagé sont conservées par SOGESSUR 15 jours/mois à compter de leur envoi via l'Application Mobile.

L'Utilisateur peut à tout moment modifier ou effacer les données conservées via les fonctionnalités de l'Application Mobile.

En utilisant l'Application Mobile et en renseignant les informations demandées, l'Utilisateur accepte, sous réserve de l'exercice de son droit d'opposition dans les conditions définies ci-après, que ses données et leur mise à jour éventuelle soient communiquées aux partenaires de SOGESSUR en charge de la mise en œuvre de l'Application Mobile. La liste des entités susceptibles d'être bénéficiaires de ces informations pourra être communiquée à l'Utilisateur sur simple demande de sa part adressée par courrier à : SOGESSUR – Monsieur Le Directeur de la Relation Client TSA 91102 – 92894 Nanterre Cedex 9 Conformément à la loi n°78-17 du 6 Janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'Utilisateur peut, à tout moment, s'opposer au traitement des informations le concernant, y accéder, les faire rectifier, s'opposer à leur communication à des tiers en adressant un courrier à l'adresse postale suivante : SOGESSUR - Monsieur Le Directeur de la Relation Client - TSA 91102 – 92894 Nanterre Cedex 9

#### **Article 5. Responsabilité**

SOGESSUR assume une obligation de mise en œuvre de moyens en ce qui concerne la réception et l'émission des informations. Elle n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne le transport des informations. SOGESSUR est étrangère à tout litige susceptible de survenir entre l'Utilisateur et l'opérateur de communications électroniques et/ou l'opérateur télécom. La responsabilité de SOGESSUR est limitée aux dommages directs. .

L'accès au Service n'est possible qu'au moyen d'un terminal mobile protégé par un code PIN attribué par l'opérateur télécom. Ce code est confidentiel. Il est donc de l'intérêt de l'Utilisateur de le tenir secret et de ne le communiquer à quiconque. L'Utilisateur est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de ce code PIN et, le cas échéant, des conséquences de sa divulgation. Le terminal mobile est sous la responsabilité

exclusive de l'Utilisateur. Ainsi, SOGESSUR ne pourrait être tenue responsable en cas de perte, vol ou prêt du terminal de l'Utilisateur. La consultation et la diffusion des informations délivrées par les Service via l'Application Mobile, sont exclusivement de la responsabilité de l'Utilisateur.

Il en est de même si un tiers pouvait, par tout moyen technique, intercepter et décoder les signaux radioélectriques échangés entre l'opérateur télécom et l'Utilisateur.

SOGESSUR est responsable de l'inexécution de ses obligations sauf lorsque celle-ci résulte d'un cas de force majeure notamment en cas d'interruption du Service liée au transport des informations ou au terminal mobile de l'Utilisateur.

SOGESSUR n'est pas responsable du contenu et du niveau des alertes météorologiques communiquées par Météonews.

De même, SOGESSUR n'est pas responsable d'une conséquence d'un défaut de sécurité (matériel ou logiciel) du terminal mobile de l'Utilisateur.

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

## **Article 6. Moyens de preuve**

Le Service faisant appel à des moyens électroniques pour la transmission et l'enregistrement des informations, les enregistrements par les appareils utilisés par SOGESSUR pour la réception des instructions et des signatures électroniques de l'Utilisateur,

ou leur reproduction sur un support magnétique, informatique ou papier, constitueront pour SOGESSUR et les sociétés de son Groupe le cas échéant la preuve desdites instructions.

## **Article 7. Interruption du Service**

En cas d'interruption du Service pour quelque cause que ce soit, l'Utilisateur a la possibilité de s'adresser à SOGESSUR (par courrier ou par téléphone à l'adresse ou au numéro figurant sur son contrat d'assurance) pour effectuer les opérations possibles dans le cadre de l'Application Mobile.

