

## ADDENDUM À VOTRE NOTICE D'INFORMATION QUIETIS SEPTEMBRE 2014

À compter du 1<sup>er</sup> mars 2015, votre contrat Quiétis s'enrichit d'une nouvelle garantie : la garantie Sécurité bris accidentel et vol de téléphone mobile, smartphone, tablette tactile (garantie assurée par Sogessur, SA au capital de 30 300 000 EUR, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 379 846 637.

Siège social : 2 rue Jacques Daguerre, 92565 Rueil-Malmaison et présenté par Société Générale SA au capital de 1 006 489 617,50 EUR, immatriculé au RCS de Paris sous le numéro 552 120 222.

Siège social : 29 boulevard Haussmann 75009 Paris en tant qu'intermédiaire en assurances inscrite à l'ORIAS sous le numéro 07 022 493. L'immatriculation à l'ORIAS peut être vérifié sur le site orias.fr

La description de cette garantie et ses modalités de mise en œuvre sont décrites ci-dessous.

### GARANTIE SÉCURITÉ BRIS ET VOL DE TÉLÉPHONE MOBILE, SMARTPHONE, TABLETTE TACTILE

Applicable à compter du 1<sup>er</sup> mars 2015

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,**
- 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 € pour les appareils achetés neufs et 150 € pour les appareils achetés d'occasion.

#### EXCLUSIONS

Outre les exclusions communes à toutes les garanties prévues pour la garantie Sécurité Financière, sont exclus de la garantie :

- 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, une inondation, un 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 subis 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, évènements 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 email : [sgtelephonie@grassavoye.com](mailto:sgtelephonie@grassavoye.com)
- > soit par courrier à l'adresse :

Gras Savoye Quiétis  
TSA 34287 - 77283 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 email : [sgtelephonie@grassavoye.com](mailto: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.

## EXTRAIT DES DÉFINITIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

En complément des définitions du contrat Quiétis, s'ajoutent les définitions suivantes :

- **Carte SIM / USIM** : carte délivrée au titre d'un abonnement ou d'une formule prépayée, utilisée pour le fonctionnement de l'appareil garanti.
- **Oxydation** : toute corrosion par effet chimique de l'appareil garanti et résultant d'un événement extérieur nuisant au bon fonctionnement de l'appareil garanti.
- **Usure** : détérioration progressive de l'appareil garanti ou d'un ou plusieurs de ses éléments constitutifs, résultant de l'usage qui 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.

## VIE DU CONTRAT – DISPOSITIONS DIVERSES APPLICABLES À TOUTES LES GARANTIES DU CONTRAT QUIÉTIS

### 1. PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

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

#### VOTRE ADHÉSION, SOUS RÉSERVE DE PAIEMENT DE VOTRE COTISATION D'ASSURANCE,

#### PREND EFFET :

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

Sous réserve du délai de carence prévu à l'article 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.

### 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 ou Sécurité Téléphone Mobile 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. RENONCIATION

#### En cas de multi-assurance

Si vous justifiez d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par le contrat, vous pouvez renoncer à ce contrat, sans frais ni pénalités, tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que vous n'avez fait intervenir aucune garantie, et ce dans la limite d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la conclusion du contrat.

#### 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), souscrit le (date de souscription 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, souscrit le <date de souscription du contrat> ».

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

#### **4. VOTRE COTISATION**

Le montant de la cotisation annuelle est indiqué dans la brochure périodiquement mise à jour et tenue à la disposition de la clientèle dans les agences de Société Générale « Conditions appliquées aux opérations bancaires des particuliers » et sur le site Internet [www.particuliers.societegenerale.fr](http://www.particuliers.societegenerale.fr). Ce montant, exprimé toutes taxes comprises (TTC), est également indiqué dans vos conditions particulières. Il est prélevé annuellement par Société Générale sur votre Compte de prélèvement, à chaque échéance annuelle fixée au 1<sup>er</sup> juillet. Un prorata de cotisation est calculé pour la 1<sup>re</sup> année, avec perception de cotisation pour le 1<sup>er</sup> mois si votre adhésion prend effet au cours des 15 premiers jours de ce mois, mais sans perception de cotisation pour le 1<sup>er</sup> mois si votre adhésion prend effet au-delà des 15 premiers jours de ce mois.

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.

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

#### **5. MODIFICATIONS**

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

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

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

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

#### **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.

#### **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 ou Sécurité Téléphone Mobile 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.

## 8. RÉSILIATION DE VOTRE CONTRAT

L'adhérent ou les assureurs peuvent chacun mettre fin au contrat en respectant les règles fixées par le Code des assurances. Dans tous les cas, la résiliation est notifiée par lettre recommandée adressée, en ce qui vous concerne, à l'agence dans laquelle vous détenez votre compte de prélèvement et, en ce qui nous concerne, de manière motivée à votre dernier domicile connu.

En cas de résiliation dans les **conditions spécifiées dans le tableau ci-après**, Société Générale vous remboursera la fraction de cotisation correspondant à la période d'assurance postérieure à la résiliation, sauf en cas de résiliation pour non paiement de la cotisation.