Le Service pourra être ponctuellement interrompu pour des raisons d'ordre technique, notamment pour effectuer des opérations de maintenance correctives. Dès lors que cela est possible, SOGESSUR fera en sorte que l'interruption du Service n'excède pas 6 jours.

## **Article 8. Tarification du Service**

Le téléchargement de l'Application Mobile ainsi que l'accès au Service sont gratuits en France. Le coût de l'accès à l'Internet Mobile sera supporté par l'Utilisateur.

Mise en garde : l'utilisation de cette application à partir de l'étranger peut coûter cher en raison

du coût internet. Lorsque l'Utilisateur se déplace à l'étranger, il est conseillé de retirer la connexion automatique.

## **Article 9. Durée – Rétractation – Résiliation**

SOGESSUR se réserve le droit de fermer l'accès au Service moyennant un préavis d'un mois adressé à l'Utilisateur par voie télématique, et ce sans être tenue d'en indiquer le motif.

SOGESSUR pourra en outre soit suspendre l'accès au Service en cas de risque d'atteinte à la confidentialité du Service, soit fermer l'accès au Service à tout moment sans préavis en cas de comportement gravement répréhensible ou de manquement grave de l'Utilisateur à ses obligations contractuelles.

La résiliation d'office par SOGESSUR ou la suspension de l'accès vaut pour l'ensemble du Service.

L'Utilisateur peut à tout moment supprimer l'Application Mobile (par appui sur le logo de

l'Application Mobile , puis après affichage de la croix, appuyer sur la croix, le terminal mobile demande alors la confirmation de la suppression ou l'annulation de la fonction d'annulation); l'Utilisateur est informé qu'en cas de suppression de l'Application Mobile , les données personnelles enregistrées par lui seront définitivement supprimées de la mémoire du terminal mobile . La suppression de l'Application Mobile est fortement recommandée en cas de vente par l'Utilisateur de son terminal mobile à un tiers.

Dans l'hypothèse où le présent contrat serait souscrit à distance, l'Utilisateur bénéficiera d'un droit de rétractation pouvant s'exercer dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat.

## **Article 10. Modification du contrat ou du Service**

Compte tenu notamment des extensions et améliorations possibles du Service, SOGESSUR se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les champs des prestations offertes par l'intermédiaire du Service. Les nouvelles caractéristiques seront portées à la connaissance de l'Utilisateur en ligne (via une mise à jour de l'Application Mobile), l'Utilisateur ayant alors la possibilité, en cas de désaccord, de supprimer l'Application Mobile de son terminal mobile, et ce, sans aucune pénalité.

En l'absence de suppression de l'Application Mobile et s'il continue à utiliser le Service, l'Utilisateur sera réputé avoir accepté les nouvelles caractéristiques du Service.

Les modifications des présentes conditions générales seront signalées par un message télématique.

Toute modification de l'Application Mobile sera proposée sur l'Appstore ou le Play Store, l'Utilisateur aura la possibilité de télécharger ou pas cette nouvelle version de l'Application Mobile. Si la nouvelle Application Mobile n'est pas téléchargée, l'Utilisateur ne pourra pas bénéficier des nouvelles fonctionnalités.

## **Article 11. Adhésion aux conditions générales**

A l'occasion de l'installation de l'Application Mobile, l'Utilisateur reconnaît expressément avoir pris connaissance et accepté les termes des présentes conditions générales de fonctionnement.

A tout moment de la relation contractuelle, le client a le droit de recevoir, gratuitement, les présentes conditions générales en s'adressant à [webmaster.sogessur@socgen.com](mailto:webmaster.sogessur@socgen.com)

## **Article 12. Loi applicable**

Loi applicable aux relations précontractuelles et aux contrats est la loi française. La langue utilisée est le français. Tout différend portant sur leur validité, interprétation ou exécution

relèvera, faute d'être résolu à l'amiable entre SOGESSUR et l'Utilisateur, des tribunaux compétents.