## 9. PLURALITÉ D'ASSURANCE

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

## 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 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.**

**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.

Motif de résiliation	Qui peut résilier ?	Quand ?	Date d'effet de la résiliation ?
Tous motifs	L'adhérent	Un mois avant l'échéance annuelle (fixée au 30 juin de chaque année)	A l'échéance annuelle
	L'adhérent	Dans les 20 jours suivants la date d'envoi de l'avis d'échéance	Le lendemain de la date figurant sur le cachet de la poste de la lettre recommandée
	L'adhérent	A tout moment à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date d'adhésion	Un mois après que l'assureur ait reçu notification par lettre recommandée ou tout autre support durable
	L'assureur	Deux mois avant l'échéance annuelle	A l'échéance annuelle
Changement de domicile, de situation ou de régime matrimonial, de profession, retraite ou cessation définitive d'activité professionnelle ayant une incidence sur les garanties	L'adhérent	Dans les trois mois qui suivent l'évènement	Un mois après l'envoi de votre lettre recommandée
Décès de l'adhérent	Les héritiers	A 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
Non paiements des cotisations	L'assureur	Au plus tôt 30 jours après l'échéance de paiement	40 jours suivants l'envoi de la lettre de mise en demeure de payer
Retrait d'agrément			Le 40 <sup>e</sup> jour à midi après la publication au JORF de la décision de l'ACPR prononçant le retrait
Clôture du Compte de prélèvement	L'assureur		Date de clôture

## 11. PRESCRIPTION

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

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

Elle est également interrompue par :

- la désignation d'experts à la suite d'un Sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée 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.

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

## 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 rapprocher de votre conseiller de clientèle et à consulter le document « Vos besoins, nos conseils » qu'il vous aura adressé ou remis.

### ■ Réclamation liée à la gestion des garanties Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés/Papiers, Sécurité Bris et Vol de Téléphone Mobile, Smartphone, Tablette tactile ou Sécurité Téléphone Mobile

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  
2, rue Jacques Daguerre  
92565 Reuil-Malmaison Cedex

### ■ 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 Remontées Clients d'EUROP ASSISTANCE en écrivant à l'adresse suivante :

Europ Assistance - Service 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.

## 13. MÉDIATEUR

Après épuisement des procédures internes de réclamations propres à Société Générale et aux assureurs du contrat d'assurance Quiétis, vous pouvez saisir le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance (FFSA) dont les coordonnées sont les suivantes :

Le Médiateur de la FFSA  
BP 290  
75425 PARIS cedex 09  
Télécopie : 01.45.23.27.15  
Mail : le.mediateur@mediation-assurance.org

Le Médiateur est une personnalité extérieure à Société Générale et aux assureurs qui exerce sa mission en toute indépendance. Ce recours est gratuit. Pour rendre ses conclusions, il a libre accès au dossier. Il rend un avis motivé dans les 3 mois qui suivent sa saisine. Son avis ne s'impose à aucune des parties et chacune d'elles conserve le droit de saisir le tribunal compétent.

La procédure de recours au Médiateur et la charte de la médiation de la FFSA sont consultables sur le site [www.ffsa.fr](http://www.ffsa.fr).

#### 14. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Société Générale et les assureurs du contrat Quiétis sont amenés à traiter, de manière automatisée ou non, des données à caractère personnel dans le cadre de votre contrat d'assurance.

- Finalité des traitements de données à caractère personnel et communication à des Tiers :

Les traitements réalisés par Société Générale et les assureurs du contrat Quiétis ont, notamment, pour finalité :

- la gestion du (des) compte(s) et / ou des produits et services souscrits, la gestion, l'étude et l'octroi de crédits, la sélection des risques, la tarification, le contrôle de la surveillance des risques, la prévention de la fraude, le recouvrement ou la cession de créances et la gestion des incidents de paiement ainsi que la gestion des contrats et des éventuels sinistres ;
- la prospection et la réalisation d'animations commerciales, d'études statistiques et patrimoniales ;
- le respect des obligations légales et réglementaires, notamment en matière de gestion du risque opérationnel et de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

Tout incident, déclaration fautive ou irrégulière, pourra faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir la fraude ou les impayés.

Société Générale peut être conduite, ponctuellement, en vue de la présentation de produits et services du groupe Société Générale, à communiquer les informations nécessaires à la réalisation d'actions de prospection commerciale. Dans ce cas, l'adhérent peut s'opposer, sans avoir à motiver sa demande, à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection commerciale en s'adressant à l'agence où est ouvert le Compte.

- Transferts de données à caractère personnel en dehors de l'Union Européenne  
Par ailleurs, en raison notamment de la dimension internationale du Groupe Société Générale, des mesures prises pour assurer la sécurité des réseaux informatiques et des transactions ainsi que celle de l'utilisation des réseaux de paiement internationaux, les traitements visés à l'alinéa 1 ci-dessus sont susceptibles d'impliquer des transferts de données à caractère personnel vers des pays non-membres de l'Espace Économique Européen, dont les législations en matière de protection des données personnelles diffèrent de celles de l'Union Européenne,.

Dans ce cas, Société Générale met en œuvre les moyens permettant d'assurer la protection et la sécurité de ces données qui pourront néanmoins être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires habilitées du pays concerné, notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

- Droits d'accès, de rectification et d'opposition

L'adhérent dispose d'un droit d'accès aux données à caractère personnel le concernant et peut également demander à ce que soient rectifiées, mises à jour ou supprimées les données inexactes, incomplètes ou périmées. Il peut également, sous réserve de justifier d'un motif légitime, s'opposer, à ce que des données à caractère personnel le concernant fassent l'objet d'un traitement, étant entendu que cette opposition peut entraîner l'impossibilité pour Société Générale de fournir le produit ou le service demandé ou souscrit.

L'adhérent peut s'opposer gratuitement, sans avoir à motiver sa demande, à ce que ces données soient utilisées ou transmises à des Tiers à des fins de prospection commerciale. Ces droits peuvent être exercés auprès de l'agence dans laquelle vous détenez votre Compte de prélèvement.

#### 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.



Banque & Assurances

Société Générale - BBDF/DCM/CCM - Tour Granite - 75886 Paris Cedex 18  
SA au capital de 1 006 489 617,50 EUR - 552 120 222 RCS PARIS - Siège social :  
29, bd Haussmann 75009 Paris - SG - 10/2014